



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

BRUNA BOMFIM LESSA DOS SANTOS

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DA BIBLIOTECA
PÚBLICA: o *Facebook* como estratégia de interlocução e participação dos
usuários**

**Salvador
2015**

BRUNA BOMFIM LESSA DOS SANTOS

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DA BIBLIOTECA
PÚBLICA: o *Facebook* como estratégia de interlocução e participação dos
usuários**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Henriette Ferreira Gomes

Salvador
2015

S237

Santos, Bruna Bomfim Lessa dos.

A mediação da informação e o uso da biblioteca pública: o *Facebook* como estratégia de interlocução e participação dos usuários / Bruna Lessa. – Salvador, 2015.

243 f.: il. color.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Henriette Ferreira Gomes.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. 2015.

1. Biblioteca pública. 2. Mediação da Informação – Biblioteca pública.
3. Redes sociais. 4. *Web* social – Biblioteca pública. I. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação II. Título.

CDU - 027.022

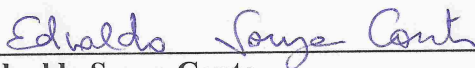
CDD - 027.4

BRUNA BOMFIM LESSA DOS SANTOS

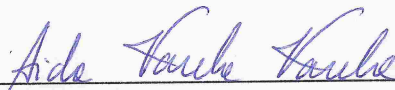
A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DA BIBLIOTECA PÚBLICA: o *Facebook* como estratégia de interlocução e participação dos usuários. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial à obtenção do grau de **Mestre em Ciência da Informação**, defendida e aprovada em 23 de outubro de 2015, pela banca examinadora constituída pelos professores:



Henriette Ferreira Gomes
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia
(Orientadora)



Edvaldo Souza Couto
Doutor em Educação, Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP
(Membro externo titular)



Aida Varela Varela
Doutora em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, UNB
(Membro interno titular)

À minha querida mamãe, Dona Benta. Mulher
humilde e guerreira, minha primeira professora,
minha amiga, meu anjo, minha intercessora, minha
amada mãe.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Senhor Jesus por ter me escolhido para vivenciar tão grandes lutas e colocar em mim as marcas do milagre da vida, concedendo-me saúde e amigos para enfrentar os obstáculos e conquistar meus sonhos, um deles, o desempenho desta investigação científica.

A minha amada mãe, minha intercessora fiel e amiga, que não desistiu em qualquer momento de mim e sempre acreditou que eu poderia ser diferente dos demais.

Ao meu pai, por dar a liberdade que precisava para alcançar novos horizontes.

A Vinícius, meu esposo, pela paciência e ajuda nos momentos difíceis.

Às amigas Débora Leitão e Ana Paula Teixeira, por se doarem em amor e dedicação no percurso desta pesquisa, incentivando-me a não parar.

A minha orientadora, Professora Henriette Ferreira Gomes, que com sábias palavras e atenção, compartilhou seu conhecimento, permitindo que eu pudesse encontrar o caminho da pesquisa científica. Saiba que nossa luta não termina aqui, ainda há muito que construir e realizar nesse mundo de incertezas. Obrigada por acreditar que eu poderia vencer essa batalha, pois como sempre disse, devemos ter foco, força e fé.

À Ivana Lins, ora Professora, ora amiga, pessoa especial que nunca hesitou em doar seu tempo para que eu pudesse compartilhar minhas dúvidas, opinando com carinho para a melhoria do texto dissertativo deste estudo. Obrigada por provocar a minha curiosidade sobre bibliotecas públicas e contribuir na construção deste trabalho.

À CAPES, entidade financiadora desta pesquisa.

Ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFBA) pelas contribuições teóricas e metodológicas no decorrer desses dois anos de estudo no curso de mestrado.

Agradeço aos Professores/as Aida Varela (ICI/UFBA), Edvaldo Couto (FACED/UFBA), Maria Yeda F. S. de Filgueiras Gomes (ICI/UFBA) e Lícia Maria Freire Beltrão (FACED/UFBA) por aceitarem o convite para compor a banca examinadora deste trabalho, contribuindo, desta forma, nas discussões levantadas nesta pesquisa.

Aos meus colegas da Pós-Graduação em Ciência da Informação que, ao compartilharem suas vitórias, lutas, dúvidas e certezas, contribuíram para a realização deste trabalho.

Aos dirigentes das bibliotecas públicas brasileiras que integraram a amostra da pesquisa que, com atenção e respeito, se dispuseram a prestar informações sobre as instituições em que trabalham.

A todos que de alguma forma contribuíram, direta ou indiretamente, para a concretização de mais esta fase na minha vida. Muito obrigada!

RESUMO

O uso de dispositivos da *web* social pelas bibliotecas públicas como estratégia de interlocução e participação dos usuários nas atividades realizadas no seu espaço físico é o tema desse trabalho. Diante disso, buscou-se analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas no ambiente dos dispositivos de comunicação da *web* social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico. A investigação se caracteriza como um estudo descritivo que se deu a partir do estudo de múltiplos casos, em uma amostra composta por 14 bibliotecas públicas brasileiras. As técnicas e instrumentos de coleta e análise dos dados utilizados incluíram a observação direta das interações e interlocuções existentes entre as bibliotecas analisadas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, bem como a aplicação de questionários junto a estas bibliotecas. Como procedimento para coleta e análise dos dados, desenvolveu-se uma análise categorial a partir dos tipos de informações postadas por essas bibliotecas e para análise das interlocuções, adotou-se a análise de conteúdo. Com isso, a análise dos dados se realizou a partir da integração de abordagens quantitativa e qualitativa. No percurso da pesquisa, verificou-se que o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado por essas bibliotecas é o *Facebook*. Este possui variadas ferramentas que podem ser utilizadas para disponibilização dos serviços dessas bibliotecas, contudo, a maioria delas não é explorada em sua totalidade. Como resultado das observações diretas, identificou-se que o tipo de informação mais postada no *Facebook* por essas bibliotecas, e que tem atraído os usuários, é aquele que trata das suas ações e atividades culturais, no entanto, as interlocuções consideradas intensas ainda ocorrem em número insuficiente nesse dispositivo. Apesar disso, foi possível identificar que algumas interlocuções podem ser consideradas atividades que contemplam as dimensões dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. Verificou-se ainda que, embora as estratégias dessas bibliotecas para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais estejam voltadas apenas à divulgação dessas ações, essas estratégias de mediação também se constituem ações mediadoras para ampliar a aproximação de seus usuários de seus espaços físicos. A análise das informações obtidas a partir da aplicação do questionário possibilitou verificar também, que há uma grande demanda da sociedade por acesso a espaços que atendam, simultaneamente, às necessidades de convivência, informação e lazer. Constatou-se que o uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas possibilita o diálogo, a realização de atividades de mediação, a exemplo das atividades de disseminação de informação e de compartilhamento de conteúdos. Assim, concluiu-se que o *Facebook* se constitui como um espaço que potencializa a interação e comunicação entre bibliotecas e seus usuários reais e potenciais, de maneira a estimular a participação destes nas ações e atividades desenvolvidas no seu espaço físico. Com isso, representa uma estratégia para geração de capital social por essas bibliotecas, que também poderá contribuir para a ressignificação do seu espaço na sociedade como um “empório de ideias” - lugar favorecedor do crescimento mútuo e do diálogo.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas. Mediação da informação – bibliotecas públicas. Redes sociais da internet – bibliotecas públicas.

ABSTRACT

This paper addresses the use of social media websites by public libraries as a strategy to allow exchanges and a broader participation of users in efforts held in the physical environment of libraries. In view of this, the presence in social media websites of the public libraries associated under the Brazilian System of Public Libraries has been reviewed and described, alongside the means to which they have been typically resorting to draw users to the physical environment of libraries. This research is characterized as a descriptive study, and is grounded on the assessment of multiple cases out of a sample comprising 14 Brazilian public libraries. The collection techniques and tools and data analysis applied include direct observation of interactions and exchanges between the libraries reviewed and their users through social media websites, as well as the circulation of questionnaires to be responded by such libraries. As a procedure for collection and analysis of data, a category-based analysis was developed, using the information posted by such libraries, in addition to content analysis for the exchanges gathered. Thus, the data analysis was performed by combining quantitative and qualitative approaches. Over the progress of this research, the main social media website used by such libraries was found to be Facebook. It provides several tools for expanding the access to the services provided by such libraries, but most of their possibilities remain unused. As a result of the direct observations, the information mostly posted on Facebook by such libraries, which is deemed as more attractive to users, revolves around the cultural activities and efforts organized by these libraries. However, the number of intensive exchanges may still be considered insufficient for such social media website. Notwithstanding, this study was able to identify that some exchanges were capable of raising the dialogic, aesthetic, teaching and ethical dimensions of the mediation of information. Furthermore, although the strategies of these libraries to encourage the participation of users in their cultural activities and efforts were only targeted at disseminating such initiatives, such strategies of mediation were found to be mediating actions which managed to bridge the distance between users and the physical environment of the libraries. The analysis of information obtained by circulating a questionnaire to be responded also allowed finding that there is great demand by public of access to environments that meet their sociability, information and leisure needs. This research ascertained that the use of Facebook by public libraries facilitates dialog, and organization of efforts of mediation, which are illustrated by information dissemination and content sharing efforts. On account of this, Facebook may be seen as an environment that leverages interaction and communication between libraries and their actual and potential users, managing to further their participation in events developed in the physical environment of libraries. Therefore, it may be a recourse for libraries to generate social capital, meanwhile contributing to reshape the role they play in the society as “emporium of ideas” — places that promote mutual growth and dialog.

Keywords: Public libraries. Mediation of information – public libraries. Social media websites – public libraries.

LISTA DE FIGURAS

	f.
FIGURA 1 Mapa mental da pesquisa	21
FIGURA 2 A mediação e os processos de comunicação e transmissão do conhecimento	27
FIGURA 3 Desenvolvimento dos ambientes digitais para a interação mediada	52
FIGURA 4 Principais dispositivos de comunicação da <i>web</i> social utilizados no Brasil	61
FIGURA 5 Período de criação das primeiras bibliotecas públicas no Brasil – início do século XIX até o final do século XX	73
FIGURA 6 Características gerais das bibliotecas públicas municipais	81
FIGURA 7 Perfil dos dirigentes das bibliotecas públicas municipais	82
FIGURA 8 Média de frequência dos usuários nas bibliotecas públicas municipais	83
FIGURA 9 Serviços de internet prestados aos usuários das bibliotecas públicas municipais	83
FIGURA 10 Tipo de informação postada pela BP5 na categoria “agradecimentos”	119
FIGURA 11 Tipo de informação postada pela BP14 na categoria “homenagens”	120
FIGURA 12 Tipo de informação postada pela BP1 na categoria “imagens da <i>web</i> com mensagens”	121
FIGURA 13 Tipo de informação postada pela BP11 na categoria “imagens da <i>web</i> com comentários da biblioteca”	122
FIGURA 14 Tipo de informação postada pela BP2 na categoria “vídeos da <i>web</i> com comentários da biblioteca”	123
FIGURA 15 Tipo de informação postada pela BP11 na categoria “vídeos produzidos pela biblioteca”	124
FIGURA 16 Tipo de informação postada pela BP10 na categoria “Mobilização em favor de uma causa”	125
FIGURA 17 Tipo de informação postada pela BP4 na categoria “indicações de ações e atividades culturais de outras instituições/organizações”	126
FIGURA 18 Tipo de informação postada pela BP13 na categoria “convite para participação de atividades na página do <i>Facebook</i> ”	127
FIGURA 19 Tipo de informação postada pela BP8 na categoria “informações sobre usuários reais da biblioteca”	128
FIGURA 20 Tipo de informação postada pela BP8 na categoria “informação sobre ações e atividades na biblioteca”	130
FIGURA 21 Postagem da BP9 comunicando a realização de uma atividade cultural	131
FIGURA 22 Postagem da BP9 sobre a atividade cultural - “Gincana da Leitura”	132
FIGURA 23 Postagem da BP4 sobre a atividade cultural – “Bailinho de Carnaval”	133
FIGURA 24 Postagem da BP13 convidando os usuários a participar da atividade cultural – “Festival Afreaka”	135
FIGURA 25 Postagem da BP11 convidando os usuários a utilizarem seu estúdio	137

	de gravação na atividade “Mic Aberto”	
FIGURA 26	Postagem da BP1 convidando seus usuários a ler um livro no final de semana	137
FIGURA 27	Postagem da BP2 convidando seus usuários a encontrar “livros perdidos” na Biblioteca em comemoração ao Dia do Livro	138
FIGURA 28	Postagem da BP9 indicando a leitura do jornal Cândido	139
FIGURA 29	Postagem da BP10 indicando a leitura de materiais sobre o assunto “Festas Juninas”	140
FIGURA 30	Tipo de informação postada pela BP12 na categoria “dica de leitura”	141
FIGURA 31	Postagem da BP5 em que compartilha o Calendário Oficial do Distrito Federal/Brasília	142
FIGURA 32	Postagem da BP14 em que compartilha uma fonte de informação da internet sobre “dicas para formar filhos leitores”	144
FIGURA 33	Postagem da BP2 em que compartilha uma publicação de uma instituição parceira	145
FIGURA 34	Postagem da BP8 na categoria “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”	146
FIGURA 35	Postagem da BP11 informando sobre o aniversário da Biblioteca	147
FIGURA 36	Tipo de informação postada pela BP5 na categoria “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”	148
FIGURA 37	Postagem da BP8 sobre vaga de estágio na Biblioteca	149
FIGURA 38	Postagem da BP10 sobre oficina de cordel	150
FIGURA 39	Tipo de informação postada pela BP4 na categoria “informação utilitária”	151
FIGURA 40	Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que interlocução fraca	153
FIGURA 41	Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que houve interlocução média	154
FIGURA 42	Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que houve interlocução intensa	155
FIGURA 43	Exemplo de interlocução entre a BP11 e usuários em que demonstra a dimensão dialógica da mediação da informação	156
FIGURA 44	Exemplo de interlocução entre a BP14 e usuário em que demonstram as dimensões dialógica e formativa da mediação da informação	157
FIGURA 45	Exemplo de interlocução entre a BP2 e usuários que demonstram as dimensões ética e estética da mediação da informação	158
FIGURA 46	Exemplo de interlocução entre a BP2 e usuário em que a Biblioteca utiliza o <i>Google Maps</i>	160
FIGURA 47	Exemplo de interlocução entre a BP8 e usuários que demonstram as dimensões estética e formativa da mediação da informação	161
FIGURA 48	Exemplo de interlocução entre a BP5 e usuários que demonstram as dimensões formativa e ética da mediação da informação	162
FIGURA 49	Exemplo de interlocução entre a BP14 e usuário que demonstra de mediação voltada para o acolhimento e cuidado	163
FIGURA 50	Exemplo de interlocução entre BP8 e usuários sobre vaga de estágio para <i>Design</i> na Biblioteca	164

FIGURA 51	Solicitação de usuários para ampliação do horário de atendimento da BP11	171
FIGURA 52	Questionamento de usuário sobre término da reforma da BP12	173
FIGURA 53	Reclamações sobre estrutura física da BP5	173
FIGURA 54	Interloquções entre usuários sobre a acessibilidade do espaço físico da BP11	176
FIGURA 55	Questionamento à BP11 sobre a existência de café e restaurante no seu espaço físico	179
FIGURA 56	Questionamento à BP11 sobre a gratuidade e agendamento de horário para uso do seu estúdio de gravação	179
FIGURA 57	Questionamento à BP11 sobre a existência de espaço para estudo com material próprio do usuário	180
FIGURA 58	Interloquções sobre acesso ao catálogo <i>on-line</i> da Biblioteca	184
FIGURA 59	Depoimento de um usuário sobre uma das bibliotecas que integraram a amostra	186
FIGURA 60	Conceito de biblioteca criado por um usuário	187

LISTA DE QUADROS

		f.
QUADRO 1	Da <i>web</i> 1.0 a 3.0: características gerais	43
QUADRO 2	Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social mais utilizados no Brasil	62
QUADRO 3	Funções do bibliotecário no cenário da <i>web</i> 2.0	97
QUADRO 4	Valores e capitais sociais apropriados pela biblioteca pública em dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	99
QUADRO 5	Bibliotecas públicas por região	104
QUADRO 6	Bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa	106
QUADRO 7	Bibliotecas públicas que integram a amostra e seus respectivos códigos	109
QUADRO 8	Relação das bibliotecas públicas que integram a amostra e suas páginas no <i>Facebook</i>	112
QUADRO 9	Principais ferramentas do <i>Facebook</i>	114
QUADRO 10	Nível educacional dos respondentes do questionário por biblioteca	167
QUADRO 11	Tipo de conteúdo que mais atrai os usuários segundo as Bibliotecas respondentes	168
QUADRO 12	Aplicação das ferramentas do <i>Facebook</i> pelas bibliotecas públicas para disponibilização de seus serviços	190

LISTA DE GRÁFICOS

		f.
GRÁFICO 1	Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social utilizados pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa	111
GRÁFICO 2	Acessar e utilizar informações de outras instituições/organizações como motivação para o uso do <i>Facebook</i> pelas bibliotecas	142
GRÁFICO 3	Principais motivações das bibliotecas para o uso do <i>Facebook</i>	169
GRÁFICO 4	Dias e horários de funcionamento das bibliotecas	172
GRÁFICO 5	Períodos de reformas nos espaços físicos das bibliotecas	174
GRÁFICO 6	Principais qualidades apontadas pelas bibliotecas sobre seu mobiliário	175
GRÁFICO 7	Ambientes externos próximos à localização das bibliotecas	177
GRÁFICO 8	Tipos de espaços das bibliotecas destinados à realização de ações e atividades culturais	178
GRÁFICO 9	Ferramentas do <i>Facebook</i> utilizadas pelas bibliotecas	182
GRÁFICO 10	Tipos de serviços disponibilizados pelas bibliotecas por meio do <i>Facebook</i>	183

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Distribuição percentual dos tipos de informações postadas por categoria	f. 117
TABELA 2	Distribuição percentual das postagens no <i>Facebook</i> pelas bibliotecas públicas em análise	118

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Ancib	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
ANR	Análise de Redes Sociais
BP	Biblioteca Pública
BPEB	Biblioteca Pública do Estado da Bahia
CCCS	Centre for Contemporary Cultural Studies
CI	Ciência da Informação
CNB	Cadastro Nacional de Bibliotecas
CSLL	Câmara Setorial do Livro e Leitura
EUA	Estados Unidos da América
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FID	Federação Internacional de Documentação
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
ICI	Instituto de Ciência da Informação
IFLA	International Federation of Library Associations
INL	Instituto Nacional do Livro
IMC	Interação Mediada por Computador
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
Minc	Ministério da Cultura
OEI	Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura
PNLL	Plano Nacional do Livro e da Leitura
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Proler	Programa Nacional e Incentivo à Leitura
SEBP-BA	Sistema Estadual de Biblioteca Pública – Bahia
SIBI	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia
SLL	Secretaria do Livro e da Leitura
SNBP	Serviço Nacional de Bibliotecas Públicas
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SRS	<i>Sites de Redes Sociais</i>
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UNESCO	Organização das Nações Unidas
WWW	<i>World Wide Web</i>

SUMÁRIO

	f.
1	INTRODUÇÃO 16
2	REVISANDO A LITERATURA 21
2.1	MEDIAÇÃO: UM TERMO MÚLTIPLO 22
2.1.1	Mediação da informação 27
2.1.2	Mediação sociocultural 34
2.1.3	Mediação tecnológica 39
2.2	REDES SOCIAIS NA INTERNET: INTERAÇÕES DO SÉCULO XXI 46
2.2.1	Interação mediada por computador (IMC) 52
2.2.2	Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social – os <i>sites</i> de redes sociais 56
2.3	BIBLIOTECA PÚBLICA: HISTÓRICO E EVOLUÇÃO 63
2.3.1	Bibliotecas públicas no Brasil: panorama histórico-político 70
2.3.2	Biblioteca pública: hidridismo e multiterritorialidade 84
3	DA FORMULAÇÃO DO PROBLEMA ÀS DECISÕES METODOLÓGICAS DA PESQUISA 100
3.1	O OBJETO E A INSPIRAÇÃO PARA A PESQUISA 100
3.2	OBJETIVOS 103
3.3	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA 103
3.3.1	Universo e amostra 104
3.3.2	Técnicas e instrumentos de coleta e análise dos dados 107
3.3.3	Procedimentos para coleta e análise dos dados 107
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 111
4.1	O <i>FACEBOOK</i> COMO DISPOSITIVO DE COMUNICAÇÃO DA <i>WEB</i> SOCIAL MAIS UTILIZADO PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS 111
4.2	TIPOS DE INFORMAÇÕES POSTADAS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO <i>FACEBOOK</i> 115
4.3	COMUNICAÇÃO BIBLIOTECA – USUÁRIO NO <i>FACEBOOK</i>: INTENSIDADE E CONTINUIDADE DAS INTERLOCUÇÕES A PARTIR DA FERRAMENTA “COMENTAR” 152
4.4	O USO DO <i>FACEBOOK</i> PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA O ESTÍMULO À PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NAS SUAS AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS 166
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 188
5.1	O <i>FACEBOOK</i> COMO ESPAÇO ALTERNATIVO PARA O DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO 188
5.2	AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS: TIPO DE INFORMAÇÃO QUE MAIS ATRAI OS USUÁRIOS PARA AS PÁGINAS DAS BIBLIOTECAS NO <i>FACEBOOK</i> 193
5.3	INTERLOCUÇÕES ENTRE BIBLIOTECA E USUÁRIOS NO <i>FACEBOOK</i>: IDENTIFICANDO A DIMENSÃO DIALÓGICA, ESTÉTICA, FORMATIVA E ÉTICA NAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO 197

SUMÁRIO (continuação)

5.4	A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NAS AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS DA BIBLIOTECA: O <i>FACEBOOK</i> COMO ESTRATÉGIA PARA ESTIMULAR O USO DO SEU ESPAÇO FÍSICO	f. 205
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	212
	REFERÊNCIAS	220
	APÊNDICES	234

1 INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos mudaram a maneira de interação entre os homens. Ao mesmo tempo, as bibliotecas públicas foram direcionadas a refletir sobre a sua função social, a disponibilização de seus serviços, suas atividades de mediação e as novas formas de interação, adaptadas às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Estas questões têm suscitado diversas discussões na área da Ciência da Informação (CI) sobre a adoção das TIC por essas bibliotecas e as implicações do seu uso no processo de mediação da informação.

Por outro lado, com as exigências do mundo contemporâneo, a biblioteca pública foi adquirindo outras funções na sociedade. A disponibilização do seu espaço físico para ações e atividades culturais e a oferta de serviços de informação *on-line*, ganharam destaque na medida em que se começou a refletir sobre os problemas que essas bibliotecas enfrentam há décadas, sendo um deles o afastamento do público que resulta no esvaziamento de seus espaços.

Diante disso, com as inúmeras possibilidades de uso da *web* social para a comunicação e interação entre biblioteca e usuários, a problemática em torno do espaço físico passou a ser impulsionada a partir da ampliação do uso do seu espaço virtual pelos usuários. Isto se confirma quando se compara o número de pessoas que visitam uma página na *web* em um ano com o número de visitantes de uma biblioteca pública no mesmo período. Nessa perspectiva, verifica-se que grande parte dessas bibliotecas tem se inserido nesses espaços a fim de manter e ampliar sua aproximação com seus usuários reais, favorecer o contato com usuários potenciais, bem como promover seus espaços, suas ações e atividades culturais, produtos e serviços.

Atualmente, parte considerável das relações sociais é apoiada pelas interações que são estabelecidas por meio do uso das TIC. Desta forma, são construídos agrupamentos sociais dentro de ambientes interativos do ciberespaço, criando-se assim, redes sociais *on-line* que se estabelecem através dos *sites* de redes sociais. Estes *sites* surgem da necessidade humana de se comunicar, encontrar amigos, restabelecer relações, construir novas relações, compartilhar ideias e fazer parte de grupos com interesses em comum.

Entretanto, o uso desses *sites*, que são dispositivos de comunicação da *web* social, também está relacionado à disseminação de conteúdos, interação e geração de conhecimento. Estes dispositivos têm possibilitado que pessoas, em diferentes tempos e espaços, possam trocar e compartilhar informações de maneira rápida e dinâmica, favorecendo a agilidade na transmissão de conteúdos.

A biblioteca pública, instituição voltada para o desenvolvimento de práticas sociais destinadas ao acesso e uso da informação, também pode ser caracterizada como uma rede social, pois une indivíduos por meio da identificação de necessidades de informação comuns a esses indivíduos, que podem ser atendidas por meio dos seus produtos e serviços, assim como de suas ações e atividades culturais. Proporciona a todos os tipos de público o contato com uma diversidade de conteúdos informacionais registrados pela articulação de linguagens diversificadas, o que permite a esse público usuário o contato com informações textuais, sonoras e imagéticas, o que favorece a mediação da informação que, por sua vez, facilita o estabelecimento de comunicação e interação entre a biblioteca e seus usuários. Desse modo, para que sua função social seja ampliada e ressignificada perante a sociedade, a biblioteca pública precisa estar onde seus usuários potenciais e reais estão.

Nesta perspectiva, a adoção dos dispositivos de comunicação na *web* social pelas bibliotecas públicas, tais como os *sites* de redes sociais, tem potencializado a disseminação de conteúdos para o acesso e uso da informação por seus usuários. A utilização das ferramentas disponíveis nesses dispositivos tem se tornado uma estratégia para manutenção das relações sociais e o desenvolvimento de atividades de mediação no ambiente virtual. A comunicação que é realizada por meio desses dispositivos tem permitido o dinamismo nas interações, possibilitando aos sujeitos a liberdade de expressão e o compartilhamento de suas ideias, além de possibilitar a superação das barreiras do tempo e do espaço, do mesmo modo, potencializando o processo colaborativo que é fundamental à construção do conhecimento.

Por estes aspectos, considerou-se necessária a investigação sobre a comunicação que é estabelecida no ambiente virtual pelas bibliotecas públicas e seus usuários, e as atividades mediadoras desenvolvidas por elas dentro desse ambiente que possibilitem estimular o uso dos seus espaços físicos.

Nesse sentido, a motivação para a realização desta dissertação de mestrado emergiu dos resultados obtidos na pesquisa realizada para elaboração do trabalho de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia desta pesquisadora, que analisou no universo das bibliotecas públicas do Sistema Estadual de Biblioteca Pública – Bahia - SEBP-BA, o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social. Nesse trabalho, identificou-se que o uso desses dispositivos se limitava à divulgação e promoção de ações culturais oferecidas pelas bibliotecas e seus parceiros, constatando a necessidade de expansão da pesquisa e, desse modo, ampliar o estudo para o universo das bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas – SNBP.

Com isso, a ampliação deste estudo se tornou relevante a partir também da compreensão de que a biblioteca pública precisa se fortalecer enquanto dispositivo sociocultural na sociedade contemporânea, cuja função está na disseminação da informação, mas também no desenvolvimento de ações que contribuam para a geração de conhecimento e formação de sujeitos cada vez mais críticos e conscientes de seu papel social, favorecendo com isso o protagonismo desses sujeitos na sociedade.

Diante disso, o **problema** desta pesquisa consistiu em investigar como as bibliotecas públicas do SNBP, à luz de sua missão descrita no Manifesto da UNESCO de 1994, têm se apropriado dos dispositivos de comunicação da *web* social e quais as implicações para a maior exploração do seu espaço físico pelos usuários, de forma a ressignificar sua importância na sociedade como ambiente de mediação da informação. Para isso, como **objetivo geral** se buscou analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do SNBP no ambiente dos dispositivos de comunicação da *web* social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico, a fim de verificar o fluxo de informações e as trocas sociais entre elas e a comunidade na promoção de uma comunicação mais participativa.

A investigação se deu por meio da realização de um **estudo de múltiplos casos**, adotando-se a técnica de observação direta das interações e interlocuções existentes entre as bibliotecas analisadas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, associada à técnica de análise de conteúdo das mensagens e textos postados nesses dispositivos, bem como a aplicação de questionário junto a estas bibliotecas para se alcançar informações mais detalhadas quanto ao uso desses dispositivos e as possíveis repercussões em relação aos usuários e a atuação da biblioteca.

Para definição da amostra foi realizado um levantamento das bibliotecas públicas do SNBP que utilizassem ativamente dispositivos de comunicação da *web* social; que fossem referenciais pela experiência, qualidade dos produtos e serviços prestados e infraestrutura; que tivessem maior tradição e visibilidade dentro do Estado ao qual pertencessem e que possuíssem e disponibilizassem em seus espaços físicos recursos eletrônicos. Dentre as bibliotecas que atenderam a esses critérios, a amostra foi fechada entre aquelas que utilizam o mesmo dispositivo, chegando-se a um total de 14 bibliotecas públicas brasileiras analisadas.

No entanto, para que essa pesquisa fosse realizada, tornou-se imprescindível uma **fundamentação teórica** que fortalecesse as reflexões sobre o objeto de estudo – bibliotecas públicas. Para isso, no que se refere à mediação da informação, tomou-se como referencial as contribuições de Almeida Júnior e Gomes. Quanto à temática das redes sociais na internet, adotaram-se os estudos de Recuero, Marteleto e Tomaél. A compreensão sobre interação foi

embasada em Vygotsky e Piaget, e sobre interação mediada por computador adotou-se as análises de Primo. As reflexões sobre o conceito de protagonismo se basearam em Perrotti e Pieruccini. O documento base adotado sobre a missão e função da biblioteca pública foi o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas de 1994. Todavia, foram mencionados ainda, outros teóricos para embasar as contribuições dos autores supracitados e dar consistência às análises da pesquisadora.

Os **resultados** deste estudo indicaram que o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado por essas bibliotecas é o *Facebook*. Este dispositivo possui variadas ferramentas que podem ser utilizadas para disponibilização dos serviços e produtos dessas bibliotecas, contudo, a maioria delas não é explorada em sua totalidade. Também foi possível verificar que o tipo de informação mais postada pelas bibliotecas públicas, e que tem atraído os usuários à utilização da biblioteca em seu espaço físico, consiste na divulgação de suas ações e atividades culturais. No entanto, observou-se que as interlocuções que podem ser consideradas intensas entre essas bibliotecas e seus usuários são praticadas por um grupo ainda limitado de bibliotecas públicas.

Nesse sentido, a exploração e o domínio das ferramentas do *Facebook* por essas bibliotecas podem colaborar no estímulo ao uso de seu espaço físico. Entretanto, para que ocorra o deslocamento inverso – do virtual para o real – é necessária a plena consciência dos profissionais que atuam nessas bibliotecas das dimensões dialógica, estética, formativa e ética das atividades de mediação da informação, tanto no espaço virtual quanto no espaço físico, já que se contempladas e bem desenvolvidas em suas ações podem favorecer a geração do seu capital social.

Identificou-se ainda que o uso desse dispositivo tem possibilitado maior visibilidade às bibliotecas públicas perante a comunidade a que servem, contribuindo para o aumento da participação dos usuários nas ações e atividades culturais desenvolvidas por elas, bem como na comunicação estabelecida entre essas bibliotecas e usuários. Embora as estratégias dessas bibliotecas para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais estejam voltadas apenas para a divulgação dessas ações, as atividades mediadoras desenvolvidas também se constituem em estratégias para a aproximação de seus usuários aos seus espaços.

Diante disso, verificou-se que o *Facebook* se constitui como um espaço que potencializa a interação e comunicação entre bibliotecas e seus usuários reais e potenciais, de maneira a estimular a presença destes no seu espaço físico, representando uma estratégia que

favorece a ressignificação do seu espaço na sociedade como um “empório de ideias” - lugar do crescimento mútuo e do diálogo.

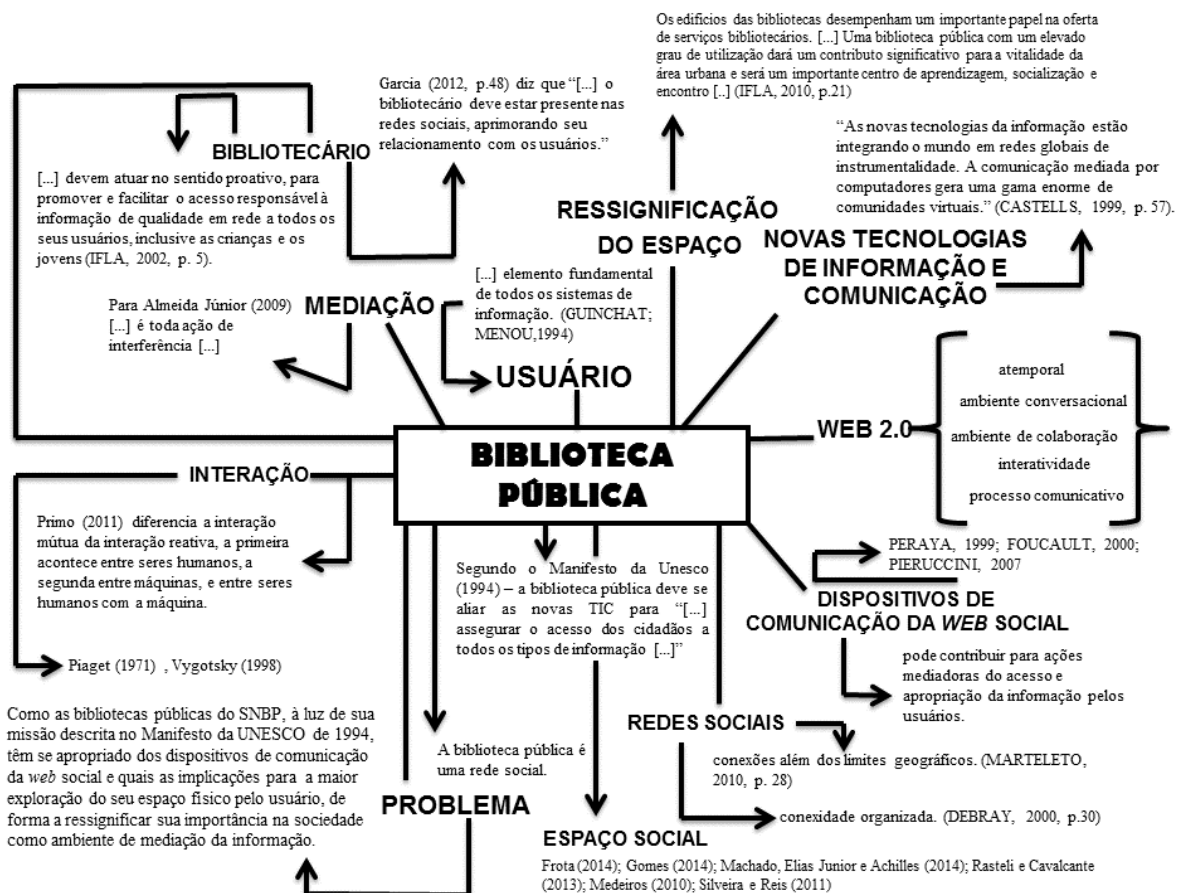
Para apresentação, este trabalho foi estruturado em seis capítulos. Seguindo esta **introdução**, têm-se os capítulos da **revisão de literatura**, os quais deram embasamento às análises da pesquisadora; da **formulação do problema às decisões metodológicas da pesquisa**, da **apresentação dos resultados**, da **discussão dos resultados** e das **considerações finais** a que se chegou ao término deste estudo.

2 REVISANDO A LITERATURA

A fim de apresentar uma reflexão sobre o tema proposto nesta pesquisa, bem como o aprofundamento da problemática enfatizada no estudo aqui desenvolvido, buscou-se construir uma fundamentação teórica a fim de que fosse possível formular um senso crítico em relação aos conceitos de mediação, de redes sociais, dos dispositivos de comunicação da *web* social e sobre a biblioteca pública e sua evolução como espaço social e cultural, dentro do contexto mundial e brasileiro.

Nesse sentido, foram criadas seções com assuntos específicos e que se interligam ao objeto desse estudo, simbolizados no mapa mental a seguir:

FIGURA 1 – Mapa mental da pesquisa



Fonte: Da autora.

2.1 MEDIAÇÃO: UM TERMO MÚLTIPLO

Nesta seção, pretende-se apresentar, ainda que de maneira breve, as principais articulações do termo mediação sob diferentes pontos de vista, e tem como objetivo explorar a multiplicidade de seus conceitos de modo a evidenciar sua transdisciplinaridade, sobretudo os que se apresentam na literatura da CI.

Sem, contudo, aprofundar a discussão sobre a origem e evolução do conceito de mediação, mas sim apresentar o aporte teórico às ideias centrais desta dissertação.

O conceito de “mediação”, a priori, foi estabelecido para se tratar da relação entre Deus e o Homem, intermediado por Cristo, ou mesmo, entre os santos e pecadores. Este conceito absorvido pela vertente filosófica idealista, de caráter cristão orientava-se, sobretudo, na legitimação da existência de Deus como ser supremo, criador do mundo e onisciente, enquanto o homem era visto como um ser limitado ao mundo das ideias, dependente de Deus para conhecer uma realidade imaterial. Posteriormente, tal concepção adquiriu um contorno oriundo da corrente existencialista. (SIGNATES, 1998, p.37).

Outra vertente de onde o conceito de mediação procede é a hegeliana, que se preocupa em explicar os vínculos dialéticos entre categorias distintas. De acordo com a filosofia hegeliana, o indivíduo atinge seu estágio mais avançado quando aprende a se desenvolver interiormente, ou seja, seus deveres com a sociedade, o comportamento moral e a compreensão de seus direitos enquanto cidadão são mediados pela relação com instituições sociais e as interações com diversas expressões culturais. Portanto, a mediação seria o esforço próprio que o conduz a harmonia com mundo a sua volta. (HEGEL, 2004).

Nesse caso, tal indivíduo pode ser observado como a própria representação da experiência de si mesmo e do outro. O conceito de mediação em Hegel reside na capacidade intelectual do ser humano em perceber os objetos a partir das informações que acumula (conhecimento mediato), e que por vezes podem ser contraditórias à sua natureza, mas que possibilitarão habilidades para comparar, distinguir e contradizer (conhecimento imediato). Tem-se, então, o método dialético.

Posteriormente, na dialética marxista, a mediação aparece como elemento de composição do ser social. Sob a perspectiva de Braga (2004, p. 4), para Marx, a mediação é idealizada quando extremidades opostas que se articulam, constituem “[...] uma formulação elaborada pela razão de forma lógica, a fim de possibilitar a apreensão do movimento do real [...]” Neste sentido, mediação incorpora a ideia de movimento, justificando-se como uma categoria ontológica.

A partir desse pensamento marxista, segundo István Mészáros (1981, p. 77-78), tem-se a mediação na relação entre os homens e a natureza, intitulada de automeiadora. Segundo o autor, esta relação é bilateral, pois tanto a natureza quanto os homens agem de forma mediadora. Ressalta-se que sob o ponto de vista ontológico, o homem é essencialmente agente transformador da natureza, pois a atividade mediadora é inerente ao homem.

De maneira mais simples, o dicionário Houaiss (2009) conceitua mediação como “Ato ou efeito de mediar.” Do léxico temos “[...] intercessão realizada por um indivíduo ou por uma entidade entre indivíduos ou grupos.” Etimologicamente, a palavra mediação tem origem no latim – *mediatiōne* – e, associa-se à ideia de intermediação.

A temática – mediação - é discutida por diversas áreas do conhecimento que ora se apoiam em filosofias diferenciadas, que ora divergem uma das outras, e em certo ponto aproximam-se em busca de um conceito ímpar. A própria natureza da palavra pode ser ilustrada por qualquer disciplina, desde que haja suporte epistemológico e relacionada a um contexto.

Em suma, o conceito de mediação é essencialmente transdisciplinar, uma vez que “[...] está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através e além das mesmas, tendo como objetivo a compreensão do mundo a partir da unidade de conhecimento.” (NICOLESCU, 1999, p. 12). Tais conceitos perpassam pelos campos científico, cultural, social, informacional, e convergem para a linguagem e comunicação entre os indivíduos.

Para tanto, acredita-se que a mediação inclui a relação dos sujeitos com o mundo e as possibilidades para o aprendizado e a construção de conhecimento por meio da troca de experiências com o outro. Segundo Freire (2003, p.68), um dos grandes teóricos na área da Educação, a interação com o contexto social possibilita que os homens se tornem sujeitos conscientes, capazes de discutir ideias e propor mudanças. Nesse sentido, o mediador precisa ter o conhecimento socialmente construído para interagir com o outro, ele precisa compreender e respeitar o outro para conhecer a si mesmo e, então, ter condições de contribuir para a formação dos sujeitos.

Esta tese supõe, por exemplo, pensar no primeiro conflito de um indivíduo que ao interagir com o mundo inicia seu processo de maturação, ocasião em que é levado a refletir sobre o problema e a procurar uma solução a partir das relações que estabelece.

Este pensamento pode ser discutido por meio de Piaget (1971) que, ao se debruçar sobre o processo de aprendizagem, faz referência a ação mediadora que há no comportamento do indivíduo quando este se vê diante de uma situação de desequilíbrio, forçando-o a

desenvolver sua própria estratégia de superação, gerando conhecimento como resultado de sua interação com o mundo.

Nesse contexto, o sujeito é o protagonista na aquisição do conhecimento e suas atitudes perpassam pela interação com o meio, sendo capaz de intervir na realidade e contribuir para a humanização do mundo.

Esta interação com o mundo se torna possível com a mediação da linguagem, quando os signos, palavras e símbolos ganham significado. Baseado numa abordagem sociointeracionista, Vygotsky (2001, p. 12) diz que “A função primordial da linguagem é a comunicação, intercâmbio social.” Para o autor, o ambiente sociocultural possibilita ao sujeito se comunicar, compreender e interpretar a si mesmo e aos outros, e as regras de uma sociedade, inserindo-se numa cultura e adquirindo identidade.

Nessa perspectiva educativa, a mediação aparece como subsidiária para a aprendizagem, quando a relação entre os sujeitos e o mundo oportuniza o desenvolvimento de habilidades para solucionar problemas e descobrir novos horizontes, ganhando impulso à medida que se torna parte integrante da cultura, pois compreende os signos dando-lhes significado, e comunicando a outros por meio da linguagem, gerando, portanto, conhecimento.

Diante dessas ideias, vê-se que a mediação está intrinsecamente ligada ao processo de comunicação. Segundo Lamizet e Silem (1997 apud SILVA, 2010, p. 3, destaque nosso, tradução livre) no *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l’information et de la communication*, a mediação possui uma dimensão social em relação aos sujeitos: “Instância que garante a comunicação e a vida social, a relação entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a **dimensão coletiva da sociabilidade e laços sociais.**”¹

Na área da comunicação, o conceito de mediação concentra-se nas relações sociais e culturais, e envolve os estudos sobre recepção. Embora a etimologia da palavra ‘mediação’ derive também de *medius* (meio), do Latim, há uma grande discussão entre os teóricos da comunicação sobre seu conceito. Debray (2000, p. 21) diz que “Mediação não é mídia.” O autor, em seus estudos sobre midiologia descreve o papel da cultura e dos meios que são utilizados para transmitir o conhecimento. Na perspectiva desse autor, a mediação se caracteriza como um processo por meio do qual se pode alcançar tanto a comunicação quanto

¹ Texto original: “Instance qui assure, dans la communication et la vie sociale, l’articulation entre la dimension individuelle du sujet et de sa singularité et la dimension collective de la sociabilité et du lien social..”

a transmissão, assim a mediação é o elemento subsidiário que dá suporte no processo de construção e compartilhamento do conhecimento.

Signates (1998), preocupado com os estudos sobre o conceito de mediação, apoia-se nos estudos culturais de Williams, Martín-Barbero e Orozco Gómez para refletir sobre o consenso de um conceito. Em seu texto, esse autor faz um esboço histórico do tema, passando pela noção de reflexo e intermediação baseadas numa abordagem hegemônica (Williams), a relação com cultura e suas formas de apropriação (Martín-Barbero), até chegar ao conceito de mediações múltiplas e as fontes de mediação (Orozco Gómez).

Antes, porém, Signates (1998, p. 40, 41 e 48) inicia sua reflexão fazendo um desenho do que não é mediação: “[...] não é intermediação [...], não é filtro [...], não é intervenção no processo comunicativo [...]” Embora apresente um rico conceito de mediação e de não-mediação, aplicado por diferentes olhares dentro da área da comunicação, conclui o texto compreendendo a transversalidade do conceito, concentrando-se diante das ideias sobre mediação “[...] como condição de emergência do novo nas mudanças sociais.”, reservando o lugar da mediação nas práticas sociais, com uma função clara de promover transformação.

Tal aspecto ganha profundidade em “Dos meios às mediações”, quando Martín-Barbero (1997) reposiciona o foco da comunicação para os aspectos socioculturais utilizando a mediação como dispositivo de transformação cultural. Martín-Barbero (1997, p. 262, destaque do autor) defende que “O campo daquilo que denominamos *mediações* é constituído pelos dispositivos através dos quais a hegemonia transforma por dentro o sentido do trabalho e da vida da comunidade.”

As práticas culturais no modelo comunicacional de Martín-Barbero, constituem-se como cerne de sua proposta em analisar as mediações e não somente os meios, tratando-se de um contexto sociocultural. Sob uma perspectiva barberiana, Dantas (2008, p. 25) aponta a mediação como ferramenta comunicacional que possibilita a representação humana e, conseqüentemente a “[...] produção e troca de sentidos.” Nota-se que, em tese, a construção de tais pensamentos segue em direção à cultura, e a mediação é entendida como estratégia de negociação entre emissor e receptor no processo comunicacional.

Ainda para Dantas (2008, p. 26), existe uma variedade de mediações: estruturais, institucionais, conjunturais e tecnológicas. Pensando nas mediações institucionais, realizadas pelas organizações sociais, tem-se a necessidade da utilização de recursos para sua execução. As bibliotecas, arquivos e museus podem ser um bom exemplo de instrumentos de comunicação no espaço social e identitário, partindo do pressuposto de que são essencialmente espaços de produção cultural. Obviamente que foram originados para guarda

do patrimônio e preservação da memória da humanidade, como equipamentos sociais de representação e que, como visto anteriormente, a mediação surge da necessidade humana de conhecer e descobrir o mundo, utilizando a linguagem para se comunicar, e semelhantemente, dos canais de comunicação para transmitir e construir a cultura.

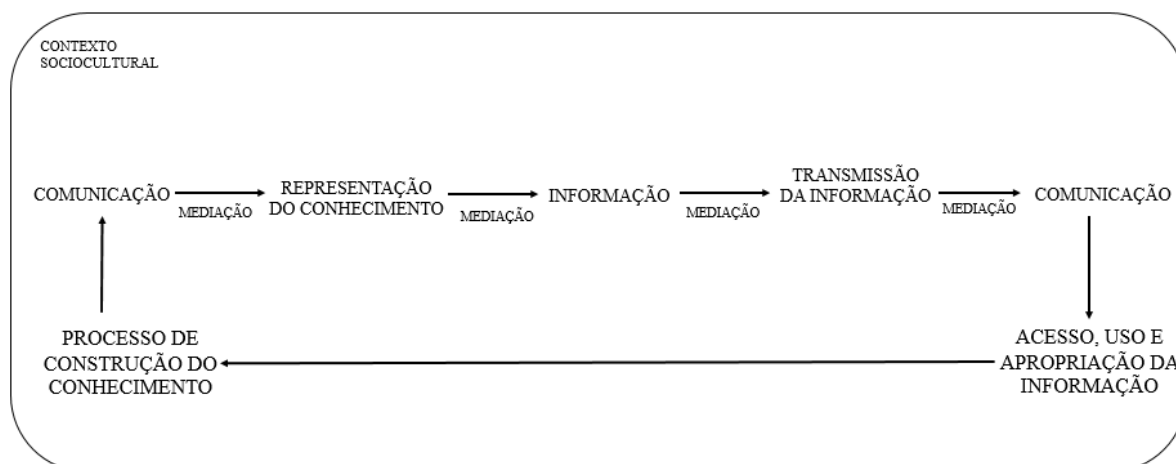
Por algum tempo, a mediação foi entendida como uma atividade técnica desenvolvida pelos ambientes informacionais, a exemplo das bibliotecas, conceito oriundo do período histórico da Pós Revolução Francesa. No ápice da Era da Informação, o acesso indiscriminado à informação viria como um combate ao analfabetismo e incentivaria à leitura, fato que já ocorria especialmente na Grã-Bretanha, nos países nórdicos e nos Estados Unidos da América. Nesse sentido, o paradigma custodial, patrimonialista e historicista começou a se firmar na CI desde meados do século XIX, contudo, foi a partir dos anos de 1900 que a mediação se tornou menos passiva e menos tecnicista, direcionada ao social, ao usuário da informação. (RIBEIRO, 2010).

Inserida no contexto da sociabilidade, a ação de mediar em CI envolve, sobretudo, a observação do indivíduo a partir de sua natureza linguística e social. Houve um redimensionamento de foco, passando-se da informação para o usuário, compreendendo assim, a necessidade de conhecê-lo a fim de perceber se há controle sobre as informações das quais ele necessita, mantendo com isso uma relação, inicialmente primária, pois a preocupação se concentra na atividade de negociação entre mediador e mediado com fins na busca de informação e na entrega da resposta para tal busca.

Diante dessas afirmativas, vê-se uma estreita relação entre a ação de mediar, de comunicar e de interagir. Para Silva (2010), “A mediação manifesta-se na emergência de uma linguagem comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura.” Um signo comunica, desde que haja interpretação lógica para ele e, principalmente, quando há mais de uma pessoa que o compreenda.

A linguagem é um recurso de comunicação, enquanto que a escrita é um processo de registro do pensamento articulado pela linguagem. Um livro, por exemplo, como um dispositivo de mediação, permite que o pensamento registrado por meio da articulação da linguagem seja externalizado e transmitido. Na Figura 2, a mediação aparece em todo o processo de construção do conhecimento, permitindo o acesso, uso e apropriação da informação.

FIGURA 2 – A mediação e os processos de comunicação e transmissão do conhecimento



Fonte: Da autora.

Do contexto sociocultural são extraídas as experiências que, quando transformadas em conhecimento são mediadas pelos recursos comunicativos e, ao serem representadas, produz informação. A necessidade humana de compartilhamento para além do tempo histórico da ação comunicativa permite a criação de meios para que a informação produzida seja transmitida, e assim, novamente comunicada, possibilitando o acesso, uso e apropriação da informação que, num ciclo contínuo, construirá um novo processo de construção do conhecimento.

2.1.1 Mediação da informação

Para melhor iniciar a discussão sobre mediação da informação, destaca-se que CI é uma disciplina que lida com objetos e fenômenos sociais. Otlet no *Traité de Documentation* de 1934, e alguns anos Briet (1951), ainda sob a ótica da Documentação, já reconheciam o caráter social da informação, considerando sua materialidade e uso. Até a criação, consolidação e reconhecimento da CI como um campo científico e a definição de seu objeto de estudo, muitos foram os estudos que procuraram identificar sua natureza social.

Na década de 1960, fase em que a CI era associada a – documentação, informação e informática - Merta (1969) em artigo publicado na FID 435, apresenta a CI como uma disciplina dedicada ao estudo e criação de conexões sociais para a transmissão e troca de informação. Esta análise surge dos estudos sobre a relação entre o nascimento da informática,

a necessidade social que qualquer pessoa tem de se informar e, as dificuldades em processar tais informações.

Teóricos como Goffman (1970), Wersig e Nevelling (1975), Roberts (1976), Brookes (1980) e tantos outros, por meio do diálogo com outras disciplinas (Informática, Filosofia, Ciência Cognitiva, Comunicação, Biblioteconomia, entre outras) começam a redescobrir a finalidade prática existente no objeto da CI, relacionando-o a própria existência humana. (PINHEIRO, 2005).

Já na década de 1990, Saracevic (1995) aponta três características gerais da CI: é interdisciplinar, tecnológica e possui forte dimensão social e humana. Neste texto, o autor justifica o uso de abordagens interdisciplinares pela CI para a resolução de questões sociais, deslocando-se do foco físico-epistêmico em direção a um contexto mais amplo, direcionado para o usuário da informação e o seu conhecer.

Esta ideia coaduna-se a de Capurro e Hjørland (2003) que, a partir do ponto de vista do domínio analítico, observam o usuário da informação enquanto sujeito pensante, que compreende o universo a seu modo, portanto, exerce papel não somente de observador, mas também de participante. Nesta perspectiva, cabe a CI preocupar-se com os impactos de tal observação na sociedade, a maneira como esse sujeito interpreta o mundo, o seu contexto social e cultural e, os dispositivos que utiliza para desenvolver suas habilidades de interpretação.

De acordo Capurro (2003) a CI pode ser classificada em três paradigmas, a saber: paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social. Este último, baseado na “Epistemologia Social” de Jesse Shera, prevê a ação social da informação, uma vez que os sujeitos fazem parte do processo de produção, uso e troca de conhecimentos. Vê-se, diante do exposto, que a característica social da CI define “[...] uma nova síntese da interação entre conhecimento e atividade social.” (SHERA, 1977, p. 11).

Este breve resumo sobre a CI e seu objeto, a partir de abordagens que a relacionam com o sujeito e a sociedade, faz-se necessária para o desenvolvimento do assunto “mediação da informação”, quando se compreende aqui que a

Informação não é algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas. Só tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo. (CAPURRO, 2003, p. 11).

A partir do que foi exposto acima, na CI a mediação da informação pode ser compreendida como a ação de prover mecanismos para que a informação chegue até o seu receptor. No conceito apresentado por esta área, o profissional da informação é aquele a que compete uma ação de interferência, e que consiste também no ato de se relacionar com o outro e com o mundo à sua volta, a fim de assimilar qualquer tipo de necessidade informacional.

Para Almeida Júnior (2009, p. 92) a mediação da informação é

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

A ação de interferência do profissional da informação está diretamente voltada à ação de apropriação da informação realizada pelo usuário, pois quando este profissional faz conhecer a informação desejada, ao traduzi-la, satisfaz a necessidade informacional do usuário, colaborando para a geração de conhecimento. Sob esta ótica, percebe-se que o papel do mediador é de construir o caminho para que o outro possa transformar a informação em conhecimento, ou seja, não é apenas o de promover uma interação entre os elementos envolvidos (informação e usuário) ou simplesmente possibilitar a circulação de informação. A mediação poder ser implícita e explícita, sendo que a primeira não exige a presença física ou imediata dos usuários, enquanto na segunda a presença dos usuários é imprescindível, mesmo em ambientes não físicos.

Ainda segundo Almeida Junior (2009), a mediação da informação poderia ser pensada como objeto da CI, pois, para o autor, agrega atividades culturais tais como ações do fazer do profissional bibliotecário, justificando que “[...] não importa a forma como ela [a informação] será veiculada, mas a possibilidade de que seja ela apropriada pelos usuários.” Entretanto, é válido salientar que o processo de interferência não deve ser uma ação manipuladora, mas colaborativa. Isto exige que o mediador tenha consciência do seu papel enquanto agente social, capacitando-se para possibilitar o acesso à informação e o livre pensar.

Dentro da mesma perspectiva, Gomes (2014b), ao abordar a mediação da informação a partir do seu objetivo implícito de atuar no desenvolvimento do protagonismo social, traz algumas reflexões em torno das dimensões dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação, identificando características inerentes à ação mediadora, tais como ação voltada ao protagonismo social; como elemento essencial no processo de desenvolvimento

intelectual; como ação compartilhada e colaborativa, que se desenvolve na articulação de dispositivos de natureza técnica, semiológica e pragmática; como ação que envolve a interlocução entre sujeitos e a satisfação das necessidades informacionais; ação ligada ao movimento e à vida e ao processo de formação; e ação relacionada ao cuidado.

As análises da autora sobre a mediação da informação, enquanto elemento que favorece o desenvolvimento do protagonismo social, seja por parte do usuário da informação ou do próprio profissional na informação, indica que a ação mediadora está intrinsicamente ligada ao processo de interação com os sujeitos e com o mundo, portanto, sua natureza é social.

No âmbito cultural, para Perrotti e Pieruccini (2008, p. 19), a formação do protagonismo está diretamente ligada à apropriação de signos e significados, sendo elemento imprescindível à sua existência. Desse modo, sob a perspectiva desses autores, a apropriação da cultura e da informação, vem a ser condição estruturante para a formação de protagonistas, que “[...] criam e se recriam, num movimento são, ao mesmo tempo, sujeito e objeto dos processos em que se acham inseridos.”

Nesse sentido, a mediação da informação é um processo sócio-histórico-cultural. A informação não é a-histórica, ela exige sociointeração. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). Estas afirmações também revelam o caráter social da informação, pois não é independente do tempo histórico, ela se afirma na medida em que há interações sociais, onde se desenvolve negociações simbólicas com o outro, construindo-se uma identidade cultural.

Vê-se, nesta trajetória que percorre a informação, que passa de um polo para o outro - o bibliotecário e o usuário, uma ação comunicativa, pois como salienta Varela (2007, p. 39): “Toda relação e toda atividade humana pressupõem uma forma de comunicação [...]”, com isso, entende-se aqui, a comunicação como um recurso para a transmissão da informação, como também de interação entre os sujeitos.

A capacidade inerente ao ser humano de se comunicar é vital para seu desenvolvimento em sociedade, pois ao fazê-lo concede ao outro o ensejo de conhecer. No entanto, a mediação da informação, que acontece na ação comunicativa, só é eficaz quando há transmissão, pois esta ultrapassa os limites do tempo e espaço. De acordo com Debray (2000, p. 15):

Se a comunicação é essencialmente um transporte no espaço, a transmissão é essencialmente um transporte no tempo. A primeira é pontual ou sincronizante [...] uma rede de informação religa, sobretudo, contemporâneos (um emissor a um receptor, simultaneamente, presentes nas duas extremidades da linha). A segunda é diacrônica e caminhante [...], estabelece ligação entre vivos e os mortos, quase

sempre, na ausência física dos ‘emissores’. [...] A comunicação se distingue pelo fato de resumir, enquanto a transmissão se distingue pela prolongação (correndo o risco, com esse mesmo objetivo, de condensar suas formas de expressão: divisa, logotipo, apólogo, parábola, etc.).

Vê-se, portanto, a relação entre a mediação, comunicação e transmissão. A mediação se constitui em mecanismo essencial tanto no processo comunicativo, quanto na transmissão. Na comunicação, a informação circula entre contemporâneos, enquanto que na transmissão, sob a perspectiva de Debray, a informação ultrapassa os limites do tempo e do espaço.

González de Gomez (1993) denomina este processo como transferência de informação, quando os sujeitos começam a representar aquilo que aprendem e a socializar o conhecimento. Nesse sentido, é a partir da ação comunicativa que o conhecimento é criado - na transmissão da informação mediada em diferentes linguagens.

Com o surgimento da escrita, por exemplo, e posteriormente, dos meios de comunicação de massa, que têm progredido com o auxílio das ferramentas tecnológicas, o ato de comunicar e transferir informações ganha importante relevância à medida que o homem pode registrar, documentar e organizar suas ideias, criando bancos de dados ilimitados de conhecimento.

A relação, portanto, que há entre o meio e aquele que está sendo beneficiado pela mediação, resulta na transmissão da informação veiculada não apenas no momento exato em que esta tenha sido realizada, mas, a tantos outros que no futuro a queiram saber, se o receptor assim preferir.

O uso de símbolos neste processo oportuniza aos indivíduos envolvidos a apropriação singular de códigos coletivos, esse fenômeno cria no sujeito o entendimento, mesmo que seja involuntário, de compreender as estruturas sociais que há num grupo social. Desse modo, “Assim como informar e informar-se, mediar a informação não é, nessa compreensão, atividade passiva de transmissão de conteúdos, mas forma de atuação nos e com os sentidos.” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008, p. 21). Logo, pode-se perceber que nas ações de deslocamento do acesso ao registro do conhecimento, a mediação acontece em paralelo às práticas informacionais, ou seja, atividades de acesso à informação pelos mediadores, espaços de informação e agentes de informação. (GOMES, 2008).

O conhecimento gerado no processo de mediação resulta da interação social e dos instrumentos de registro, que pode ser desde um livro até uma página da internet. A ideia de interação social pressupõe a existência de um espaço coletivo, de uma comunidade. Entretanto, viver em comunidade não significa, necessariamente, viver em harmonia, mas

aprender a negociar interesses divergentes, emergindo para o conceito de identidade como um espaço de compartilhamento de ideias, de crescimento mútuo e de diálogo. De acordo com Bauman (2003), contrapondo-se a uma visão utópica do termo, a noção de comunidade nem sempre está associada à noção de “pertença”, mas à ideia de poder projetada por estruturas sociais.

O dialogismo presente na interação entre os sujeitos fundamenta a linguagem, assim como a linguagem é força motriz para a comunicação, dessa maneira, a linguagem se configura como um componente de representação nas relações entre os sujeitos. Com isso, cria-se a ideia de sociedade, que emana da conscientização da identidade do outro e que, mesmo com os conflitos de interesses permanece em processo de construção, compartilhando ações sociais com autonomia e criticidade. (CASTELLS, 2013). Nesse sentido, os indivíduos passam a ser protagonista das práticas informacionais, uma vez que são capazes de dar significado aos signos e símbolos, criados em conjunto, pela sociedade.

Nesta perspectiva, a compreensão desses signos e símbolos se dá por meio da linguagem, que permitirá a mediação da informação em diferentes níveis de interpretação. Por este aspecto, a mediação também se caracteriza como um processo comunicacional, pois os sujeitos podem se comunicar independente de suas realidades sociais, construindo novos produtos comunicacionais.

Nesse sentido, na interação entre os indivíduos participantes do processo de mediação, a informação e o conhecimento produzido ocorrem em virtude de um evento sociocultural predominante, ou seja, uma linguagem única entre eles, o qual proporciona uma compreensão entre os interlocutores. Nos ambientes onde acontecem essas interações, constitui-se o centro das relações sociais, quando são evidenciadas no diálogo entre os interagentes. Para Dahlet (1997, apud GOMES, 2008, p. 6), esse diálogo segue três princípios:

- a) da sociabilidade (essencial para a intersubjetividade);
- b) dos signos (mecanismos de interlocução, de ação, de apoio à ação);
- c) da constituição dos sujeitos (da construção de suas identidades) na intersubjetividade e na intrassubjetividade.

Desta maneira, conforme Dahlet, o diálogo entre os sujeitos, quando registrado, sobrepõe o espaço em que há transferências informacionais, no sentido de que as expressões, sejam elas verbais, orais ou escritas representam o próprio sujeito, quando este revela sua identidade, seus gostos, sua natureza, dando-lhe a oportunidade de se tornar protagonista no ambiente em que convive, construindo, assim, sua identidade em face aos outros sujeitos.

A socialização acontece no processo de comunicação quando há interação entre o mediador e aquele que se beneficia da mediação. Ao fazer uso de variados canais, físicos ou virtuais, para que o compartilhamento aconteça, concretiza-se essa interlocução quando fazem uso da informação e aprendem um com o outro. Quando se trata da linguagem escrita, os signos, o conteúdo interiorizado nas palavras e decodificado na leitura, amplia-se nos estímulos provenientes da interação com o universo daquele que lê.

Para Rodrigues (2000, p. 84) “A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação [...]”, assim, percebe-se que a escrita permite a reflexão de ideias além de auxiliar no processo de cognição e alcança essa premissa quando utiliza da comunicação como ferramenta.

A identificação que cada sujeito cria de si mesmo e do outro caracteriza os laços sociais que os representam por meio dos símbolos manifestados na comunicação mediatizada, criando meios para que se entenda o sistema social que está inserido. De acordo com Silva (2010, p. 3) sociabilidade é

[...] o conjunto de representações, de condutas e de práticas pelas quais uma pessoa é reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade. A manifestação concreta das mediações resulta de uma evolução verificada na vida pessoal, ou seja, o social surge na consciência.

Mediante o exposto, compreende-se o papel da comunicação na mediação, que é de estruturar e organizar a função de cada sujeito em suas relações sociais, possibilitando o desenvolvimento de suas percepções em relação ao mundo ao construir conhecimento em conjunto. Ao participar da coletividade, aproxima-se dos saberes culturais, pois compreende os símbolos dando-lhes significado.

Desse modo, a mediação da informação envolve estruturas comunicacionais que garantem a continuidade do processo interacional para melhor garantir a relação entre os interlocutores. Para Gomes (2008, p. 7) “A interação pode ser considerada como o espaço da produção de sentidos e ainda de manifestação e produção das relações sociais.”

Ressalta-se que, neste processo interacional, a mediação não é estática. Representa uma ação interacionista, que envolve o ser humano e o contexto onde estão inseridos. Nesse sentido, a mediação assume a função de colaborar para a criação de práticas socioculturais que tornam as relações sociais mais dinâmicas e contempla a cultura.

2.1.2 Mediação sociocultural

De acordo com o que foi apresentado na subseção acima, a mediação está intrinsecamente relacionada à interação entre sujeitos. Em virtude de sua dimensão coletiva, considera-se que as atitudes realizadas por um sujeito motivarão outros a agirem de determinada maneira, construindo ações coletivas, e que, de certa forma, caracterizarão um grupo ou uma comunidade. Desse modo, a mediação se apresenta como uma ação voltada para a promoção e integração da sociedade, intervindo nos contextos socioculturais como um processo comunicacional de transformação e reorganização das relações sociais.

A mediação está relacionada às interlocuções que acontecem entre sujeitos que possuem laços sociais dentro de uma comunidade e a partir dessas relações constroem maneiras incomuns de viver. Isto se harmoniza com o fato de que o desenvolvimento das relações humanas inclui o processo de dependência interacional entre indivíduos de um mesmo grupo para que possam sobreviver em comunhão. Tem-se aqui a interlocução e a interação como fatores essenciais para se viver em grupo, criando-se uma identificação social, uma lógica de pertença.

As diferenças sociais, educacionais ou até econômicas, ao contrário do que se possa pensar, ao invés de excluir podem aproximar. Por meio da consciência de que a alteridade existe, é possível construir novos conceitos, novas afirmações, novas atitudes. A mediação não é passiva, ela provoca, porque interfere. Contudo, não se pode dizer que sua interferência seja impositiva, manipuladora e intencional, a mediação deve provocar, sobretudo, a reflexão sobre as diferenças, questionar o falso e o verdadeiro, aquilo que é, e o que poderá ser.

Perrotti e Pierruccini (2008), por exemplo, ao justificarem o caráter cultural da mediação, dizem que esta é articulada ao processo semiótico por meio do qual se produz sentidos, envolvendo linguagens e discursos. No âmbito social, a função da mediação consiste em organizar e estruturar as relações no ambiente. Os dispositivos de comunicação – a escrita, a fala, as imagens, as obras de arte, entre outros – unem aqueles que, de igual modo, podem decodificá-los, da mesma maneira que aproxima e motiva o Outro pela curiosidade em contemplar as diferenças.

Os contextos culturais e sociais podem interferir no processo de comunicação, quando observados apenas como variáveis no processo de mediação, pois tanto favorecem aqueles em que esses contextos representem similaridade, quanto impedir que haja compreensão de um determinado assunto por um grupo que não está inserido num determinado ambiente social.

Entretanto, essas reflexões só começam a ter valor ao se reconhecer a existência do Outro e quando há quem o possa compreender.

Por exemplo: um determinado homem passa por um mesmo lugar todos os dias antes de ir ao trabalho, e no percurso, há sempre uma senhora com um vestido amarelo. Para este homem ela não passa de uma senhora que vive nas ruas e que tem, apenas, um único vestido amarelo. Uma mulher também passa pelo mesmo percurso todos os dias para ir ao seu trabalho e, antes de completar o seu destino, para e cumprimenta a senhora de amarelo e lhe entrega alguns pães e um livro. O homem não nasceu naquela região e não sabe que aquela senhora foi uma competente professora e decidiu abandonar sua carreira e vida social depois que perdeu seu único filho. Já a mulher, foi sua aluna, e se graduou graças à dedicação daquela senhora de amarelo como docente.

A identidade social daquela senhora foi percebida por alguém que conhecia sua história, enquanto que para aquele homem foi ignorada. Em um momento, houve um entrelaçamento entre as histórias de vida da senhora de amarelo e de sua antiga aluna, e isso gerou um comportamento diferenciado na relação de ambas.

Esta breve narrativa apresenta uma ação que desconstruiu um conflito social vivido por uma senhora - o conflito do esquecimento e da marginalização - em que a atitude da mulher que a conhecia há um bom tempo, a reintegrou, mesmo que por minutos, à sociedade. Nesse sentido, a mediação sociocultural ocorre a partir das interações entre os sujeitos e a construção e reconstrução de suas identidades.

A mediação é a institucionalização de um sistema de regras que mobilizam a mudança de comportamento e que visam a reduzir a desarmonia entre visões de mundo e a promover um diálogo entre elas. O exercício da mediação apresenta instrumentos de aplicação e formas de objetivação muito diversas. Essas múltiplas formas de mediação permitem a interligação de mundos diferenciados e pressupõem a ruptura com o modo de pensar e se comportar tanto de mediadores quanto de mediados. (DEPONTI; ALMEIDA, 2008, p. 2).

Obviamente, a narrativa ficcional anteriormente apresentada denota um episódio que pode ser confundido com alguma realidade distante, contudo, permite-nos ilustrar o conceito de cultura como o saber que é subsidiado pelas experiências do cotidiano. É verdade que o conceito de cultura tem se modificado à medida que a sociedade evolui suas práticas sociais.

Durante algum tempo, a cultura foi entendida como um dispositivo hegemônico que assegurava as divisões entre classes sociais, definindo hierarquias dentro da própria sociedade. De forma conservadora, definia o belo e o feio, o bom e o ruim, o vulgar e o elegante, o erudito e o iletrado. Neste contexto, segundo Bauman (2013, p. 12), a cultura “[...]”

seria uma agente de mudança de *status quo* [...] um instrumento de navegação para orientar a evolução social rumo a uma condição humana universal.”

Tal orientação, oriunda do Iluminismo, que embora tivesse a intenção de tornar a sociedade mais igualitária, foi extremamente sectária ao procurar redefinir costumes e adaptá-los a um padrão planejado por uma minoria. Esta reflexão, fez com que a cultura adquirisse a característica de “[...] ferramenta básica para a construção de uma nação, de um Estado e de um Estado-nação [...]” (BAUMAN, 2013, p. 13).

A partir desta concepção de cultura, foram surgindo as missões colonizadoras a fim de “resgatar” povos desconhecidos da “aculturação”. A história da colonização do Brasil, por exemplo, quando narra a chegada dos portugueses às terras brasileiras e o encontro com a população ameríndia, com costumes totalmente contrários aos dos europeus, mostra-nos o simulacro da “conversão cultural” traduzida pela necessidade de exploração de um território economicamente vantajoso. No processo exploratório, há um jogo de poder quando dominado e dominador encontram um ponto de intercessão em prol da negociação de conflitos cotidianos. Por este aspecto, a cultura se aproxima da ação, e o sujeito que a promove assume protagonismo em determinado contexto.

Para Martín-Barbero (1995 apud ESCOSTEGUY, 2010, p. 106),

A hegemonia nos permite pensar a dominação como um processo entre sujeitos onde o dominador intenta não esmagar, mas seduzir o dominado, e o dominado entra no jogo porque parte dos seus próprios interesses está dita pelo discurso do dominador. E, segundo elemento que nos traz Gramsci com o conceito de hegemonia, é que essa dominação tem que ser refeita continuamente, tanto pelo lado do dominador como pelo do dominado.

Nesta perspectiva, as diversidades culturais são necessárias para se manter o equilíbrio social. A cultura é a base para a construção da história de um povo - elemento essencial para o progresso social. Por este aspecto, compreende-se que para a constituição da identidade de um povo seja necessário um componente para a organização e intermediação das relações sociais. Nesse sentido, a unidade linguística torna possíveis as interações, as interpretações e as negociações entre os sujeitos sociais. Assim, tem-se a língua como a manifestação de uma cultura, sendo esta relação indissociável e diacrônica, já que ambas servem de suporte uma da outra.

Partindo desta lógica, a linguagem dá condições à apropriação da cultura como uma ferramenta para a criação de práticas socioculturais. Nesse sentido, o “apropriar-se” da cultura oportuniza a ressignificação da categoria de dominação, pois quando a cultura passa a receber

significado e é construída por todos, age como agente de libertação, uma vez que impulsiona o sujeito a ser participativo, criando seus próprios modos de vida.

Tal participação, alimentada pelos conhecimentos de cada sujeito, é representada conforme contextos culturais distintos, e a cultura, alimentada por vários sujeitos, torna-se produto de um conhecimento compartilhado, passando a ser autônoma.

A cultura, então, de ferramenta hegemônica, assume a função de mediadora na sociedade, visto que "[...] é capaz de se concentrar em atender às necessidades dos indivíduos, resolver problemas e conflitos individuais com os desafios e problemas da vida das pessoas." (BAUMAN, 2013, p. 17).

Seguindo esta lógica, da dimensão sociocultural da mediação, Oliveira e Galego (2005) destacam a mediação intercultural, a mediação comunitária e a mediação social. Para as autoras, a mediação intercultural, partindo da concepção pedagógica de Philippe Pierre e Nicolas Delange, permite interpretar o Outro segundo suas diferenças. Já a mediação comunitária, preocupa-se em potencializar a participação de uma comunidade na resolução de problemas, de maneira que desenvolvam autonomia e responsabilidade. E a mediação social está voltada para a reconstrução de laços sociais para que a socialização seja mantida.

A mediação sociocultural, integrada às mediações apresentadas no parágrafo acima, pode ser concebida como a ação promotora do reestabelecimento das relações humanas a partir da participação e da valorização do diálogo, respeitando a heterogeneidade cultural entre os sujeitos.

Desse modo, a ação humana supõe tal mediação, uma vez que acontece a partir das interações históricas, sociais e culturais. Sob este ponto de vista, a mediação sociocultural assume um sentido antropológico, pois liga a experiência humana aos produtos da cultura, que pode ser real e/ou simbólico. Para que haja a representação de tais produtos, seja real ou simbólico, torna-se necessário o reconhecimento e ocupação dos sujeitos no espaço social. Nesse sentido, é indispensável refletir sobre a transmissão das culturas e dos conhecimentos gerados pelo ser humano ao longo das gerações, de modo a preservar a identidade cultural dos grupos sociais. Por este aspecto, para que haja transmissão cultural deve haver primeiro, um relacionamento entre indivíduos.

Adotando outra perspectiva sobre os produtos da cultura, Canclini (2011) direcionamos para outras manifestações que surgem a partir do conceito de cultura: Consumo cultural, Economia da Cultura, Indústria cultural, Cultura associada a desenvolvimento social, entre outros. Obviamente que, seguindo uma perspectiva econômica, o consumo cultural estaria ligado a um valor estipulado, ao preço disponível para determinado bem.

Nesta perspectiva, a questão do acesso à cultura, pressupõe-se a disponibilização de um espaço social para que se consuma cultura. Tais espaços podem ser desde teatros, cinemas, bibliotecas, até mesmo meios de comunicação de massa, como a televisão, o rádio e a internet. Contudo, mais que proporcionar acesso à cultura e promover eventos socioculturais, permanece as relações entre as pessoas e as redes sociais que se constroem à medida que se oportuniza a participação popular.

De acordo com Escosteguy (2010), os estudos culturais, que tiveram início nos anos 60, em *Birmingham*, na Inglaterra, surgem a partir do *Centre for Contemporary Cultural Studies* (CCCS) com a perspectiva de observar o relacionamento entre cultura, sociedade, e as possíveis transformações sociais provenientes desta relação. Nesse sentido, para a autora, o sujeito não é apenas um receptor de mensagens, ele é um agente de reprodução social dos produtos culturais que consome, ou seja, ele assume o espaço de sua atuação.

Segundo Almeida (2007, p. 5), a grande contribuição desses estudos “[...] foi a análise crítica das indústrias culturais e dos aparelhos ideológicos de Estado [...]”, que possibilitaram refletir sobre o papel e a influência destes dispositivos no desenvolvimento da cultura popular e de grupos minoritários.

Sob esta perspectiva, a recepção que os sujeitos têm das manifestações culturais e das experiências sociais, caracteriza-se como aquilo que consomem e que, ao mesmo tempo, produzem. Por esse aspecto, os equipamentos culturais, por vezes inseridos em contextos culturais híbridos, disponibilizando ações e atividades culturais para a produção e circulação de informação, articulam-se numa mediação cultural para promover o acesso à cultura.

Coelho (1997, p. 248), define mediação cultural como

Processos de diferente natureza cuja meta é promover a aproximação entre indivíduos ou coletividades e obras de cultura e arte. Essa aproximação é feita com o objetivo de facilitar a compreensão da obra, seu conhecimento sensível e intelectual – com o que se desenvolvem apreciadores ou espectadores, na busca de formação de públicos para a cultura ou de iniciar esses indivíduos e coletividades na prática efetiva de uma determinada atividade cultural. [...] Os diferentes níveis em que essas atividades podem ser desenvolvidas caracterizam modos diversos da mediação cultural, como a ação cultural, a animação cultural e a fabricação cultural. Diz-se ainda que os meios de comunicação, sendo por um lado eles mesmos produtos culturais acabados que se apresentam como fins em si, operam uma mediação entre os diversos segmentos e modos culturais da sociedade.

Por este aspecto, dispositivos culturais, tais como bibliotecas, arquivos, museus, e teatros podem ser analisados como espaços de comunicação e canais de transmissão cultural, servindo como agentes de mediação sociocultural.

Tais instituições representam espaços onde se desenvolvem a autoconstrução da identidade social, pois têm atuado na sociedade com este propósito: mediar a cultura e oportunizar mudanças sociais. Isto se dá em virtude das interações entre os sujeitos que delas participam, a forma como entendem o mundo e suas regras e práticas.

A mediação sociocultural é uma estratégia que possibilita construir caminhos que cheguem às extremidades, onde muitas vezes se torna difícil alcançar devido as barreiras econômicas, sociais, culturais, entre outros. Informar, comunicar, transmitir e colaborar para que se construa conhecimento, é formar protagonistas sociais que desempenhem uma participação ativa na sociedade, contribuindo para uma afirmação social coletiva.

Nesse contexto, pode-se entender a mediação como uma ação que também promove a cidadania, uma atitude que está relacionada à responsabilidade social, em que o todo se constitui à medida que as partes são construídas. Compreender a mediação como um ato de cidadania pode ser um artifício para reorganizar a sociedade e potencializar a inclusão social, por meio de políticas públicas que atendam, por exemplo, a população mais carente, disponibilizando-lhes o acesso à educação e a saúde, direitos básicos e essenciais para qualquer cidadão.

2.1.3 Mediação tecnológica

Com o surgimento do conceito de internet nos anos 70 por Vint Cerf e Bob Khan, os quais propunham a interligação de mais de uma rede informática, da World Wide Web (WWW) e depois o HyperText Markup Language (HTML), nos anos 80, por Tim Berners-Lee, houve um avanço no acesso aos conteúdos que por meio das hiperligações estavam uniformemente ligados entre si; na década seguinte, anos 90, foi lançado o primeiro *browser* – Mosaic, que facilitou o acesso à rede mesmo para aqueles com conhecimentos básicos de computação, sendo aberta oficialmente para a comunicação social, utilizada cada vez mais pela sociedade em geral. (CASTELLS, 2003, p. 13-18).

Década após década, até os dias atuais, a internet vem evoluindo como meio de comunicação de massa, uma ferramenta que tem quebrado barreiras de tempo e espaço. A consequência dessa evolução, culminou no que foi chamado por Tim O'Reilly (2005) de *Web 2.0*, que a descreveu assim:

[...] é a mudança para uma 'nova' Internet como plataforma, e o entendimento das regras para obter o sucesso nesse novo ambiente. Uma das regras mais importantes é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos da grande rede, tornando-os

melhores, e à medida que mais pessoas os utilizem, aproveita-se da Inteligência Coletiva.

Esse termo - *web 2.0* - fora instituído devido aos novos rumos que a interação via rede foi condicionada, não é uma revolução e sim uma adaptação às novas ferramentas da internet, que vem se tornando cada vez mais social, pois concede aos usuários a possibilidade de criar e interagir de forma colaborativa com pessoas de qualquer lugar do mundo, e construir coletivamente o conhecimento, com isso, tornando o conteúdo disseminado mais dinâmico e interativo, vê-se, então, que o usuário da internet emerge de sua posição de espectador e passa a ser, também, protagonista na *web*, ou seja, a evolução da internet desencadeou, doravante, a evolução da postura do seu usuário, nomeado atualmente de 'cliente', em relação às ferramentas da *web 2.0*, também chamada de *web social* por Margaix Arnal (2007, p. 102).

Baseado no exposto, em relação à evolução da internet e o aumento das possibilidades que esta concedeu aos meios de comunicação e interação social, acrescentam-se:

- a) a *web 2.0* é um ambiente conversacional onde todos e qualquer um podem expor suas ideias e trocar informações, em outras palavras ela “deu voz” aos usuários, “[...] oferece a possibilidade de quebrar com a sequencialidade da informação[...]” (PEREIRA; PINHEIRO, 2000, p.65);
- b) a *web 2.0* é atemporal. Possibilita o acesso instantâneo a qualquer informação;
- c) a *web 2.0* caracteriza-se como a janela para o mundo, quando cria canais para interação independente do espaço geográfico;
- d) a *web 2.0* é um ambiente de colaboração, pois propõe a “[...] busca de nova conectividade em identidade partilhada, reconstruída [...]” (CASTELLS, 1999, p. 59);
- e) a *web*, por seu caráter evolutivo, tendencialmente se transforma para atrair os usuários.

Essas premissas são confirmadas sob a mesma perspectiva de Varela (2007, p. 48) em relação às novas tecnologias usadas pela internet, quando diz que:

A acumulação de informação, a velocidade da transmissão, a superação das limitações espaciais, a utilização simultânea de múltiplos meios (imagem, som, texto) são, entre outros, elementos que explicam o enorme potencial de mudança que essas novas tecnologias demonstram. Sua utilização obriga à modificação de conceitos básicos como tempo e espaço.

O potencial comunicativo das ferramentas da *web 2.0* nos faz refletir sobre a mediação da informação que acontece nesses ambientes informacionais. Esse novo espaço

desterritorializado de interação que elas propõem, caracterizam-na como o fenômeno social das relações humanas do século XXI, onde a comunicação é mediada pelo computador, permitindo a criação de redes sociais da internet, quando ampliam a capacidade de interação, mediação, transmissão e conexão entre os indivíduos. O grande número de pessoas utilizando a internet no mundo só acentua esse momento em que a sociedade contemporânea, chamada por Bauman (2001) de Sociedade da Modernidade Líquida e por Castells (1999) de Sociedade em Rede está vivenciando, pois, “As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais.” (CASTELLS, 1999, p. 57).

Kroski (2007, tradução nossa) identifica quatro classes de ferramentas da *web 2.0* que podem ser aplicadas em bibliotecas:

- a) **conteúdos colaborativos (*content collaboration*):** ambientes virtuais de colaboração que disponibilizam ferramentas de compartilhamento e criação de conteúdos;
- b) **marcadores sociais (*social bookmarking*):** possibilitam salvar ou marcar *sites* favoritos, *blogs*, imagens, artigos ou *podcasts* em um ambiente virtual que pode ser acessado partir de qualquer computador com acesso à internet. Permite ainda, o desenvolvimento de taxonomias personalizadas que auxiliam a navegação por meio de coleções específicas;
- c) **compartilhadores multimídia (*media sharing*):** permitem criar e fazer *upload* de arquivos multimídia *on-line* em diversos formatos;
- d) **redes sociais (*social networking*):** possibilita a reunião e conexão de pessoas em qualquer lugar do mundo por meio de uma comunidade virtual. São espaços para criação de identidades públicas, ou perfis. Oferecem ferramentas para criar e exibir conteúdo pessoal, como blogs, fotos, vídeos e arquivos de áudio.

De fato, a evolução das TIC é uma necessidade constante do ser humano. Talvez, para alguns, pensar em avanço tecnológico seria vislumbrar a criação dos computadores, das supermáquinas de café, ou mesmo as inovações nos *designs* de *smartphones* e seus aplicativos cada vez mais dinâmicos. Contudo, ressalta-se que antes desta explosão na área da ciência e tecnologia, o ser humano avançava na linguagem por meio da fala e da escrita, que pode ser considerada também uma tecnologia, pois serviram como base a todas as outras tecnologias da contemporaneidade.

Portanto, é necessário compreender que a evolução do ser humano e, conseqüentemente, das estruturas sociais que faz parte, são alicerces para a construção e

atualização dos produtos tecnológicos. Santaella (2010) descreve cinco gerações de tecnologias de linguagem:

- a) tecnologias do reprodutível: aquelas que nascem da necessidade de comunicar em larga escala, reproduzindo a linguagem humana em suportes como jornais, fotografias, televisão, cinema;
- b) tecnologias da difusão: constituídas a partir da emancipação do rádio como veículo de comunicação de massa, que ganha força com a indústria cultural e maior penetração social através da transmissão via satélite;
- c) tecnologias do disponível: configuram-se mediante às necessidades individuais de cada pessoa, gosto específico e formas distintas de consumo, tais como redes de televisão a cabo, walkman, *bluray*, *Ipod*, entre outros;
- d) tecnologias do acesso: relacionam-se ao advento da internet, que possibilitou a convergência dos computadores com as telecomunicações, permitindo o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar. Outra característica marcante dessas tecnologias, associadas ao computador, a internet e o homem, é a de traduzir para a linguagem dos "bits" variados tipos de texto, áudios e imagens, que são organizados e disseminados em diversas redes e que terão diferentes tipos de uso, potencialmente ao serviço das interações mediadas por computador. Tais peculiaridades culminam na interatividade entre múltiplos níveis de acesso à comunicação e informação;
- e) tecnologias da conexão contínua: definem-se pela evolução de todas as gerações de tecnologias supracitadas e, em especial a apropriação das tecnologias de acesso. Estão além dos *hardwares* que operacionalizam a circulação de dados nas redes e a conexão com a internet. Nelas, as informações são compartilhadas num espaço híbrido, de maneira colaborativa. São representadas pela computação na nuvem e a *web 3.0*.

A partir da evolução dessas tecnologias para comunicação e informação, e que se associam cada vez mais ao uso da internet, interferindo até mesmo nos hábitos e interações sociais, apresenta-se as características da *web 1.0* a *3.0*, listados no Quadro 1.

QUADRO 1 – Da *web* 1.0 a 3.0: características gerais

WEB SINTÁTICA		WEB SEMÂNTICA
WEB 1.0 (Conexão das informações)	WEB 2.0 (Conectividade)	WEB 3.0 (Inteligência coletiva)
<ul style="list-style-type: none"> - O computador pessoal torna-se popular. - Os aplicativos de produtividade de usuários são ferramentas de uso diário. - O Windows se firma como sistema amigável para o usuário final. - A computação gráfica é utilizada por leigos. - As redes de comunicação deixam de ser de uso exclusivo de governos e empresas e o seu uso estende-se a pessoas físicas. - Inicia-se a migração do analógico para o digital. - O comércio eletrônico toma o primeiro impulso. - O comércio eletrônico sofre um revés com o estouro da bolha do <i>e-Commerce</i>. - A telefonia móvel ganha <i>momentum</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnológicas de conexão – Banda Larga Popular. - Redes Sociais. - Aparelhos móveis “<i>Always On</i>” – Conexão Permanente. - Convergência digital. - Decolagem do Comércio Eletrônico. - Outras tecnologias agregadoras da Web, enriquecedoras da experiência do usuário. - <i>Cloud Computing</i> - computação em nuvens. - Aprendizagem digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Web semântica. - <i>Crowdsourcing</i> ou Produção Colaborativa mediada pela Web. - Plataformas de Redes Sociais mais sofisticadas. - Tecnologias de mobilidade e <i>Cloud Computing</i>. - <i>Web</i> como espaço de mediação de serviço. - Avanço da internet de hoje (2.0). -Tecnologia de metadados para <i>software</i> de negócios. - Movimento social pró dados <i>open-source</i>. - Nova geração de inteligência artificial.

Fonte: Koo (2011, p. 32-96).

Acredita-se que, a *web* ganhará projeções ainda maiores. A *metaweb* seria caracterizada pelas comunidades descentralizadas, mercado inteligente, mente corporativa, mente grupal, rede de conhecimento, *web* de relacionamento, *Lifelogs*, *Weblogs* semânticos, cérebro global, inteligência aumentada e serviços inteligentes. (WHEELER, 2010; KOO, 2011).

A partir da contextualização sobre o desenvolvimento tecnológico baseado nas necessidades humanas de comunicação e informação, representadas pelas TIC como novos meios de produção e transmissão do conhecimento, constata-se que as tecnologias, sob o aspecto apresentado, são instrumentos de mediação entre os homens e os objetos (reais ou virtuais), pois assumem uma função sociocultural no processo de compartilhamento de saberes e que, na contemporaneidade tem papel importante na compreensão dos fluxos informacionais.

Nesse sentido, é possível falar em mediação tecnológica quando o uso de meios artificiais (Vygotsky), as interações no ciberespaço (Pierre Levy), nos espaços de fluxos (Manuel Castells), na infoesfera (Luciano Floridi), é feita pelos *designers* de sistemas interativos (desenvolvedores de páginas da *web*) e possibilita uma crescente inclusão digital do usuário, nesse caso os próprios profissionais da informação, pois precisam ter competências e habilidades para decidir quanto à escolha da informação, inserção e indexação dos conteúdos. (RIBEIRO, 2010).

Nessa perspectiva, arrisca-se na conceituação de mediação tecnológica como uma prática dinâmica, com uma linguagem específica e diferenciada, para a seleção e promoção de conteúdos *on-line*, pelo profissional da informação, por meio de dispositivos de comunicação da *web* social ou 3.0.

Em contrapartida, a mediação por meio das ferramentas da internet não surge como iminência à mediação tradicional, pois esta não precisa desaparecer, ela deve coexistir com a mediação desterritorializada. Na verdade, a máquina – o computador, é entendida como veículo para as manifestações da relação humana, independente se há uma relação boa ou ruim, o *software* utilizado para fazer as trocas informacionais, continuarão, sem nenhuma emoção, executando sua tarefa, enquanto que o ser humano irá desenvolver ações consequentes da relação que manteve no ambiente virtual.

No ciberespaço, a interação e a colaboração acontecem com maior velocidade, desprezando as barreiras de tempo e espaço, potencializando a participação mais ativa dos usuários, instaurando um processo colaborativo por meio das relações e das redes. Contudo, é preciso acrescentar que a democratização e a participação social no espaço virtual terá realmente sentido, quando houver capacitação direcionada para o bom uso da internet, com orientação para o desenvolvimento de processos cognitivos, ligados, sobretudo à ética e a cultura.

O ser humano passa todo o período de sua vida aprendendo, e isto envolve suas experiências, sua cultura, educação, as pessoas com quem se relaciona. Ao se apropriar das experiências, resolve problemas cotidianos, pois refletem na sua própria personalidade e nas suas ações. A máquina não tem capacidade para contextualizar as informações que recebe e utilizá-las para ações futuras.

Nesse sentido, a mediação tecnológica está vinculada à existência de um agente humano, a internet e o computador são coadjuvantes no processo mediatizador, pois é característico do ser humano ser social, e que modifica o meio em que vive, pois é um ser histórico.

Todavia, para ser um agente mediador no ambiente virtual, fazendo uso das TIC, demandam-se competências em informação, a exemplo da identificação do tipo de informação transmitida, bem como, competências linguísticas e competências para o manuseio dos dispositivos de comunicação. Nessa perspectiva, entende-se que a mediação linguística é elemento principal no processo de transmissão e comunicação.

Embora os processos de transmissão e comunicação tenham características em comuns, o uso da tecnologia aplicado nesses processos pode ter funções e objetivos diferenciados. No processo de transmissão, a aplicação pode estar voltada à preservação da memória, no processo de comunicação, ao compartilhamento de informações. Entretanto, a transmissão só alcança seu objetivo quando há partilha no que fora comunicado, e principalmente, quando os sujeitos envolvidos se apropriam do conteúdo compartilhado.

Para Gomes (2012, p. 34)

A discussão em torno das competências em informação surge da emergência de se construir mecanismos para tornar os sujeitos sociais aptos a explorarem os produtos gerados no processo de transmissão, e assim possibilitar o desenvolvimento de sujeitos ativos na sociedade, enfim, capazes de criar e gerar soluções sociais, culturais, políticas e econômicas.

Por este aspecto, entende-se que essa emergência está centrada na preocupação em capacitar os sujeitos para que ocorra uma maior participação social desses indivíduos, tornando-os cidadãos críticos e conscientes dos seus direitos e deveres. Desse modo, para que estejam aptos para explorar, compreender, produzir e gerar variados tipos e produtos de informação, tais sujeitos necessitam de domínio das competências em informação e comunicação, e assim, intervirem na sociedade como protagonistas sociais, atuando de forma compartilhada e colaborativa. Portanto, as discussões em torno dessas competências vêm ganhando importância não só no cenário na CI, mas em todas as áreas que envolvam a apropriação e uso da informação. A UNESCO, por exemplo, adota o termo, reconhecendo que para a construção de um ambiente de mudanças na sociedade é necessário que os cidadãos possuam múltiplas competências em informação. (UNESCO, 2013).

Com a internet, aumentaram as possibilidades para a mediação, oportunizando novas configurações para a busca de informação, repercutindo diretamente nos dispositivos culturais (bibliotecas públicas, museus, centros de informação, etc.), que outrora eram identificados, apenas, como locais de guarda da memória e preservação de documentos, concentrando-se na somente na difusão do conhecimento, e que agora, com a *web*, o acesso a estes dispositivos é possível também à distância.

Nesse sentido, há uma reconfiguração nas relações sociais entre os sujeitos, bem como na busca pela informação e consumo da cultura, pois tudo para pela *web*. Há uma mudança nos modos de interação e participação social. Não existe, necessariamente, um espaço único de interatividade, sem limites, restrições e imprevisibilidade. Há espaços híbridos. A mediação assume novas técnicas com novas tecnologias. Há uma transmissão horizontal do conhecimento, quando saberes e habilidades são compartilhados independentemente da idade, gênero e posição social. Há uma flexibilidade na produção de conteúdo.

Diante disso, ao compreender a tecnologia como um artefato cultural, produto da própria necessidade humana de se desenvolver e modificar os aspectos da vida social, tem-se novos meios de interação e novas formas de relacionamento, transformando o mundo em uma rede de troca informacionais.

Surgem assim, as redes sociais da internet que são apoiadas na interação mediada pelo computador, capazes de gerar fluxos de informação e trocas sociais de maneira dinâmica e à distância. Na seção a seguir são apresentados conceitos e algumas discussões sobre o tema.

2.2 REDES SOCIAIS NA INTERNET: INTERAÇÕES DO SÉCULO XXI

Com surgimento das novas tecnologias da informação associado ao processo comunicativo conduz a novas possibilidades de interação social e apresentação do “eu”, isto é, a interatividade em ambientes virtuais através da *web*, pois, segundo Pereira e Pinheiro (2000, p. 39) “[...] as tecnologias microeletrônicas são concebidas de forma a permitir a interação do usuário com a informação que recebe através daquele meio.”

As possibilidades que os dispositivos hipermídia² promovem, tais como o acesso remoto às referências cruzadas e citações; a informação comunicada por múltiplos meios: textos, imagens, sons, filmes, animações, etc.; (a multimídia constitui um poderoso recurso para a apresentação da informação da informação); interatividade; atualização da informação; armazenamento (PEREIRA; PINHEIRO, 2000, p. 65-67); acentuam a perspectiva de que somente a partir do que é real haja interação, mediação, como por exemplo, o texto linear, que

² De acordo com Negroponte (1995, p. 66) “A hipermídia é um desenvolvimento do hipertexto, designando a narrativa com alto grau de interconexão, a informação vinculada [...]. Pense na hipermídia como uma coletânea de mensagens elásticas que podem ser esticadas ou encolhidas de acordo com as ações do leitor. As ideias podem ser abertas ou analisadas com múltiplos níveis de detalhamento.” O termo “hipertexto” foi empregado publicamente em 1965 por Ted Nelson. De acordo Lévy (1993, p. 33), “[...] o hipertexto é um tipo de programa para a organização de conhecimentos ou dados, a aquisição de informações e a comunicação, [...] construção de bases de dados com acesso associativo, muito imediato, intuitivo, combinando som, imagem e texto.”

outrora exercia o papel de ferramenta na mediação da informação, atualmente, tal papel é, também, exercido pelo computador.³

O uso de redes sociais na internet vem se tornando cada vez mais frequente em nossa sociedade, uma vez que o compartilhamento de informações, ideias e opiniões nestes ambientes virtuais alcançam, em tempo remoto, o maior número de pessoas, além de proporcionar relações interativas que exercem influência sobre aqueles que as utilizam, com isso, caracteriza-se no cenário da *web 2.0* como veículo de sociabilização, expressão e interação mediada por computador. A palavra “rede” significa

[...] conjunto de entrelaçado de fios [...] conjunto de pessoas, órgãos ou organizações que trabalham em conexão, com um objetivo comum [...] sistema constituído pela interligação de dois ou mais computadores e seus periféricos, com o objetivo de comunicação, compartilhamento e intercâmbio de dados [...] (HOUAISS, 2009).

Na relação estrutural da rede com o grupo social formam-se as “assinaturas de identidade social - o padrão de relações entre os indivíduos, mapeando as preferências e características dos próprios envolvidos na rede.” (WATTS, 2003, p. 48). Conforme Tomaél (2007), as redes sociais se constituem em uma forma complexa de relacionamento entre indivíduos, grupos ou organizações, agrupados em torno de valores, crenças ou interesses comuns. O desenvolvimento das redes sociais ocorre a partir da interação e comunicação entre os participantes de uma rede, o que a configura como uma construção social.

Marteletto (2010, p. 28-29) relaciona os primeiros estudos sobre redes sociais, pelas Ciências Sociais, iniciados pelos antropólogos A. Barnes (1954), E. Bott (1957) e J. C. Mitchell (1969) e as principais conclusões acerca desses estudos foram as seguintes:

- a) conexões além dos limites geográficos a partir de “[...] cadeias de interconhecimentos.” (MARTELETO, 2010, p. 28);
- b) a socialização e o compartilhamento entre indivíduos de uma determinada rede são influenciados pelas características e estruturas das relações;
- c) o comportamento relacional dos indivíduos pode ser compreendido por meio da análise de suas redes de relacionamento e seus laços.

Conforme a autora descreve, todos estes estudos se assemelham na “[...] construção de uma compreensão inovadora da sociedade, que ultrapassa os princípios tradicionais, nos

³ O computador não é mais um centro, e sim um nó, um terminal, um componente da rede universal calculante. Suas funções pulverizadas infiltram cada elemento do tecno-cosmos. No limite, há apenas um único computador, mas é impossível traçar seus limites, definir seu contorno. É um computador cujo centro está em toda parte e a circunferência em lugar algum, um computador hipertextual, disperso, vivo, fervilhante, inacabado: o ciberespaço em si. (LÉVY, 2000, p.44).

quais o elo social é visto como algo que se estabelece em função dos papéis instituídos e das funções que lhes correspondem. ” (MARTELETO, 2010, p. 28). É importante ressaltar que as redes de relacionamento surgem com o ser humano, da sua necessidade relacional, as novas tecnologias funcionam como potencializadoras dessa nova maneira de interação, comunicação e troca de informações, ou seja, a extensão de seu uso será definida pela própria sociedade na proporção em que forem sendo incorporadas ao seu dia a dia.

De acordo com a pesquisa realizada por Sônia Aguiar em 2007 sobre “*Produção compartilhada e socialização do conhecimento em rede*”, citada por Marteleto (2010), a qual se propôs a fazer um levantamento na literatura acadêmica sobre redes sociais no Brasil, entre 1996 e 2006, na Plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ), foi verificado que:

Na Comunicação Social e na Ciência da Informação, de acordo com os resultados do levantamento, predominam os estudos sobre as relações interpessoais e as ações colaborativas na produção do conhecimento na Internet, as redes de conhecimento, as redes cognitivas, as comunidades de práticas, para o estudo dos processos de produção, organização, apropriação, gestão e uso do conhecimento. (MARTELETO, 2010, p. 34).

Sob a perspectiva da autora, os estudos sobre redes sociais em CI compreendem aspectos sociais, interacionais, comunicacionais, de aprendizado e da produção e compartilhamento de informações. Com o desenvolvimento da internet e as possibilidades de interação que os dispositivos de comunicação da *web 2.0* viabilizaram, já que nesse novo espaço, “[...] existem práticas massivas, multiformes e surpreendentes que reavivam formas antigas de sociabilidade, comunicação e informação, ao mesmo tempo em que desenham novos formatos de trocas e interações.” (MARTELETO, 2010, p. 32), as relações humanas no ciberespaço tornaram-se cada vez mais comuns em nosso cotidiano, e até, porque não dizer, bem mais comuns que o próprio relacionamento face-a-face.

Marteleto (2007) relaciona o conceito de rede aos conceitos de informação, conhecimento e saber. Para a autora o saber assume a forma de uma rede e se torna concreto e palpável por meio do auxílio das novas tecnologias. Contudo, o saber, mesmo assumindo a forma de rede, é parte do sistema geral de produção de conhecimentos.

A ideia de compartilhamento de informações, ações colaborativas na produção do conhecimento, nos faz observar, também, a mediação informacional que acontece nas redes sociais da internet. Por esse aspecto, pode-se dizer que os elementos que movimentam as redes sociais são a troca de informações e a comunicação que há entre os atores, desta maneira, ao contrário do que se possa pensar a respeito de como as novas tecnologias

minimizariam a mediação “tradicional” da informação, opta-se em evidenciar as formas de mediação que podem existir na internet por meio dos dispositivos de comunicação da *web* social, como os *sites* de redes sociais, tendo como objetivo principal o uso dessas tecnologias para estimular a interação entre pessoas e grupos e, assim, aproximá-las.

Para Tomaél e Marteleto (2006, p. 75) as redes sociais podem ser entendidas como

[...] um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social.

As redes sociais na internet, entendidas como veículos estruturados para comunicação de grupos sociais, constituem muito mais que meros *sites* de relacionamento, encontro e lazer; refletem a identidade do indivíduo que faz uso dela, representando, portanto, suas preferências e características. Em linhas gerais, as redes sociais vêm ganhando cada vez mais adeptos em virtude da nova forma de relacionamento sustentado pelos interesses em comum, elemento primaz da comunicação contemporânea, um mecanismo de convivência em sociedade, embora, para alguns indivíduos, elas representem somente um espaço de fuga da realidade, entretanto, o foco aqui é refletir sobre o novo modelo de interação/mediação que apresentam.

Estão baseadas nas relações entre as pessoas (caracterizadas por conteúdo, direção e força), laços sociais (que conectam pares de atores por meio de uma ou mais relações), multiplexidade (quanto mais relações um laço social possui, maior a sua multiplexidade) e composição do laço social (derivada dos atributos individuais dos atores envolvidos). (RECUERO, 2005).

Não obstante, a análise de redes sociais (ANR) em CI, assim como sua utilidade nos campos de pesquisa tendem a perceber as transformações e o circuito expressivo na comunicação, disseminação de informações, nas formas de interação, cognição, criação de conteúdos, acesso aos patrimônios culturais e de conhecimento das sociedades em geral. Em suma, compreender a sociedade de maneira pouco convencional, a qual define o elo social a partir dos papéis instituídos e suas funções perante a sociedade, é um conceito que os estudos de redes sociais vêm desconstruindo quando nos fazem pensar sobre quais influências elas exercem sobre um indivíduo no que diz respeito às suas relações e, como essas influências reforçariam suas capacidades de atuação, dando ênfase, desse modo, aos fenômenos que surgem dessas relações.

Para Wasserman e Faust (1994), para se entender as redes sociais, antes é preciso ter uma perspectiva de modelo de rede. Nesse sentido, deve-se compreender as propriedades do ambiente social estrutural (político-econômico) analisado, e como essas propriedades estruturais influenciam e se associam às características observadas. Dessa forma, a perspectiva da qual Wasserman e Faust se refere, observa as características das unidades sociais como decorrente de processos estruturais ou relacionais.

Tais processos expressam que “O conceito de uma rede enfatiza o fato de que cada indivíduo tem laços com outros indivíduos, cada um dos quais, por sua vez, está ligado a poucos, alguns, ou muitos outros, e assim por diante.” (WASSERMAN; FAUST, 1994, p. 9, tradução nossa). Baseada nas análises de Stanley Wasserman e Katherine Faust (1994), e Alain Degenne e Michel Forsé (1999), a autora diz que a denominação “rede” é uma metáfora construída a partir do padrão de ligação de um grupo social e os laços sociais que os mesmos estabelecem entre si.

Com isso, a construção da comunicação mediada por computador impacta diretamente nos fluxos de informações e nas interações que essas trocas sociais desencadeiam, ou seja, na “rede” não há como isolar uma informação, nela tudo é percebido, pois, todos estão estruturalmente conectados. No âmbito das conexões existentes neste tipo de mediação em ambientes virtuais, faz-se necessário atentar para os elementos das redes sociais na internet.

De acordo com Recuero (2009, p. 24) há dois elementos essenciais numa rede social – atores e conexões. Os atores podem ser entidades sociais, indivíduos, empresas ou organizações coletivas e estão ligados uns aos outros por laços sociais. São os elementos principais nas redes sociais da internet. (WASSERMAN; FAUST, 1994). Integram o sistema estruturando as relações por meio de interações e formação de laços sociais. As “conexões”, por sua vez, permitem a percepção do nível de interação entre os atores e as transferências de informações. São de suma importância no contexto das redes sociais, pois a sua mutabilidade pode influenciar as relações nos grupos.

O capital social é outro elemento inerente às conexões em redes sociais na internet. Para Marteleto e De Oliveira e Silva (2005, p. 44)

O capital social, por sua vez, é definido como as normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que permitem a cooperação dentro ou entre os diferentes grupos sociais. [...] Assim, fica evidente a estrutura de redes por trás do conceito de capital social, que passa a ser definido como um recurso da comunidade construído pelas suas redes de relações. A construção de redes sociais e a consequente aquisição de capital social estão condicionadas por fatores culturais, políticos e sociais.

Para Coleman (1988, p. 98, tradução nossa), o que define o capital social é a sua função. Pode ser compreendido por meio de uma variedade de entidades que possuem elementos em comum – “[...] consistem de alguns aspectos das estruturas sociais e facilitam certas ações dos atores [...] o capital social é produtivo, possibilitando a realização de determinados fins que, na sua ausência não seria possível.”

Nessa perspectiva, Recuero (2009, p. 53), no estudo sobre redes sociais na internet, explica tipos de capital social:

- a) capital social fortalecedor ou associado (relações mais próximas);
- b) capital social conectivo (conexões mais distantes, com menos intimidade);
- c) capital social de manutenção (utilizados em *sites* de redes sociais para manter contato).

Destarte, a compreensão das redes sociais na internet é balizada pelo entendimento dos elementos supracitados, pois por meio dos atores pode-se entender a importância e o conteúdo de suas conexões, além do tipo de capital social investido nessas relações. Entretanto, como essa interação é mediada por computador, há distanciamento entre os envolvidos, desta forma são representados através dos seus perfis na rede, quando funcionam como espaços interativos onde promovem discussões e podem expressar características de seu “eu” no ciberespaço.

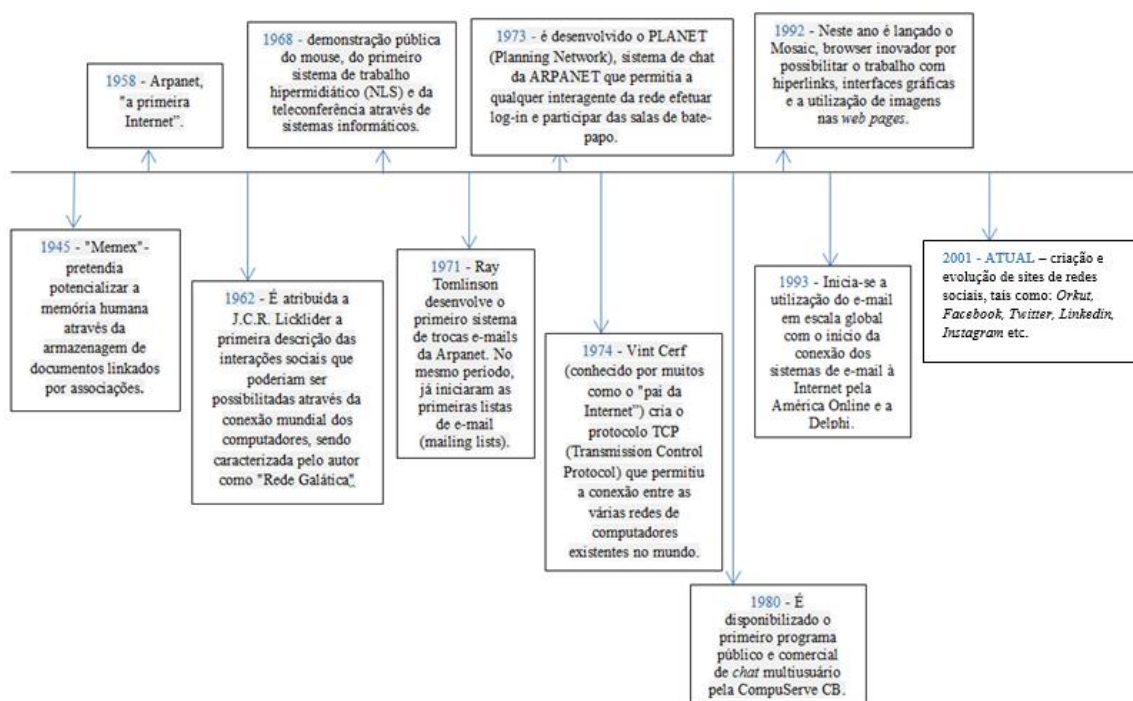
Estas representações de si mesmo na internet, por meio das redes sociais, mostram o caminho para uma interação social construída a partir da mediação por computador quando é percebido o caráter dos atores sociais. Nesse sentido, compreender quais são as motivações dos atores em criarem esses espaços interativos, tal como são representados e quais percepções deixam de si, é fundamental para o entendimento de sua identidade no ambiente virtual.

Diante disso, Wasserman e Faust (1994, p. 20, tradução nossa), concluem que “[...] a rede social é constituída por um conjunto finito ou conjuntos de atores e da relação ou relações definidas sobre eles.” Por este aspecto, entende-se que para analisar quaisquer redes sociais existentes, antes é preciso compreender as informações relacionais, os laços sociais e as possíveis conexões provenientes destas. Diante disso, para compreender o contexto interativo onde os laços e as conexões são desenvolvidos, apresenta-se na próxima subseção alguns conceitos e posicionamentos sobre a interação mediada por computador.

2.2.1 Interação mediada por computador (IMC)

As possibilidades de uso das TIC associadas às ferramentas da *web 2.0* reconfiguraram os meios de relação e interação social tradicional. Desde a década de 1950 a interação mediada tem sido discutida e almejada. Há vários momentos históricos que determinaram a evolução dos ambientes digitais para a interação mediada. (PRIMO, 2011). Na Figura 3 são apresentados, de forma resumida, os principais marcos históricos que configuram o desenvolvimento dos ambientes digitais para a interação mediada.

FIGURA 3 - Desenvolvimento dos ambientes digitais para a interação mediada



Fonte: Baseada na Linha do tempo da Interação Mediada por Computador desenvolvida por Primo (2013, *on-line*).

A capacidade de transmissão dos dispositivos hipermediáticos, bem como a facilidade do acesso a computadores, faz-nos refletir sobre o deslocamento da interação face a face para a interação mediada por computador e, esta transformação traz consigo novas maneiras de analisar as relações sociais e os reflexos sobre a sociedade, no que diz respeito a mediação da informação. Em virtude disto,

A tão conhecida fórmula emissor → mensagem → meio → receptor acaba sendo atualizada no seguinte modelo: *webdesigner* → *site* → Internet → usuário. Os termos são outros, foram “modernizados”, mas trata-se da mesma e caduca epistemologia. A diferença é que se destaca que não apenas se recebe o que o pólo

emissor transmite, mas também se pode buscar a informação que se quer. O novo modelo, então, seria: webdesigner → site → Internet ← usuário. Essa seria a fórmula da chamada “interatividade”. (PRIMO, 2011, introdução).

A matéria prima das relações e dos laços sociais é a interação. A interação pode ser compreendida como a ação que estimula a comunicação entre os indivíduos. (RECUERO, 2009, p. 30). De acordo com Primo (2005, p. 2) “[...] a interação é uma ‘ação entre’ os participantes do encontro.” O termo “Interação Mediada por Computador (IMC)” desenvolvido pelo mesmo autor, a partir de estudos sobre interatividade baseados nas definições de teóricos, tais como Weaver (1978) e Jensen (1999), foi interpretado sob uma abordagem sistêmico-relacional onde o computador é observado como o canal de diálogo e o interagente é o responsável pela transmissão do conteúdo intercambiado.

Uma relação é construída por meio das ações que o outro provoca, é mais que a teoria da ação e reação, é o produto das atitudes do outro que geram significados e complementam as ações dos envolvidos. Mas o que as relações humanas têm haver com a interação mediada por computador? Mesmo no ambiente virtual, os relacionamentos podem se desenvolver em níveis avançados, como se dá também no ambiente físico, ou, simplesmente não acontecerem. As atitudes do homem não são apenas produtos oriundos de suas relações interpessoais cotidianas, mas de toda sua história.

A interação mediada por computador pode ser analisada sob duas perspectivas: a interação mútua e a interação reativa. (PRIMO, 2011). A interação mútua é percebida quando não há um padrão específico para a comunicação. Ela é baseada nas mudanças que ocorrem dentro de um relacionamento e que, por sua vez, estimulam a atualização dos comportamentos em relação ao outro. Primo (2011) apresenta características primárias e secundárias para qualificar a interação. As primárias são relacionadas ao tempo (descontinuidade, sintonia, reciprocidade, intimidade), as secundárias relacionadas às emoções (intensidade, intimidade, confiança e compromisso).

Diferentemente do que ocorre na interação mútua, que envolve as emoções humanas e as consequências oriundas da relação que é estabelecida, na interação reativa se tem uma relação pré-estabelecida. O programador executa comandos à máquina (computador) e este, independentemente das reações humanas, conclui sua tarefa, ou seja, a máquina recebe ordens e segue um padrão. (PRIMO, 2011).

Outra diferença a salientar é que, ao contrário da interação mútua, quando os conflitos ajudam a melhorar uma relação, na interação reativa, os conflitos representam um erro, um

choque, a parada de algo sendo processado. Isto ocorre porque entre máquinas não existe cooperação, e sim a simples ação de funcionar.

Os aspectos cognitivos humanos, compreendidos por meio da abordagem piagetiana, exemplificam as principais diferenças entre o homem e a máquina. É verdade que já houve comparações entre o cérebro humano e o sistema de armazenamento de dados de um computador – memória RAM –, entretanto, esta comparação é incoerente. A mente humana ao armazenar informações, passa por um processo cognitivo contínuo de acumulação, que se associa a cada nova informação, sendo impossível voltar ao início desse processo exatamente como ele começou. Já a máquina, as informações armazenadas podem ser apagadas a qualquer momento por um agente humano, bem como a realização de um *backup*, corrigindo erros, ou até mesmo voltar às configurações anteriores, o que torna impossível tal semelhança. (PRIMO, 2011).

É contínuo o aprendizado do ser humano ao longo de sua vida, e isto envolve suas experiências, sua cultura, a educação, as pessoas com quem se relaciona, absorvendo essas experiências para resolver problemas cotidianos, refletindo, enfim, na sua própria personalidade e em suas ações. A máquina não tem capacidade para contextualizar as informações que recebe e utilizá-las ações futuras.

Nas interações mútuas, o ser humano é autônomo nas suas relações. Já a interação reativa é dependente “[...] da previsibilidade e da automatização das trocas.” (PRIMO, 2011, p.149). Entretanto, como toda regra há uma exceção, existem interações reativas entre humanos, por exemplo, se há um padrão de resposta determinado por uma empresa de telemarketing, e quando uma pessoa tem necessidade de interações com os funcionários dessa empresa buscando resolver algum problema, as respostas seguiram o padrão adotado pela empresa. Ou seja, houve a pré-determinação de uma interação.

No contexto das interações que acontecem entre seres humanos e também entre máquinas, Primo (2011, p. 141) traz o conceito da Teoria Matemática da Comunicação, criada por Shannon e Weaver em 1949, fazendo uma crítica ao modelo em relação à sua limitação na comunicação humana, “[...] reduzida a uma mera transmissão de informações.” Este modelo não apresenta as possíveis variáveis que podem ocorrer na transmissão de uma mensagem, e coloca o receptor numa posição inerte, totalmente dependente do sistema de transmissão.

No século XXI, este modelo, segundo Primo (2011), ainda é utilizado, todavia com novas nomenclaturas: o *webdesigner* (emissor) – *site* (mensagem) – *Internet* (canal) – usuário (receptor). Embora seja notório o avanço nos termos utilizados em função da adaptação às novas tecnologias, o *webdesigner*/emissor continua numa função superior ao usuário/receptor,

sendo que nessa “comunicação” a interação é pré-estabelecida, seguindo-se uma perspectiva behaviorista.

Por este aspecto, na análise feita por Primo (2011), a interação mútua está ligada às colaborações entre os interagentes, em geral as ações desenvolvidas neste tipo de interação são movidas a partir do comportamento dos indivíduos em relação a contínuas problematizações, quando cada um procura atualizar suas ações através das ações do outro, a exemplo da opção “Comentar” do *Facebook* que propõe “[...] reflexos sociais nos dois lados da relação comunicativa.” (RECUERO, 2009, p. 33).

Já a interação reativa depende muito da opção dos interagentes em participar ou colaborar. Está relacionada à interação que o usuário faz com o sistema que canaliza a informação ou conteúdo, por exemplo, um link exposto no *Twitter*, onde o usuário decide ou não se quer clicar ou replicá-lo.

Nestes dois tipos de interação pode-se observar, por exemplo, qual tipo de atitude um interagente vai construir a partir daquelas trocas, se provocará uma relação criativa ou inativa. Embora as interações nem sempre sejam mútuas, em alguns casos acabam que desencadeando outros tipos de comportamentos sociais.

As relações podem ser definidas como a quantidade ou volume de interações, seja ela qual for, atuando similarmente, como criadoras dos laços sociais, que são formados a partir da proximidade, afinidade, frequência no contato, assuntos em comuns, constituídos por meio de associações em que tempo e espaço não são fatores que inabilitem suas conexões, como afirma Recuero (2009, p. 42) que “Laços sociais mediados pelo computador costumam ser mais multiplexos, pois refletem interações acontecendo em diversos espaços e sistemas.” A partir da tipologia feita por Primo os laços sociais que surgem dessas interações podem ou não gerar construções e reflexos sociais.

Segundo Kaufman (2012, p. 208), baseada nos estudos Mark S. Granovetter sobre a força dos laços fracos, explica que os laços sociais podem ser fracos ou fortes, o primeiro, respectivamente, “[...] são fundamentais para a disseminação da inovação, por serem redes constituídas de indivíduos com experiências e formações diversas [...]”, enquanto que o segundo são “[...] aqueles nos quais os indivíduos despendem mais tempo, intensidade emocional e trocas; por exemplo, a amizade”.

A compreensão dos tipos de laços sociais é importante numa interação mediada por computador. Para Barabási (2003) o objetivo central é a quantidade de laços, ou, tratando-se

de comunidades virtuais⁴, amigos. Neste modelo a interação social está balizada na necessidade de visibilidade. As relações são escolhidas previamente com interesses bem delineados, embora a continuidade dos conteúdos disponibilizados e o envolvimento entre os interagentes sejam bem reduzidos.

Já o modelo de Watts e Strogatz (1998) acentua a relação entre pequenos grupos, todavia, grupos multiplicadores que tenham alto grau de conexão com outros agentes, ou seja, nossos amigos e conhecidos e os amigos dos nossos amigos e conhecidos.

Retomando ao conceito e tipologia de Granovetter sobre laços sociais, o qual, defendeu que os laços fracos são mais importantes para as relações sociais, faz-se, aqui uma associação à análise de Watts e Strogatz, pois são os laços fracos que irão multiplicar os conteúdos a outros grupos e dessa maneira, construir laços fortes. Portanto, a constituição de relacionamentos no ambiente do ciberespaço pode ser mediada pela tecnologia digital da mesma maneira que a interação. A internet, por meio das ferramentas 2.0 criou possibilidades de manter uma interação independente do tempo e espaço, como também “[...] oferecer novos lugares [...] para conhecer parceiros com interesses em comum e estabelecer laços iniciais.” (RECUERO, 2009, p. 44), ou seja, espaços desterritorializados para interagir.

Com isso, as ferramentas 2.0 têm cada vez mais se configurado como dispositivos formadores das ações e relações humanas na contemporaneidade, o que propõe discussões acerca de suas características e as consequências de seu uso para a sociedade, apresentadas na subseção a seguir.

2.2.2 Dispositivos de comunicação da *web* social – os *sites* de redes sociais

As análises terminológicas são importantes para a compreensão de termos em determinados contextos, nesse sentido, fez-se necessário apresentar o conceito de dispositivo utilizado nesta pesquisa. Nas Ciências Sociais, o termo dispositivo, na perspectiva de Foucault, está relacionado às formações sociais, termo bastante discutido por ele a partir dos estudos sobre o discurso social. Para Foucault (2000, p. 244, destaque nosso)

um conjunto decididamente heterogêneo que engloba discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas. Em suma, o

⁴ As comunidades virtuais se caracterizam como espaços de agregação social que surgem na Rede, quando uma quantidade suficiente de sujeitos leva adiante discussões públicas durante um tempo, com suficientes sentimentos humanos para formar redes de relações pessoais no espaço cibernético. (RHEINGOLD, 1996, p. 20).

dito e o não dito são os elementos do dispositivo. **O dispositivo é a rede que se pode tecer entre estes elementos.** [...] entendo dispositivo como um tipo de formação que, em um determinado momento histórico, teve como função principal responder uma urgência. O dispositivo tem, portanto, uma função estratégica dominante.

Sob a perspectiva desse autor, pode-se inferir que o dispositivo tem um caráter híbrido e é constituído a partir de uma necessidade comum a um grupo. Nesse processo de urgência, o dispositivo configura-se como uma rede, formada por elementos que se articulam em torno do poder. Por esse aspecto, o dispositivo também é um instrumento de poder com variadas dimensões, sendo as ações sociais produzidas em conjunto resultado das práticas e mecanismos criados em torno de um objetivo comum, estabelecendo-se, dessa maneira, como uma estratégia nos regimes de relacionamento sociais e humanos. Tal visão multidimensional acerca do termo em questão se aplica, também, a área da comunicação e, conseqüentemente, do campo midiático.

Os estudos de Peraya (1999, p. 154, tradução nossa) apontam para a perspectiva multidimensional do dispositivo, apresentando os dispositivos midiáticos por meio da tríade – sociedade, tecnologia e linguagem. Para o autor, “[...] um dispositivo é uma instância, um lugar social para a interação e cooperação com as suas intenções, seu material e função simbólica, finalmente, os seus próprios modos de interação.” Para este autor, tal perspectiva reside da relação entre os elementos da tríade. Desta maneira, as interações sociais existentes levam em consideração o contexto dos sujeitos que estão envolvidos no processo de comunicação, os recursos tecnológicos que dão estrutura ao sentido e significado das mensagens e, a representação destas mensagens dentro do contexto onde os discursos são produzidos.

Nessa perspectiva, Peraya (2002, p. 29) assinala que “[...] todos os dispositivos de comunicação midiaticizada, todas as mídias, das mais antigas – a escrita, por exemplo - às mais contemporâneas - a *web*, a rede Internet, o ciberespaço – constituem dispositivos, mais especificamente dispositivos tecno-semioprágmatismos.”

Peraya (1999, p. 155, tradução nossa) desenvolveu tal concepção a partir de estudos relacionados ao uso de tecnologias de comunicação no desenvolvimento da educação a distância. Tal análise, o fez chegar ao termo “dispositivo de comunicação”, identificando que “[...] a comunicação é um ato fundamentalmente social. Todo ato de comunicação é parte da interação social, que por sua vez tem lugar em um sistema mais amplo das relações sociais.”

Do mesmo modo, Pieruccini (2007, p. 5) acentua o conceito de Peraya (2002), afirmando que os dispositivos vão além de uma instância de mediação, possuem

intencionalidade, são híbridos e ambivalentes, intervindo na realidade na qual estão inseridos, oportunizando o processo de experimentação do saber ao produzir significados para o sujeito que os operam. Nessa perspectiva, a autora detalha as abordagens em torno do uso do termo dispositivo:

- a) **dispositivo de comunicação e de informação mediatizada** – inclui tecnologias de informação a partir da articulação de três níveis de interação: semiótica, social e técnica;
- b) **dispositivo de informação** – mecanismo técnico e simbólico capaz de estabelecer a relação entre a realidade e o pensamento, caracterizando-se como um “[...] quadro semiótico que produz significados [...]” capazes de criar linguagens específicas para mediação de conflitos;
- c) **dispositivo de transmissão e comunicação** – “[...] utilizam de meios técnicos, linguagens e formas de interação intencionais [...]” para relacionar sujeitos e a realidade. Não são apenas suportes de informação, interferem, expressam e definem a relação entre os sujeitos e os objetos.

Nessa perspectiva, entende-se que os dispositivos de comunicação da *web* social potencializam a interatividade entre os sujeitos, aspecto fundamental no processo de mediação. O crescimento dos estudos sobre tais dispositivos só acentua a transformação nas relações sociais vivenciadas no Século XXI. O novo cenário informacional provocado pelas TIC, a exemplo do aumento do volume de informação, a facilidade na produção, acesso, circulação e uso da informação, não assegura o processo de apropriação da informação.

A ideia de uma cultura participativa onde todos os envolvidos num determinado contexto social são espectadores ativos, protagonistas, que sabem e reconhecem seu papel, ou até mesmo desconhecem, no entanto interagem com outros a fim de compreendê-los, além da inteligência coletiva, quando todos compartilham do seu próprio conhecimento para administrar o grande volume de informação disponível, torna-se algo tão factual que diretamente movimentam as relações humanas e a forma de como é gerado o conhecimento e difundida a informação nesses ambientes, além da importância dessas ferramentas da *web* social como complemento para as relações nos ambientes *off-line*. Por este aspecto, apresenta-se nesta pesquisa os *sites* de redes sociais como um tipo de dispositivos de comunicação da *web* social.

Os *sites* de redes sociais (SRS) surgiram das possibilidades que as ferramentas da *web* 2.0 proporcionaram. Entretanto, o termo anterior é bastante usado na literatura e possui

algumas definições. Boyd e Ellison (2008, p. 211, tradução nossa), definem *sites* de redes sociais

[...] como serviços baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir um perfil público ou semipúblico dentro de um sistema limitado, (2) articular uma lista de outros usuários com quem eles compartilham uma conexão, e (3) ver e percorrer sua lista de conexões e aquelas feitas por outras pessoas dentro do sistema.

Pode-se inferir que na conceituação destes autores a ideia principal sobre os *sites* de redes sociais é que têm um propósito definido: permitir que os sujeitos possam criar novas identidades, compartilhar e manter laços sociais. Diante disso, a justificativa para o surgimento destes *sites* é a própria necessidade humana em interagir socialmente.

De acordo Recuero (2009, p. 102) “*Sites* de redes sociais são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na internet. [...] seriam uma categoria de *softwares* sociais⁵ [...]”, ambos os autores direcionam suas definições para o potencial de interação social que estes dispositivos possuem por meio do computador. Ao mencionarem a possibilidade de compartilhamento, expressão e difusão de ideias, além da criação de uma identidade virtual, unem-se no entendimento do que faz, atualmente, dos SRS um fenômeno da comunicação e o que lhe difere dos outros meios de comunicação – seu potencial em agregar indivíduos e de torná-los visíveis a nível mundial.

A autora salienta que os SRS podem ser utilizados por seus atores, unicamente, para expor suas conexões e tornar público sua identidade virtual ou perfil, tanto quanto ampliar os contatos e estabelecer novas interações, estes *sites* são chamados de *sites* de redes sociais propriamente ditos. Já àqueles em que o foco principal não está na publicização dos seus perfis, mas que a partir do próprio uso das ferramentas e da apropriação de seus atores, bem como de outros conectados a este, tornam-se, por apropriação *sites* de redes sociais. (RECUERO, 2009, p. 104-105).

Um breve histórico dos SRS foi realizado por Boyd e Ellison (2008), os quais mostraram que o primeiro *site* de rede social que permitia a criação de um perfil virtual foi o *SixDegrees* no ano de 1997, baseado no princípio de que a cada 6 pessoas que conhecemos, temos um amigo em comum; este *site* se promoveu como uma ferramenta para manutenção de laços, onde indivíduos poderiam fazer novas amizades e manter contato através de mensagens, entretanto mesmo atraindo milhões de usuários, foi fechado em 2000. A partir de então, muitos outros *sites* foram criados: *Fotolog* (2002), *Friendster* (2002), *LinkedIn* (2003),

⁵ Softwares sociais “[...] seriam *softwares* com aplicação direta para a comunicação mediada por computador.” (RECUERO, 2009, p. 102).

MySpace (2003), *Last.FM* (2003), *Hi5* (2003), *Orkut* (2004), *Flickr* (2004), *Facebook* (2004), *YouTube* (2005), *Bebo* (2005), *Ning* (2005), *Twitter* (2006), *Pinterest* (2010), *Instagram* (2010), *Google+* (2011), entre outros.

Recuero (2009, p. 103-108) aponta algumas características dos SRS:

- a) “[...] possibilitam que [os usuários] construam interações nesses sistemas”;
- b) “[...] são capazes de construir e facilitar a emergência de tipos de capital social que não são facilmente acessíveis aos atores sociais no espaço *offline*”;
- c) auxiliam na construção da popularidade do ator;
- d) “[...] amplificam a expressão da rede social e a conectividade dos grupos sociais”;
- e) “[...] permitem aos atores sociais estar mais conectados”;
- f) “[...] podem auxiliar os atores a gerenciar os grupos”.

A partir da análise da autora, pode-se considerar que por meio dos SRS a interação que acontece entre os sujeitos potencializa um relacionamento mais dinâmico e interativo, quando podem suas conexões e definir qual tipo de relacionamento deseja ter com outro ator e a intensidade dessa relação.

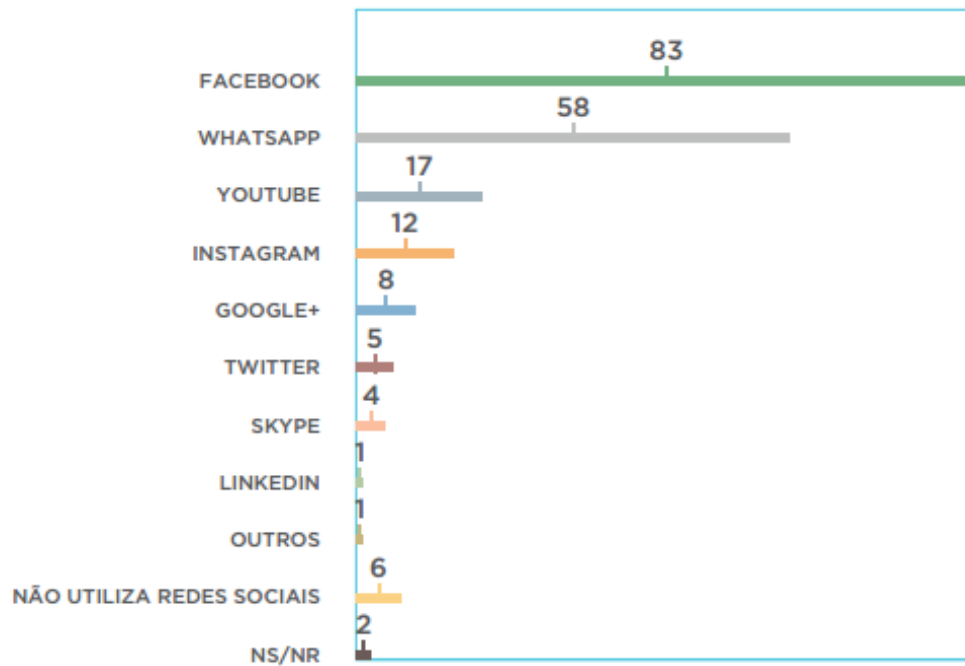
Esta interação que acontece nesses *sites* é diferente na interação face-a-face. De acordo com Rosa e Santos (2013, p. 21), a interação nos SRS apresenta algumas características:

[...] dá-se por meio de perfis elaborados pelos usuários que se representam nas redes; independe de critérios de tempo e de espaço; pode advir em diferentes modalidades (um-para-um, um-para-muitos e muitos-para-muitos); permite o acesso e a interferência de diferentes usuários conectados pela rede.

A partir das características acima citadas e a experiência no uso desses dispositivos, identifica-se que a adaptação da sociedade a esta nova forma de interação, entre outros fatores, está ligada a apropriação das facilidades oferecidas pela *web 2.0*. Os SRS, por exemplo, possibilitam a rápida atualização das informações; a liberdade de espaço para criar debates; o acesso à diversidade dos pontos de vista sobre um determinado assunto; a capacidade em associar o real ao imaginário e, sobretudo, a expressão de ideias sem censura.

A Figura 4 mostra os principais dispositivos de comunicação da *web* social utilizados no Brasil, segundo a Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 – hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. (BRASIL, 2014). São dispositivos, que trazem como principal característica as trocas sociais e a interação mediada pelo computador. São mantidas, principalmente, pelo interesse dos atores em fazer novos amigos e manter laços de amizade.

FIGURA 4 – Principais dispositivos de comunicação da *web* social utilizados no Brasil



Fonte: BRASIL, 2014.

Para melhor contextualizar os dispositivos apresentados na figura acima, no Quadro 2 são detalhadas algumas conceituações gerais para facilitar a compreensão desses dispositivos. Adicionou-se o *Flickr* e o *Foursquare* com base em outras pesquisas realizadas pela autora.

QUADRO 2 - Dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizados no Brasil

DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL	PRINCIPAIS CARATERÍSTICAS
<i>Facebook</i>	Criado em 2004 com o nome de <i>TheFacebook</i> , passou a ser conhecido como <i>Facebook</i> em 2006. Possibilita o compartilhamento de conteúdo como fotos, vídeos, mensagens e publicações em murais. Disponibiliza vários aplicativos e permite que os usuários criem aplicativos para o sistema.
<i>Whatsapp</i>	Fundado em 2009 e lançado em 2010, é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular e <i>smarphones</i> por meio da internet. Permite mensagem de voz, troca de fotos, vídeos e contatos de sua agenda e divulgação de sua localização. Sua funcionalidade é semelhante a um <i>chat</i> comum, no entanto seu diferencial é que apenas funciona por dispositivos móveis atrelados a um número de telefone. Há também a possibilidade de conectar-se no desktop por meio do <i>web.whatsapp.com/</i> , contudo é necessário apoio de um dispositivo mobile habilitado.
<i>Youtube</i>	Criado em 2005, permite que o usuário faça <i>upload</i> (carregar) e compartilhem vídeos. Oferece recursos para que sejam publicados em outros dispositivos.
<i>Instagram</i>	Criado em 2010, permite ao usuário compartilhar vídeos, fotos e usar filtros para produzir os mais diversos efeitos nos conteúdos disponibilizados. Podem gravar e compartilhar vídeos curtos com duração de até 15 segundos. Possibilita comentários nas imagens postadas e compartilhá-las em outros dispositivos, como <i>Twitter</i> e <i>Facebook</i> .
<i>Google +</i>	Criado em 2011, é atrelada a conta no Google (Gmail) e possibilita que qualquer usuário desta conta esteja integrado ao Google+. Sua estrutura é parecida ao do Facebook com compartilhamentos de conteúdo como fotos, vídeos, mensagens e publicações em murais, “seguir” pessoas, porém seu diferencial é o <i>Google Hangout</i> , que é a evolução do <i>chat - Google Talk</i> . Por meio deste aplicativo é possível realizar conferências ao vivo que podem ser assistidas em tempo real ou em outro momento pelo <i>YouTube</i> .
<i>Twitter</i>	Criado em 2006, é uma plataforma de <i>microblogging</i> que permite a publicação de mensagens de até 140 caracteres, através da web ou de SMS (serviço de mensagens de celular). Possui a capacidade de criar conexões entre as mensagens de qualquer pessoa do mundo que escreva sobre o mesmo assunto por meio do símbolo <i>hash</i> (#).
<i>Skype</i>	Criado em 2003, permite comunicação pela Internet por meio de conexões de voz e vídeo. Possibilita que os usuários realizem chamadas usando hardwares do computador (microfone e caixas de som) para qualquer lugar do mundo.
<i>Linkedin</i>	Criado em 2002 e lançado em 2003, permite aos usuários compartilhar experiências e expandir seu relacionamento profissional e organizacional com outros sujeitos da rede. Funciona como um currículo <i>on-line</i> ou uma rede de oportunidade de emprego, pois muitas empresas o utilizam para encontrar funcionários ou parceiros empresariais.
<i>Flickr</i>	Criado em 2004, permite a publicação de fotografias e vídeos que podem ser acompanhadas de textos e comentários. O Flickr possibilita ainda a etiquetagem com palavras-chaves das imagens postadas.
<i>Foursquare</i>	Criado em 2009, é uma rede geossocial baseada em localização fornecida pelo GPS dos aparelhos de celular. Possibilita que o usuário faça “check-ins” em lojas, restaurantes, cinemas e qualquer outro local cadastrado. Caracteriza-se também como um jogo, pois os usuários ganha pontos à medida que conhece lugares novos e volta a locais conhecidos, podendo chegar ao “ <i>status</i> ” de “prefeito” de um determinado local. Assim, consegue reunir dicas dos locais visitados pelas pessoas.

Fonte: Da autora baseado em Recuero (2009), Rosa e Santos (2013).

Ressalta-se que as possibilidades oferecidas pelos dispositivos de comunicação da *web* social chegaram também até as instituições voltadas para a educação, cultura e lazer, a exemplo da biblioteca pública. Estes dispositivos possibilitam ampliar a comunicação entre a biblioteca e seus usuários, aproximando-os por meio de novos serviços, troca de informações e compartilhamento de ideias e inovações. Por este aspecto, a biblioteca faz destes dispositivos mediadores de suas ações.

Por conseguinte, na próxima seção, busca-se apresentar as características e a missão da biblioteca pública, traçadas universalmente e, as possibilidades de uso dos dispositivos de comunicação da *web* social.

2.3 BIBLIOTECA PÚBLICA: HISTÓRICO E EVOLUÇÃO

O nascimento da biblioteca pública, em meados do século XVI, está relacionado a uma série de transformações socioculturais. A partir da Renascença, o conceito em torno do que seria “biblioteca” foi aos poucos perdendo seu significado original – a era da biblioteca proibitiva, sectária e mantenedora de manuscritos, “[...] uma espécie de mosteiro, no qual uma pequena elite de textos marcava o ritmo das orações, balançava os turbulos e entoava num cantochão o grande diálogo dos séculos.” (BATTLES, 2003, p. 122).

Conforme Serrai (1975, p. 147), as bibliotecas que surgiram a partir de 1700, possuíam as seguintes características:

[...] constituídas por fundação ou por dotação; [...] nacionais (em geral derivam das reais; [...] circulante, com pagamento de certa importância por parte do usuário; as filantrópicas, com base financeira mista; as públicas anglo-americanas, mantidas por contribuições fiscais.

Este processo de mudança deve-se, sobretudo, a condição do homem como consumidor e produtor de informação. A relação entre a biblioteca e os dogmas religiosos perdeu espaço para a democratização do conhecimento, embora ainda tenha permanecido por muito tempo como um lugar restrito a uma pequena parcela da sociedade, demarcando uma fronteira entre intelectuais e leigos.

Desse modo, a biblioteca foi pensada como parte de um subsistema de um tripé intelectual com a finalidade essencial de classificar e organizar o conhecimento. Com a invenção da imprensa por Gutenberg, houve uma enorme multiplicação do número de livros para a época e, desta forma, a ampliação do acesso aos livros e à leitura. Nesse espaço de

tempo, a biblioteca passou por uma nova reestruturação – a necessidade eminente de ampliar seu ambiente físico para abrigar uma maior quantidade de livros e, ao mesmo tempo, uma biblioteca-enciclopédia, que possuísse um esquema de classificação simples, mas que abrangesse todos os campos do conhecimento. (BURKE, 2003)

Para Burke (2003, p. 67), nos Séculos XVII e XVIII, havia bibliotecas “quase públicas”, pois, o acesso era apenas para pesquisadores, e ainda assim, de forma limitada, abrindo somente duas vezes por semana e, em alguns casos, a consulta aos acervos era concedida apenas com a permissão do bibliotecário e de sua equipe. De acordo com o autor, um dos principais impedimentos para o acesso à biblioteca era a sua localização geográfica. Na Europa do Norte e do Leste tinham poucas bibliotecas, o que levou muitos estudiosos à migrarem para a Europa Ocidental em busca de bibliotecas famosas, especialmente as parisienses. O autor cita algumas dessas bibliotecas, ditas públicas: a biblioteca do cardeal Mazarino, a biblioteca de Saint-Victor e a biblioteca do Jardim Real.

Nesse período, a ideia de biblioteca “pública” se estendia na Europa como um equipamento intelectual que servia aos estudiosos como um espaço de leitura, recepção, apropriação e aquisição do conhecimento. Contudo, mesmo com esta configuração, o conceito de biblioteca pública excluía o acesso indiscriminado a todos os cidadãos.

A verdadeira natureza da biblioteca ganha sentido à medida que o restrito mundo de informações começa a ficar pequeno diante da especialização dos interesses informativos de cada leitor. Desse modo, a necessidade de socialização do conhecimento, instrumentaliza o caráter público e social das bibliotecas. Nesse sentido, como pontua Martins (2001, p. 325), a junção do substantivo “biblioteca” associado ao adjetivo “pública” [...] não corresponde apenas ao desejo de identificá-la como organismo mantido pelo governo ou por entidades particulares, mas aberto a todos os interessados.”

A ressignificação da biblioteca como um serviço público, colocada à disposição de todos, começa a ser largamente discutida. Seus objetivos são reestruturados e relacionados à difusão da cultura, à educação e à formação de cidadãos críticos por meio de coleções cada vez mais especializadas, admitindo as necessidades de cada grupo de leitores.

Este conceito, tal como é entendido atualmente, surge na segunda metade do Século XIX, possuindo alguns aspectos que a caracteriza: mantida totalmente pelo Estado; com funções peculiares; e comprometida a atender toda a sociedade. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 86).

Em estudo elaborado por Nogueira (1986, p. 223), o conceito contemporâneo de biblioteca pública é resultado dos avanços tecnológicos e sociais que demandaram mais

atenção à educação em virtude do desenvolvimento socioeconômico. Nesse contexto de mudanças, houve movimentos em prol da promoção da equidade e igualdade na educação para todos os cidadãos, elevando a escola pública como um veículo de emancipação do povo, o que demandou a qualificação e aperfeiçoamento especializado, valorizando desta forma os estudos científicos e favorecendo a criação de novas máquinas e descobertas tecnológicas. Dessa maneira, para a autora citada, a biblioteca pública surge como “[...] um artifício de garantia da democratização do saber.”

Por volta de 1850, a propagação das bibliotecas públicas nos Estados Unidos (EUA) se deu a partir de uma campanha em favor do letramento da sociedade norte-americana, financiada tanto por verbas públicas quanto privadas. (GALVÃO, 2014, p. 215). Na Inglaterra, o Parlamento do Reino Unido criou a Lei de 1850 que estabeleceu o princípio de bibliotecas públicas gratuitas. Esta lei representou a primeira iniciativa inglesa na criação de uma instituição nacional responsável pelo acesso universal e gratuito à informação e à literatura, conferindo à biblioteca atuar como um agente de legitimação no desempenho da sociedade por meio de práticas de leitura. (HAMMOND, 2002).

Para Serrai (1975, p. 157), tais ações dos EUA e Inglaterra caracterizam-se como “[...] o primeiro passo para a realização de uma capilar e eficiente rede nacional de bibliotecas destinadas à consulta, à leitura e ao empréstimo para o grande público.” Neste sentido, pode-se dizer que estas ações representam o marco legal na construção do conceito atual de biblioteca pública.

No artigo “*Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca*”, Muller (1984, p. 13) relaciona o surgimento das bibliotecas públicas no século XIX ao desenvolvimento da indústria e o processo de urbanização. A autora, ao discorrer sobre a postura do norte-americano, Stanley Jevons, e o inglês, Melvin Dewey, em relação à criação de bibliotecas públicas, diz que

[...] Jevons (EUA) e Dewey (Inglaterra) exemplificam as expectativas dominantes no final do século passado, acerca da biblioteca pública. A ela era atribuído um papel social bem definido, o de educar as classes mais baixas, mas preservando os valores sociais vigentes. Esperava-se que os recursos investidos nas bibliotecas públicas dessem dividendos em termos de ganhos sociais e para tanto seus serviços deveriam ser orientados.

A partir da interpretação de Muller sobre a origem da biblioteca pública, entende-se que esta biblioteca além de possuir uma função educativa, servia como veículo para fortalecimento dos princípios da sociedade da época e manutenção da democracia. Mesmo

sendo pública, a biblioteca ainda operava de forma hegemônica, favorecendo, sobretudo, os objetivos de uma classe dominante. Entretanto, o conceito de uma biblioteca pública e popular, cada vez mais próxima do povo e da cultura, foi sendo implantado. Nesse momento, o bibliotecário emerge como principal mediador entre a imagem da biblioteca e a sociedade, tendo como responsabilidade atrair o público à biblioteca e incentivá-lo à leitura.

No caso francês, em 1860, foi determinado pelo Ministro da Instrução Pública e dos Cultos, Gustave Rouland, que cada município instalasse em todas as escolas uma biblioteca-armário, criada para conservar livros e materiais escolares, e desenvolver a leitura dos alunos e de suas famílias. (GALVÃO, 2014, p. 213). Tal estratégia ampliou o acesso ao livro e à leitura por todo o país, utilizando como ferramenta a própria rede de escolas, o que configura tal biblioteca, também como escolar.

Tais transformações, segundo Muller (1984), culminaram na reestruturação também das escolas de Biblioteconomia, especialmente na Universidade de Chicago em 1920, atribuindo à área uma responsabilidade social, e não apenas tecnicista. De acordo com Ortega (2004, p. 2),

De fato, em função do surgimento da biblioteca pública, geral e aberta e do crescimento dos periódicos e de sua importância na divulgação científica, a Biblioteconomia trilhou novos caminhos, passando a dividir seus espaços com as atividades desenvolvidas pela Documentação.

Desse modo, conforme aponta Ortega (2004), os avanços na Biblioteconomia se devem também ao conceito moderno de biblioteca pública, ligado ao acesso indiscriminado de suas coleções e de seu espaço, e a função social no compartilhamento do saber. Nesse sentido, começa-se a pensar numa biblioteca pública voltada para o indivíduo que atuasse como agente potencializador do acesso ao livro e à leitura, disponibilizando conhecimento para o benefício de toda sociedade.

Desse modo, ampliaram-se as funções da biblioteca pública. Agregou-se à função de armazenadora da memória da sociedade, a função educativa, apoiando à escola nas atividades educacionais; a função de lazer, disponibilizando seu ambiente para a leitura informal; a função cultural, potencializando, por meio de ações, a apropriação da identidade dos sujeitos de modo a ampliar sua criticidade em relação ao mundo; a função de assessoria; dando suporte à sociedade na busca por informação; a função de disseminação, divulgando informações e promovendo atividades de interesse da comunidade. (OLIVEIRA, 1994, p. 14-15).

Dessa maneira, na medida em que a sociedade foi evoluindo e se tornando alfabetizada, principalmente após as revoluções francesa e industrial, quando a educação se torna obrigatória e gratuita, um direito de cada cidadão (SERRAI, 1975, p. 156), a necessidade de uma instituição pública que desse suporte a estas questões ficou cada vez mais nítida. Muito antes de esse pensamento surgir, o bibliotecário Gottfried Wilhelm Leibniz, da biblioteca de Hanover, Século XVII, já idealizava a biblioteca como uma instituição pública, colocando-a numa posição semelhante à de uma escola:

[...] o conhecimento [...] pode progredir somente quando cada indivíduo tem a possibilidade de informar-se sobre o que já foi escrito sobre um certo assunto, daí a função essencial e insubstituível das bibliotecas no progresso das ciências e na pesquisa em geral. (SERRAI, 1975, p. 152).

Nesse sentido, o acesso à informação que a biblioteca possibilita por meio dos seus acervos dá condições a qualquer indivíduo avançar em conhecimento, afinal, a biblioteca é, literalmente, a porta de entrada para que se conheça o desconhecido. A imagem da biblioteca pública, semelhantemente a justificativa para sua existência, foi sendo definida de acordo com cada mudança social, salientados pela Fundação Biblioteca Nacional (FBN) (BRASIL, 2000b, p. 19):

- a) crise econômica dos anos trinta e a Segunda Guerra Mundial: a imagem da biblioteca pública incorpora o conceito de atuar como instrumento para a paz e a democracia e identifica-se com a classe média e a população estudantil, cada vez mais numerosas;
- b) publicação pela UNESCO, em 1949, da 1ª versão do Manifesto da Biblioteca Pública: destacando sua função em relação ao ensino e caracterizando-a como centro de educação popular;
- c) década de 50: início de questionamentos crescentes por parte da classe bibliotecária, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra, sobre o papel da biblioteca pública e sua permanente identificação com os valores da classe média e a cultura de elite;
- d) décadas de 60 e 70: os movimentos culturais contestatórios desencadeiam novos questionamentos sobre o papel da biblioteca pública. Procura-se uma nova função – voltada para as classes mais desfavorecidas da sociedade – de caráter mais social;
- e) publicação pela UNESCO, em 1972, da 2ª versão do Manifesto da Biblioteca Pública: sintetizando como suas funções educação, cultura, lazer e informação;
- f) década de 80: informação e comunicação são vinculadas ao desenvolvimento das sociedades. Inicia-se o uso generalizado dos computadores e das novas tecnologias de comunicação nas bibliotecas, desencadeando o aparecimento das redes de bibliotecas, o que se reflete em suas funções e conceito;
- g) década de 90: Sociedade da Informação/Conhecimento, a revolução digital afeta o trabalho e a vida cotidiana. Necessidade dos indivíduos e das sociedades de adaptarem-se às rápidas e crescentes mudanças;
- h) publicação pela UNESCO, em 1994, da 3ª versão do Manifesto da Biblioteca Pública: seu texto enfatiza o compromisso da biblioteca pública com a democratização do acesso às novas tecnologias de informação.

Em todos os episódios citados acima, percebe-se a preocupação em fazer da biblioteca pública uma instituição voltada para funções socioeducativas, assim, seus objetivos podem ser resumidos, como salientou o bibliotecário Barry Totterdell (1978 apud FONSECA, 2007, p. 55), em educar, informar, promover cultura e lazer.

A atualização do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, no ano de 1994, aconteceu em virtude das transformações sociais e, sobretudo as causadas pelas novas tecnologias, as quais a biblioteca deveria se inserir. Esta atualização ocorreu durante a reunião do “*PGI Council Meeting*” da UNESCO, realizada em Paris, aprovando a versão que é conhecida nos dias atuais, na qual são descritas a missão das bibliotecas públicas:

- a) criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- b) apoiar a educação individual e a autoformação, bem como a educação formal a todos os níveis;
- c) oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- d) estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- e) promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- f) facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- g) fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural;
- h) apoiar a tradição oral;
- i) assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- j) proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- k) facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- l) apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (UNESCO, 1994).

O manifesto determina, ainda, que a biblioteca pública deve ser projetada e relacionada às bibliotecas nacionais, regionais, especializadas tanto quanto, às bibliotecas escolares e universitárias, ou seja, ela precisa manter relações com as diferentes categorias de bibliotecas, pois sendo ela local de informação, precisa estar pronta e acessível para as necessidades informacionais de todos os gêneros.

Sobre a importância das bibliotecas públicas em relação aos outros tipos bibliotecas, Fonseca (2007, p. 56) argumenta que esta

[...] é mais importante de todas as categorias, pois, além de seus objetivos específicos, pode complementar as atribuições das demais categorias e até, como serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar. Como costumam dizer os ingleses, ‘tudo para todos é exatamente o que a biblioteca pública deve ser’.

Sobre os seus serviços, o texto da UNESCO deixa claro que estes devem ser acessíveis a todos, inclusive àqueles que estejam impossibilitados de frequentá-la, igualmente a localização e o horário de funcionamento. Menciona a função mediadora do profissional bibliotecário, o qual precisa estar sendo continuamente capacitado a exercer sua profissão, assim como sugere programas de extensão e capacitação do usuário a fim de que estes tenham as competências necessárias para utilizar todos os recursos disponíveis da biblioteca. (UNESCO, 1994).

Com isso, a biblioteca pública é pensada como um ambiente democrático e público, local onde qualquer indivíduo possa compartilhar ideias, encontrar amigos e fazer novas amizades, conhecer seus direitos e deveres como cidadão e atuar protagonista nas atividades desenvolvidas pela biblioteca.

Um outro documento elaborado nesse período foi o relatório “Construir a Sociedade da Informação para todos”, publicado pela União Europeia, em 1998, sobre o papel das bibliotecas na sociedade contemporânea. No texto são enumeradas algumas exposições de motivos na proposta do relatório, onde é descrito a importância do acesso ao conhecimento, dizendo que

As bibliotecas são um elemento crucial do processo e do fenómeno relacionado com a sociedade da informação, embora actualmente ainda sejam subestimadas. Em termos de conteúdo, a influência que têm é muito mais ampla do que o seu volume económico deixaria supor. As bibliotecas ocuparão um lugar mais importante na sociedade da informação do que o que tinham sociedade industrial. Tal realizar-se-á, por exemplo, sob a forma das bibliotecas virtuais. Na sociedade moderna cabe precisamente às bibliotecas garantir que todos tenham a possibilidade, caso necessitem, de obter a informação e os conhecimentos culturais que desejem. É de extrema importância organizar o acesso a documentos importantes para o exercício da cidadania, tal como a legislação e outras decisões administrativas, bem como os jornais, que permitem que as pessoas se mantenham actualizadas. Sem um serviço deste tipo, a democracia, a abertura e a transparência da sociedade não serão realizadas, visto ser impensável que todos tenham a possibilidade de adquirir para si próprios uma quantidade muito elevada de documentos. Investir nas bibliotecas significa investir na democracia e na igualdade. (UNIÃO EUROPEIA, 1998, p.7).

Neste relatório são preconizadas novas práticas e atitudes para a biblioteca moderna, adaptada à Sociedade da Informação, que segundo Castells (1999) possui cinco características fundamentais: a informação como matéria-prima; os efeitos da tecnologia; estrutura básica em redes; flexibilidade e crescimento do desenvolvimento tecnológico.

É evidente que, assim como os outros países do mundo, o Brasil também avançou nas discussões em torno da importância da biblioteca pública na sociedade como um instrumento de apoio ao desenvolvimento intelectual e social dos sujeitos. Na próxima subseção será apresentado o cenário histórico e político das bibliotecas públicas no Brasil.

2.3.1 Bibliotecas públicas no Brasil: panorama histórico-político

No Brasil, de acordo Suaiden (1979, p. 7), desde 1808 já se pensava na criação de bibliotecas. No Século XIX, em virtude da ocupação das tropas napoleônicas em Portugal, a coroa portuguesa transferiu-se para o Brasil, trazendo consigo uma parte considerável das coleções da Biblioteca Real em três momentos: a primeira em 1810, a segunda no início de 1811 e a última no final desse mesmo ano; as quais foram alocadas no Hospital da Ordem Terceira de Nossa Senhora do Monte do Carmo, Rio de Janeiro (SCHWARCZ, 2002, p. 275).

Obviamente, esta biblioteca não tinha um caráter popular, era destinada à família real e a alguns integrantes da corte, sendo aberta ao público somente em outubro de 1814, por ordem do então príncipe regente D. João. Outro fator importante a citar, é que a Real Biblioteca só passou a pertencer ao Brasil em 1825, após a assinatura do Tratado de Paz e Amizade. Depois de um século, no ano 1948, tornou-se a Biblioteca Nacional e, em 7 de abril de 2004 foi regulamentada pelo Decreto n. 5.038⁶, como Fundação Biblioteca Nacional. (BETTENCOURT, 2014, p. 84).

De fato, a vinda da família real ao Brasil e, conseqüentemente, de sua biblioteca possibilitou a reflexão da sociedade da época começar a pensar sobre a necessidade de criação de uma biblioteca popular, aberta ao público. Segundo Schwarcz (2002, p. 281), mesmo não possuindo caráter de biblioteca pública, a Real Biblioteca foi aos poucos fazendo parte do cotidiano da sociedade brasileira da época. Seu acervo foi se tornando cada vez mais extenso devido à grande quantidade de doações e compras. Para Moraes (1979, p. 89),

De qualquer modo, no Rio do tempo de D. João VI havia boas bibliotecas oficiais e particulares. Se nenhuma se abria ao público sem restrições é porque o conceito de biblioteca pública é coisa moderna. A Biblioteca Pública aberta, no sentido que hoje tem, desenvolveu-se com as ideias democráticas norte-americanas. É das contribuições mais relevantes dos Estados Unidos à cultura universal.

⁶ Este decreto foi revogado pelo Decreto nº 7.748, de 6 de junho de 2012 e, posteriormente, pelo Decreto nº 8.297, de 15 de agosto de 2014, o qual traz anexo o Estatuto da Fundação Biblioteca Nacional, instituída por meio de autorização contida na Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990.

Na cidade de Salvador, na Bahia, um rico senhor de engenho, Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, conjuntamente a outros cidadãos soteropolitanos, já idealizara a criação de uma biblioteca pública, conceitualmente mais próxima de como é caracterizada atualmente. Com o apoio do Conde dos Arcos, governador da Bahia, a partir de um projeto chamado *Plano para o estabelecimento de huma bibliotheca pública na Cidade de S. Salvador*, Castelo Branco criou a primeira biblioteca pública brasileira, e da América Latina, que a concebeu “[...] para promover a instrução do povo. Seria formada pela cooperação de todos os cidadãos que desejassem dela fazer parte. A administração seria exercida pela sociedade e dos fundos necessários proviriam dos sócios.” (MORAES, 1979, p.143). Este plano elaborado por Castelo Branco, é considerado o “[...] primeiro projeto na história do Brasil com o objetivo de facilitar o acesso ao livro, mostrando, dessa forma, uma grande preocupação com a área da educação. ” (SUAIDEN, 2000, p. 52).

Fundada em 13 de maio de 1811, aniversário do então príncipe regente D. João, foi aberta ao público em 4 de agosto do mesmo ano, teve como sede inicial o antigo Colégio dos Jesuítas. Os primeiros volumes desta Biblioteca foram doados por Castelo Branco; seu primo, Alexandre Gomes Ferrão; pelo padre Francisco Agostinho Gomes, que para alguns ingleses, sua biblioteca era notável; e das duplicatas da Real Biblioteca. (MORAES, 1979, p. 146-147; SCHWARCZ, 2002, p. 281).

Para Schwarcz (2002, p. 282), Luís Joaquim dos Santos Marrocos, bibliotecário da Real Biblioteca, contribuiu, mesmo sem saber, para o aumento do acervo da Biblioteca Pública de Salvador, pois “[...] havia sugerido ao rei que estabelecesse uma biblioteca pública em Salvador, com os livros dobrados da Real [...] dava-se destino aos livros que, não cabendo mais na Biblioteca, restavam em caixotes fechados [...] além de garantir a leitura para o público de Salvador.”

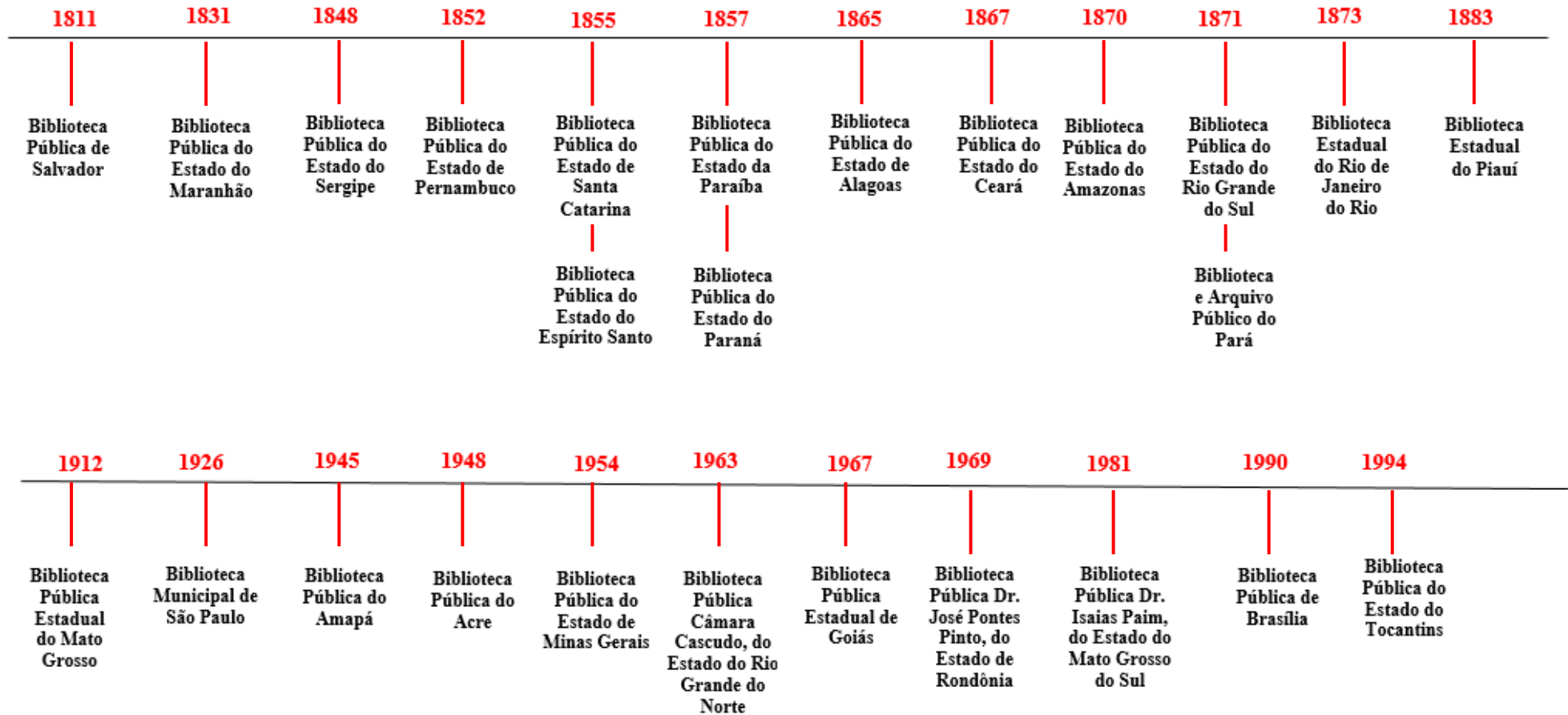
A importância desta Biblioteca para cultura brasileira, em especial a dos baianos naquele período histórico, configura-se como o apoio intelectual aos magistrados da época, a disponibilização do acesso aos livros e ao universo do saber, bem como a “[...] promoção da instrução e acesso ao livro como um meio de progresso.” (AZEVEDO, 2012, p. 10).

Para Azevedo (2012, p. 5) a Biblioteca Pública do Estado da Bahia – BPEB pode ser caracterizada como uma “fênix”. Esse adjetivo é compreendido por meio de vários momentos em que a biblioteca sofreu fenômenos externos e circunstâncias de cunho administrativo para que se estabelecesse físico e socialmente. Após sua primeira instalação em 1811, passa pela Casa do Senado (Praça 13 de maio), depois para o Supremo Tribunal de Justiça (Rua Chile) e

em 1912 para o Palácio do Governo (atualmente Palácio Rio Branco), o qual, neste mesmo ano foi bombardeado e seu acervo reduzido a quase 300 exemplares.

No ano de 1919 ganhou a primeira sede própria na Praça Tomé de Souza, comparada à *Public Library* de Nova Iorque, no entanto em 1961 é acometida por um incêndio que destruiu livros e coleções de revistas. Depois de tantas voltas, é no dia 5 de novembro de 1970 que inaugura sua segunda sede própria, localizada à Rua General Labatut, no bairro dos Barris, a qual permanece até os dias atuais. (SOARES et al., 2011). Com a criação da primeira biblioteca pública brasileira, foram criadas outras bibliotecas de mesmo caráter no Brasil (FIGURA 5), a partir de então, sempre por iniciativa governamental.

FIGURA 5 - Período de criação das primeiras bibliotecas públicas no Brasil – início do século XIX até o final do século XX



Fonte: Baseado em SUAIDEN (1979) e pesquisa da autora.

Contudo, até o início do Século XX, tais bibliotecas não possuíam qualquer planejamento de infraestrutura básica. Os ambientes, por vezes, improvisados, acomodavam um acervo desatualizado, oriundo de doações. As instalações eram precárias e havia poucos funcionários para atender ao público. E, mesmo com a facilidade no acesso aos livros, sobretudo após a Independência do Brasil em 1822, grande parte da população era analfabeta, o que excluiu muitos brasileiros de se apropriarem do mundo da leitura. Desse modo, a imagem da biblioteca não era a das melhores perante a sociedade, culminando no afastamento de alguns usuários, levando-os a pensar na biblioteca como um espaço de castigo, ou reservado a uma elite minoritária composta de eruditos. (SUAIDEN, 2000, p. 52).

Importante ressaltar, que a configuração das bibliotecas públicas brasileiras seguiu o padrão das bibliotecas criadas nos EUA e na Inglaterra. Embora o ideal fosse a instrução do povo brasileiro, conforme orientou Castelo Branco (fundador da biblioteca pública no Brasil), não houve qualquer adaptação à realidade brasileira. Era comum para elite da época, guiar-se pelo modelo de cultura estrangeira, o que refletiu na caracterização dos acervos das bibliotecas públicas, compostas em sua totalidade, por coleções eruditas que continham livros clássicos, em francês e inglês, limitando, desta forma, os leitores que não dominavam tais idiomas. (OLIVEIRA, 1994, p. 21).

Sobre o processo de consolidação das bibliotecas públicas no Brasil, Oliveira (1994, p. 25) diz que

Na época colonial, as bibliotecas públicas foram produto do interesse das ordens religiosas e de indivíduos isolados. No Império e nas primeiras décadas da República, a ideologia liberal vigente na economia também influenciou as ações do Estado nos setores socioculturais [...] Até os anos 30 as bibliotecas públicas tiveram como objetivos o apoio às atividades catequéticas e de ensino, a guarda e disseminação da cultura europeia, trazida para cá pelos colonizadores e servir como objeto de distinção intelectual para indivíduos ou grupos. Quaisquer que tenham sido estes objetivos, as bibliotecas públicas brasileiras constituíam um universo fragmentado e sem coordenação, atendendo a uma parcela reduzida da população e prestando serviço de informação de limitada utilidade para uma sociedade em processo de mudança. Um serviço que no futuro seria confrontado pelos processos de comunicação e informação, dos emergentes meios de comunicação de massa.

A importância de manter bibliotecas públicas com uma identidade nacional emerge na Semana de Arte Moderna de 1922, pois naquele momento, houve um grande apelo social realizado por um grupo de artistas, movimento denominado Modernismo brasileiro, em favor da renovação e transformação da cultura brasileira, a fim de estruturar uma cultura nacional que se identificasse com a realidade brasileira. Nessa perspectiva, é criada através da Lei

2.836, de 25 de fevereiro de 1925, a Biblioteca Municipal de São Paulo, inaugurada em 14 janeiro de 1926. (ASSIS, 2013).

A criação da Biblioteca Municipal de São Paulo⁷ tem importante significado nas ações pela reconfiguração da cultura brasileira. Faz parte de uma série de iniciativas no país, sobretudo em São Paulo, lideradas especialmente por Mário de Andrade, para a emancipação cultural no Brasil por meio de ações do Departamento de Cultura e a Divisão de Bibliotecas, que incluíam a criação e organização de bibliotecas públicas como contributo na difusão da cultura. (ASSIS, 2013; SUAIDEN, 2000).

Nesse contexto, com a popularização das bibliotecas públicas a partir dos anos de 1930, pôde-se analisar sua importância social, bem como identificar suas reais deficiências. Com isso, no intuito de melhorar os serviços oferecidos (naquele momento, a catalogação, classificação, e o atendimento ao público), criou-se, em 1936, o curso superior em Biblioteconomia pela Prefeitura de São Paulo para aperfeiçoar o funcionamento das bibliotecas. (ASSIS, 2013).

O principal diferencial desse curso, é que ele além de conceder bolsas de estudo para candidatos de outros estados tinha como objetivo preparar os profissionais para trabalhar em qualquer tipo de biblioteca e, não somente, para a Biblioteca Nacional, a exemplo do curso para formação de bibliotecário disponibilizado no início da década de 1910 pela Biblioteca Nacional e em 1929, no Instituto Mackenzie. (OLIVEIRA, 1994, p. 51).

Com a constituição do Instituto Nacional do Livro (INL), em 1937, pelo governo Vargas, que passou a utilizar a cultura como um instrumento de um projeto político-hegemônico, a biblioteca pública passa a ser financiada, totalmente, pelo Estado. (OLIVEIRA, 1994, p. 41). Para Suaiden (1979), o INL tinha como propósito

[...] propiciar meios para a produção, o aprimoramento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários, [...] passando esse órgão do Ministério da Educação e Cultura a dar prioridade, em seu trabalho, à formação de bibliotecas públicas em todo o território nacional.

Desse modo, Vargas iniciou seu plano de disseminação do livro e da biblioteca pública no país propondo a criação de 25 bibliotecas populares no Rio de Janeiro. O foco principal do Instituto era promover o livro como uma ferramenta de estabilidade social e difusão da cultura, definida como nacional pelo Estado. Assim, por meio do incentivo à produção de

⁷ No ano de 1960, a Biblioteca passou a se chamar Biblioteca Mário de Andrade, e é uma das mais importantes bibliotecas públicas no país. Seu histórico está disponível no Portal da Prefeitura de São Paulo - <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/>.

obras que enaltecessem a cultura brasileira, bem como a propagação de bibliotecas públicas no território nacional, intensificou o mercado livreiro no país. (OLIVEIRA, 1994, p. 44).

Apesar do objetivo central do INL tenha sido a promoção do livro e não a biblioteca pública vê-se a importante contribuição do INL no desenvolvimento e estruturação desta instituição, já que lhe coube criar, implantar e demandar políticas públicas.

Segundo Oliveira (1994, p. 188-190) suas principais contribuições foram:

- a) a expansão da biblioteca pública no Brasil a partir de sua incorporação a agenda governamental;
- b) o crescimento dos acervos das bibliotecas públicas no período de 1937 a 1963;
- c) o desenvolvimento dos cursos superiores em Biblioteconomia no Brasil.

Cabe-nos ressaltar, conforme análise realizada por Oliveira (1994) que as políticas voltadas para as bibliotecas públicas no Brasil poderiam ter avançado muito mais se o INL compreendesse a biblioteca como espaço múltiplo de informação e cultura, e não apenas um lugar que guardava livros a espera de um leitor ávido pelo hábito de ler.

A ausência de um conceito sólido para a biblioteca pública e sua missão na sociedade, culminou, por exemplo, na tentativa de uma nova nomenclatura para estas instituições entre os anos de 1955 e 1979, sendo denominadas bibliotecas populares. A criação de bibliotecas em todos os estados brasileiros foi uma excelente estratégia para disseminação do livro, sobretudo, do livro nacional, contudo não houve nenhum diagnóstico para identificar quais livros os leitores desejavam.

Com a criação do Serviço Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), no final da década de 1970, sob coordenação do INL, nasce também os Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas (SEBP) como apoio aos recursos humanos e financeiros de cada biblioteca do estado. Para Suaiden (1979, p. 14), foi nesse período que a biblioteca pública brasileira passou a fazer parte das políticas de governo em prol da Educação e Cultura, tendo a partir desse período a função de incentivar a comunidade, por meio dos hábitos de leitura, a participar do desenvolvimento sociocultural no Brasil, seguindo, desta maneira, os parâmetros da segunda versão do Manifesto da UNESCO, em 1972, o qual destacou as suas funções relacionadas à educação, cultura, lazer e informação.

Na década de 1980, no estudo descritivo sobre a condição das 23 bibliotecas públicas estaduais com maior destaque no Brasil, realizado por Suaiden, o autor traz os principais problemas dessas bibliotecas, salientando a precariedade nas instalações físicas, no acervo e mobiliário; ausência de profissionais qualificados; falta de investimentos da parte governamental e, conseqüentemente, de visibilidade na sociedade.

Em contrapartida, de acordo com Paiva (2008, p.41), é criada a Lei 7.505 de 1986 (Lei Sarney), “[...] que incentivou doações ou patrocínios a instituições e eventos culturais e artísticos [...]” e com isso, favoreceu a ampliação dos acervos das bibliotecas públicas. Outra novidade foi a inserção de periódicos nesses acervos e a configuração de novos serviços, adaptando a biblioteca a ser um espaço de cultura e convivência. (PAIVA, 2008; OLIVEIRA, 1994).

Nos anos 1990, segundo uma pesquisa realizada pelo Sistema Brasileiro de Televisão, o índice de analfabetismo no Brasil estava muito alto. O percentual dos alfabetizados, 25%, não estavam aptos para exercer o hábito da leitura e, muito menos frequentar a biblioteca pública como apoio à educação continuada. Tais dados refletem no uso da biblioteca pela população naquele período, representado por uma pequena parcela da sociedade. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.21). Importante ressaltar que na década de 1990, o Brasil passara por transformações políticas que, de certa forma, influenciaram a cultura, por exemplo, a extinção do Ministério da Cultura (Minc) no mandato do presidente Fernando Collor de Melo em 1990 e a sua recriação em 1992 no governo de Itamar Franco.

Contudo, conforme Paiva e Andrade (2014, p. 103), salientam-se nesse período algumas medidas governamentais voltadas para a biblioteca pública, para o livro e a leitura:

- a) criação da Fundação Biblioteca Nacional - FBN em 1992 por meio da Lei 8.029;
- b) criação do Programa Nacional e Incentivo à Leitura (Proler), no ano de 1992, por meio do Decreto 519;
- c) criação, em 1992, do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP);
- d) inauguração do Programa “Uma biblioteca em cada município”, do Minc e “Livro Aberto” da FBN;
- e) inserção da Secretaria do Livro e da Leitura (SLL) na estrutura do Minc, em 1999.

No início dos anos 2000, já no segundo mandato do governo Fernando Henrique Cardoso, a partir de um modelo de globalização, as medidas voltadas para a área da informação é reconfigurada para o conceito de Sociedade da Informação. Nesse momento, é publicado no Brasil o Livro Verde da Sociedade da Informação (BRASIL, 2000a), o qual propunha sete linhas de ação para a concretização de alguns objetivos:

- a) mercado, trabalho e oportunidades;
- b) universalização de serviços para a cidadania;
- c) educação na Sociedade da Informação;
- d) conteúdos e identidade cultural;
- e) governo ao alcance de todos

- f) pesquisa e desenvolvimento, tecnologia-chave e aplicações; e
- g) infraestrutura avançada e novos serviços.

Em relação às bibliotecas públicas, o Livro Verde a considera como uma importante estratégia nacional para difusão, captação e processamento de conteúdos do interesse do Estado. O texto diz que

Aparelhá-las como pontos focais para ampliar as oportunidades de acesso aos serviços e produtos já disponíveis e estender seu uso a outros grupos sociais constitui oportunidade ímpar para aumentar a potencialidade de criação de conteúdos locais e a capilarização do acesso. (BRASIL, 2000a, p. 64).

Nessa perspectiva, em 2002, a Secretaria do Livro e da Leitura do Minc inaugura o Cadastro Nacional de Bibliotecas (CNB), cujos objetivos são: “[...] reunir e gerenciar o conhecimento sobre a realidade das bibliotecas brasileiras; cadastrar todas as categorias de bibliotecas; emitir certificado para as bibliotecas cadastradas; e criar catálogo virtual de bibliotecas brasileiras certificadas, com consulta on-line.” (PAIVA, 2008, p. 87).

Com a criação do CNB, elaboraram-se alguns critérios que ampliariam os investimentos para Fundo de universalização dos serviços de telecomunicações (Fust), os quais eram designados, especificamente, para Programa chamado Fust-Bibliotecas. Este Programa tinha como objetivo inserir, no conceito e nas práticas da Sociedade da Informação, as bibliotecas brasileiras. Desse modo, pretendia-se expandir a quantidade de bibliotecas públicas conectadas à Internet e, conseqüentemente, automatizar seus serviços e acervos. (PAIVA, 2008, p. 88).

Contudo, mesmo com tais iniciativas, segundo o relatório do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), sobre o acompanhamento de políticas e programas governamentais na área da cultura, ao incluir as bibliotecas, aponta alguns desafios a serem atendidos pelo Minc:

A implantação de bibliotecas em municípios enfrenta a herança das desigualdades regionais nas mais diferentes dimensões: no que se refere à capacidade implementadora local, à capacidade técnica na formulação de projetos e à capacidade de oferecer contrapartidas – que vão desde a complementação de recursos financeiros até a existência de equipamentos e locais adequados. Com efeito, o maior desafio é atender à demanda por bibliotecas, ampliar acervos e desenvolver ações de fortalecimento das capacidades locais mediante treinamentos e capacitação a distância. (BRASIL, 2003b, p. 71).

No ano de 2003, já com o Presidente Luis Inácio Lula da Silva, foi criada a Lei 10.753⁸, de 30 de outubro de 2003, conhecida como Lei do Livro, que instituiu a Política Nacional do Livro. Esta Lei possui dentre seus objetivos “[...] assegurar ao cidadão o pleno exercício do direito de acesso e uso do livro [...] promover e incentivar o hábito da leitura [...] instalar e ampliar no País livrarias, bibliotecas e pontos de venda de livro [...]”, cabendo ao Poder Executivo “[...] implementar programas anuais para manutenção e atualização do acervo de bibliotecas públicas [...]”, incluindo obras em Sistema Braille. Nas disposições finais responsabiliza a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios a consignar, em seus orçamentos, verbas para manutenção de bibliotecas e aquisição de livros. No final do texto, para controlar os bens patrimoniais das bibliotecas públicas, o livro passa a não ser livro considerado material permanente (BRASIL, 2003a). Esta é considerada a primeira ação do governo Lula direcionada à biblioteca pública no país.

Logo após, vieram outros projetos e ações, tais como o Programa Fome de Livro, também chamado de Programa Nacional de Biblioteca Pública e Leitura, criado em 2004; a Câmara Setorial do Livro e Leitura (CSLL), em 2005, instituída para contribuir no avanço das políticas públicas para o livro, a leitura, e as bibliotecas no Brasil; a proclamação o ano de 2005 como o Ano Ibero-americano da Leitura; a inserção das bibliotecas no Prêmio Vivaleitura, do Minc, Ministério da Educação e da Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI); a instituição do Plano Nacional do Livro e da Leitura (PNLL), em agosto de 2006, pela Portaria Interministerial Ministério da Educação /Ministério da Cultura, nº 1442 e, nos anos seguintes, em cada governo local.

Torna-se relevante destacar que todas as iniciativas governamentais, configuradas como políticas públicas são respostas às questões levantadas pela sociedade civil em benefício de determinadas áreas. Na área do livro, leitura e biblioteca, há um importante exemplo de um movimento social representado no Manifesto do Povo do Livro, assinado por escritores, editores, livreiros, bibliotecários, professores, estudantes e artistas, e entregue ao Presidente Lula no ano de 2006. O Manifesto (2006) destaca que

A biblioteca é um serviço público e dever do Estado, tal como a saúde e a educação. Para tanto, o Estado deve cumprir, de forma cabal, a Política Nacional do Livro e dar, a partir de 2007, prioridade total à revitalização da biblioteca pública. É ela o meio mais eficiente de proporcionar educação continuada à população e, dessa forma, ser instrumento de democracia e de política social. É, pois, fundamental e urgente que todos os municípios

⁸ BRASIL. Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003. Institui a Política Nacional do Livro. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 31 out. 2003a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.753.htm>. Acesso em: 23 jan. 2014.

brasileiros tenham pelo menos uma biblioteca e que [...] seja fortalecidas e reequipadas para atender ao cidadão brasileiro dentro dos padrões mínimos internacionais: com bons e diversificados acervos de livros e outros materiais; pessoal qualificado e estimulado; e recursos permanentes para manutenção, atualização, formação e fomento.

Em 2009 foi realizado o 1º Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais (BRASIL, 2009) encomendado à Fundação Getúlio Vargas (FGV) pelo Minc e pela FBN), o qual mostrou que 79% dos municípios brasileiros possuíam ao menos uma biblioteca aberta, o que corresponde a 4.763 bibliotecas em 4.413 municípios.

No ano de 2012, foi divulgada no *site* da FBN (FUNDAÇÃO... 2012) uma lista organizada pelo SNBP das bibliotecas públicas estão no Cadastro Nacional de Bibliotecas. Nela consta um total de 2.851 bibliotecas municipais e 134 bibliotecas estaduais, totalizando um total de 2.985 bibliotecas públicas destinadas ao público em geral. Os números supracitados mostram uma discrepância na quantidade de bibliotecas cadastradas daquelas que foram identificadas pelo Censo, isto, de certa forma contribui para a falta de visibilidade destas bibliotecas perante a sociedade, como também no que diz respeito às verbas destinadas a elas pelo do poder público para sua implantação e continuidade dos trabalhos, o que, em alguns casos, a falta de recursos culmina no fechamento dessas instituições.

Ainda no ano de 2012, o Deputado José Stédile propôs por meio do Projeto de Lei 3727/12, que dispõe sobre o princípio da universalização das bibliotecas públicas no País e criação de uma biblioteca pública em cada município. Na sua proposta, tal legislação seria inserida no artigo 3 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, a qual estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, entretanto até a presente data, encontra-se sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões.⁹

No início de 2015 foi encaminhado ao Senado Federal o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 28/2015¹⁰ que institui a Política Nacional de Bibliotecas. Criado pelo então Senador Cristovam Buarque, o documento até esta data, encontra-se em tramitação na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania. O Projeto traz conceitos sobre bibliotecas e suas tipologias (nacional, pública, escolar, universitária e especializada) e, um dos seus objetivos, discutidos em Audiência Pública em abril de 2014 com profissionais da informação e educação, sociedade civil e órgãos de classe, é resolver questões relacionados aos conceitos que interferem na compreensão da missão, usuários, acervos e serviços oferecidos à comunidade em geral.

⁹ A tramitação do Projeto pode ser acompanhada no *link*:

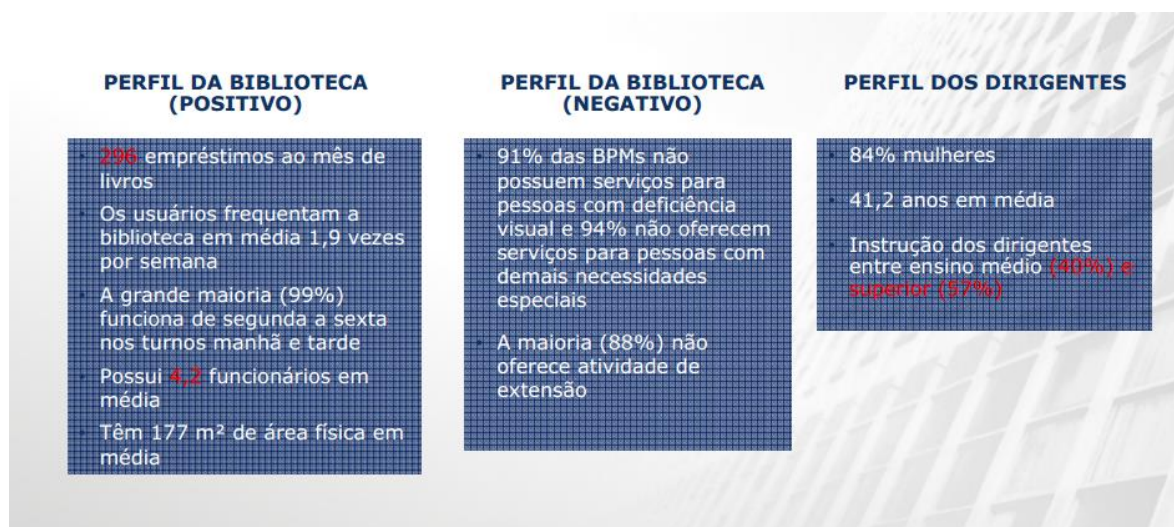
<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=541906>

¹⁰ BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 28, de 2015. Institui a Política Nacional de Bibliotecas. Disponível em: < <http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/119687>>. Acesso em: 23 jan. 2014.

Entretanto, no que se refere às bibliotecas públicas, a partir do que tem sido discutido em pesquisas sobre essas bibliotecas e, até mesmo na síntese histórica apresentada neste trabalho, nota-se lacunas no desenvolvimento dos conceitos e missão destas bibliotecas, uma vez que se limita a algumas missões, já apropriadas e definidas em diretrizes internacionais, a exemplo do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas de 1994. De certo modo, a iniciativa do Projeto representa um marco legal no que diz respeito às políticas públicas voltadas para a biblioteca pública, contudo é necessária uma compreensão mais ampla sobre a real competência dessa biblioteca a partir do contexto brasileiro, de forma a estabelecer um diagnóstico que possa solucionar efetivamente os principais problemas que afetam o desenvolvimento e ação dessas bibliotecas em prol do acesso à informação e à cultura.

O Censo Nacional, o qual até a presente data não foi atualizado, apresenta as características gerais das Bibliotecas Públicas, destacando seus aspectos positivos, negativos e também, o perfil dos seus dirigentes, conforme Figura 6.

FIGURA 6 – Características gerais das bibliotecas públicas municipais



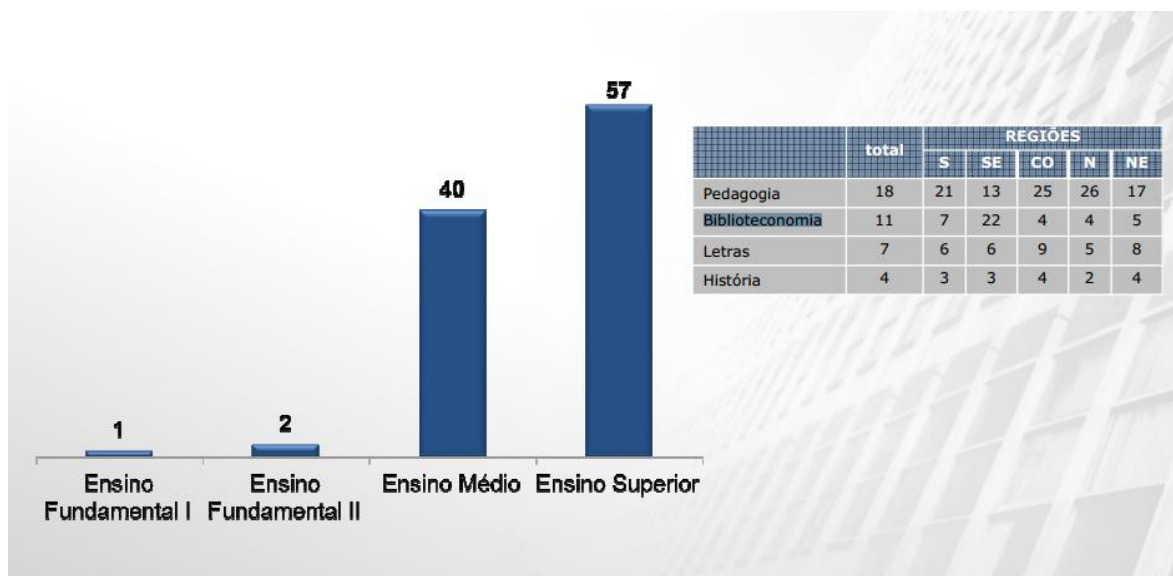
Fonte: BRASIL (2009, p. 22).

Também, foi observado que a maioria das bibliotecas não possui dirigentes com formação na área de biblioteconomia (Figura 7). Este é um fato que vai de encontro ao que foi estipulado pelo Manifesto da UNESCO, o qual diz que “A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados”, bem como a Lei nº 4.084¹¹,

¹¹ BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 02 jul. 1962. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 23 jan. 2014.

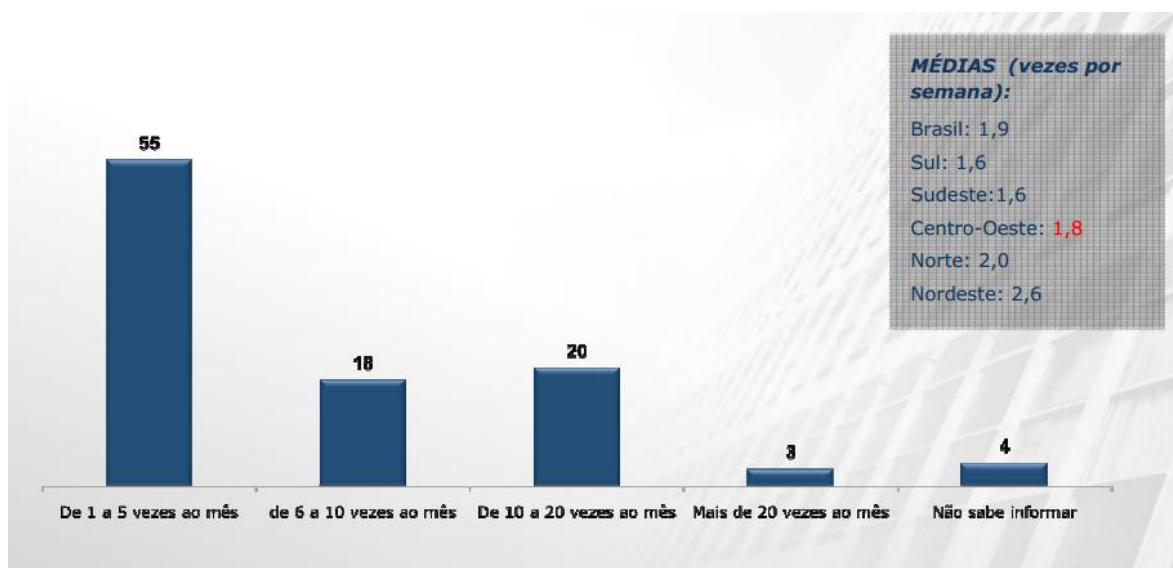
de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a profissão de bibliotecário, dizendo que o exercício da profissão de Bibliotecário é, especificadamente, permitido aos Bacharéis em Biblioteconomia.

FIGURA 7 – Perfil dos dirigentes das bibliotecas públicas municipais



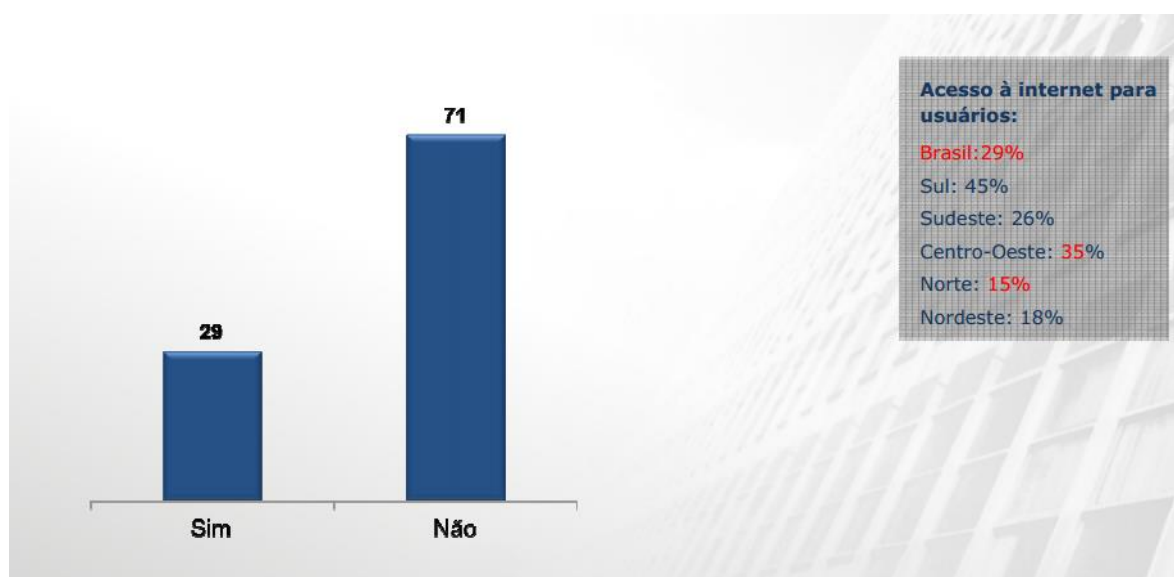
Fonte: BRASIL (2009, p. 37).

Quanto a frequência dos usuários (Figura 8), o estudo mostrou que a média de visita ao estabelecimento é de 1,9 vez por semana. A aproximação do usuário à biblioteca é uma questão preponderante no estabelecimento da missão da biblioteca pública, a qual visa a integração social por seu intermédio, semelhantemente à compreensão de que ela seja o “[...] núcleo de irradiação da cultura, [...] agência de informação e pesquisa, [...] centro de aperfeiçoamento intelectual, [...] mediadora da democratização da leitura e do conhecimento [...].” (SUAIDEN, 1979).

FIGURA 8 – Média de frequência dos usuários nas bibliotecas públicas municipais

Fonte: BRASIL (2009, p. 99).

Há de se salientar também, que a partir dos resultados do Censo, outra característica relevante no que diz respeito ao “[...] desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática.”, como também as atribuições quanto às coleções e serviços, os quais “[...] devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como materiais tradicionais [...]” (Figura 9), elementos que compõem o Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas (UNESCO, 1994), a qual revela que apenas 29% destas bibliotecas prestam serviços de internet aos seus usuários.

FIGURA 9 – Serviços de internet prestados aos usuários das bibliotecas públicas municipais

Fonte: BRASIL (2009, p. 83).

A partir destas observações, vê-se que a realidade da biblioteca pública brasileira é desafiadora, entretanto, a adaptação aos recursos das TIC pode ser uma das soluções para que ela, novamente alcance seu auge no que diz respeito a disseminação e acesso à informação, bem como a aproximação do seu usuário, pois conforme previu Serrai (1975, p. 161), ainda na década de 70:

No futuro próximo, os bancos de dados, as redes nacionais ou locais de consulta a domicílio por meio de uma unidade teletexto e de um vídeo de televisão, poderão tornar-se realidade. Mas como a leitura proporciona ainda o meio de extração de dados mais rápido e mais cômodo, além de constituir uma fonte autônoma de deleite mental, o livro continuará a existir, mesmo que impresso com métodos diferentes dos atuais. Continuarão a existir também as bibliotecas tradicionais, ao lado dos centros de informação, mas disporão de uma organização mais racional e eficiente e, com certeza, estarão mais diferenciadas das atuais.

No *site* da SNBP¹², são constantemente atualizados dados sobre as bibliotecas públicas brasileiras, bem como os investimentos realizados nestas unidades. Percebe-se que ao longo da construção da identidade da biblioteca pública no Brasil, esta biblioteca passou inúmeras transformações, principalmente, no que se refere a reconfiguração do seu conceito e a identificação do seu foco real – os usuários.

Nessa trajetória, pôde-se observar que com o surgimento da internet e a aplicação de suas ferramentas no dia a dia das pessoas, a biblioteca pública está sendo conduzida a repensar sobre os meios e formas que, na contemporaneidade, busca-se a informação.

Atualmente, a biblioteca não é mais vista como o único espaço onde se encontra e armazena informações – é também um espaço de participação social, construção da cidadania, um importante instrumento social para a configuração da cultura brasileira. Talvez a problemática que envolve o novo papel e função da biblioteca pública resida na valorização não apenas dos seus serviços, mas no seu ambiente físico, pensado como um espaço de convivência, em espaço de formação de relações sociais. Estas questões são objeto de estudo desta pesquisa e serão discutidas nas próximas seções.

2.3.1 Biblioteca Pública: hidridismo e multiterritorialidade

Conforme a síntese histórica apresentada na subseção anterior, sobre a criação e a evolução da biblioteca pública e o seu conceito, percebe-se que as transformações pelas quais

¹² SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Dados das Bibliotecas Públicas no Brasil. Disponível em: < <http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 23 jan. 2014.

passou, desde a consolidação das políticas públicas até as relações que foi desenvolvendo com sociedade para a construção de sua imagem, refletem também nas mudanças de configuração do seu espaço físico, desde sua estrutura física até os serviços prestados e a sua função como dispositivo sociocultural.

A biblioteca pública como um instrumento de socialização da cultura e mediadora do conhecimento, amplia sua expressão e significado à medida que se coloca a serviço da sociedade, quando ganha forma a partir da geração de conteúdos e que, por sua vez, são por ela. Por este aspecto, identifica-se um ciclo relacional onde a biblioteca pública tem um papel importante na manutenção cultural, histórica e social de uma sociedade. Nesse sentido, exerce sua função mediadora entre o homem, o conhecimento e o mundo, definida pelas práticas e interferências que exerce no contexto social.

Pensar a biblioteca pública como um espaço de encontro e diálogo, pressupõe pensar a biblioteca pública como um espaço de participação e também de convívio. Tal concepção pode ser melhor compreendida ao observarmos o conceito de espaço, visto por Krampen (1979, p. 25 apud SANTOS, M., 2006, p.63) - "[...] um palco onde os humanos entram em relação com outros homens e com objetos."

Na contemporaneidade, a biblioteca pública tradicional tem uma série de questões para enfrentar. Segundo estudo realizado por Galvão (2014, p. 212), pode ser resumido em: “[...] o público e o acesso; a constituição dos acervos; a necessidade do controle sobre os modos de ler; e o papel do profissional responsável por essa instituição.” Acrescenta-se mais um: a falta de edifícios modernos e confortáveis.

Sabe-se que a falta de recursos ou, simplesmente, a prioridade na distribuição destes para a biblioteca é um dos principais motivos da ausência de reformas e reestruturação de seus espaços. Contudo, a partir da revisão de literatura sobre a situação da biblioteca pública no Brasil e no Mundo, identifica-se que a ressignificação do seu conceito e de sua função na sociedade está além dos seus serviços, mas na projeção do seu ambiente físico com um lugar de opinião pública, de cultura, de encontro, aberto, acessível, atrativo e confortável. Um espaço híbrido na disponibilização de seus principais serviços e ações, um espaço de todos e para todos, que é envolvida constantemente com a comunidade.

Talvez pensar a biblioteca pública com estas características possa desassociá-la de sua função, concebida pela maioria da população global, que é de guardar livros. Embora, esta seja também uma de suas funções, a biblioteca deve ser vista como um espaço universalmente acessível onde os cidadãos são livres para se reunir e confraternizar sem se sentir, apenas, como leitores.

O uso de tecnologias para buscar, produzir e armazenar informações fez com que políticas públicas fossem criadas a fim de adaptar as bibliotecas a novos recursos e muni-las de computadores e acesso à internet. Contudo, tal iniciativa, após o advento da internet e o desenvolvimento de suas ferramentas, parece cada vez mais redundante. Isto pode ser melhor comprovado ao identificarmos que, por exemplo, no Brasil, há 120,3 milhões de pessoas com acesso à internet, sendo que 87,9 milhões tem acesso de seus domicílios, segundo pesquisa da Nielsen IBOPE entre o primeiro trimestre de 2013 e primeiro trimestre de 2014. (NÚMERO..., 2014).

A Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República realizou a Pesquisa brasileira de mídia 2015, a qual apontou que

76% das pessoas acessam a internet todos os dias, com uma exposição média diária de 4h59 de 2ª a 6ª-feira e de 4h24 nos finais de semana. Eles estão em busca, principalmente, de informações (67%) – sejam elas notícias sobre temas diversos ou informações de um modo geral –, de diversão e entretenimento (67%), de uma forma de passar o tempo livre (38%) e de estudo e aprendizagem (24%). (BRASIL, 2014, p. 49).

Tais dados revelam que, atualmente, a reconfiguração da biblioteca pública não está apenas na oferta de acesso público à internet e computadores. Obviamente que, dentro desse percentual há também aqueles que não utilizam a internet e suas ferramentas por falta de habilidade ou mesmo pelos custos que envolvem o uso das novas mídias. Nesse caso, a biblioteca pública assume o papel mediador, a ação de interferência, colocando o conhecimento diretamente nas mãos dos analfabetos digitais, iletrados e dos menos favorecidos socioeconomicamente. Arelada a esta função educadora, por que não uma biblioteca que associado à disponibilização de seus serviços tradicionais, encoraja seus leitores a explorarem seus espaços para fazerem leituras diferentes daquelas que se iniciam nos livros e interagir com o mundo. Talvez a biblioteca pública atual, ainda orientada para o livro, onde sobrevive a despeito da passagem à era digital, tende a assumir o aspecto de um espaço múltiplo, moderno e ao mesmo tempo à moda antiga.

Não é um devaneio imaginar uma biblioteca com tais características, afinal as bibliotecas existem porque existem pessoas, e não porque existem livros. Apesar dos relacionamentos estarem cada vez mais baseados no virtual, a valorização do contato físico pode ser uma importante estratégia para reavivar a aproximação entre as bibliotecas públicas e sua comunidade.

Importante dizer que não se trata de uma visão maniqueísta, quando as bibliotecas se isolam das mudanças sociais e investem em seus espaços tornando-os mais acolhedores. Não. É exatamente o oposto. Para que um lugar evolua, ele deve ser tocado pelo homem. A biblioteca pensada como um lugar é alvo da sociedade e, em cada momento histórico, segue as inovações conquistadas pelo ser humano.

O que vem ocorrendo é que a postura da biblioteca pública está envelhecendo à medida que o foco são as formas e os modelos tradicionais de diálogo com seus usuários, resultando no seu envelhecimento social, quando há desuso e desvalorização, direcionando-os para outras formas de busca e acesso a informação, leitura e lazer. Este estado conduz ao envelhecimento de sua estrutura física, pois o que não é utilizado não tem visibilidade, e dessa forma, não gera investimentos. A biblioteca pública identificada como um simples prédio no início ou no final de uma esquina, com um endereço e um ponto de referência.

Para Virílio (1993, p. 39) diz que “[...] a crise das dimensões físicas, enquanto crise das medidas faz par com a crise do determinismo e afeta hoje o conjunto de representações do mundo.” As ações e as atitudes cotidianas, toda a impressão de si e do outro têm-se transformado num ritual social, numa simulação social. Em contrapartida, toda representação é uma redução. Redução de uma imagem, redução de um significado, redução de uma identidade.

O deslocamento das pessoas para o ambiente virtual, por exemplo, é fenômeno que revela a necessidade humana de se relacionar sem o comprometimento de “revelar-se” totalmente. Mas o que elas querem? Conversar, participar, dar opiniões, serem sujeitos. E porque o virtual? No ambiente virtual a recepção é espontânea, o espaço é dinâmico e a interface é atrativa.

Pode-se então refletir sobre o lugar da biblioteca nos espaços virtuais? Seria uma atitude radical substituir os tijolos da biblioteca pelas conexões formadas pelas redes virtuais. A presença da biblioteca pública no espaço virtual não consiste, somente, em uma representação de si mesma além do seu espaço físico, ou então, a adaptação a uma demanda global, mas em uma estratégia de ressignificação do seu espaço real.

A inserção da biblioteca no ambiente virtual simboliza o momento no qual esta instituição milenar avança nos seus limites físicos e, passa a coexistir também, na imaterialidade, utilizando ciberespaço para se comunicar com seus usuários.

Ressalta-se que, em tese, não existe aproximação física dos sujeitos em ambientes virtuais, na verdade o que há é uma grande lacuna entre um ator e outro, mas que é simulado pelas relações de vizinhança, representações do eu à distância, e que, muitas vezes, não têm

nenhuma intenção de gerar vínculos afetivos. Contudo, por ser atrativo, torna-se irresistível e quem entra não quer sair até descobrir o Outro e reproduzir cada vez melhor o seu Eu.

A questão é: a presença das bibliotecas públicas em ambientes virtuais pode ser entendida como uma estratégia para ressignificar a importância de seu espaço físico? Não se trata de uma estratégia de *marketing*, definida por Ottoni (1995) como um processo administrativo que objetiva a satisfação dos utilizadores de produtos e serviços de informação, mas num “[...] espaço para desconstrução da ordem [...]”, previsto na década de 1980 por Muller (1984). Trata-se de uma estratégia voltada para a representação simbólica da biblioteca pública por meio dos recursos da *web* social para a mediação e aproximação dos usuários ao seu espaço físico.

A reflexão sobre o espaço e lugar da biblioteca pública na vida cotidiana da sociedade tem gerado algumas discussões na literatura recente da área da Biblioteconomia e CI. Crippa (2015) discute sobre o espaço físico da biblioteca pública como um lugar de participação social capaz de transformar a sociedade; Frota (2014) trata da biblioteca pública como espaço de formação da opinião pública; Gomes (2014a) aborda sobre a biblioteca pública como um espaço social de cultura; Machado, Elias Junior e Achilles (2014), trazem a biblioteca pública como uma instituição social no espaço público; Rasteli e Cavalcante (2013) abordam sobre a biblioteca pública como um lugar de mediação da leitura; Medeiros (2010) analisa a biblioteca pública como um espaço para a construção da cidadania; Silveira e Reis (2011) identificam as bibliotecas públicas como espaço de práticas culturais e de memória.

Em todos os textos citados se percebe a necessidade do aprofundamento, na contemporaneidade, de debates acerca do novo papel atribuído a biblioteca pública e as apropriações que a sociedade vem construindo sobre a sua imagem e a utilização de seus espaços. A biblioteca pública como uma instituição social deve possibilitar a convivência entre as pessoas, e por isso, à medida que o ser humano se transforma, ela também deve acompanhar tal mudança, entretanto, mantendo a historicidade dos diversos sujeitos que passaram por ela.

A presença em mais de um local – físico e virtual – denota uma nova estratégia para agregar, novamente, a importância da biblioteca pública para a sociedade.

Em um primeiro momento, de aproximação com os seus usuários e principalmente com os seus não-usuários, tendo em vista a possibilidade de ocupação e de circulação por um território amplamente frequentado. De outro lado coloca-se também como oportunidade para as bibliotecas públicas se constituírem em agentes dessa ocupação, tendo em vista que o acesso à internet não garante a qualificação

nos processos de busca, recuperação e uso da informação. (MACHADO; ELIAS JUNIOR; ACHILLES, 2014, p. 123)

É importante destacar que a acepção comum que se tem da biblioteca pública como uma instituição mantida pelo Estado, onde se configura um padrão estabelecido por lei e condutas burocráticas. Este perfil, muitas vezes, é atribuído ao espaço da biblioteca, quando deveria ser um espaço para o público socializar, discutir e compartilhar conhecimento. Nas redes sociais da internet a ideia de espaço público tem se tornado muito mais compreensível, devido a sua fluidez e dinamicidade. O acesso, a facilidade e rapidez com que se compartilham informações, geram novos conhecimento e, conseqüentemente, um lugar de visitação, permanência e convívio.

A ideia de uma biblioteca pública que esteja em dois tempos e dois lugares, ao mesmo tempo, possibilita a ampliação da acessibilidade de seus serviços, do relacionamento e fidelização de seus usuários. Conforme foi observado acima, por um longo período a biblioteca pública serviu como instrumento governamental para difusão do livro e da cultura nacional, bem como catalisadora do conservadorismo e imposição de determinados valores. Em contrapartida, foram também utilizadas pela sociedade como um local de acolhimento para movimentos de resistência e o desenvolvimento de artistas. Esta trajetória evidencia a potencialidade das bibliotecas públicas como um espaço de articulação de ideias, dinamicidade e de práticas sociais.

Tal perspectiva pode ser analisada, também,   luz das cinco leis de Ranganathan, que no início do Século XX já enxergava a biblioteca como uma instituição social que está além da preservação e depósito de livros, é um organismo vivo. Seu espaço consegue reunir e organizar variadas coleções e, ao mesmo tempo,   aconchegante, agradável e sua localização é conhecida por todos.

Targino (2010), a partir da leitura do livro “Cinco Leis de Ranganathan”, pontua algumas interpretações:

- a) os livros são para usar – uma biblioteca viva e dinâmica reflete sobre seu espaço físico;
- b) a cada leitor seu livro - enfatiza a multiplicidade de usuários a que a instituição pode atingir e a igualdade nas oportunidades de acesso   informação, ao livro e à leitura – o princípio da a o cultural;
- c) a cada livro seu leitor – traz a questão da dinamização e de uso das coleções, no acesso livre às estantes. A biblioteca possibilita seu leitor utilizar seus espaços com liberdade;

- d) poupe o tempo do leitor – a biblioteca investe na administração e na organização de suas coleções, favorecendo a rápida busca de informação pelos usuários;
- e) a biblioteca é um organismo em crescimento – a biblioteca está sempre se atualizando e se adequando a realidade da sociedade.

É interessante como essas questões levantadas por Ranganathan no século passado ainda inquietam a biblioteca contemporânea. As ações centradas no usuário e no acervo, mesmo com as transformações sociais e tecnológicas, têm feito refletir, mais uma vez, sobre a função da biblioteca e a atuação de seus profissionais.

Gorman (1998) reinterpreta as leis de Ranganathan, orientando-as para os possíveis desafios da prática biblioteconômica em uma sociedade tecnológica:

- a) bibliotecas servem a humanidade;
- b) respeite todas as formas pelas quais o conhecimento é transmitido;
- c) utilize inteligência tecnológica para melhoria de serviço;
- d) proteja acesso livre ao conhecimento;
- e) honre o passado e crie o futuro.

Relembrar tais recomendações fortalece a conscientização da biblioteca como um dispositivo de mediação e cultura. Pois, acredita-se que a biblioteca pública como uma rede social, constitui-se por meio do diálogo, da comunicação. Esta percepção nos parece bem mais prática ao pensarmos na biblioteca de Ranganathan, que está sempre viva e em crescimento.

Gomes (2014a, p. 160, destaque da autora), com base nas dez condições defendidas por Perrotti (2010) para a atuação de uma biblioteca, descreve algumas características essenciais:

- a) postura de **acolhimento** – espaço educativo e cultural que acolhe e reconhece as diferenças e singularidades da comunidade;
- b) atitude de **projeção** – projeta a comunidade rumo ao conhecimento;
- c) fomentar a **cooperação** – local de fomento a parcerias, trocas e ações cooperativas;
- d) proporcionar e desenvolver **sinergia** – espaço de articulação de saberes;
- e) assumir comportamento pró-ativo quanto ao desenvolvimento e implantação de **políticas públicas** – atuar pelo desenvolvimento de políticas voltadas protagonismo social e cultural;
- f) favorecer a formação, conservação e o acesso à **memória coletiva** – constituir e disponibilizar acervos diversificados;
- g) cultivar e estimular a **dialogia** – assumindo a função de local de interlocuções e trocas simbólicas;
- h) **saber redesenhar-se** – redefinindo permanentemente suas práticas culturais e a atuação de seus profissionais (constituição do mediador da informação);
- i) constituir-se enquanto uma **estação cultural** – promovendo a produção e ressignificação dos saberes;

- j) atuar no foco da **infoeducação** – orientando e também educando para o mundo informacional.

Sob esta ótica, a biblioteca pública se configura como um dispositivo indispensável a sociedade, no que tange às exigências do mundo moderno. Entretanto, vale ressaltar sua importância como lugar de memória que reúne por meio de documentos a referência história de um povo, transmitindo e movimentando os saberes humanos por gerações. Essa característica permite que a biblioteca pública seja compreendida, também, como mediadora das experiências da humanidade.

Nesse sentido, seja no espaço físico ou no virtual, sua representação perante a sociedade, é (ou deve ser) de um espaço que desperta a vontade de conhecer, aprender, produzir e compartilhar. A biblioteca pública é, portanto, um espaço de criação e que dialoga como todos os níveis de discussões, contradições, esperanças e emoções.

No sentido amplo, como seria dizer que uma biblioteca pública é a representação da comunidade em que está inserida? Talvez, a partir dessa reflexão se poderia imaginar se “aquela” biblioteca mais próxima nos representa. Por este aspecto, a biblioteca se configura como um espaço de transformação social, pois está dentro da sociedade interferindo na cultura a partir de suas ações direcionadas à leitura e a disseminação da informação e do conhecimento. Portanto, entende-se que na atualidade, além da prestação de seus serviços tradicionais, as bibliotecas públicas devem se reafirmar como espaços ativos nos processos de construção social, cultural e histórica dos lugares onde estão inseridas.

De fato, as ferramentas da *web* social têm possibilitado novas experiências no modo de se relacionar com as pessoas e com o mundo. Concomitante a esse fenômeno, novas competências e atitudes são demandadas, principalmente no que se refere à produção de conteúdos e formas de compartilhamento de informações. Para a biblioteca pública, trata-se de uma estratégia para aproximar seus usuários. Contudo, a adoção de práticas mediadoras produzidas no ambiente virtual por estas bibliotecas tem se limitado, apenas, a uma presença passiva, que inclui pouca interatividade e colaboração entre elas e seus usuários, quando a adaptação às novas tecnologias deveria potencializar um relacionamento mais efetivo.

Obviamente que, semelhantemente aos outros dispositivos de comunicação que tiveram seu momento de êxito, também haverá redução no uso dos *sites* de redes sociais. Todavia, atualmente, estes *sites* têm se configurado como um dos principais meios de interação social, com isso, dentro dessa perspectiva, a multiterritorialidade da biblioteca pública deve se tornar algo habitual e, que poderá possibilitar a ampliação da interação com e

entre seus usuários, ressignificando sua imagem diante da sociedade à medida que adapta seus serviços tradicionais às exigências do mundo contemporâneo.

Ressalta-se que este discurso pode ser compreendido de forma maniqueísta, no entanto, a simples existência no ambiente virtual não garantirá tal ressignificação. Desse modo, a nova configuração da biblioteca pública despenderá das estratégias adotadas por cada uma delas a partir do contexto sociocultural onde estão inseridas e de como farão o uso dos dispositivos de comunicação para a ação mediadora.

Por este aspecto, as bibliotecas precisam transformar o seu espaço físico em uma área de trabalho colaborativo que celebra a troca e o compartilhamento de informações. A biblioteca moderna não é apenas um lugar de armazenamento de coleções e documentos, pois com a evolução da tecnologia, a questão da guarda de informações está cada vez mais direcionada à nuvem. Atualmente, não há razão para a biblioteca ser um espaço formal e quieto. A busca por informação pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer tempo – ocorrem no ônibus, na rua, no hospital, numa sala de aula, em casa e, em lugares mais inusitados que aqui se possa descrever.

Por este aspecto, o espaço físico da biblioteca requer novos usos, tais como uma espaço de colaboração, estudos em grupo, encontros e produção do conhecimento. Deve ser compreendido como um espaço de comunhão onde as pessoas dialogam e interagem face-a-face. Sem estas características a biblioteca é a somente um lugar. Mas, como associar o espaço físico e real, do espaço virtual?

O conceito de que a biblioteca pública “[...] baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social [...]” (BRASIL, 2000b, p. 17), assemelha-se, em parte, ao objetivo dos dispositivos de comunicação da *web* social, no caso aqui, os *sites* de redes sociais. Quando as bibliotecas são inseridas no contexto da *web* social, não apenas inovam seus serviços, mas os potencializam e intensificam, como também possibilitam uma interação maior entre ela e seus usuários, atuando na sociedade além dos limites de tempo e espaço.

A presença da biblioteca num espaço virtual colaborativo e dinâmico, como os *sites* de redes sociais, oportuniza uma nova maneira de mediar a informação e gerar conhecimento, além de reforçar sua comunicação e empatia com seu público, mostrando-lhes diferentes conteúdos e, de certa forma aprendendo com eles e gerando uma comunicação bidirecional, de maneira que esses *sites* se tornam uma ferramenta de avaliação contínua de seus serviços, criando assim, um espaço de comunicação, interação e colaboração.

Nos *sites* de redes sociais, quanto maior a afinidade e os interesses em comum de cada ator, maior as chances de que eles mantenham laços fortes, a partir disto, com a criação de um perfil virtual nesses espaços, a biblioteca conhecerá mais seu usuário, pois, estes *softwares* sociais permitem que cada ator possa participar, interagir, trocar conhecimento e disponibilizar informações um com o outro, tornando cada um, participantes em potencial na construção do saber. Sob esta perspectiva, surge a possibilidade da biblioteca pública ampliar seu papel “[...] de dar a todo mundo livre acesso à soma dos conhecimentos e das ideias do homem às criações de sua imaginação.” (SUAIDEN, 1995, p. 21).

A adaptação da biblioteca pública ao contexto das ferramentas da segunda geração da internet, que é mais democrática e interativa, resulta em uma nova maneira de formar redes sociais, um novo universo para mediação. Segundo Blattmann e Silva (2007) a “[...] *web 2.0* é um novo espaço para acessar, organizar, gerenciar e tratar e disseminar a informação, conhecimentos e saberes [...] cabe estudar, experimentar, explorar tecnologias da *web 2.0* para facilitar o acesso e ampliar o uso da informação.”

Partindo do princípio que o foco da biblioteca é o usuário, já que todos os serviços da biblioteca são direcionados a eles, a partir do momento que o usuário reconfigura novos meios de buscar e acessar informação, a biblioteca deve seguir esta transformação, atendendo às mudanças no comportamento do seu usuário em relação ao uso e busca da informação, “[...] implementado novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais.” (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2012). Assim, a evolução da *web* e, conseqüentemente, a evolução do usuário na busca por informação nos faz refletir sobre a evolução, também, da biblioteca.

O termo biblioteca 2.0, cunhado por Michael Casey em 2005, define o que seria a ressignificação do conceito da biblioteca em evolução, de acordo com Maness (2007, p. 44) ela é “[...] centrada no usuário, [...] oferece uma experiência multimídia, [...] é socialmente rica [...] é comunitariamente inovadora.”

Assim, compreende-se que a biblioteca pública deve estar onde seu usuário está. A disponibilização de seus serviços deve estar adaptada aos avanços tecnológicos, de modo, que venham facilitar o acesso e uso da informação por seus usuários. Diante disso, incorporar as atividades tradicionalmente reconhecidas das bibliotecas públicas aos recursos digitais existentes, caracteriza-se como uma estratégia que precisa ser contínua no fazer dessas bibliotecas.

Garcia Giménez (2010), em seu artigo *Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas*, apontou que essas bibliotecas devem criar critérios de uso para a escolha de um *site* de rede sociais, principalmente, no que se refere às possibilidades de interação. Assim, ao observar tais *sites*, descreveu alguns objetivos que tais bibliotecas precisam ter ao utilizá-los:

- a) participar da comunidade como um meio para desenvolver a democracia;
- b) revitalização cultural a fim de enfatizar a coesão social na formação e educação de políticas adaptadas à novas tecnologias;
- c) planejamento estratégico para se adaptar ao ambiente virtual;
- d) acessibilidade e proximidade dos cidadãos no uso igual dos serviços;
- e) funcionalidade nos seus serviços;
- f) integração com a comunidade em geral;
- g) qualidade nos seus serviços;
- h) otimização de recursos;
- i) avaliação de seus serviços.

Partindo-se dos critérios elaborados por Garcia Giménez (2010), percebe-se que ao se inserir no ambiente virtual a biblioteca pública amplia seu papel social, informativo, educativo e cultural, disponibilizando seus serviços, que são gratuitos e para todos, disseminando conteúdos de fontes confiáveis, estimulando à leitura e divulgando eventos culturais em sua comunidade. Para Merlo Vega (2007, tradução nossa) existem múltiplas formas de se aplicar os recursos da *web* social em bibliotecas. O autor agrupa dez categorias as diferentes formas de uso, que são:

- a) comunicação: meios de contato, de forma síncrona ou assíncrona, com usuários por meio de serviços de referência digital, sistemas de bate-papo e mensagens instantâneas, comentários em blogs, etc.;
- b) interação: colaboração e compartilhamento de informações e arquivos a partir de diferentes tipos de relacionamento, seja horizontal (genérico) ou vertical (especializado);
- c) orientação: uso de *weblogs*, *wikis*, *tagging* ou tecnologia social para divulgar recomendações e seleções, tanto para funcionários quanto para usuários da biblioteca;
- d) gestão: o uso de aplicativos de *desktop* e recursos para escritório. Trabalho em conjunto com outros profissionais ou usuários, criando documentos coletivamente.

- e) documentação: compatibilidade de armazenamento (usuários / biblioteca). Criação de arquivo para compartilhar documentos em servidores, seja texto, imagens, vídeo, apresentações, áudio, etc.;
- f) informações: sistemas para obtenção de informações de maneira simples, como a distribuição de notícias e páginas e criação conjunta de documentos por meio de *wikis* ou blogs, etc.;
- g) educação: métodos para a educação *on-line*, por meio, por exemplo, de *blogs*, *wikis* ou plataformas virtuais de ensino, que são úteis para aprendizagem ao longo da vida e para a alfabetização informacional;
- h) pesquisa: compartilhamento de recursos, referências ou documentos entre comunidades interessadas nos mesmos temas, por meio de serviços especializados em compartilhamento de dados e disponibilização de avaliações;
- i) lazer: uso de todas as tecnologias da *web* social como um meio de lazer, uma vez que são serviços onde circulam conteúdos multimídia, cultural e recreativo.
- j) aquisição: utilização de *software* social para a compra de recursos para a biblioteca, levando-se em consideração a avaliação dos usuários, bem como o comportamento dos mesmos em relação aos produtos e documentos disponibilizados.

O uso dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas públicas se constitui como importante instrumento para a configuração de uma biblioteca híbrida, quando disponibiliza seus serviços tanto no espaço virtual quanto no espaço físico, mantendo uma relação de igualdade com seus usuários nos dois ambientes de interação.

Nessa perspectiva, o conteúdo gerado em parceria com usuário e biblioteca é o produto dessa interação mediada pelo computador, que é construído por meio das intrelações estabelecidas na *web* social, que é rápida, efetiva, acessível e colaborativa. Portanto, a nova forma de comunicação tem como principal atributo a participação.

Desse modo, a biblioteca pública ao utilizar os dispositivos de comunicação da *web* social estará no espaço e no tempo que seus usuários precisam para obter qualquer tipo de serviço que ela possa lhes oferecer. Com isso, reforça seu caráter social, quando permite que seus serviços sejam cada vez mais interativos, possibilitando a participação do seus usuários e, assim, colaborando para a formação de protagonistas no processo informacional.

De acordo com o Manifesto da IFLA sobre a Internet (IFLA, 2002, p. 4)

As bibliotecas e os serviços e informação proporcionam [aos usuários] os portais de entrada indispensáveis ao conteúdo da Internet. Em alguns casos, oferecem comodidade, aconselhamento e ajuda e, em outros, são os únicos pontos de acesso

disponíveis. Fornecem mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação.[...] têm a responsabilidade de facilitar e promover o acesso público à informação de qualidade e à sua comunicação. Aos usuários devem ser oferecidos a orientação necessária e o ambiente adequado para que eles possam usar, com liberdade e confiança, as fontes e os serviços de informação de sua escolha.

Nos *sites* de redes sociais, por exemplo, as bibliotecas podem criar uma identidade virtual para interagir e discutir assuntos, diante dessa possibilidade, os seus serviços e a comunicação com o seu usuário tendem a se expandir, visto que os outros sujeitos relacionados a este usuário, também a conhecerão e, o conteúdo que antes fora disseminado pela biblioteca poderá, também, ser compartilhado pelos seus usuários fazendo referência a fonte principal, no caso, a biblioteca, desta forma, vê-se que a colaboração é o que movimenta estes *sites*.

É necessário acrescentar que os serviços e a maneira tradicional de interação da biblioteca não estão excluídos nesse cenário da *web* social, na verdade, estes serão acrescentados ao novo sistema. Diante disso, reforça-se a ideia de uma biblioteca híbrida, que integra várias mídias para atender as necessidades e expectativas informacionais do seu usuário, ou, segundo a atribuição de Maness (2007, p. 49), a biblioteca como um *maschup*¹³, onde “[...] serviços tradicionais de biblioteca e serviços inovadores *web* 2.0 [se integram], [...] uma biblioteca [...] rica em conteúdo, interatividade e atividade social.”

Conquanto, para que a biblioteca pública possa desempenhar com qualidade sua função, também, no ambiente virtual, é necessário que os bibliotecários estejam aptos para utilizar os dispositivos e ferramentas da *web* 2.0. A evolução do usuário e da biblioteca, está condicionada, sobretudo, na evolução do bibliotecário, no que diz respeito à sua qualificação profissional, habilidades e competências em informação e comunicação que este precisa possuir para desenvolver suas atividades de mediação e disseminação da informação. Diante dos avanços relacionados às novas tecnologias, principalmente aqueles que dizem respeito ao grande contingente de informação disponibilizadas na internet, o bibliotecário precisa conhecer e se apropriar do uso das ferramentas sociais da *web* 2.0.

O profissional bibliotecário deve atuar conjuntamente com as tecnologias, de forma que os serviços oferecidos pela biblioteca possam estar adequados às inovações tecnológicas. Diante disso, a partir da pesquisa de Partridge, Lee e Munro (2010) com bibliotecários do

¹³ *Mashup* é um conjunto de aplicativos interativos que integram dados e serviços *web*, utilizando o conteúdo de mais de uma fonte para criar um novo serviço.

setor público da Austrália, cita-se, aqui, algumas características do bibliotecário que atende aos parâmetros da nova realidade informacional, a saber:

- a) possui habilidades em informação e comunicação em ambientes virtual e físicos;
- b) é adaptável a qualquer tipo de mudança no ambiente de trabalho que dizem respeito a inserção de novas tecnologias;
- c) possui competências complementares ao da sua profissão, como por exemplo aquelas ligadas à tecnologias da informação e educação;
- d) compreende os princípios de recuperação da informação a fim de atender as necessidades dos usuários;
- e) procura estar sempre atualizado em relação às inovações tecnológicas, obtendo assim, conhecimentos desenvolver em suas atividades de atendimento ao usuário;
- f) é disposto em para aprender e implantar novos serviços aliados às novas tecnologias para oferecer um serviço de qualidade;
- g) possui habilidade de liderança, consegue influenciar pessoas e, estimulá-las para novas descobertas;
- h) é interativo e busca oferecer serviços inovados aos usuários;
- i) consegue desenvolver várias tarefas;
- j) é envolvido com a comunidade.

Na mesma perspectiva, Albrechtsen e Kajberg (1997 apud CALIXTO, 2005, p. 76) apresentam alguns atribuições possíveis a serem desempenhados pelos bibliotecários neste novo contexto tecnológico, conforme Quadro 3:

QUADRO 3 – Funções do bibliotecário no cenário da *web 2.0*

Apoio à competência informacional	Gestor de informação Navegador de informação Especialista em assuntos específicos Educador
Desenvolvimento de tecnologias de comunicação e informação na Web 2.0	Designer multimedia para <i>web</i> <i>Webmaster</i> Facilitador de ligações Especialista em TI
Produção de conhecimento	Editor eletrônico Investigador Consultor de informação

Fonte: Calixto (2005, p. 76).

E, no contexto das ferramentas colaborativas da *web* social, no caso aqui os *sites* de redes sociais, sugere-se outra atribuição ao bibliotecário, o de mediador de redes sociais na internet, ou seja, aquele que interage pelo computador com seu usuário, criando redes de relacionamento *on-line*, a fim de que os serviços da biblioteca sejam expandidos e as necessidades informacionais daqueles sejam atendidas de maneira atemporal, por meio de dispositivos de comunicação síncronos e assíncronos no espaço virtual, de maneira que promova a participação do usuário potencial e o aproxime para o espaço físico da biblioteca, tornando-o usuário real.

Conforme o Manifesto da IFLA sobre a internet,

Além dos muitos recursos valiosos disponíveis na Internet, alguns outros são incorretos, enganadores e podem ser ofensivos, [os bibliotecários] [...] devem atuar no sentido proativo, para promover e facilitar o acesso responsável à informação de qualidade em rede a todos os seus usuários, inclusive as crianças e os jovens (IFLA, 2002, p. 5).

Alinhando-o ao manifesto da UNESCO sobre as bibliotecas públicas, quando se refere ao bibliotecário como “[...] um intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis.” (UNESCO, 1994), depreende-se que a função mediadora desse profissional está também nos ambientes virtuais, assim surgem novos propósitos na mediação da informação em *sites* de redes sociais, os quais se inserem na apropriação dos valores construídos nestes ambientes a partir do capital social que emergem deles e, que englobam o individual e o coletivo, conforme Quadro 4.

QUADRO 4 – Valores e capitais sociais apropriados pela biblioteca pública em dispositivos de comunicação da *web* social

VALORES	CAPITAL SOCIAL	APROPRIAÇÃO DOS VALORES PELA BIBLIOTECA PÚBLICA
Visibilidade	Manutenção e Conector	A busca por “amizades” ou novos laços acentua a visibilidade da biblioteca, pois ao possuir mais “amigos” suas chances de ser percebida por mais pessoas cresce, em virtude dos outros atores que fazem parte do círculo relacional daqueles ao qual está conectada.
Reputação	Fortalecedor	A divulgação de um serviço da biblioteca reflete em uma percepção qualitativa dos outros atores sobre ela. As informações que a biblioteca disponibiliza está ligada a impressão que ela causa nos outros. Dessa forma, ela pode, por meio dos <i>sites</i> de redes sociais, construir essas impressões intencionalmente.
Popularidade	Manutenção	A quantidade de usuários nas relações de “amizade” de um dado <i>site</i> de rede social que a biblioteca esteja fazendo parte, de certa forma, influencia em sua popularidade. Ou seja, agrega um valor quantitativo, principalmente para os usuários ativos nas redes sociais da internet que entendem esse valor como um diferencial na rede.
Influência	Fortalecedor e Conector	É percebida a partir da percepção dos outros atores em relação ao conteúdo exposto pela biblioteca. Se há quem compartilhe e replique as informações disseminadas, já é um índice de influência.

Fonte: Adaptação da autora a partir da observação de Recuero (2009).

Portanto, ao utilizar os dispositivos de comunicação da *web* social, a biblioteca pública deve identificar os objetivos principais de seu uso aplicado à biblioteca, doravante compreender e se conscientizar dos valores e impressões que podem ser construídos neles, sendo assim, sua identidade virtual ampliará sua interação e comunicação com seus usuários. Além disso, torna-se uma biblioteca ativa à medida utiliza os recursos dos dispositivos de comunicação para prestação de seus serviços e uma biblioteca interativa, quando utiliza tais recursos para interagir com seus usuários.

Nesse sentido, destaca-se a importância de estudos que se dediquem a analisar a apropriação que as bibliotecas públicas têm no uso dos dispositivos de comunicação da *web* social e de que forma o uso desses dispositivos tem contribuído para a ressignificação de sua identidade como um espaço de mediação, cultura e produção do conhecimento.

3 DA FORMULAÇÃO DO PROBLEMA ÀS DECISÕES METODOLÓGICAS DA PESQUISA

A elaboração de uma pesquisa sempre nasce de uma inquietação do pesquisador sobre a ausência de conhecimento sobre determinado assunto. Buscar explicações, desenvolver e aplicar métodos para descobrir respostas, constituem-se como exercícios de problematização na tentativa de encontrar esclarecimentos. Não só isso, o percurso da pesquisa resulta na aquisição de novos saberes e na possibilidade de intervir em determinados casos propondo soluções.

Múltiplas são as motivações para o desenvolvimento de uma pesquisa. As experiências e observações pessoais ajudam o pesquisador a compreender os fenômenos a sua volta. Nesse sentido, o pesquisador passa de mero observador a protagonista na produção do conhecimento, pois age por meio da coleta, organização e disseminação de informações, exercendo influência sobre o meio investigado.

A partir desse pressuposto, neste capítulo é apresentado o problema desta pesquisa, bem como as motivações que deram origem ao objeto de estudo e as decisões metodológicas adotadas para a realização deste trabalho.

3.1 O OBJETO E A INSPIRAÇÃO PARA A PESQUISA

As experiências vividas em torno de um objeto de estudo acentuam a compreensão de seus problemas, que permite delimitá-los e construir estratégias de análise. Inicialmente, a proposta deste estudo surgiu da necessidade da pesquisadora, perante os resultados da pesquisa para elaboração do trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia e Documentação, no qual procurou observar, no universo das bibliotecas públicas do Sistema Estadual de Biblioteca Pública – Bahia (SEBP-BA), como é estabelecida a comunicação da Biblioteca Pública do Estado da Bahia (BPEB) com seu público por meio do dispositivo de comunicação da *web social* – *Facebook*.

No percurso dessa investigação foi possível constatar que a utilização do *Facebook* pela BPEB se limitava à divulgação e promoção de ações culturais oferecidas pela biblioteca e seus parceiros.

Em decorrência disso, viu-se que a pesquisa deveria ser expandida, tanto no tamanho da amostra, quanto na observação de outros dispositivos de comunicação, desenvolvendo um estudo de múltiplos casos buscando-se verificar como se dá o uso dos dispositivos de

comunicação da *web* social pelas bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) para a mediação da informação e, conseqüentemente, para promoção de ações e atividades culturais, com o propósito de atrair e estimular seus usuários para explorar seus produtos e serviços, assim como frequentar seu espaço físico.

Nessa perspectiva, entende-se a importância da ampliação dos estudos sobre a biblioteca pública como dispositivo social e cultural na sociedade contemporânea, bem como sua função de disseminar informação e, conseqüentemente, de gerar conhecimento a fim de contribuir para o desenvolvimento de cidadãos cada vez mais críticos e conscientes. Destarte, acredita-se que olhar a biblioteca pública como um agente social que promove seus serviços e incentiva a participação social das pessoas, independente das mídias e dos meios que utiliza, contribuirá para a emergência de atitudes que aperfeiçoarão o diálogo entre as bibliotecas e seus usuários, abrindo espaço para o desenvolvimento de linhas de ação que potencializem sua dinamicidade e interatividade na criação de uma sociedade leitora e protagonista.

Outra motivação para tal pesquisa decorre da escolha da formação acadêmica. Graduada em Biblioteconomia e Documentação pelo Instituto de Ciência da Informação (ICI), na Universidade Federal da Bahia (UFBA), a primeira experiência de emprego, logo após receber o título de Bibliotecária, foi na biblioteca pública. Conhecer este espaço além dos conceitos descritos na literatura científica, suas funções e potencialidades, logo contribuiu para que me aproximasse cada vez mais do ideal de uma biblioteca pública ressignificada.

Organizar, cotidianamente, o acervo a fim de que esteja devidamente preparado para a consulta e pesquisa de um público ausente, instigaram a reflexão sobre os usos dos dispositivos de comunicação da *web* social pela biblioteca pública para não só divulgar suas ações, mas para aproximar e fidelizar seus usuários.

Pensando a biblioteca pública como um espaço de interação contínua, que possibilite um diálogo mais aberto e acolhedor, e sabendo que o foco da biblioteca é o usuário, já que todos os seus serviços são direcionados a ele, a partir do momento que este passa a utilizar de novos meios para buscar e acessar informação, a biblioteca deve considerar esta transformação, atendendo às mudanças no comportamento das pessoas em relação ao uso e busca da informação, “[...] implementado novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais.” (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2012).

Assim, a evolução da *web* e, logo, a evolução do usuário na busca por informação nos faz refletir sobre a evolução, também, da biblioteca. De acordo com Maness (2007, p. 48)

Não requer muita imaginação para começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. [...] Redes sociais, em vários sentidos, é Biblioteca 2.0.

Nesse sentido, entende-se que a utilização de dispositivos de comunicação da *web* social pela biblioteca pública pode ser compreendida como um mecanismo que poderá intensificar a dinamização e o crescimento qualitativo da biblioteca, podendo também potencializar sua comunicação com seus usuários por meio da interação propiciada pelas ferramentas sociais da *web*, favorecendo a mediação da informação.

Obviamente que, o uso de dispositivos de comunicação não é apresentado aqui como o “mote” que salvará as bibliotecas públicas dos velhos problemas suscitados em vasta literatura, limitando-os a encurtar distâncias e economizar o tempo dos usuários. Entretanto, neste estudo, partiu-se da premissa que por meio do uso significativo e mediador desses dispositivos, estrategicamente, intensifiquem as ações mediadoras das bibliotecas. Este uso qualificado poderá promover a ressignificação dessa biblioteca enquanto um espaço híbrido de produção de saberes e encontro de pessoas.

Com o advento dos *sites* de redes sociais, novas são as formas e critérios para a mediação da informação. A relação com o público inicia com a mediação do computador, mas nem sempre esse passo gerará a mediação face-a-face. Talvez a biblioteca não seja tão atraente fisicamente, ou mesmo as estratégias utilizadas por ela no ciberespaço não provoquem curiosidade no público para que este queira conhecê-la com maior profundidade.

Quem sabe, aquela antiga representação da biblioteca como um espaço de silêncio e estático, ainda se mantenha no ambiente virtual. Com a virtualização, a biblioteca pública perdeu seu espaço como lugar em que as pessoas vão para pedir ajuda, encontrar coisas, interagir e crescer como cidadãos? Talvez o foco não seja mais guardar os livros na biblioteca, mas “guardar” a biblioteca como espaço de conexão humana, um dispositivo da sociedade em prol da humanidade.

Ao refletir sobre todos estes questionamentos, consciente da inserção das bibliotecas públicas no ciberespaço e da utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social, ainda que somente para divulgar serviços, chegou-se a formulação do **problema** de como as bibliotecas públicas do SNBP, à luz de sua missão descrita no Manifesto da UNESCO de

1994, têm se apropriado dos dispositivos de comunicação da *web* social e quais as implicações para a maior exploração do seu espaço físico pelo usuário, de forma a ressignificar sua importância na sociedade como ambiente de mediação da informação.

A resposta desta questão de pesquisa permitiu que se atingissem os objetivos traçados para este estudo, detalhados na seção a seguir.

3.2 OBJETIVOS

O estudo acerca do problema de pesquisa teve como **objetivo geral** analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do SNBP no ambiente dos dispositivos de comunicação da *web* social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico, a fim de verificar o fluxo de informações e as trocas sociais entre elas e a comunidade na promoção de uma comunicação mais participativa.

Para que este objetivo geral fosse alcançado, formulou-se como **objetivos específicos**:

- a) identificar em quais dispositivos de comunicação da *web* social essas bibliotecas estão presentes e aquele(s) mais utilizado(s) por elas para a comunicação com os seus usuários;
- b) levantar que tipo de informações tem motivado os usuários a visitarem os dispositivos de comunicação destas bibliotecas na *web*;
- c) verificar se a comunicação estabelecida nesses dispositivos tem gerado interlocução intensa e continuada com seus usuários;
- d) identificar como as bibliotecas têm utilizado os dispositivos de comunicação da *web* social para estimular a participação dos usuários nas suas ações e atividades culturais desenvolvidas nos seus espaços físicos.

Definidos os objetivos, passou-se ao delineamento da pesquisa com a caracterização da pesquisa e definição da metodologia.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à abordagem o estudo se caracteriza como **qualitativo e quantitativo**, pois se pretendeu produzir novas informações acerca do objeto de análise (DESLAURIERS, 1997 apud GUERRA, 2010). Quanto ao nível da investigação, o estudo é **descritivo**, uma vez que

buscou identificar as características mais significativas do uso dos dispositivos da *web* social pelas bibliotecas públicas. (GIL, 2002).

O desenvolvimento da pesquisa se dá a partir do **estudo de múltiplos casos**, que segundo Creswell (1997, p.61 apud MAFFEZZOLLI; BOEHS, 2008, p. 98) consiste na “[...] exploração de um sistema limitado ou um caso (ou múltiplos casos) [...] que envolve coleta de dados em profundidade e múltiplas fontes de informação em um contexto.” Tal estratégia, permitiu interagir com distintas fontes de evidências, incorporando várias unidades de análise a partir de critérios pré-selecionados.

Em associação ao estudo de múltiplos casos, adotou-se também o estudo documental, uma vez que foi preciso observar e analisar as interlocuções entre as bibliotecas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da *web*, assim como os conteúdos das publicações das bibliotecas nesse ambiente.

Para a revisão de literatura, fez-se o aprofundamento teórico sobre os principais conceitos de mediação e sua relação com a informação, cultura, sociedade e tecnologia. Conceitos sobre redes sociais da internet, dispositivos de comunicação da *web* social, *sites* de redes sociais, biblioteca pública e considerações sobre o que é espaço.

Após a definição dos métodos, passou-se a delimitação do universo e amostra, estabelecendo-se, a partir do universo das bibliotecas públicas brasileiras que integram o SNBP, a composição da amostra.

3.2.1 Universo e amostra

O **universo** da pesquisa são as bibliotecas públicas brasileiras. Segundo dados do SNBP, o Brasil possui 6079 bibliotecas públicas municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal, distribuídas conforme o Quadro 5:

QUADRO 5 - Bibliotecas públicas por região

Região Norte	501
Região Nordeste	1.838
Região Centro-Oeste	497
Região Sudeste	1951
Região Sul	1292
Total	6079

Fonte: BRASIL, 2015.

Diante da quantidade e diversidade dessas bibliotecas, mesmo sendo públicas e possuindo a mesma missão, sentiu-se necessidade, frente ao tempo estabelecimento do prazo para conclusão de uma pesquisa de mestrado, de estabelecer uma amostra a partir da adoção dos seguintes critérios:

- a) bibliotecas que utilizam, ativamente, dispositivos de comunicação da *web* social;
- b) bibliotecas referenciais pela experiência, qualidade dos produtos e serviços prestados e infraestrutura;
- c) bibliotecas com maior tradição e visibilidade dentro do estado ao qual pertencam;
- d) bibliotecas que possuem em seus espaços físicos recursos eletrônicos.

Com a observação desses critérios, chegou-se a composição da amostra composta por 14 bibliotecas públicas, conforme demonstra o Quadro 6.

QUADRO 6 - Bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa

REGIÃO	ESTADO	NOME DA BIBLIOTECA	ENDEREÇO
NORTE	ACRE	Biblioteca Pública do Estado do Acre	Avenida Getúlio Vargas, 389, Centro, Rio Branco
	AMAPÁ	Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda	Rua São José, 1800, Central, Macapá
NORDESTE	ALAGOAS	Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos	Praça Dom Pedro II, 57, Centro, Maceió
	BAHIA	Biblioteca Pública do Estado da Bahia	Rua General Labatut, 27 – Barris Salvador
	PERNAMBUCO	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	Rua João Lira, S/N, Santo Amaro, Recife
	SERGIPE	Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória	Rua Doutor Leonardo Leite, s/n, Treze de julho, Aracaju
CENTRO-OESTE	MATO GROSSO	Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça	Rua Antonio Maria, 151, Centro, Cuiabá
	BRASÍLIA	Biblioteca Nacional de Brasília	Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, Brasília
SUDESTE	ESPÍRITO SANTO	Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha	Av. Joao Batista Parra, 165, Praia do Suá, Vitória
	MINAS GERAIS	Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa	Praça da Liberdade, 21, Funcionários, Belo Horizonte,
	RIO DE JANEIRO	Biblioteca Parque Estadual	Avenida Presidene Vargas, 1262, Centro, Rio de Janeiro
	SÃO PAULO	Biblioteca Mário de Andrade	Rua Carlos Gomes, 1729, Centro, São Paulo
SUL	PARANÁ	Biblioteca Pública do Paraná	Cândido Lopes, 133, Centro, Curitiba
	RIO GRANDE DO SUL	Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	Rua dos Andradas, 736, 3º andar, Porto Alegre

Fonte: Dados da pesquisa.

Definida a amostra, foram estabelecidas as técnicas e instrumentos de coleta de dados.

3.3.2 Técnicas e instrumentos de coleta e análise dos dados

Para a obtenção das informações junto à amostra, adotou-se a técnica de **observação direta** das interações e interlocuções existentes entre as bibliotecas analisadas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, associada à técnica de análise de conteúdo das mensagens e textos postados nesses dispositivos. Além dessas técnicas, também foi adotada a **aplicação de questionário** junto a estas bibliotecas para se obter informações mais detalhadas quanto ao uso desses dispositivos e as possíveis repercussões em relação aos usuários e a atuação da biblioteca.

Para aplicação das técnicas foram construídos dois instrumentos de coleta de dados: uma planilha para registro das informações obtidas a partir da observação direta das interações e interlocuções das bibliotecas e usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social e o questionário.

A planilha foi construída a partir do estabelecimento de categorias temáticas relacionadas ao objeto de estudo, de modo a favorecer tanto ao registro de informações possíveis a quantificação, quanto ao registro de informações relacionadas à análise do tipo de informações produzidas pelas bibliotecas nos dispositivos de comunicação da *web* social (Apêndice A).

Já o questionário (Apêndice C) teve por objetivo obter informações das bibliotecas quanto a apropriação, gestão e as repercussões do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social. Assim, suas questões visaram a obtenção de informações sobre como as bibliotecas tem se apropriado dos dispositivos de comunicação da *web* social para aproximar o público do seu espaço físico, bem como as principais características desse espaço no que se refere ao estímulo de seu uso, a partir da estética, conforto, dimensão/formato/localização, livre acesso e multiplicidade de usos do espaço.

Construídos os instrumentos, a partir da definição das técnicas, partiu-se para os procedimentos de coleta de dados.

3.3.3 Procedimentos para coleta e análise dos dados

Nesta etapa, pesquisa empírica, após o levantamento das bibliotecas públicas do SNBP que possuem dispositivos de comunicação da *web* social, composição da amostra para observação, definição das técnicas e instrumentos para análise e coleta de dados, iniciou-se o procedimento para coleta e análise dos dados, composto por 3 fases:

- a) levantamento dos dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizados pelas bibliotecas que integraram a amostra;
- b) observação das principais interlocuções realizadas nos dispositivos de comunicação da *web* social dessas bibliotecas, conforme os objetivos específicos desta pesquisa, durante o período de janeiro de 2015 a junho de 2015;
- c) tratamento e análise dos dados coletados.

Para isso, criou-se um banco de dados onde foram salvas e organizadas as imagens de cada *post* das bibliotecas durante o período de observação, que possibilitou identificar os tipos de postagens realizadas por essas bibliotecas para melhor analisar como se dá o estímulo à participação dos usuários nas ações desenvolvidas pelas bibliotecas, seja no espaço físico ou virtual.

Com isso, optou-se por desenvolver uma análise categorial¹⁴ a partir das observações realizadas das postagens que se extraíram as categorias de análise, criando-se a planilha apresentada no Apêndice A, que também levou em consideração a experiência da pesquisadora na utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social alinhada aos serviços disponibilizados pela biblioteca pública.

Foi realizada uma rotina de visitas aos dispositivos de comunicação da *web* social utilizados pelas bibliotecas a partir de suas atualizações, utilizando como apoio o aplicativo *Page Monitor*¹⁵, do *Chrome*, o que permitiu uma maior frequência na observação e a identificação de novas categorias temáticas. Com a elaboração das categorias de análise para os tipos de postagens, junto à quantificação dos dados coletados, partiu-se para a análise dos diálogos gerados nas interlocuções existentes entre a biblioteca e os usuários.

No intuito de melhor apresentar dos dados e possibilitar uma leitura menos exaustiva, aplicaram-se códigos para cada biblioteca, conforme o Quadro 7.

¹⁴ A análise categorial está relacionada ao estabelecimento de categorias, quando a partir delas podem se organizar elementos de um discurso, e “cuja dinâmica é potencialmente explicativa de um fenômeno que queremos explicar.” (GUERRA, 2010, p. 80).

¹⁵ Este aplicativo permite que o navegador utilizado possa monitorar alterações em páginas da *web*. Informa sempre que uma página específica muda sem que o usuário tenha que verificar o tempo todo.

QUADRO 7 - Bibliotecas públicas que integram a amostra e seus respectivos códigos

NOME DA BIBLIOTECA	CÓDIGO
Biblioteca Pública do Estado do Acre	BP1
Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos	BP2
Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda	BP3
Biblioteca Pública do Estado da Bahia	BP4
Biblioteca Nacional de Brasília	BP5
Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha	BP6
Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça	BP7
Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa	BP8
Biblioteca Pública do Paraná	BP9
Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	BP10
Biblioteca Parque Estadual	BP11
Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	BP12
Biblioteca Mário de Andrade	BP13
Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória	BP14

Fonte: Dados da pesquisa.

Para análise das mensagens e textos, novamente foram criadas categorias, desta vez, seguindo as recomendações da literatura sobre análise de conteúdo (BARDIN, 2007), apresentadas no Apêndice B, constituindo-se as seguintes etapas:

- a) leitura geral do material coletado (interlocução nas mensagens e textos nos dispositivos de comunicação da *web* social e questionário);
- b) codificação para formulação de categorias de análise, utilizando o referencial
- c) teórico;
- d) agrupamento dos matérias coletados em categorias comuns;
- e) inferência e interpretação, respaldadas no referencial teórico.

Após esta etapa, com a verificação dos resultados obtidos na observação verificou-se a necessidade do desdobramento da pesquisa, com a aplicação do **questionário eletrônico** (Apêndice C). O questionário foi elaborado com o auxílio da ferramenta do *Google Docs* para criação de formulários, e disponibilizado por meio de *link* gerado pela própria ferramenta, junto ao termo de autorização (Apêndice D) para o uso das informações prestadas pelos respondentes desta pesquisa, e encaminhado para os *e-mails* institucionais das bibliotecas públicas analisadas, com uma declaração sobre a finalidade da pesquisa (Apêndice E).

No total de 14 bibliotecas públicas selecionadas para este estudo, apenas 9 delas retornaram o questionário respondido, listadas a seguir:

- a) Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos;
- b) Biblioteca Pública do Estado da Bahia;
- c) Biblioteca Nacional de Brasília;
- d) Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça;
- e) Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa;
- f) Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco;
- g) Biblioteca Parque Estadual;
- h) Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e
- i) Biblioteca Mário de Andrade.

No que tange aos procedimentos para análise dos dados, a abordagem foi quantitativa e qualitativa, pois se pretendeu analisar o comportamento e as ações das bibliotecas públicas nos dispositivos de comunicação da *web* social, bem como tratar os dados levantados na observação e no questionário, procedimentos que geraram gráficos e indicadores, permitindo maior compreensão, clareza e objetividade na garantia e precisão no tratamento dos dados.

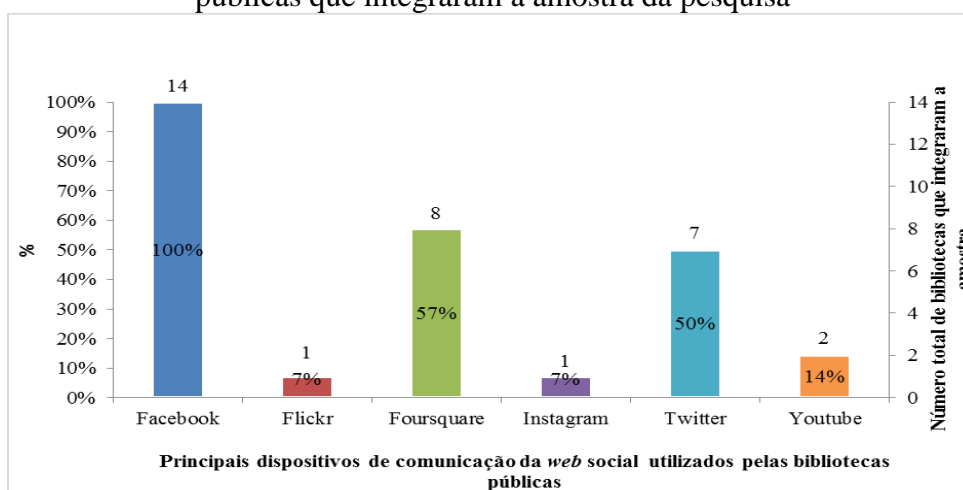
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são expostos os dados extraídos da observação direta das postagens realizadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook* e das respostas do questionário aplicado. Para apresentação dos resultados, organizaram-se por subseções os dados obtidos, levando-se em consideração os objetivos específicos desta pesquisa, sobretudo os tipos de postagens realizadas pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra, a análise de conteúdo das interlocuções entre bibliotecas e usuários, e o cruzamento entre as informações adquiridas no questionário e os dados levantados através da observação direta.

4.1 O FACEBOOK COMO DISPOSITIVO DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL MAIS UTILIZADO PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Após a definição da amostra da pesquisa, foram identificados os principais dispositivos de comunicação da *web* social utilizados por essas bibliotecas, que foram: *Facebook*, *Flickr*, *Foursquare*, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* e *Blog*, conforme Gráfico 1.

GRÁFICO 1 – Dispositivos de comunicação da *web* social utilizados pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da identificação das bibliotecas públicas que se adequavam aos critérios da seleção da amostra, bem como dos dispositivos de comunicação da *web* social que utilizam, observou-se que todas as 14 bibliotecas que integraram a amostra fazem uso do *Facebook*. Nesse sentido, para melhor analisá-las, optou-se por limitar o estudo à observação do dispositivo de comunicação da *web* social – *Facebook*, conforme demonstrado no Quadro 8.

QUADRO 8 – Relação das bibliotecas públicas que integram a amostra e suas páginas no *Facebook*

BIBLIOTECA PÚBLICA	PÁGINA NO FACEBOOK
Biblioteca Pública do Estado do Acre	https://www.facebook.com/bpeac?fref=ts
Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Estadual-Elcy-Lacerda/435916343236595?fref=ts
Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos	https://www.facebook.com/BPEGracilianoRamos?fref=ts
Biblioteca Pública do Estado da Bahia ¹⁶	https://www.facebook.com/BPEBFPC?fref=ts
Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	https://www.facebook.com/biblioteca.pe?fref=ts
Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória	https://www.facebook.com/bibliotecapublica.epifaniodoria
Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Estadual-Estev%C3%A3o-de-Mendon%C3%A7a/663400070424102
Biblioteca Nacional de Brasília	https://www.facebook.com/bibliotecanacional.debrasil?ref=ts
Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha	https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-do-Esp%C3%ADrito-Santo/749373565158260?rf=131110743696965
Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa	https://www.facebook.com/bibliotecaluizdebessa?fref=ts
Biblioteca Parque Estadual	https://www.facebook.com/bibliotecaparqueestadual?fref=ts
Biblioteca Mário de Andrade	https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade?fref=ts
Biblioteca Pública do Paraná	https://www.facebook.com/bibliotecapr
Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	https://www.facebook.com/bibliotecapublicadoestadors?fref=ts

Fonte: Dados da pesquisa.

¹⁶ As observações da página no *Facebook* da Biblioteca Pública do Estado da Bahia se encerraram no dia 22 de maio de 2015, quando a Biblioteca parou de produzir conteúdo na página, integrando-se a uma página conjunta de bibliotecas da Bahia em 24 de julho de 2015.

O *Facebook*, chamado inicialmente de *TheFacebook*, é um *site* de rede social criado por Mark Zuckerberg¹⁷, Dustin Moskovitz, Eduardo Saverin (brasileiro) e Chris Hughes, na época eram alunos da Universidade de Havard, no ano de 2004. O objetivo do *Facebook* é comum aos outros *sites* de redes sociais, que é possibilitar um espaço *on-line* aos internautas, no qual as pessoas possam encontrar virtualmente umas às outras, dividindo opiniões e compartilhando informações. No início, foi idealizado para ser uma rede de relacionamento somente para estudantes da universidade, no entanto, em apenas 2 meses, o *Facebook* se expandiu para outras universidades dos Estados Unidos da América (EUA) e após 1 ano, para o mundo. Atualmente possui 1.44 bilhão de usuários em todo o mundo e 8 milhões, apenas no Brasil¹⁸.

No *Facebook*, há três tipos disponíveis para apresentação de uma pessoa ou instituição no espaço do *site*:

- a) perfil: possibilita o acesso a conteúdos, e a relação entre as pessoas é de “amizade”, permitindo estabelecer uma interação diferenciada de outro perfil;
- b) página (antes chamadas de *fanpages*¹⁹): está vinculada diretamente a um administrador, que pode ser uma pessoa, ou uma instituição. A relação entre os participantes é de “seguidor”, ou “fã”. Neste tipo de apresentação é ilimitado o número de fãs, e ainda é possível avaliar a página, por meio do *Facebook Insights*²⁰;
- c) grupo: é possível envolver outras pessoas na gestão da totalidade ou parte do grupo, sendo permitida a delegação da gestão a outros moderadores.

No Quadro 9 são apresentadas as principais ferramentas do *Facebook* com o objetivo de melhor compreender suas funcionalidades e potencialidades no seu uso pelas bibliotecas.

¹⁷ A história do *Facebook* gerou um filme chamado “The Social Network”, conhecido no Brasil e em Portugal como “A Rede Social”, dirigido por David Finche e ao livro “Bilionários por acaso”, do autor norte-americano Ben Mezrich.

¹⁸ Informações disponíveis em www.socialbakers.com.

¹⁹ São páginas interativas que permitem aos usuários compartilhar seus produtos/serviços com outros usuários do *Facebook*, utilizando fotografias, mural, grupos de discussão, anunciar eventos, e usar outros aplicativos do *Facebook*. Estas páginas devem ser criadas utilizando-se o perfil pessoal da sua conta no *Facebook*, para que todas as funcionalidades sejam utilizadas. A diferença é que elas podem ser administradas por diversos administradores que permanecem anônimos. O perfil criado é o da empresa/organização/instituição/pessoa pública com seus produtos/serviços/promoção pessoal.

²⁰ O *Facebook Insights* permite aos proprietários de páginas no *Facebook* gerarem métricas em torno de seu conteúdo, compreender e analisar tendências dentro do crescimento dos usuários e dados demográficos.

QUADRO 9 - Principais ferramentas do *Facebook*

FERRAMENTAS	FUNCIONALIDADE
Caixa de “Status” - Mural	Local onde se coloca informações/mensagens. Na caixa podem aparecer as perguntas, “Como vai você?”, ou “Como está se sentindo? ”, justamente para aumentar a criatividade no momento em que for escrever algo. Nela, o utilizador pode escolher para quem deseja publicar o conteúdo, assim como publicá-lo para o público em geral, adicionar um “amigo” ou um lugar, ou, ainda se desejar inserir um arquivo.
Álbum de fotos e vídeos	Espaço onde se podem enviar fotos e vídeos. Em cada arquivo é possível marcar amigos, um lugar e incluir um comentário. Qualquer usuário do <i>Facebook</i> , desde que lhe seja conferida a autorização pelo proprietário do perfil ou página, também pode fazer comentários ou compartilhar esses arquivos.
Compartilhar Links	É possível também na caixa de status compartilhar textos, vídeos, áudios a partir de um endereço URL. O próprio sistema busca um resumo do texto com imagem ou mesmo uma miniatura do vídeo relacionar ao <i>post</i> . Os utilizadores podem, ainda, fazer um comentário.
Opções “Curtir”, “Comentar” e “Compartilhar”	A partir dessas opções que permitem interações diretas com os outros usuários do <i>Facebook</i> , pode-se tornar visível que a mensagem que foi publicada agradou, assim é possível fazer algum comentário, como também distribuí-la a quem interessar.
Bate-papo	É possível conversar com vários “amigos” em tempo real.
Envio de mensagens	Neste espaço se pode enviar uma mensagem <i>off-line</i> para qualquer usuário do <i>Facebook</i> , desde que esta autorização seja concedida em suas configurações de privacidade.
Criar grupos	Permite que se crie grupos restritos para criar espaços de discussões de assuntos em comum, ou simplesmente enviar mensagens.
Criar página	É criada para que o público em geral possa interagir com instituições, empresas, organizações ou até mesmo indivíduos bastante populares, já que permite que um número infinito de pessoas faça parte de sua rede de relacionamento.
Opções de <i>plugins</i>	O <i>Facebook</i> oferece gratuitamente oito opções de aplicativos para integrar um <i>site</i> de seu usuário com a sua plataforma, são eles: <i>Like Button</i> , <i>Activity Feed</i> , <i>Recommendations</i> , <i>Like Box Login Button</i> , <i>Facepile</i> , <i>Live Stream</i> e <i>Comments</i> . Cada um deles permite que uma ação seja realizada dentro de uma página e reproduzida dentro do <i>Facebook</i> .
Criar eventos	Possibilita que o usuário crie e divulgue seus eventos, convidando a todos que desejar. O próprio sistema organiza aqueles que aceitaram o convite e proporciona ao usuário uma estratégia para melhor planejar seu evento.
Busca social²¹	Recupera qualquer informação dentro do <i>Facebook</i> , desde quem está no <i>site</i> , suas preferências e suas publicações até uma biblioteca mais próxima, por exemplo. Esta busca está baseada no filtro das preferências dos seus “amigos” ou “seguidores”.
Notificações	É possível que os contatos dos usuários recebam notícias do perfil ou página do usuário, e vice-versa.
Agendamento de publicações	Permite agendar publicações na página do <i>Facebook</i> . Pode ser utilizado para publicação, mesmo nos finais de semana, ou até mesmo postar uma informação em horário pré-determinado.

Fonte: Dados da pesquisa.

²¹ Esta ferramenta ainda está em fase BETA, disponibilizado apenas para os EUA. Os outros países terão acesso gradualmente, ou, mudando o acesso para o *Facebook* no idioma inglês e entrar na lista de espera, acessível pela página facebook.com/about/graphsearch. Ao contrário dos motores de busca convencionais, a pesquisa é projetada para compreender o significado das frases inseridas pelo pesquisador e, em seguida, fornecer resultados específicos, como pessoas, lugares, livros ou filmes que apenas *links* para páginas da *web*.

Mas, o que o *Facebook* tem a ver com as bibliotecas públicas? A utilização da biblioteca pública a este dispositivo de comunicação, o *Facebook*, potencializa a interação com seus usuários, possibilitando uma comunicação a qualquer hora e em qualquer lugar, ou seja uma interação que está além dos dias e horários de abertura e funcionamento comuns à biblioteca pública. A nova e contemporânea biblioteca pública está centrada no seu usuário aonde quer que ele esteja e, como apontou esta fase da pesquisa, que procurou identificar os dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizados pelas bibliotecas públicas, chegando-se ao *Facebook*, com unanimidade entre elas, verifica-se que tais bibliotecas procuraram utilizar o *site* de rede social onde estão a maior parte do seu público.

Nesse sentido, tendo-se o *Facebook* como espaço virtual que possibilita o diálogo, disseminação de informação e compartilhamento de conteúdos, na próxima subseção se apresenta os tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas que mais atraem seus usuários.

4.2 TIPOS DE INFORMAÇÕES POSTADAS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO *FACEBOOK*

A partir da observação direta das postagens realizadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook*, percebeu-se que há uma padronização nos conteúdos disponibilizados. Com a visita diária às páginas analisadas, verificou-se a necessidade de se criar uma síntese do que era comunicado pelas bibliotecas, analisando se havia uma unanimidade na maneira que atualizavam as informações no *Facebook*. Ao final do tempo destinado na pesquisa para tal observação (janeiro a junho de 2015), identificaram-se os principais tipos de informações postadas que têm motivado os usuários a visitarem o ambiente das bibliotecas no *Facebook*, permitindo a criação de categorias temáticas. Desse modo, chegou-se a 16 categorias, descritas a seguir:

- a) informação sobre ações e atividades na biblioteca;
- b) informação utilitária - notícias gerais - informações úteis para o cotidiano, como saúde, política, agenda cultural da cidade, utilidade pública, ofertas de emprego, capacitação e cursos, entre outros;
- c) informações gerais sobre a biblioteca e funcionários - informações sobre o funcionamento da biblioteca, prêmios e projetos que a biblioteca está envolvida e capacitação de funcionários;
- d) agradecimentos;

- e) convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca - postagens que incluem palavras-chave que dão o sentido de convite e/ou chamamento;
- f) dicas de leitura;
- g) homenagens;
- h) imagens da *web* com mensagens - incluem-se imagens disponibilizadas na *web* e que não acompanham nenhum comentário e/ou interpretação feita pela biblioteca;
- i) imagens da *web* com comentários da biblioteca;
- j) vídeos da *web* com comentários da biblioteca;
- k) compartilhamento de postagens de outros usuários do *Facebook* e/ou de fontes de informação da internet;
- l) mobilização em favor de uma causa - são ações que objetivam mudanças de comportamentos ou apoio a iniciativas de cunho social;
- m) indicações de ações e atividades culturais de outras instituições/organizações;
- n) vídeos produzidos pela biblioteca;
- o) convite para participação de atividades na página do *Facebook* da biblioteca ou em outro dispositivo - são postagens em que a biblioteca convida os usuários a participarem de atividades no *Facebook* ou em outros dispositivos de comunicação utilizados por ela;
- p) informações sobre usuários reais da biblioteca.

Ao todo, foram analisadas 1000 postagens, conforme Tabela 1.

TABELA 1 – Distribuição percentual dos tipos de informações postadas por categoria

CATEGORIAS DE TIPOS DE INFORMAÇÕES POSTADAS	(N)	(%)
Informação sobre ações e atividades na biblioteca	384	38,4%
Informação utilitária - notícias gerais	77	7,7%
Informações gerais sobre a biblioteca e funcionários	99	9,9%
Agradecimentos	2	0,2%
Convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca	75	7,5%
Dicas de leitura	119	11,9%
Homenagens	26	2,6%
Imagens da <i>web</i> com mensagens	6	0,6%
Imagens da <i>web</i> com comentários da biblioteca	15	1,5%
Vídeos da <i>web</i> com comentários da biblioteca	6	0,6%
Compartilhamento de postagens de outros usuários do <i>Facebook</i> e/ou de fontes de informação da internet	101	10,1%
Mobilização em favor de uma causa	12	1,2%
Indicações de ações e atividades culturais de outras instituições/organizações	44	4,4%
Vídeos produzidos pela biblioteca	2	0,2%
Convite para participação de atividades na página do <i>Facebook</i> da biblioteca ou em outro dispositivo	8	0,8%
Informações sobre usuários do espaço físico e/ou do <i>Facebook</i> da biblioteca	24	2,4%
TOTAL	1000	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Para que não se tornasse exaustiva a apresentação dos dados acerca das análises realizadas em cada biblioteca nas 16 categorias, optou-se por detalhar aquelas com maior número de postagens e que, conseqüentemente, possibilitaram melhor análise e interpretação dos dados. Para as categorias com menor percentual de postagens foi realizada uma síntese para cada uma delas.














A princípio, identificou-se que a BP8 foi a Biblioteca que mais produziu postagens no período de coleta de dados (janeiro a junho de 2015), conforme Tabela 2.

TABELA 2 – Distribuição percentual das postagens no Facebook pelas bibliotecas públicas

Código	Bibliotecas públicas	CATEGORIAS DE TIPOS DE INFORMAÇÕES POSTADAS NO FACEBOOK																Total de postagens por Biblioteca	
																		(N)	(%)
BP1	Biblioteca Pública do Estado do Acre	53	2	1	0	14	1	3	2	4	2	0	0	0	0	0	82	8,2%	
BP2	Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos	37	3	7	0	6	0	0	0	1	4	7	2	3	0	0	70	7,0%	
BP3	Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,4%	
BP4	Biblioteca Pública do Estado da Bahia	51	10	3	0	2	0	2	1	2	0	0	0	22	1	0	94	9,4%	
BP5	Biblioteca Nacional de Brasília	2	10	14	1	0	3	3	0	2	0	54	2	3	0	0	94	9,4%	
BP6	Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha	43	2	4	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	53	5,3%	
BP7	Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça	7	3	8	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	20	2,0%	
BP8	Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa	56	20	17	0	5	3	2	0	0	0	0	0	1	0	1	121	12,1%	
BP9	Biblioteca Pública do Paraná	54	3	5	0	0	22	0	0	0	0	1	2	0	0	0	87	8,7%	
BP10	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	11	15	10	0	3	39	6	0	2	0	0	1	10	0	0	97	9,7%	
BP11	Biblioteca Parque Estadual	15	2	14	0	17	4	2	3	1	0	0	4	2	1	5	77	7,7%	
BP12	Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	8	0	0	0	3	47	0	0	3	0	0	0	0	0	0	62	6,2%	
BP13	Biblioteca Mário de Andrade	31	2	4	0	20	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	60	6,0%	
BP14	Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória	16	5	8	1	3	0	7	0	0	0	36	0	3	0	0	79	7,9%	
TOTAL GERAL DE POSTAGENS																	1000	100%	

Fonte: Dados da pesquisa.

LEGENDA:

	INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES E ATIVIDADES NA BIBLIOTECA		IMAGENS DA WEB COM COMENTÁRIOS DA BIBLIOTECA
	INFORMAÇÃO UTILITÁRIA		VÍDEOS DA WEB COM COMENTÁRIOS DA BIBLIOTECA
	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A BIBLIOTECA E FUNCIONÁRIOS		COMPARTILHAMENTO DE POSTAGENS DE OUTROS USUÁRIOS DO FACEBOOK E/OU DE FONTES DE INFORMAÇÃO DA INTERNET
	AGRADECIMENTOS		MOBILIZAÇÃO EM FAVOR DE UMA CAUSA
	CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES E ATIVIDADES NA BIBLIOTECA		INDICAÇÕES DE AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS DE OUTRAS INSTITUIÇÕES/ORGANIZAÇÕES
	DICAS DE LEITURA		VÍDEOS PRODUZIDOS PELA BIBLIOTECA
	HOMENAGENS		CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO DE ATIVIDADES NA PÁGINA DO FACEBOOK DA BIBLIOTECA OU EM OUTRO DISPOSITIVO
	IMAGENS DA WEB COM MENSAGENS		INFORMAÇÕES SOBRE USUÁRIOS DO ESPAÇO FÍSICO E/OU DO FACEBOOK DA BIBLIOTECA

Algumas bibliotecas (BP1, BP5 e BP14) utilizaram o *Facebook* com um espaço de agradecimento aos usuários pela participação em suas atividades e visita ao espaço físico da biblioteca. Diante disso, fez-se necessária a criação da categoria “agradecimentos”, já que se observou a ocorrência em mais de uma biblioteca.

Na Figura 10, exemplifica-se o tipo de informação que caracteriza a categoria, e nela se observa que para falar sobre o “Dia da Biblioteca”, a BP5 associa a frequência do usuário à agradabilidade do ambiente da Biblioteca.

FIGURA 10 – Tipo de informação postada pela BP5 na categoria “agradecimentos”



Fonte: Dados da pesquisa.

A postagem demonstrada na Figura 10 foi a que mais teve compartilhamentos na categoria, desse modo, infere-se que ao transmitir um agradecimento, a BP5 conseguiu – pela quantidade de compartilhamentos – gerar nos usuários do *site* o sentimento de valorização por frequentar o espaço físico da Biblioteca. A BP5, ao responder à pergunta feita no questionário sobre o mobiliário da biblioteca, descreveu que o mesmo é confortável. A partir da “resposta” positiva do usuário em relação à postagem, simbolizada pelos recursos “curtir” e

“compartilhar”, pode-se deduzir que houve uma confirmação do que a BP5 apontou no questionário aplicado.

Outro tipo de postagem que teve grande repercussão foi a que esteve relacionada a homenagens. A categoria “homenagens” caracterizou-se pelas mensagens em que as bibliotecas criam conteúdos homenageando uma personalidade artística, um usuário, um funcionário da biblioteca, entre outros. Nesta categoria, observa-se uma biblioteca personificada. Ela expõe de fato seus interesses, proximidades e intenções para o público. Na Figura 11, a BP14, ao “marcar” seu homenageado – um cordelista – chama a atenção não só de sua rede de usuários, mas também da rede de amigos do homenageado. Nesse caso, tal estratégia possibilitou que outras pessoas conhecessem e visitassem a página da Biblioteca no *Facebook*, do mesmo modo que oportunizou aos seus usuários conhecer o perfil do cordelista, criando dessa maneira novas conexões.

A visibilidade que a Biblioteca deu para outros usuários do dispositivo também gerou um fluxo de informações onde todos os envolvidos são beneficiados, já que a postagem também pode ser vista em outras conexões.

FIGURA 11 – Tipo de informação postada pela BP14 na categoria “homenagens”



Fonte: Dados da pesquisa.

Observou-se que algumas das bibliotecas analisadas não publicam textos e imagens criadas por elas. Geralmente são imagens coletadas na *web* com conteúdo informativo, poético, científico e/ou literário. Na Figura 12, a BP1 publica uma tirinha, um gênero literário utilizado para fazer uma crítica ao cotidiano das pessoas e aos valores sociais. Entretanto, não há como identificar qual a intencionalidade da Biblioteca em publicar este tipo de informação, pois não há qualquer comentário que demonstre sua interpretação da imagem, deixando a reflexão para o usuário que fará a leitura.

FIGURA 12 – Tipo de informação postada pela BP1 na categoria “imagens da *web* com mensagens”



Fonte: Dados da pesquisa.

Já outras bibliotecas utilizam imagens da *web* e criam seus próprios textos tendo a imagem como auxílio na composição da postagem. Na Figura 13, por exemplo, a BP11 ao trazer uma imagem que trata sobre a Páscoa, festa realizada pelos cristãos, disponibiliza informações sobre tal celebração, utilizando um *hiperlink* para direcionar o usuário a outro dispositivo que trata o assunto com maior amplitude e comunica sua intenção na publicação da postagem – desejar bons votos na comemoração da Páscoa.

FIGURA 13 – Tipo de informação postada pela BP11 na categoria “imagens da *web* com comentários da biblioteca”



Fonte: Dados da pesquisa.

Do mesmo modo, verificou-se também que a publicação de vídeos se caracteriza como um tipo de informação postada pelas bibliotecas públicas. Diferentemente da categoria “imagens da *web* com comentários da biblioteca”, as postagens que traziam vídeos eram acompanhadas por comentários dessas bibliotecas descrevendo o seu conteúdo e direcionando para o dispositivo de origem, em geral o *Youtube*. A Figura 14 exemplifica esse tipo de postagem usando a BP2 como amostra.

FIGURA 14 – Tipo de informação postada pela BP2 na categoria “vídeos da *web* com comentários da biblioteca”



Fonte: Dados da pesquisa.

A disponibilização de vídeos potencializa a transmissão de uma mensagem de forma simples e objetiva, além de atrair os usuários por meio da interação visual, imprescindível no ambiente virtual. Na Figura 14, por exemplo, a Biblioteca traz uma notícia veiculada em jornal local sobre a sua reinauguração, no vídeo publicado estão informações sobre a nova estrutura física da Biblioteca, a adaptação ao uso de tecnologias e a aquisição de novos livros para o acervo.

Nesse mesmo vídeo, a diretora da Biblioteca falou sobre as principais ações culturais desenvolvidas pela Biblioteca dizendo que estas são “[...] *de graça, tudo para o alagoano, com propósito da biblioteca ser movimentada* [...]” Com isso, identificou-se que o compartilhamento de vídeos no *Facebook* também pode ser uma estratégia para relacionar-se com pessoas que não estão presentes no mesmo espaço físico. Isto pode ser confirmado na resposta da BP2 ao questionário, quando se perguntou sobre a existência de alguma estratégia para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais, no seu espaço físico, por meio do *Facebook*, dizendo que “*Por meio das atividades culturais ofertadas, estimulamos que o usuário participe e conheça a sua biblioteca na realidade.*”

Dentro da mesma perspectiva, na categoria “vídeos produzidos pela biblioteca” tem-se o caso da BP11, Figura 15, que desenvolveu um vídeo, postado diretamente no *Facebook*, em que os funcionários da Biblioteca estão fantasiados com adereços carnavalescos e cantando

músicas de carnaval. A postagem, que obteve 34 curtidas e 3 compartilhamentos, além da interação visual trouxe comentários da Biblioteca, o que reforça a sua intencionalidade ao comunicar seus votos de alegria para os usuários e mostrar na rede que seu espaço físico também é dinâmico.

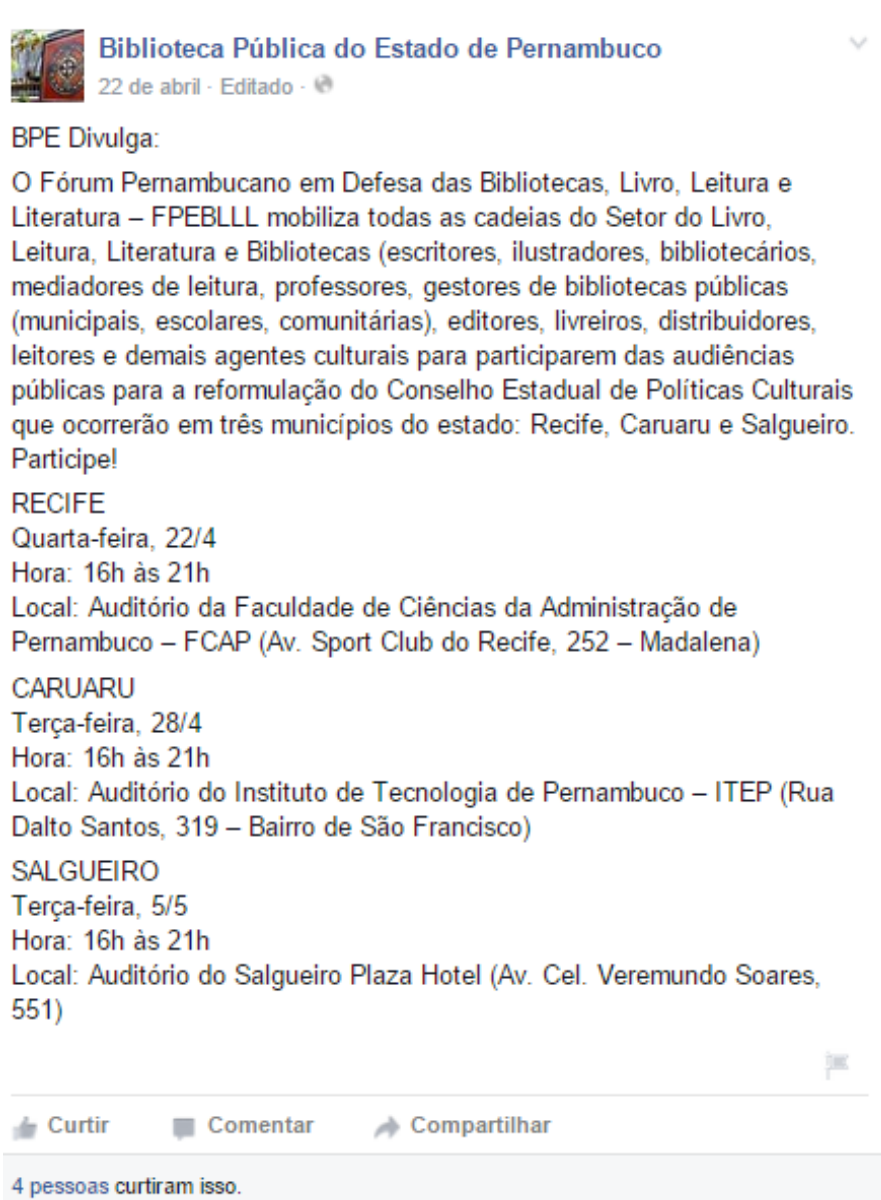
FIGURA 15 – Tipo de informação postada pela BP11 na categoria “vídeos produzidos pela biblioteca”



Fonte: Dados da pesquisa.

“Mobilização em favor de uma causa” também foi identificado como tipo de informação postada das bibliotecas. Esta categoria foi caracterizada pelas mensagens em que as bibliotecas fazem uso do *Facebook* como um espaço cooperativo para o desenvolvimento de práticas coletivas. Um exemplo deste tipo de informação está na Figura 16, quando a BP10 convida o usuário a participar de discussões em torno de políticas culturais voltadas para o livro, leitura e biblioteca. Desse modo, a participação política da BP10, evidenciada nesta postagem, teve como objetivo intensificar a construção de políticas públicas de forma colaborativa, atuando pelo desenvolvimento do protagonismo social e cultural dos usuários.

FIGURA 16 – Tipo de informação postada pela BP10 na categoria “Mobilização em favor de uma causa”



Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco
22 de abril · Editado · 🌐

BPE Divulga:

O Fórum Pernambucano em Defesa das Bibliotecas, Livro, Leitura e Literatura – FPEBLLL mobiliza todas as cadeias do Setor do Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas (escritores, ilustradores, bibliotecários, mediadores de leitura, professores, gestores de bibliotecas públicas (municipais, escolares, comunitárias), editores, livreiros, distribuidores, leitores e demais agentes culturais para participarem das audiências públicas para a reformulação do Conselho Estadual de Políticas Culturais que ocorrerão em três municípios do estado: Recife, Caruaru e Salgueiro. Participe!

RECIFE
Quarta-feira, 22/4
Hora: 16h às 21h
Local: Auditório da Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco – FCAP (Av. Sport Club do Recife, 252 – Madalena)

CARUARU
Terça-feira, 28/4
Hora: 16h às 21h
Local: Auditório do Instituto de Tecnologia de Pernambuco – ITEP (Rua Dalto Santos, 319 – Bairro de São Francisco)

SALGUEIRO
Terça-feira, 5/5
Hora: 16h às 21h
Local: Auditório do Salgueiro Plaza Hotel (Av. Cel. Veremundo Soares, 551)

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

4 pessoas curtiram isso.

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro tipo de informação postada pelas bibliotecas foi aquele que teve por objetivo a indicação de atividades culturais produzidas por outras organizações. Na Figura 17, a BP4, com maior número de publicações nesta categoria, intitula a postagem de “dica cultural”. Pode-se inferir que por meio desta postagem a Biblioteca atuou como difusora do fortalecimento da cultura local.

FIGURA 17 – Tipo de informação postada pela BP4 na categoria “indicações de ações e atividades culturais de outras instituições/organizações”



Fonte: Dados da pesquisa.

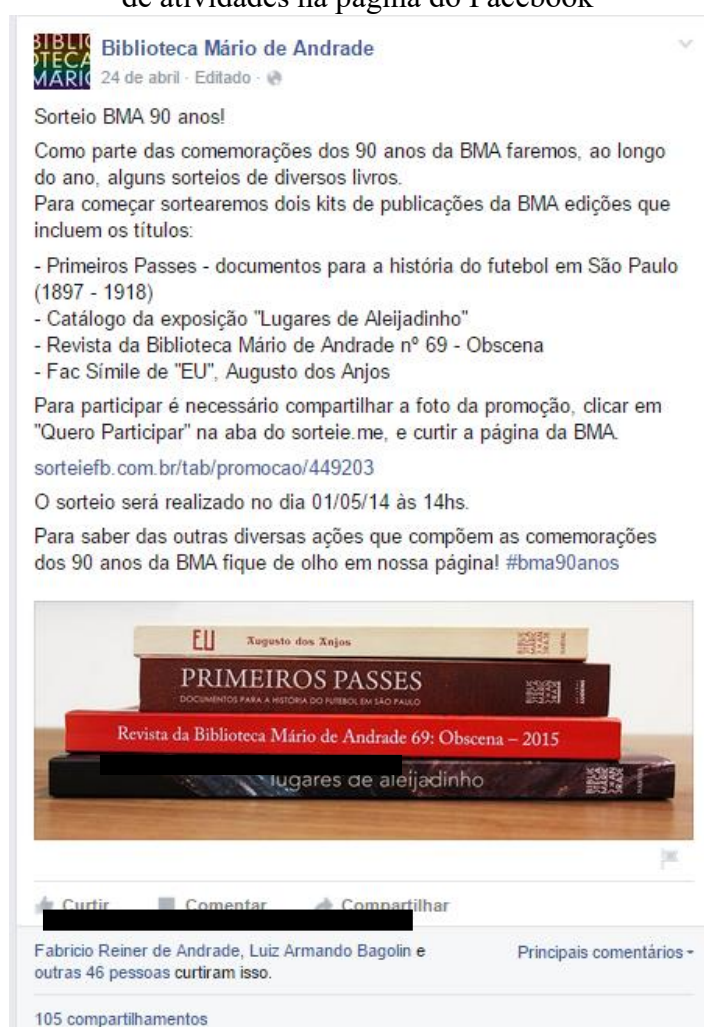
Observou-se também que em algumas postagens, a Biblioteca propõe a interação e participação dentro do ambiente virtual. Este tipo de postagem se caracterizou pelo convite realizado pela Biblioteca aos usuários, para que estes se envolvam em atividades realizadas no *Facebook* ou em algum outro dispositivo que utilizem. Em geral, são sorteios, campanhas promocionais, questionamentos que atendem aos mais variados interesses, ligados a conhecimentos gerais e questões sobre o cotidiano²², concursos promocionais e concursos culturais²³, este último com o objetivo de incentivar a interação e a criatividade, sem utilização de sorteios.

²² Estes questionamentos são chamados de “Quiz” ou “Enquetes”.

²³ No dia 22 de julho de 2013 entrou em vigor a Portaria do Ministério da Fazenda nº 422/2013 que esclarece as proibições sobre a modalidade de concursos culturais em *sites* de redes sociais.

Na Figura 18, por exemplo, está o sorteio de materiais bibliográficos produzidos pela própria Biblioteca em comemoração ao seu aniversário. Nesse caso, a Biblioteca intitula a postagem de “sorteio”, mas na verdade trata-se de um concurso promocional, quando os usuários são convidados a realizar algumas ações para participar – compartilhamento da foto da promoção, confirmar sua participação por meio de outro *site* e curtir a página da Biblioteca. De fato, esse tipo de postagem atingiu o maior número de compartilhamentos nesta categoria, levando-nos a inferir que este tipo de informação se reflete como uma estratégia para atrair os usuários. No questionário aplicado junto às bibliotecas, a BP13 respondeu positivamente à questão “A Biblioteca possui alguma estratégia para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais, no seu espaço físico, por meio do *Facebook*?”, afirmando que: “[...] *fazemos sorteios, estimulamos a participação em debates e a presença à abertura de nossos eventos.*”

FIGURA 18 – Tipo de informação postada pela BP13 na categoria “convite para participação de atividades na página do Facebook”



Fonte: Dados da pesquisa.

Identificaram-se também postagens que trazem informações sobre os usuários reais das bibliotecas. Nesta categoria, foi possível observar conteúdos com entrevistas aonde estes usuários colocam suas opiniões sobre o uso da biblioteca, publicações da própria biblioteca sobre ações desenvolvidas por esses usuários no seu espaço físico e, também, informações sobre alguma situação de sucesso dos usuários em que a biblioteca tenha sido mediadora.

Na Figura 19, exemplifica-se uma dessas postagens. A BP8 apresenta a história de dois de seus usuários que passaram em um concurso público e que contaram com o apoio da Biblioteca, no que se refere ao uso de seu espaço físico e do seu acervo, para a realização dos estudos.

FIGURA 19 – Tipo de informação postada pela BP8 na categoria “informações sobre usuários reais da biblioteca”



Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se no caso apresentado na Figura 19 o exemplo de uma ação mediadora da Biblioteca, que ao disponibilizar a estes usuários seu espaço físico para leitura e pesquisa no seu acervo, contribuiu para que os mesmos fossem aprovados em um concurso público. Esta ação, publicada no *Facebook*, favoreceu o desenvolvimento do protagonismo social desses usuários, do mesmo modo que caracteriza autoconscientização do papel de protagonista pela Biblioteca, ao possibilitar que seus usuários tivessem a oportunidade de desenvolver sua intelectualidade e encontrar novas possibilidades.

Na caracterização das categorias dos tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook* realizadas nos parágrafos anteriores, apresentaram-se aquelas que tiveram o menor percentual de postagens. Nos parágrafos seguintes, foram detalhadas as postagens que além de possuírem maior percentual, possibilitou demonstrar mais exemplos das bibliotecas analisadas por categoria.

A categoria “informação sobre ações e atividades na biblioteca” corresponde ao tipo de informação postada mais realizada pelas bibliotecas públicas, contando com 384 (34,8%) mensagens (Tabela 1). Em geral são publicações que descrevem ações e atividades culturais desenvolvidas pela biblioteca, com informações sobre data, horário, local, grupo de foco e outros dispositivos de comunicação, tais como telefone e *e-mail*.

Nessa categoria, as bibliotecas públicas que mais realizaram postagens foram a BP4, BP8 e BP9, com números acima de 50 mensagens (Tabela 2). Apesar de suas postagens estarem na mesma categoria, cada biblioteca possui algumas peculiaridades na forma de comunicar uma informação sobre as atividades que produz.

No caso da BP8, Figura 20, observou-se que antes da mensagem de cada postagem são colocados colchetes - [] - para identificar o local onde serão realizadas as ações, ou mesmo, como um tipo de classificação temática sobre do que se trata a mensagem – [infantojuvenil]. Foi constante a associação de imagens de divulgação das atividades realizadas às postagens. Na Figura 20, verifica-se que a BP8 apresenta para os usuários todas as informações relevantes para a compreensão do que será a ação desenvolvida por ela. Em relação às outras 55 postagens analisadas da BP8, esta publicação foi a que obteve o maior número de curtidas e compartilhamentos dos usuários para a categoria em destaque.

Por meio do questionário aplicado, em unanimidade, as bibliotecas respondentes disseram haver relação entre as postagens sobre as atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas e o conteúdo que mais atrai os usuários. A BP8, por exemplo, afirmou que “*A agenda da programação cultural da Biblioteca*” é o que mais os atrai.

FIGURA 20 – Tipo de informação postada pela BP8 na categoria “informação sobre ações e atividades na biblioteca”



Fonte: Dados da pesquisa.

Na postagem da BP9, Figura 21, que obteve maior número de compartilhamentos em postagens que trazem informação sobre ações e atividades na biblioteca, foi apresentado conteúdo sobre uma atividade que já havia acontecido, com o objetivo, presume-se, de noticiar o evento e o que ocorreu nele. Do mesmo modo que a BP8, na Figura 20, a BP9 reúne dados que possibilitam ao usuário identificar o público-alvo da atividade e a localização do setor onde foi realizada, disponibilizando outro dispositivo de comunicação para maiores informações sobre a ação desenvolvida.

FIGURA 21 – Postagem da BP9 comunicando a realização de uma atividade cultural

Fonte: Dados da pesquisa.

A postagem apresentada na Figura 21 pode ser entendida como um retorno da biblioteca aos usuários sobre a atividade que foi realizada durante as férias escolares, já que no dia anterior à postagem, Figura 22, foram publicadas informações sobre a atividade cultural e quando esta seria realizada.

FIGURA 22 – Postagem da BP9 sobre a atividade cultural - “Gincana da Leitura”



Fonte: Dados da pesquisa.

Interessante que não há mudanças significativas no texto da postagem, apenas a alteração do tempo verbal – do futuro para o passado. Infere-se que a publicação das fotos (Figuras 21 e 22) que representam a atividade desenvolvida pela Biblioteca, juntamente com seus usuários, possibilitou que estes pudessem se identificar na foto. Desse modo, pode-se dizer que a interação se ampliou à medida que a realidade (a ação em si), palpável e evidente, relacionou-se com o virtual, que mesmo de forma subjetiva, potencializou a concretude da ação, produzindo com isso mais curtidas e compartilhamentos.

Fato semelhante ocorreu com a BP4, quando foram postadas informações sobre a atividade desenvolvida pela biblioteca, associando à postagem fotos de seus participantes, conforme se exemplifica na Figura 23.

FIGURA 23 – Postagem da BP4 sobre a atividade cultural – “Bailinho de Carnaval”



Fonte: Dados da pesquisa.

A categoria “convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca” surge ao identificarmos que nas postagens que trazem informações sobre ações e atividades culturais nas bibliotecas, não havia um convite explícito aos usuários para a participação. Nesse sentido, começou-se a observar quais palavras e/ou frases denotavam um chamamento às práticas desenvolvidas pelas bibliotecas, identificando 15 tipos de convites, elencados abaixo:

- Não perca!
- Venha hoje!
- Passe aqui até (dia da semana ou horário)!
- Inscreva-se já!

- Venha que ainda dá tempo!
- Assista aqui!
- Venha conferir!
- Participe!
- Confira!
- Vem aqui (na biblioteca)!
- Venha participar!
- Venha e participe!
- Venha conhecer!
- Venha dividir conosco sua experiência!
- Nosso acervo espera por você!

Em geral, trazem informações semelhantes à categoria “informação sobre ações e atividades na biblioteca” tendo como diferencial o convite explícito das bibliotecas aos usuários para participarem de suas atividades em seu espaço físico.

Na Figura 24, a BP13, biblioteca com maior número de postagens (20) na categoria “convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca”, associa o chamamento “ Venha assistir! ” à fotografia da escultura de Mário de Andrade, disponível na própria Biblioteca. A imagem é provocativa, pois caracteriza o objeto que representa o patrono da Biblioteca com um artefato – um turbante – que remete ao tema da atividade cultural e que de certa maneira, convida e estimula os usuários a participarem da ação.

FIGURA 24 – Postagem da BP13 convidando os usuários a participar da atividade cultural – “Festival Afreaka”



Fonte: Dados da pesquisa.

Já a BP11, que obteve o maior número de curtidas e compartilhamentos de todas as bibliotecas analisadas nesta categoria, apresentada na Figura 25, oferece um tipo de serviço à comunidade que é a disponibilização de seu estúdio de som, de forma gratuita. Observou-se que, ao apresentar a atividade “Mic Aberto”, a Biblioteca se coloca como um espaço de expressão cultural, onde os usuários são produtores e, com isso, criam conteúdos. A BP11, portanto, atua como mediadora nesse processo de criação artística.

FIGURA 25 – Postagem da BP11 convidando os usuários a utilizarem seu estúdio de gravação na atividade “Mic Aberto”



Fonte: Dados da pesquisa.

A BP1, por meio de uma linguagem mais informal, convida o usuário a utilizar a Biblioteca no fim de semana para ler um livro, colocando na imagem a tradução da palavra livro em 5 idiomas diferentes. (Figura 26).

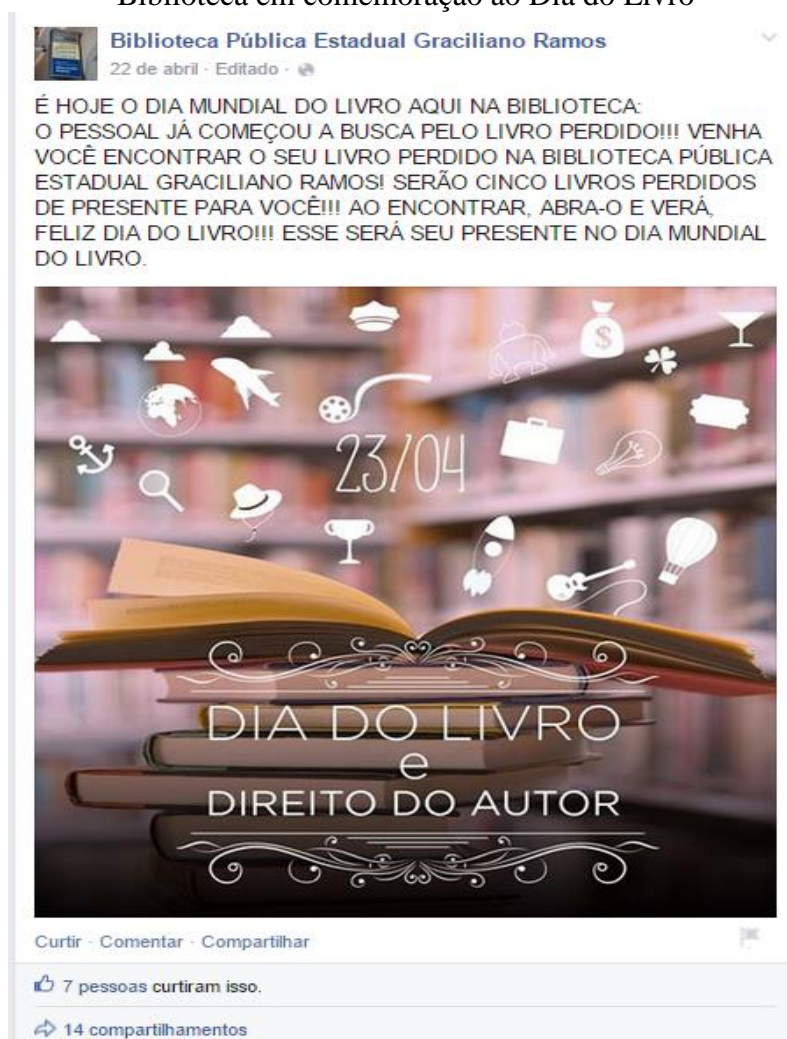
FIGURA 26 – Postagem da BP1 convidando seus usuários a ler um livro no final de semana



Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 27, por sua vez, a BP2 aproveita a data comemorativa, Dia do Livro, para desenvolver uma atividade lúdica – a busca de livros escondidos na Biblioteca – quando os usuários poderiam ganhar os livros escondidos como presente, caso os encontrassem. Observou-se com isso, uma estratégia para o uso e exploração do espaço físico da Biblioteca, uma vez que para encontrar tais livros, os usuários tinham que percorrer todo o espaço físico da BP2.

FIGURA 27 – Postagem da BP2 convidando seus usuários a encontrar “livros perdidos” na Biblioteca em comemoração ao Dia do Livro



Fonte: Dados da pesquisa.

Na categoria “dicas de leitura”, com 119 postagens (Tabela 1), representando a segunda categoria com maior percentual de tipo de informação postada no *Facebook*, as bibliotecas BP9, BP10 e BP12 foram aquelas que mais publicaram nessa categoria, com 22, 39 e 47 postagens, respectivamente (Tabela 2). Nesta categoria, observou-se que as dicas de leitura seguiram um estilo próprio adotado por cada biblioteca pública analisada.

Geralmente foram mensagens acompanhadas de imagens que se relacionavam ao material bibliográfico, às vezes a foto do livro no acervo da biblioteca, informando a localização do setor poderia ser encontrado. Algumas bibliotecas colocaram um resumo informativo sobre o material bibliográfico indicado e, em casos específicos, direcionaram o usuário, por meio de *hiperlinks*, para o catálogo de seu acervo *on-line*, ou para algum *site* de domínio público, por meio dos quais estavam disponibilizados estes materiais em versão digital, de modo gratuito.

A BP9, por exemplo, traz como dica de leitura o jornal da Biblioteca. Na postagem, exemplificada na Figura 28, a Biblioteca usa a frase “Leia aqui”, o que supõe uma ação a ser concluída pelo usuário. De certa forma, a frase no modo imperativo dá o sentido de uma dinamicidade de possibilidades e interpretações, que vão desde a um comando, um convite e, até mesmo um pedido, contudo, a intenção da Biblioteca é única - levar o usuário a conhecer e ler o jornal.

FIGURA 28 – Postagem da BP9 indicando a leitura do jornal Cândido



Fonte: Dados da pesquisa.

Na postagem da BP10 (Figura 29), o tema “festas juninas” foi motivo para sugestão de leitura materiais. Neste exemplo, a Biblioteca traz informações sobre a temática em questão e, de maneira didática e descontraída, apresenta as indicações de leitura e onde estão localizados os textos sobre o assunto no seu acervo, com fotos dos livros por ela citados. Neste exemplo, a Biblioteca, além de referenciar o documento para sua posterior consulta e empréstimo, estimula o usuário a conhecer uma festa popular e valorizar a cultura local, utilizando o *Facebook* também como um espaço para formação de leitores.

FIGURA 29 – Postagem da BP10 indicando a leitura de materiais sobre o assunto “Festas Juninas”

Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco
23 de junho às 09:30 · 🌐

Festas Juninas

Todos os povos possuem suas tradições, crenças e superstições, que se transmitem através de tradições, lendas, contos, danças, canções, religiosidade, brincadeiras, festas e outras atividades. Mas nada é mais representativo das características folclóricas que as festas juninas.

Festas Juninas no Nordeste

Embora as festas sejam comemoradas nos quatro cantos do Brasil, na região Nordeste elas ganham uma grande expressão. O mês de junho é o momento de se fazer homenagens aos três santos católicos: Santo Antônio, São João e São Pedro. A alegria é fator predominante e a animação faz par com a felicidade.

Quer se divertir com livros que nos traz os festejos juninos em suas mais diversas representações? Então, veja as sugestões logo abaixo...

1 **ROGERIO, Artur ET AL.** Recife conta o São João. Recife, 2008. (Setor de Localização na BPE: Acervo)

13 contos que propiciam o prazer da leitura, aparentemente até distantes dos aspectos juninos, mas tão próximos das nossas emoções e sentimentos nordestinos.


2 **PERNAMBUCO.** Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco. Diretoria de Serviços Educacionais. Departamento de Cultura. Cancioneiro de São João. Recife, 1985. (Setor de localização na BPE: Acervo)

A musicalidade das festas juninas é apresentada neste folheto, no intuito de revitalizar as características desses festejos. As músicas são acompanhadas das partituras.

3 **SILVA, Leny de Amorim Silva.** Acorda povo, São João chegou! Recife, 1993. (Setor de localização na BPE: Acervo)

Leny Amorim, compositora, regente, pianista e escritora, nos contempla com uma obra rica em conceitos folclóricos, no qual aborda: a biografia de São João, os festejos juninos, os ritmos (xaxado/coco/, Baião/Xote e Polca), culinária e o cancioneiro.

Você pesquisador e leitor que está ávido por informações da nossa cultura não deixem de ler os livros indicados e divirta-se.



👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

8 pessoas curtiram isso.

Fonte: Dados da pesquisa.

No caso da BP12, as postagens identificadas como dica de leitura foram aquelas que trouxeram referências do material bibliográfico acompanhadas de citações extraídas de seu

conteúdo, exemplificado na Figura 30. Apesar de não ter sido identificado na postagem uma indicação de leitura explícita, como se pôde observar nos exemplos anteriores, a exemplo de informação no texto que indique ao usuário em qual setor está localizado tal livro, ou mesmo se a Biblioteca possui o exemplar no seu acervo, ainda assim caracteriza-se como uma dica de leitura, pois apresenta os elementos referenciais do livro, bem como uma citação do mesmo.

Interessante que no questionário aplicado, a BP12 foi a única biblioteca que descreveu “*Dicas de livros novos*” como conteúdo que mais atrai os usuários no *Facebook*. Isto se confirmou ao observar que o maior número de curtidas e compartilhamentos que esta Biblioteca obteve em todas as categorias de tipos de informação postadas no *Facebook*, é apresentado na Figura 30.

FIGURA 30 – Tipo de informação postada pela BP12 na categoria “dica de leitura”



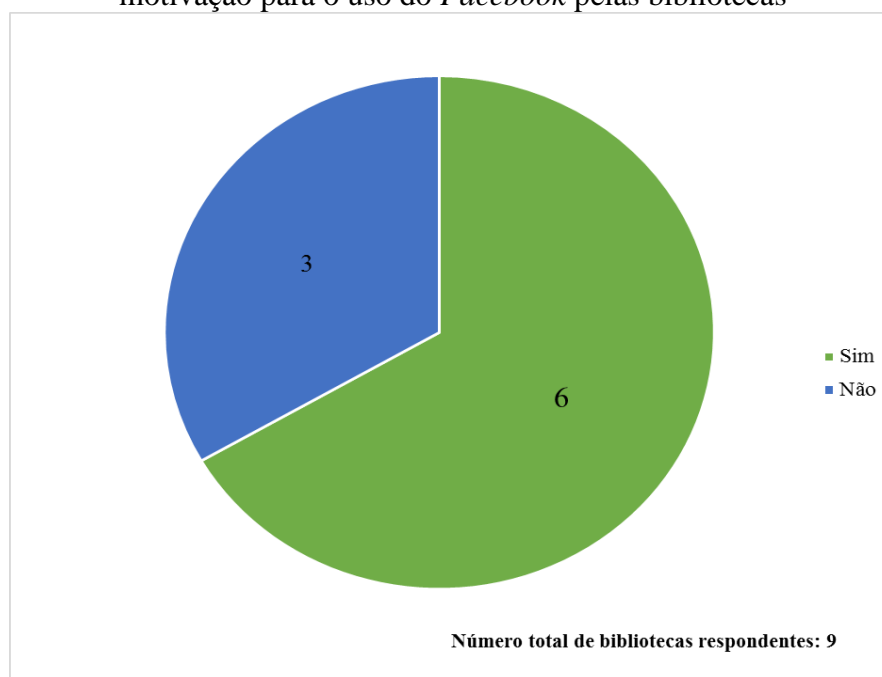
Fonte: Dados da pesquisa.

Durante a observação, verificou-se que algumas postagens não são sobre assuntos relacionados à Biblioteca ou produzidos por elas – são compartilhamentos de postagens de perfis e páginas do *Facebook* que fazem parte da rede de amigos e/ou fãs da Biblioteca, ou de fontes de informação da internet. Esta categoria possui 101 postagens (Tabela 1),

caracterizadas por imagens ou notícias de outras páginas no *Facebook*, as quais a Biblioteca compartilha. Identificou-se que estas postagens são oriundas de órgãos do Governo, comunidades/grupos relacionados ao livro e à leitura, parceiros das bibliotecas em atividades culturais, *sites* que trazem conteúdos sobre biblioteca, livro e leitura, entidades ligadas à profissão de Bibliotecário. As Bibliotecas BP5 e BP14 foram aquelas que mais compartilharam conteúdos de outros usuários do *Facebook*, com 54 e 36 postagens, respectivamente, sendo a maioria proveniente de órgãos governamentais.

Ao observar cada postagem desta categoria, foi possível associar as principais conexões das bibliotecas dentro do *Facebook*, ou seja, as páginas e/ou perfis que estas bibliotecas se relacionam para disseminar informações. No questionário aplicado junto às bibliotecas, ao perguntar sobre a finalidade e motivação para uso do *Facebook*, 6 do total de 9 bibliotecas respondentes afirmaram que é para “acessar e utilizar informações de outras instituições/organizações”, conforme apresentado no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 – Acessar e utilizar informações de outras instituições/organizações como motivação para o uso do *Facebook* pelas bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 31, a BP5 exerce o papel de canal de informação do governo local, ampliando as conexões do ator que originou a postagem e a confiança dos seus usuários neste ator. À vista disso, ao replicar as mensagens de outros atores do *site*, a biblioteca aumenta o capital social desses atores que, em alguns casos, não possuem tanta visibilidade dentro da

rede e com o compartilhamento de suas postagens pela biblioteca, podem vir a adquirir maior número de visualização de suas publicações.

FIGURA 31 – Postagem da BP5 em que compartilha o Calendário Oficial do Distrito Federal/Brasília



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando não se trata de páginas relacionadas a órgãos do governo, a maioria das postagens compartilhadas pelas bibliotecas é de fontes de informação da *web* que trazem conteúdos associados ao livro e à leitura (Figura 32). Geralmente são *blogs*, revistas *on-line*, bibliotecas digitais, dentre outras fontes. Embora as bibliotecas tenham compartilhado tais conteúdos, não fica claro com o simples exame das postagens seu objetivo em compartilhá-las, já que não há qualquer comentário acerca das informações. Nesse sentido, há de se ponderar que quando a biblioteca faz a publicação desse tipo informação no *Facebook*, ela está recomendando a leitura de um determinado conteúdo para seus usuários, o que indica que houve uma avaliação prévia da fonte de informação disponibilizada.

FIGURA 32 – Postagem da BP14 em que compartilha uma fonte de informação da internet sobre “dicas para formar filhos leitores”



Fonte: Dados da pesquisa.

Há situações em que as bibliotecas compartilham imagens de seus parceiros em atividades em seus espaços físicos. No exemplo apresentado na Figura 33, a BP2 compartilha uma informação sobre suas atividades que foram publicadas por outro usuário do *Facebook*, o que sugere uma relação de confiança entre a biblioteca e a instituição que emitiu a mensagem, já que produziram uma atividade em parceria.

FIGURA 33 – Postagem da BP2 em que compartilha uma publicação de uma instituição parceira



Fonte: Dados da pesquisa.

O ambiente do *Facebook* também foi identificado como um espaço de disseminação de informações sobre o histórico de cada biblioteca pública analisada, seus projetos, inclusive internos, por exemplo, a capacitação de funcionários, horários de funcionamento, representação da biblioteca em eventos da comunidade local, reuniões da diretoria com personalidades políticas e da sociedade civil.

Nesta categoria, que traz “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”, houve 9,9% de postagens (Tabela 1), sendo que a BP5, BP8 e BP11 foram as bibliotecas que mais publicaram. A BP8, com maior número de postagens (17), traz uma informação de grande relevância social para a Biblioteca (Figura 34), demonstrada por meio na expressão “*my chique*”, associando fotos da atividade e de seus participantes. Verificou-se que tal associação

– mensagem escrita e imagem – valorizou e deu credibilidade à postagem da Biblioteca. A exposição de fotografias e imagens com indivíduos em situações reais do cotidiano da biblioteca possibilita uma impressão positiva e uma representação personalizada da biblioteca, desenvolvendo ações que evidenciam seu protagonismo no espaço virtual e no espaço real.

FIGURA 34 – Postagem da BP8 na categoria “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”



Fonte: Dados da pesquisa.

A BP11, que obteve o maior número de curtidas em uma única postagem (190) dentre as outras bibliotecas na categoria “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”, conforme pode ser visto na Figura 35, também faz associação da mensagem escrita à imagem, sendo que no caso apresentado, a postagem foi para comunicar sobre o aniversário da Biblioteca. Infere-se que este estilo de postagem pode representar uma tendência para a

divulgação da dinamicidade do espaço físico da biblioteca nos dispositivos de comunicação da *web* social.

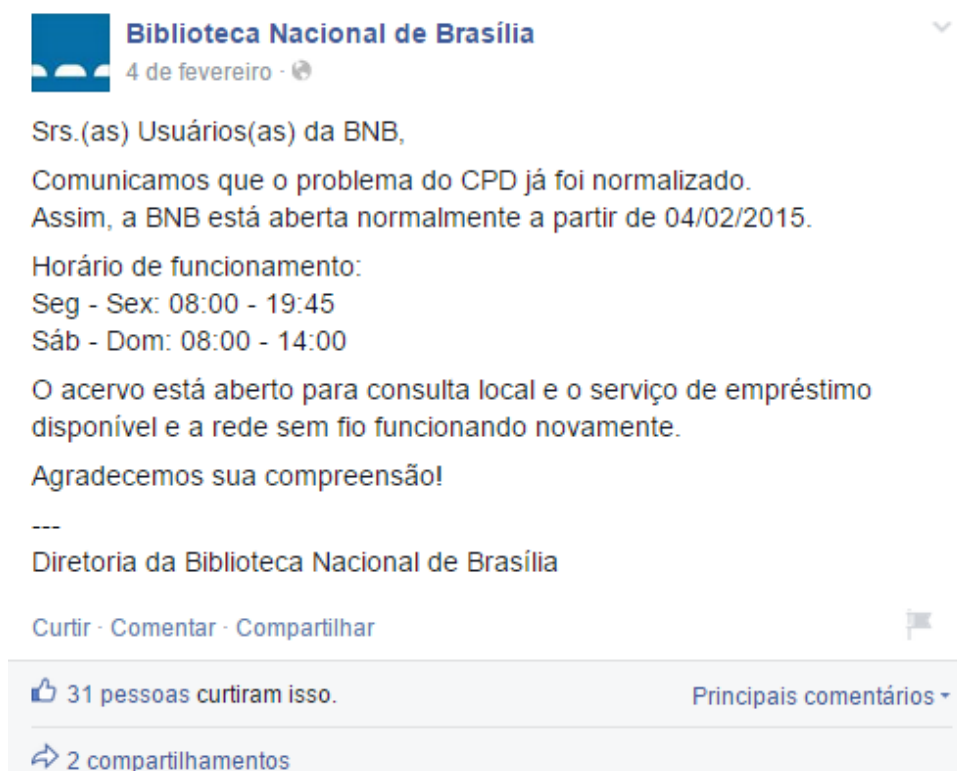
FIGURA 35 – Postagem da BP11 informando sobre o aniversário da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 36, por sua vez, a BP5 é mais formal. A Biblioteca informou sobre seu horário de funcionamento utilizando um estilo de mensagem semelhante à dos ambientes corporativos – com saudações “Srs. Usuários”; objetivos “Comunicamos que...”; despedida “Agradecemos...”; e assinatura “Diretoria...”. Este caso, em particular, foi identificado como atípico, pois a linguagem comumente utilizada nos *sites* de redes sociais é caracterizada pela linguagem falada ou oralizada, que é mais próxima dos diálogos informais do cotidiano. Nesse sentido, infere-se que linguagem formal não é apropriada para a interação e dinamicidade nas interlocuções propostas pelos *sites* de redes sociais.

FIGURA 36 – Tipo de informação postada pela BP5 na categoria “informações gerais sobre a biblioteca e funcionários”



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar as postagens em que as bibliotecas trouxeram tipos de informações que auxiliaram os usuários em questões práticas do cotidiano, tais como oportunidades de emprego, trabalhos escolares, cursos gratuitos, inscrição em projetos sociais, agendas culturais, ações governamentais, foi possível identificar a categoria “informação utilitária.” Nesta categoria as bibliotecas utilizaram o *Facebook* para prestar um serviço de informação à comunidade, no que se refere à publicação de informações de interesse geral.

A Figura 37, a BP8, trouxe ofertas de vagas para estágio na própria biblioteca. A frase “Faça parte da nossa equipe”, destacada na postagem, endossa o compromisso que o usuário, leitor da mensagem publicada teria ao se candidatar à vaga.

FIGURA 37 – Postagem da BP8 sobre vaga de estágio na Biblioteca

 **Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa** adicionou uma nova foto ao álbum: **FAÇA PARTE DA NOSSA EQUIPE.**

10 de abril · Editado · 

[FAÇA PARTE DA NOSSA EQUIPE] Atenção, universitários! A Luiz de Bessa tem duas vagas para estagiários no setor de Empréstimo Domiciliar. Veja abaixo o perfil e mande seu currículo pra gente!

BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL LUIZ DE BESSA
Vaga de estágio no Setor de Empréstimo Domiciliar



Cursos/periodos:
Graduação em cursos de Biblioteconomia, Arquivologia, Letras, Pedagogia, Ciências Sociais, Filosofia, e outros da área de ciências Humanas e áreas afins; de todos os períodos.

Habilidades/características necessárias:

- facilidade e disposição para atendimento ao público;
- ótima capacidade de organização;
- gosto pela leitura;
- bom nível de informação e conhecimento geral;
- iniciativa e dinamismo;
- assiduidade e pontualidade.

Atividades a serem desenvolvidas: atendimento aos usuários da Biblioteca, participação na organização e realização de atividades de mediação e incentivo à leitura.

Carga horária: 30 horas semanais

Horário de trabalho: Há vagas para manhã e tarde.

Local: Anexo Professor Francisco Iglésias da Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa. Rua da Bahia, 1.889 – Funcionários, BH/MG

Início imediato
Remuneração: bolsa de R\$480,00 + R\$8,00 de transporte por dia útil

Envie seu currículo para emprestimo.sub@cultura.mg.gov.br
Outras informações podem ser solicitadas no mesmo e-mail ou pelo 3269-1230, com Maria Aparecida Duarte.



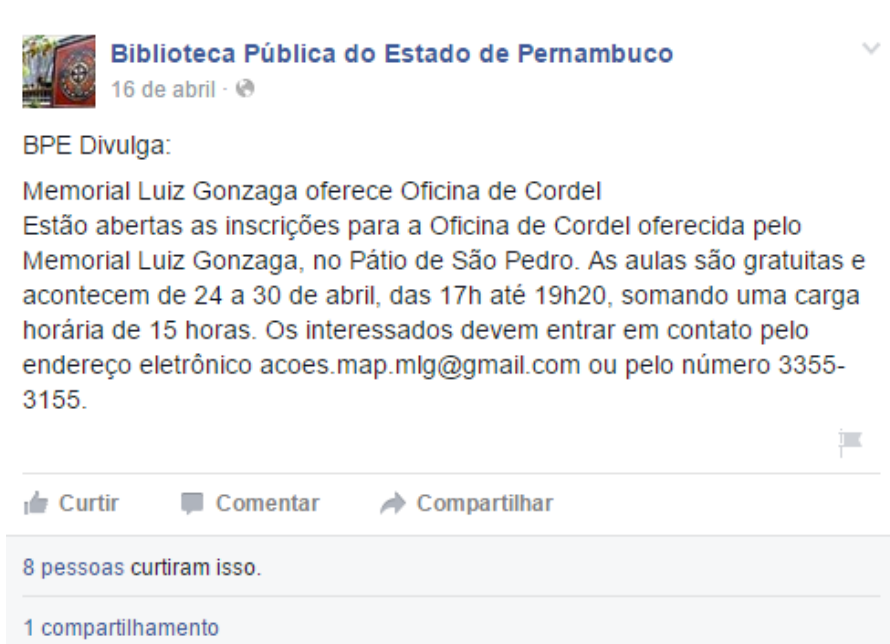
Curtir · Comentar · Compartilhar

 11 pessoas curtiram isso.

 1 compartilhamento

Fonte: Dados da pesquisa.

A BP10, Figura 38, divulgou informações sobre um curso gratuito oferecido por outra organização. Observa-se que na publicação da Biblioteca estão todas as informações necessárias para a participação da oficina de cordel, o que aumenta a credibilidade da informação e auxilia o usuário na interpretação da mensagem, pois a mesma é clara e objetiva.

FIGURA 38 – Postagem da BP10 sobre oficina de cordel

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 39, a BP4, trouxe um conteúdo que poderia ser utilizado, por exemplo, no âmbito da Educação, a exemplo de trabalhos escolares. Neste caso, infere-se que ao tempo que traz uma informação útil em pesquisas sobre o assunto em questão, estimula os usuários a fazer uma leitura detalhada sobre o tema, explicitado na frase “Saiba mais”, direcionando o usuário por meio de *hiperlink* para outra fonte de informação na internet que trata sobre o assunto.

FIGURA 39 – Tipo de informação postada pela BP4 na categoria “informação utilitária”

Biblioteca Pública do Estado da Bahia
8 de março · 🌐

Você sabia que a educadora Maria Firmina dos Reis é considerada a primeira romancista negra brasileira? Em 1880, fundou uma escola gratuita para meninos e meninas, o que causou escândalo e o fechamento da escola no povoado de Maçaricó, em Guimarães (MA).

Saiba mais: <http://goo.gl/T3NT4q>

#MulheresNotáveis #DiaInternacionaldaMulher #DiadaMulher #CulturaBa

MULHERES NOTÁVEIS

— Maria Firmina dos Reis —

A poetisa, escritora e educadora maranhense driblou os preconceitos e, em 1859, publicou seu romance "Úrsula", primeira obra abolicionista escrita por uma mulher negra brasileira. A escritora permaneceu no anonimato e esquecimento por muito tempo.

Dia Internacional da MULHER | 8 de MARÇO

Curtir · Comentar · Compartilhar

👍 [Redacted] e outras 14 pessoas curtiram isso.

🔄 2 compartilhamentos

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse tipo de postagem, verificou-se que a maioria das informações utilitárias procede de fontes informacionais já consolidadas pelas bibliotecas. Isso se torna importante, uma vez que se pressupõe o estabelecimento de critérios para a publicação. Outra questão observada é que foram poucas as bibliotecas que estiveram atentas para esse tipo de serviço, já que mesmo com o acesso à internet, nem todos os usuários tem facilidade em adquirir tais informações. Dessa maneira, a biblioteca atua, por meio do *Facebook*, como um espaço de acesso à informação, atraindo, de certa forma, outros usuários que não estejam em sua rede social.

A partir da identificação dos tipos de informações postadas mais realizadas pelas bibliotecas públicas, verificou-se que nem todas as mensagens houve mediação direta das bibliotecas. Entretanto, como já fora aqui explicitado, para que haja mediação direta, deve-se existir a interlocução entre os participantes da ação mediadora, indicando que a mediação existente nas páginas das Bibliotecas poderia ser categorizada a partir de níveis – alta, média e baixa.

Nesse sentido, na próxima seção são apresentadas as análises das interlocuções geradas nos comentários efetuados nas postagens das Bibliotecas em análise.

4.3 COMUNICAÇÃO BIBLIOTECA – USUÁRIO NO *FACEBOOK*: INTENSIDADE E CONTINUIDADE DAS INTERLOCUÇÕES A PARTIR DA FERRAMENTA “COMENTAR”

Nesta subseção são apresentadas as análises sobre como se deu as interlocuções entre as Bibliotecas e os usuários no *Facebook* por meio da ferramenta “comentar”. Esta ferramenta, não só sinaliza a participação dos interagentes do diálogo, mas também as contribuições e os discursos realizados. Ressalta-se que foram analisadas as interlocuções em que as Bibliotecas participaram. Aquelas que apenas os usuários interagem entre si, não compõem esta análise, uma vez que, o objetivo aqui é verificar se há interlocução intensa entre as bibliotecas e os usuários.

Para isso, identificaram-se as postagens aonde, de fato, ocorriam interlocuções, chegando-se a 100 interlocuções vistas em 56 postagens de 11 bibliotecas que integraram a amostra da pesquisa. No entanto, percebeu-se que nem todas as interlocuções observadas poderiam ser consideradas intensas, conforme está traçado nos objetivos específicos deste trabalho. Diante disso, fez-se uma pré-categorização a fim de delimitar a análise:

- a) **interlocução fraca:** são aquelas onde houve tentativa de diálogo pela biblioteca ou pelo usuário, entretanto sem sucesso;
- b) **interlocução média:** são aquelas onde houve interlocução, mas não é finalizada, pois algum dos participantes não saiu satisfeito com a comunicação estabelecida;
- c) **interlocução intensa:** são aquelas onde não houve lacunas nas respostas entre os participantes, chegando-se ao fim do diálogo em comum acordo dos interagentes, verificando-se a existência de mediação direta.

Para melhor exemplificar esta pré-categorização, apresenta-se alguns casos em que se enquadram nos níveis de interlocuções supracitados.

Na Figura 40, apresenta-se um exemplo de interlocução fraca. Houve uma interação por parte do usuário, entretanto não foi correspondida.

FIGURA 40 – Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que interlocução fraca

 **Biblioteca Pública do Espírito Santo** adicionou 5 novas fotos — com Anaximandro Amorim e Carlos Fonseca.
16 de março · 🌐

Lançamento do livro "Mil e tantas palavras", de Carlos Fonseca (13 de março de 2015).




Curtir · Comentar · Compartilhar

👍 8 pessoas curtiram isso.

➦ 2 compartilhamentos

 Escreva um comentário...

  Muito obrigado, Biblioteca Pública do Espírito Santo! Foi uma noite especial e inesquecível! Quase 120 pessoas foram ao lançamento. E a repercussão continua ótima. Saudações literárias! 

👍 2 · 16 de março às 12:33

Fonte: Dados da pesquisa.

Já na Figura 41, observa-se que a Biblioteca interage com um dos participantes na interlocução, respondendo satisfatoriamente sua pergunta, no entanto, não faz qualquer consideração acerca das expectativas apresentadas pelo outro participante. Nesse caso, infere-se que como não houve interação com o segundo participante, a comunicação estabelecida não foi suficiente para satisfazer a necessidade informativa de um dos participantes, tornando-se inconclusa.

FIGURA 41 – Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que houve interlocução média

Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco
adicionou uma nova foto.
13 de abril · 🌐

COMUNICADO


Senhores Usuários:

Comunicamos o horário excepcional dos Setores da BPE, relacionados abaixo, a partir de terça-feira (14.04.2015), em virtude das obras de engenharia:

- Circulante : das 17h às 20:45h
- Referência : das 17h às 20:45h
- Braille: das 8h às 13h
- Pernambucana: das 8h às 13h
- Direitos Autorais : das 8h às 13h
- Obras Raras: das 8h às 13h


O atendimento será normalizado na Quarta-feira (22/04/15).
Certos da compreensão de todos, antecipamos nossos agradecimentos.


A Direção



Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco

Curtir · Comentar · Compartilhar

👍 6 pessoas curtiram isso.

 Qual é mesmo o horário de funcionamento do setor infante juvenil? Vocês esqueceram de informar.
Curtir · Responder · 13 de abril às 19:24

 **Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco** Ola Doralice Cordeiro Amaral, obrigado por seu contato, no momento o setor Infantil esta em interdito para reforma. Graças a Deus a reforma ja iniciou, em breve teremos o prazer de informar o retorno das atividades do Setor Infantil.
Curtir · Responder · 👍 1 · 14 de abril às 16:08

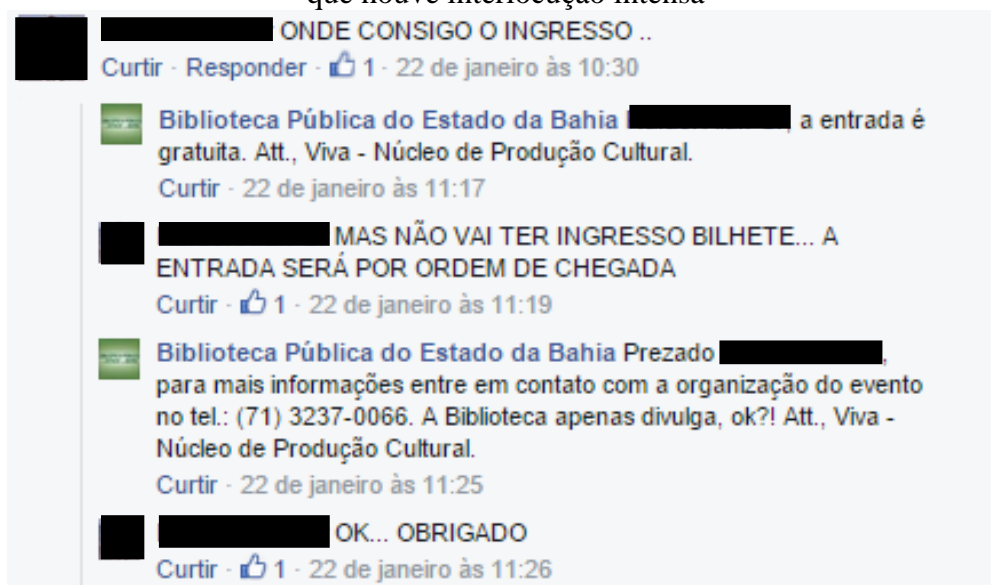
 **Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco** Aguardo ansiosa o retorno das atividades do setor infantil. Passei boa parte da minha infância ali, depois na de adulto. Hj minha filha e sobrinhos curtem muito as atividades de lá, mas sempre q vou lá ultimamente, continua em reforma 😞
Curtir · Responder · 11 de maio às 09:04

Fonte: Dados da pesquisa.

A Figura 42 trouxe um exemplo simples de interlocução intensa. Pode-se verificar que no processo dialógico em questão, houve uma dinâmica – a pergunta do usuário, a resposta da Biblioteca e a satisfação do usuário em relação ao atendimento realizado – evidenciando o

sucesso na realização da ação mediação. Interessante destacar que a satisfação do usuário se contempla no “ok...obrigado”, uma vez que o uso destas expressões simboliza aprovação e agradecimento.

FIGURA 42 – Exemplo de diálogo entre Biblioteca e usuário em que houve interlocução intensa



Fonte: Dados da pesquisa.

Obviamente que, ao longo desta subseção serão apresentados outros exemplos de interlocução intensa, a partir das categorias de análise de conteúdo adotadas nesta pesquisa.

Conforme apresentado na revisão de literatura deste trabalho, viu-se que na mediação direta ou explícita, é possível observar as relações existentes no processo dialógico, uma vez que as manifestações dos participantes no processo estão subsidiadas na apropriação de conhecimentos por meio de ações conscientes.

Frente a isso, sabendo-se dos variados tipos de mediação direta que podem ocorrer numa interlocução intensa, identificaram-se as atividades de mediação realizadas pelas bibliotecas públicas que contemplam as dimensões dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação estabelecidas por Gomes (2014b), a fim de avaliar se a comunicação observada nos comentários gerados nas postagens das bibliotecas está intensificando e alcançando o propósito da mediação da informação.

Um exemplo de mediação direta em que favorece o desenvolvimento do protagonismo é apresentado na Figura 43. Observa-se que, nas interlocuções estabelecidas entre a Biblioteca e usuários, para cada comentário realizado, houve uma resposta da BP11. Tais comentários

foram gerados a partir de uma postagem da Biblioteca sobre a criação de um clube de leitura para crianças, trazendo informações sobre os procedimentos para inscrição.

FIGURA 43 – Exemplo de interlocução entre a BP11 e usuários em que demonstra a dimensão dialógica da mediação da informação



Fonte: Dados da pesquisa.

No exemplo acima (Figura 43), tem-se um exemplo da dimensão dialógica da mediação da informação, quando se observar que a BP11 assume uma postura que tende a contribuir para o protagonismo social da Biblioteca. Ao responder todas as questões

levantadas e, sobretudo, atendê-las, fato demonstrado por meio dos agradecimentos dos usuários, a Biblioteca se responsabiliza pelas problemáticas suscitadas, observando as particularidades de cada uma delas. No último bloco de comentários, por exemplo, quando se foi questionado a existência de um clube de leitura para outras faixas etárias, a BP11 evidencia sua capacidade de autoavaliação quando atende a sugestão realizada pelo usuário.

Outro exemplo onde se pode verificar a dimensão dialógica da mediação da informação, é apresentado na Figura 44. Neste caso, a correção ortográfica realizada pelo usuário na postagem da BP14 fez com que este assumisse, tal como a Biblioteca, uma posição mediadora, pois interferiu e compartilhou uma informação. Nesta mesma interlocução, identifica-se também, uma atividade que representa a dimensão formativa da mediação da informação, quando a BP14 desenvolveu o exercício da autocrítica e autoavaliação, assumindo a negligência na escrita da postagem, admitindo com isso, não ser o único agente no processo de comunicação.

FIGURA 44 - Exemplo de interlocução entre a BP14 e usuário em que demonstram as dimensões dialógica e formativa da mediação da informação

Biblioteca Pública Epifânio Dória compartilhou a foto de Neu Fontes.

20 de maio · 🌐

SEMINÁRIO ●●●●●●●●
POLÍTICA PARA CULTURA NEGRA.
 METAS PARA O PLANO ESTADUAL DE CULTURA.

AUDITÓRIO DA BIBLIOTECA EPIFANIA DOREA | 08h30

21 e 22 de maio de 2015

APRE

Quilombo

SECRETARIA DE CULTURA DA BARRAGEM, MUSEU DE ARTE E CULTURA, BIBLIOTECA PÚBLICA EPIFÂNIO DÓRIA

GOVERNO DE SERGIPE
 PRESENTE E FUTURO

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

10 pessoas curtiram isso.

██████████ VAMOS FAZER A CORREÇÃO 'EPIFANIA'...

Curtir · Responder · 👍 1 · 20 de maio às 18:20

Biblioteca Pública Epifânio Dória Bem observado ██████████ Obrigada.

Curtir · Responder · 21 de maio às 06:33

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 45, apresenta-se um caso em que pode favorecer o desenvolvimento intelectual por meio da atividade de mediação realizada pela BP2. Neste exemplo, as interlocuções foram geradas a partir da postagem da BP2 sobre o êxito na realização do projeto “Cordel & Prosa”, que contou a com a participação de um cordelista local e de uma estudante de teatro da Universidade Federal de Alagoas que realizou jogos teatrais. Nas interlocuções observadas nos comentários, pode-se identificar tanto a dimensão ética da mediação da informação pois, por meio das atividades realizadas no projeto, a Biblioteca assume uma postura acolhedora às diversidades culturais, quanto a dimensão estética, quando é possível verificar a beleza da ação desenvolvida no discurso de alguns dos usuários participantes na interlocução.

FIGURA 45 – Exemplo de interlocução entre a BP2 e usuários que demonstram as dimensões ética e estética da mediação da informação



Fonte: Dados da pesquisa.

O diálogo apresentado na Figura 45 possibilitou a troca de experiências positivas sobre a ação desenvolvida pela Biblioteca, enfatizando sua postagem inicial, a qual comunica sobre

o sucesso do projeto “Cordel & Prosa”. Tais comentários despertaram a curiosidade de um outro usuário, que demonstrou certa insatisfação por não ter participado devido ao curto período de divulgação da atividade. A partir disso, a BP2 responde à questão, divulgando nossas edições do projeto e, convidando-o a participar, inclusive de forma imperativa - “Venha”.

Infere-se neste caso, que as trocas de experiências sobre uma atividade em comum, contribuíram para a aproximação com outros sujeitos no processo dialógico, quando as opiniões puderam transitar sem nenhum tipo de censura ou rejeição. A Biblioteca, na condição de mediadora, mostrou capacidade para solucionar o problema levantado, aproveitando-se do episódio para aproximar o usuário de seu espaço físico. Com isso, observa-se que em meio a uma problemática, a BP2 soube conduzir o diálogo, extraindo novas possibilidades para a manutenção do relacionamento com o usuário.

É certo que não houve, visivelmente, uma confirmação ou agradecimento do usuário em relação a resposta da Biblioteca, a exemplo da ferramenta “curtir”, uma maneira dentro do dispositivo de sinalizar que a mensagem foi recebida. No entanto, verifica-se que a Biblioteca demonstrou chamar o usuário para o diálogo ao marcá-lo²⁴ no diálogo.

Na Figura 46, apresenta-se as interlocuções geradas a partir da postagem da BP2 sobre a programação cultural em comemoração ao aniversário da Biblioteca, que demonstram a dimensão dialógica, e também formativa da mediação da informação. A BP2 utilizou um dispositivo da *web social* – *Google Maps*²⁵ – para disponibilizar informação sobre sua localização física. Por meio do *link* da ferramenta, permitiu o acesso do usuário ao exato local onde está situada.

O uso do *Google Maps* pela Biblioteca possibilitou a interação com outros dispositivos de informação, evidenciando sua natureza técnica e pragmática. A natureza técnica, foi identificada na utilização do dispositivo que possibilitou instrumentalizar o usuário na busca da informação que necessitava, já a natureza pragmática, foi observada na competência da Biblioteca para a compreensão da pergunta realizada pelo usuário, e o domínio dos recursos disponíveis para identificar a melhor forma de respondê-lo, fornecendo uma fonte de informação que solucionasse o problema inicial – “Onde fica essa biblioteca?”

²⁴ No *Facebook* existe um recurso de interação chamado “Marcação”. Em geral, é utilizado para notificar uma pessoa sobre alguma publicação, criando-se um *link* para o perfil desta pessoa.

²⁵ É uma ferramenta do *Google* que permite, de forma gratuita, a pesquisa e visualização de mapas e imagens de satélite da Terra na *web*. Possibilita ao usuário criar suas próprias rotas, pontos e áreas, gerar comentários e compartilhar *links* de acesso ao mapa criado. Nos dispositivos móveis, desde julho de 2015, é possível sincronizar as pesquisas realizadas no computador.

FIGURA 46 – Exemplo de interlocução entre a BP2 e usuário em que a Biblioteca utiliza o *Google Maps*

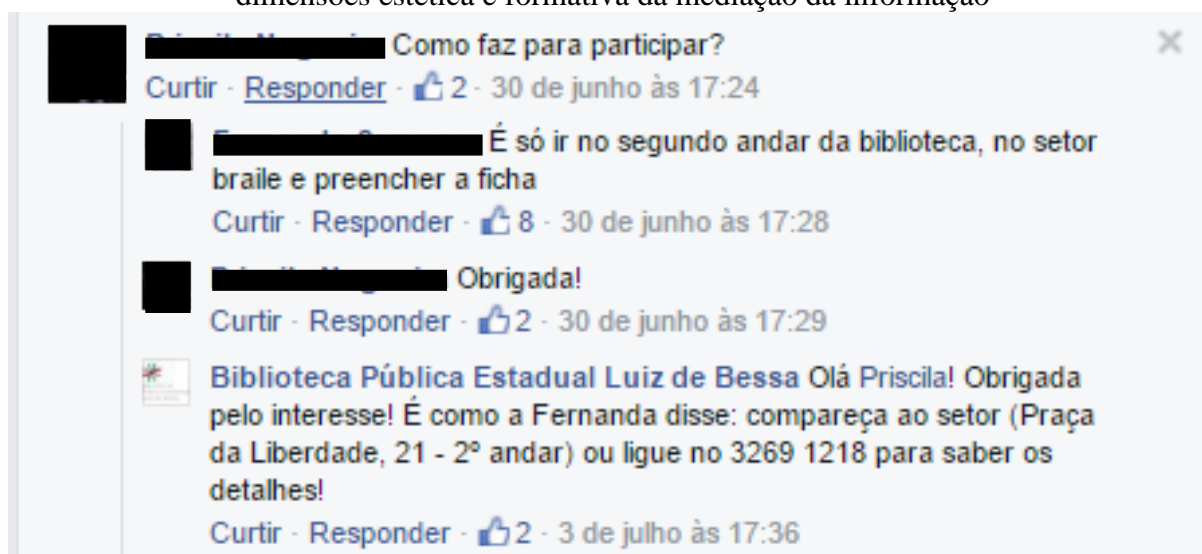


Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 47, a postagem da BP8 tratou sobre a divulgação em jornal local de um projeto que reuniu voluntários para ler e estudar com os usuários do setor Braille, a qual gerou interlocuções onde foi possível verificar a cooperação entre Biblioteca e usuários para a resolução de um problema. É verdade que a resposta da Biblioteca só apareceu na interlocução 3 dias após a data da questão levantada, contudo, ao interagir citando um dos participantes do diálogo e concordando com a resposta que fora comunicada, permitiu verificara existência da dimensão estética e também formativa da mediação da informação.

O fato da BP8 ter compartilhado informações juntamente com o usuário, que respondeu primeiro a questão levantada no diálogo, proporcionou por meio do cruzamento de orientações, a geração de criatividade no processo dialógico, desenvolvendo outras informações sobre o contexto da pergunta. Tal cooperação entre Biblioteca e usuário, favoreceu ainda o acolhimento, quando o usuário que respondeu à pergunta inicial é reconhecido pela Biblioteca como participante ativo na comunicação, como protagonista da informação.

FIGURA 47 – Exemplo de interlocução entre a BP8 e usuários que demonstram as dimensões estética e formativa da mediação da informação



Fonte: Dados da pesquisa.

No caso exemplificado na Figura 48, observou-se que por meio do *Facebook* os usuários puderam expressar sua “voz” em relação ao funcionamento da Biblioteca. Neste espaço, quando as opiniões, experiências e ideias se tornam públicas, tem-se maior facilidade para a construção de debates, permitindo criar uma reflexão sobre determinado assunto. Neste exemplo, pôde-se verificar as dimensões formativa e ética da mediação da informação a partir da postagem da BP5 que trouxe a seguinte informação:

Srs.(as) Usuários(as) da biblioteca, Comunicamos que os Salões de Leitura e Estudo da BNB estão abertos aos usuários, porém, em decorrência do foco de incêndio ocorrido no dia 06 de dezembro, sem internet (cabeadas e Wi-Fi). O acervo está aberto para consulta local, contudo, sem o serviço de empréstimo. Apenas devoluções estão sendo realizadas. Todos os esforços desta diretoria serão envidados buscando a solução do problema. Certos de sua compreensão, lamentamos o ocorrido.

Os usuários, também inseridos no processo dialógico, tiveram a oportunidade de se manifestar sobre uma situação comum a todos os envolvidos na interlocução a partir da abertura ao diálogo favorecido pela Biblioteca no espaço do *Facebook*, que viabilizou o desenvolvimento da formação de sujeitos conscientes de seu papel, enquanto cidadãos, comprometidos com a coletividade. Na resposta da Biblioteca, finalizada com um agradecimento, pode-se inferir que houve um retorno às questões levantadas pelos usuários, identificando-se desta forma, a dimensão ética da mediação da informação, quando a BP8 assume uma postura de acolhimento e escuta aos problemas expostos pelos usuários.

FIGURA 48 – Exemplo de interlocução entre a BP5 e usuários que demonstram as dimensões formativa e ética da mediação da informação



Fonte: Dados da pesquisa.

Desse modo, com a promoção do uso do espaço virtual para o debate e colaboração, a BP5 se manteve responsável pelo contexto do problema em foco, com um posicionamento humanizado ao compreender a mobilização dos usuários. No caso apresentado na Figura 48, observa-se também, o exercício da crítica por parte da Biblioteca ao se envolver no debate, expondo suas articulações administrativas em prol do bem-estar de seus usuários.

Já na Figura 49, a atividade de mediação voltada para o acolhimento e cuidado, verificando-se com isso a dimensão ética da mediação da informação. Foi possível caracterizar esta interlocução, principalmente, por meio da linguagem utilizada pela BP14 – “querido”, “não se preocupe”, “grande abraço”.

FIGURA 49 – Exemplo de interlocução entre a BP14 e usuário que demonstra de mediação voltada para o acolhimento e cuidado

Biblioteca Pública Epifânio Dória
11 de maio · 🌐

Logo logo avisaremos sobre a nova data!

A BIBLIOTECA PÚBLICA EPIFÂNIO DÓRIA – SECULT/SE

INFORMA

EM VIRTUDE DO PROBLEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA QUE AFETA ARACAJU, **NÃO REALIZAREMOS**, NESTE 13 DE MAIO, A RODA DE CONVERSA COM A PROFESSORA **MARIA NELY SANTOS**. TÃO LOGO A SITUAÇÃO SE RESOLVA, REMARCAREMOS E DIVULGAREMOS.

A direção

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

47 pessoas curtiram isso.

16 compartilhamentos

[User] Que pena!
Que cada um levasse sua moringa!
Pôxa!
Curtir · Responder · 👍 2 · 11 de maio às 15:50

Biblioteca Pública Epifânio Dória Oh, **[User]**, querido, não se trata de água para beber, pois esta não faltaria, mas esperávamos mais de 120 alunos somente dos colégios Médiçi e Kennedy, fora os demais participantes e a BPED já está com pouca água. Além disso, ao que parece, as aulas poderão ser suspensas nas escolas da rede pública. Não se preocupe que o evento não foi cancelado, somente adiado. Grande abraço!
Curtir · Responder · 👍 1 · 11 de maio às 16:27 · Editado

[User] Ansioso, quero muito ouvir a grandiosa professora e escritora Nely. Aquele abraço!
Curtir · Responder · 👍 1 · 11 de maio às 16:27

Fonte: Dados da pesquisa.

No ambiente virtual, algumas vezes, a oralização da escrita é um recurso que pode ser utilizado pelo emissor da mensagem para aproximar e manter uma interlocução mais dinâmica com o receptor. No caso da BP14, Figura 49, infere-se que a linguagem acolhedora fez com que o atendimento ao usuário fosse mais humanizado, pois ao prestar um serviço de informação de maneira mais próxima, demonstrou uma conduta cuidadora e responsável, caracterizada pela ética, possibilitando o desenvolvimento do sentimento de confiança.

Sabendo-se que a mediação da informação é uma ação de interferência do profissional da informação, verificou-se que em todos os casos apresentados acima é nítido o objetivo das interações entre bibliotecas e usuários – satisfação das necessidades de informação.

Na Figura 50, apresenta-se o caso da BP8, que ao postar sobre vagas de estágio disponíveis na Biblioteca para as áreas de Biblioteconomia, Letras, História, Geografia, Pedagogia, Conservação/Restauração, Comunicação assistiva (LIBRAS), Artes Cênicas e outros cursos na área de Ciências Humanas, Sociais e Sociais Aplicadas, gerou a interlocução abaixo:

FIGURA 50 – Exemplo de interlocução entre BP8 e usuários sobre vaga de estágio para *Design* na Biblioteca

The image shows a screenshot of a Facebook conversation thread. At the top, a user asks: "E quem cursa Design pode se inscrever" (Who can apply for Design?). A response from "Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa" explains that while no specific Design vacancy is listed, the user should check the activities and send a resume to the responsible person. Another user asks if Design is listed under Applied Social Sciences, and the library confirms it is. A third user asks if graduates in culture can apply, and the library states it is only for graduates. A fourth user asks if someone who left their course (Letras) can still apply, and the library suggests contacting the responsible person when they return.

Post 1:
 [User] E quem cursa Design pode se inscrever
 Curtir · Responder · 1 - 27 de maio às 00:23 · Editado

Post 2:
 Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa Oi Aline! Acredito que nenhuma das vagas irá oferecer muitas oportunidades para trabalhar com design. Dê uma olhadinha nas atividades a serem desenvolvidas; se ainda assim você se interessar, por favor envie, sim, seu currículo, tomando apenas o cuidado de explicar no e-mail porque deseja a vaga (mesmo não sendo de nenhum dos cursos listados). Assim o responsável pela seleção dos currículos pode avaliar melhor a situação!
 Curtir · 27 de maio às 16:13

Post 3:
 [User] O curso de Design está listado na área de Ciências sociais aplicadas 😊
 Curtir · 1 - 29 de maio às 01:13

Post 4:
 Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa Tem toda razão! Acredito que o responsável estava pensando mais em Comunicação Social, Geografia, Conservação e Restauo, entre outros, mas Design é de fato parte da área. De qualquer forma, acho que a cartinha de interesse seria uma boa ideia. Boa sorte!
 Curtir · 29 de maio às 17:04

Post 5:
 [User] E quem faz pós graduação na área de cultura também pode se inscrever?
 Curtir · Responder · 1 - 26 de maio às 00:52

Post 6:
 Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa Olá Mariana! O estágio é somente para estudantes de graduação!
 Curtir · 26 de maio às 14:55

Post 7:
 [User] Quem cursava Letra, mas largou e vai voltar agora, mas ainda não entrou, pode enviar currículo?! 😊
 Curtir · Responder · 1 - 25 de maio às 23:33

Post 8:
 [User] Letras* - esse S do meu teclado fica agarrando!
 Curtir · 26 de maio às 12:15

Post 9:
 Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa Olá Pedro! Infelizmente não dá 😊 mas não tem pressa: quando estiver de volta no curso, liga pra cá!
 Curtir · 1 - 26 de maio às 14:54

Fonte: Dados da pesquisa.

Na figura acima, observou-se que a BP8 conduziu o diálogo a partir da escuta sensível às questões suscitadas de maneira a atender as necessidades de informação dos participantes da conversação. Percebe-se que na primeira interlocução, a Biblioteca orienta o usuário a explorar a informação antes fornecida por ela – “*Dê uma olhadinha*” – interferindo, após isso, na forma como a solicitação da vaga seria encaminhada ao *e-mail* da seleção, desse modo, faz recomendações de forma acolhedora, colaborando para uma justa avaliação do candidato pelos examinadores dos currículos.

Do mesmo modo, na segunda interlocução, a BP8 se responsabilizou pelo direito de expressão que o usuário possui, tornando-o coprodutor da informação ali distribuída, pois a interferência ocorreu de forma bilateral – tanto a Biblioteca foi influenciada pelo usuário, quanto este a influenciou da mesma maneira.

Na terceira interlocução, assim como em um serviço de referência e informação, o usuário se dirige à Biblioteca para obter uma informação, e esta foi respondida. Infere-se aqui, neste caso em especial, que as perguntas dos usuários se configuram como uma excelente estratégia para a Biblioteca identificar as expectativas destes em relação a seus gostos, bem como a busca de informação.

Já na quarta interlocução, a BP8 procura satisfazer a necessidade do usuário, é sensível ao questionamento levantado por ele, utilizando mais uma vez uma linguagem acolhedora para aproximar o usuário da Biblioteca – “*liga pra cá!*”. Neste exemplo, infere-se que a Biblioteca permite ao usuário desenvolver um sentimento de cumplicidade e cooperação. Pôde-se perceber, inclusive, que o uso de *emoticons*²⁶ pelo usuário e pela Biblioteca, evidencia o reconhecimento mútuo do significado da mensagem pelos participantes da interlocução, indicando que as interpretações de ambos coincidiram. Tem-se neste caso, a dimensão dialógica e ética da mediação da informação desenvolvida pela Biblioteca.

A partir da observação das interlocuções em que houve mediação direta, refletiu-se sobre a consciência das bibliotecas públicas em análise sobre as atividades de mediação realizadas por elas no *Facebook*. Tal reflexão teve como suporte as respostas dessas bibliotecas no questionário aplicado, o qual procurou identificar a percepção delas quanto ao seu espaço físico, no que se refere à atratividade desses espaços, do mesmo modo que buscou verificar o uso que têm dado ao *Facebook* como estratégia para aproximar o usuário.

Desse modo, na próxima seção serão apresentadas a percepções das Bibliotecas sobre seu espaço físico e virtual (*Facebook*).

²⁶ Também chamado de “*emojis*”, é a representação do estado psicológico, emotivo, de quem os utiliza, por meio de uma sequência de caracteres e/ou ícones ilustrativos de uma expressão facial.

4.4 O USO DO *FACEBOOK* PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA O ESTÍMULO À PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NAS SUAS AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS

A partir da categorização dos tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas e a análise do conteúdo das interlocuções geradas a partir dos comentários na página dessas bibliotecas, surgiram inquietações sobre a percepção de tais bibliotecas, enquanto dispositivo sociocultural, do uso de dispositivos de comunicação da *web* social como estratégia para aproximar os usuários de seu espaço físico. Com isso, verificou-se a necessidade de compreender o que estas bibliotecas pensam a respeito da utilização do *Facebook* e o juízo que fazem do seu espaço físico, enquanto espaço social e dinâmico.

Para isso, foi aplicado um questionário com 20 questões, enviado para as 14 bibliotecas públicas que integraram a amostra, sendo que apenas 9 responderam. Nesse sentido, pôde-se construir uma análise complementar das observações até aqui desenvolvidas. Em alguns casos, optou-se em transcrever as respostas subjetivas do questionário, exatamente como foram escritas pelos respondentes para melhor exemplificar a apresentação e análise dos dados.

O questionário foi enviado à direção de cada biblioteca, de modo que fosse possível compreender como ela é vista a partir das respostas de seus dirigentes. Desse modo, tanto o próprio gestor poderia respondê-lo ou, se julgasse necessário, encaminharia ao profissional responsável pela interação na página da biblioteca no *Facebook*. Como resultado, das 9 bibliotecas respondentes, 4 respostas vieram de seus diretores, sendo que apenas 1 não possui graduação em Biblioteconomia, 3 bibliotecários, 1 com cargo/função de gerente de atendimento, com formação em Biblioteconomia e 1 com cargo/função de redator, com formação em Comunicação social. Estes foram os profissionais que responderam ao questionário enviado às bibliotecas, sendo que 6 dos respondentes possuem pós-graduação, conforme Quadro 10.

QUADRO 10 – Nível educacional dos respondentes do questionário por biblioteca

BIBLIOTECAS PÚBLICAS	PÓS-GRADUAÇÃO
Biblioteca Mário de Andrade	SIM
Biblioteca Nacional de Brasília	NÃO
Biblioteca Parque Estadual	NÃO
Biblioteca Pública do Estado da Bahia	SIM
Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	SIM
Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul	SIM
Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça	SIM
Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos	SIM
Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa	NÃO
Total parcial de respostas positivas	6
Total parcial de respostas negativas	3
TOTAL DE RESPOSTAS	9

Fonte: Dados da pesquisa.

As áreas relacionadas à pós-graduação destes profissionais são Gestão Pública; Ciência da Informação; Literatura Infantojuvenil; Serviços de Extensão Bibliotecária; Filosofia, Estética e História da Arte; e Educação. Quando questionado se a interação entre biblioteca e usuário no *Facebook* era realizada pelo profissional bibliotecário, 1 Biblioteca informou que seria um funcionário especializado para o atendimento *on-line*, porém não indicou qual área ele pertencia este profissional; outra não respondeu ao que a pergunta exigia, dizendo:

Não sou amiga de nenhuma biblioteca no facebook, gostaria de trocar ideias para ficar por dentro de novidades. (BP12).

Em 3 das bibliotecas respondentes, é o bibliotecário que desenvolve a interação no Facebook com os usuários, nas demais são profissionais da área de produção cultural (1), comunicação (2) e publicidade (1), podendo ser exemplificadas com as respostas a seguir:

Diretamente quem interage é o Produtor Cultural, acompanhado pelo bibliotecário. (BP4).

Há funcionários especializados neste tipo de atendimento. (BP13).

Temos um profissional formado na área de publicidade que desenvolve esse papel. (BP7).

Interessante observar que as análises desenvolvidas nas interlocuções entre bibliotecas e usuários, a partir das quatro dimensões da mediação da informação, a BP7, por exemplo,

não foi incluída nessa análise devido a ausência de interlocução entre a Biblioteca e seus usuários nas postagens. Diante disso, é importante ressaltar que além da competência e habilidade no uso de dispositivos de comunicação da *web* social, o profissional designado para esta função também deve ter consciência do seu papel de mediador da informação.

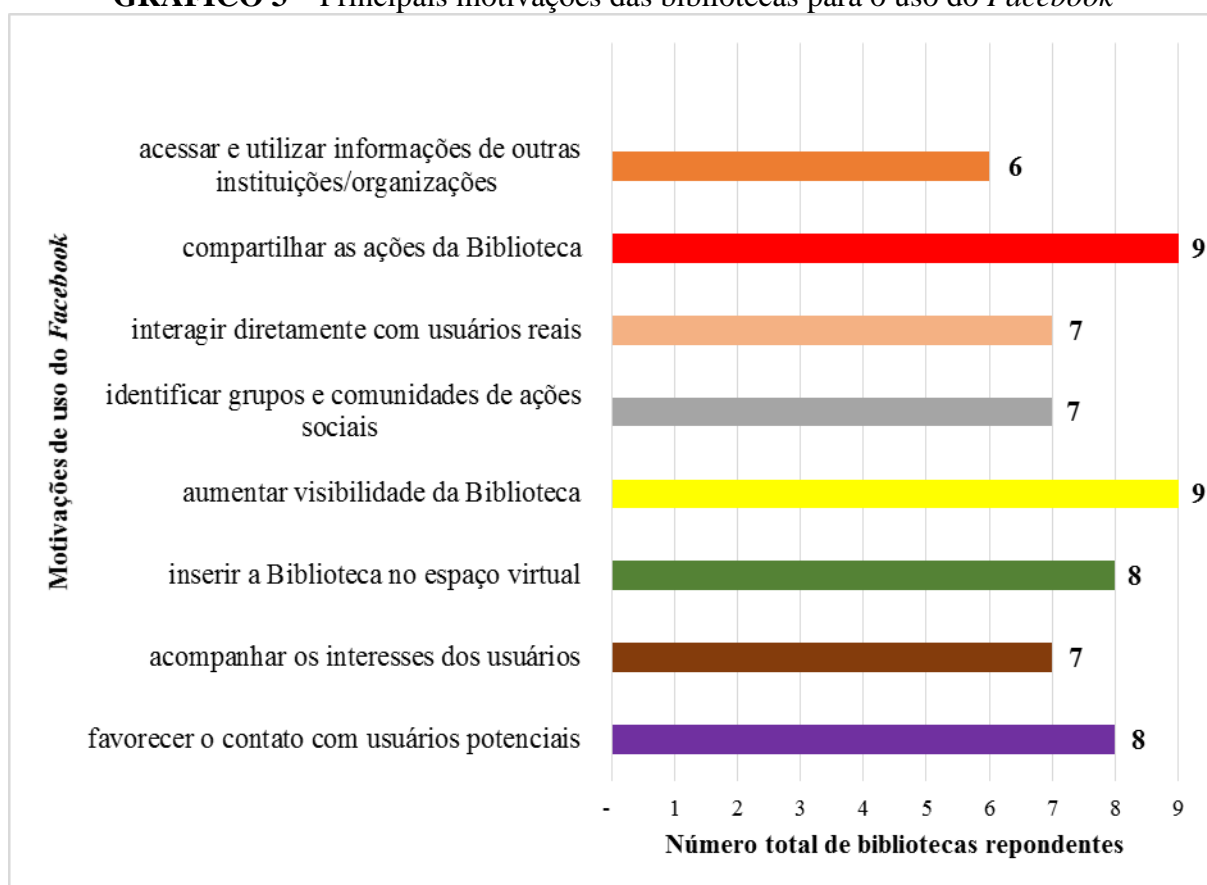
No que se refere aos conteúdos disponibilizados que mais atraem os usuários, a maioria das respostas (7) foram direcionadas para as ações e atividades culturais desenvolvidas pela biblioteca, como pode ser visto no Quadro 11.

QUADRO 11 – Tipo de conteúdo que mais atrai os usuários segundo as bibliotecas respondentes

BIBLIOTECAS	TIPO DE CONTEÚDO QUE MAIS ATRAI OS USUÁRIOS
BP2	<i>“Oferta de Curso e palestra, assim como as próprias atividades culturais.”</i>
BP4	<i>“As ações culturais desenvolvidas pela biblioteca.”</i>
BP5	<i>“Dicas de sites gratuitos para concurso, leitura e etc...”</i>
BP7	<i>“Divulgação de eventos (Cursos de capacitações).”</i>
BP8	<i>“A agenda da programação cultural da Biblioteca.”</i>
BP10	<i>“Informações sobre ações culturais (cursos, eventos, palestras etc) da Biblioteca e de outras instituições, bem como informações sobre nosso acervo (vários pesquisadores do Brasil e do mundo entram em contato). O curso de línguas (inglês e espanhol) oferecido pela Biblioteca também atrai muitos usuários.”</i>
BP11	<i>“Programações especiais (principalmente para as crianças), como de férias; notícias sobre o funcionamento; divulgação de vagas na rede de Bibliotecas Parque; posts de cunho social; etc.”</i>
BP12	<i>“Dicas de livros novos.”</i>
BP13	<i>“A programação cultural.”</i>

Fonte: Dados da pesquisa.

Isto pôde ser comprovado por meio das observações realizadas no dispositivo, contudo, há de se salientar que os conteúdos disponibilizados pelas bibliotecas nem sempre possuem o objetivo de interagir e mediar, mas de divulgar uma ação cultural, conforme é apresentado no Gráfico 3, o qual indica que todas as 9 bibliotecas respondentes utilizam o *Facebook* para compartilhar suas ações e aumentar sua visibilidade.

GRÁFICO 3 – Principais motivações das bibliotecas para o uso do *Facebook*

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse sentido, a aproximação com os usuários, por meio das interlocuções, na grande maioria foi fraca, uma vez que os usuários não se sentiram estimulados a interagir com as bibliotecas. No entanto, houve casos em que o compartilhamento das ações das bibliotecas gerou interlocuções entre os usuários, sem a participação ativa dessas bibliotecas, interlocuções baseadas em experiências sobre a participação dos usuários em atividades culturais na biblioteca, inclusive, convidando seus amigos a participar.

Tendo em vista a unanimidade de postagens sobre a programação cultural das bibliotecas, já identificada nas observações, surgiu a inquietação em compreender se ao publicar tais conteúdos essas bibliotecas elaboravam alguma estratégia para que houvesse efeito na divulgação das atividades culturais e seus usuários fossem estimulados a realmente participarem, deslocando-se até o espaço físico da biblioteca.

A partir desta reflexão, inseriu-se no questionário a seguinte pergunta: “A Biblioteca possui alguma estratégia para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais, no seu espaço físico, por meio do *Facebook*?”, diante disso, 7 das 9 bibliotecas respondentes afirmaram possuir tais estratégias.

Quando solicitado a descrição dessas estratégias, verificou-se que algumas delas diziam relacionar às postagens a apresentação do espaço físico da biblioteca e sua dinamicidade, as atividades culturais já realizadas com a presença de outros usuários, ao acervo especial, a sorteios que estimulassem os usuários a buscar o prêmio no espaço físico da biblioteca e, na maioria das vezes, estes conteúdos deveriam ter como auxílio a utilização de recursos visuais, como fotografias e vídeos. Para outras bibliotecas, a constante divulgação de determinadas ações culturais, foi considerada como uma estratégia para atrair os usuários até o espaço físico, de acordo com as transcrições a seguir:

Após postagem do convite, a assessoria vai fazendo posts de chamada até a data do evento. (BP8).

Sempre é criar um banner para o Facebook que atrai os olhos de nossos usuários de determinadas ações que realizamos. (BP7).

Divulgação de eventos com certa antecedência e, por vezes, repetição de posts sobre o mesmo evento. (BP11).

Todavia, atrair os usuários ao espaço físico da biblioteca não consiste apenas na divulgação de suas atividades nos dispositivos de comunicação da *web* social, o ambiente físico da biblioteca deve, realmente, atender às expectativas que surgem por meio de uma postagem no *Facebook*, por exemplo. Após o diálogo nas redes sociais da internet, o próximo diálogo a se construir entre biblioteca e usuário, deve ser aquele que é iniciado a partir de uma referência do acolhimento de seu espaço físico.

A simbologia do edifício da biblioteca pública, como um templo do saber, um lugar de erudição, abre espaço para que essas bibliotecas se tornem também importantes centros de cultura de suas cidades. Diante dessa perspectiva, procurou-se identificar a percepção dos dirigentes/funcionários das bibliotecas em análise, sobre o espaço físico dessas unidades, contemplando questões que envolvessem o período de funcionamento, estrutura física, mobiliário e localização das bibliotecas onde atuam.

Devido à observação do constante questionamento dos usuários nas páginas do *Facebook* sobre o horário de funcionamento da Biblioteca, como por exemplo o caso apresentado na Figura 51, verificou-se a necessidade de construir um panorama geral do período que tais bibliotecas se mantêm abertas ao público para atendimento.

FIGURA 51 – Solicitação de usuários para ampliação do horário de atendimento da BP11

Biblioteca Parque Estadual O horário de funcionamento da rede de Bibliotecas Parque está passando por um ajuste provisório (de terça a sexta, das 12h às 18h30), compatível com o atual cenário de restrição orçamentária. Assim que a situação for normalizada, anunciaremos os novos horários. Acompanhe por aqui.
Curtir · Responder · 2 · 13 de abril às 15:32

██████████ Oi, muita gente só pode ir nas BPE aos finais de semana, seria melhor abrir de quinta a domingo. O que acham?
Curtir · 2 · 16 de abril às 14:10

██████████ Gostei da sugestão. Minha filha estuda a tarde. Com esse horário de funcionamento é impossível irmos a biblioteca. Por favor abram de 5a a domingo.
Curtir · 18 de abril às 08:42 · Editado

Escreva uma resposta...

██████████ Pezão mandando reduzir custos... É claro que os primeiros são sempre Educação e Cultura.
Curtir · Responder · 17 · 11 de abril às 21:04

██████████ Que criança de 7, 8, 9 anos irá frequentar esses horários? Visto que fim de semana é a melhor opção que os pais tinham para levar seus filhos a biblioteca, proporcionando um expectativa de dias melhores. A comparação pode ser tosca, mas essa redução é como um tiro do estado em seus cidadãos, leitores ou não, matando nossas opções de ensino, de cultura, de superação, DE ESCOLHA!
Curtir · Responder · 7 · 12 de abril às 15:21

██████████ Gente vamos fazer uma petição, requerendo o antigo horário e dias de funcionamento das Bibliotecas Parque ?
Curtir · Responder · 8 · 12 de abril às 12:33 · Editado

██████████ A justificativa deve ser corte de verba ??? Mas então porque investiram tanto para ficar fechado !!!!
Curtir · Responder · 5 · 11 de abril às 20:29

██████████ Meu Deus !!! Estou chocada !!! E quem tem loja , café na Biblioteca ??
Como ficam ???
Curtir · Responder · 4 · 11 de abril às 20:02

██████████ Poxa, que pena... ao invés de castrar o horário deviam aumentar as oportunidades de frequência, estimular aqueles que têm o hábito de ir à biblioteca, criar estratégias para trazer os que ainda não vão... Triste isso.
Curtir · Responder · 4 · 11 de abril às 15:14

██████████ Por que essa redução de horário para o atendimento ao público?
Curtir · Responder · 3 · 11 de abril às 10:16

██████████ Absurdo!
Curtir · Responder · 2 · 11 de abril às 17:34

██████████ Por qto tempo?
Curtir · Responder · 2 · 11 de abril às 14:15

██████████ Por que isso???? Logo no fim de semana que temos como ir e levar os filhos? Queremos uma justificativa!
Curtir · Responder · 2 · 11 de abril às 19:18

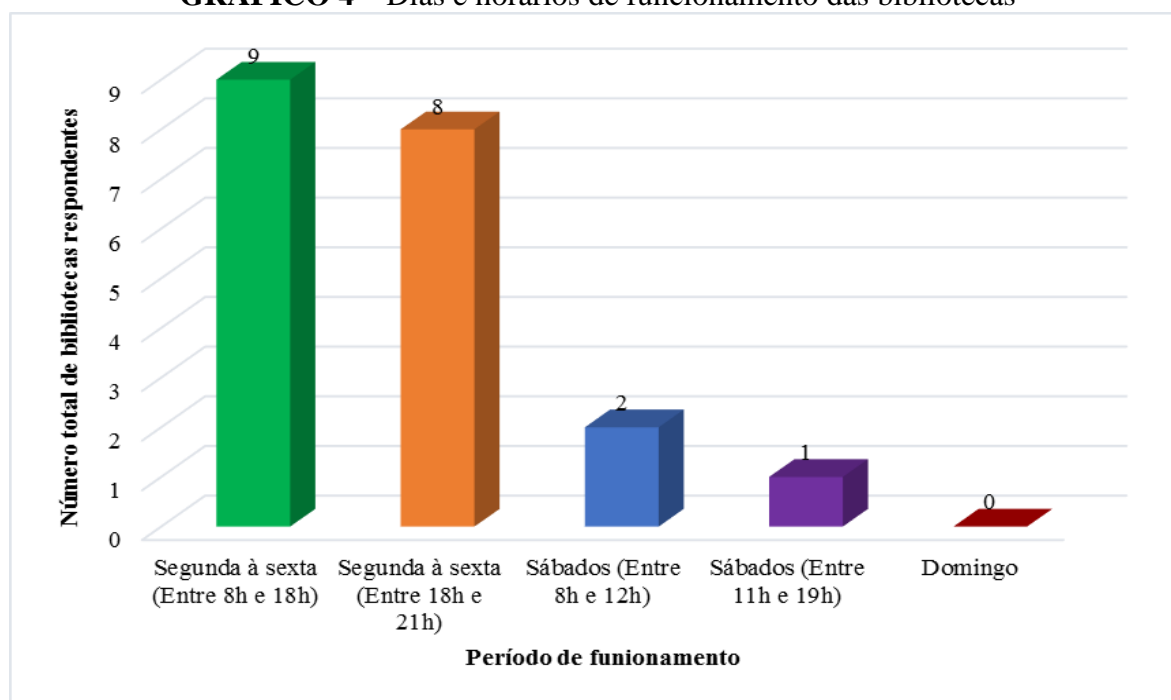
██████████ Está decretado! Agora não terei mais como frequentar a Biblioteca!
Curtir · Responder · 2 · 12 de abril às 12:31

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar que no exemplo apresentado na Figura 51, alguns usuários relacionam o período de funcionamento da Biblioteca à frequência da mesma. Nesse sentido,

infere-se que o espaço de tempo dedicado ao atendimento de usuários vem a ser um grande obstáculo no uso dessas bibliotecas. Desse modo, apresenta-se no Gráfico 4 o número de respostas dessas bibliotecas sobre os dias e horários que estão abertas para o atendimento ao público.

GRÁFICO 4 – Dias e horários de funcionamento das bibliotecas





Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se que nenhuma das bibliotecas respondentes funciona aos domingos. Aos sábados com horário reduzido, sendo 2 delas no horário matutino (entre 8h e 12h). Durante os dias úteis da semana (segunda à sexta), funcionam em horário comercial (entre 8h e 18h), sendo que 8 delas mantêm suas atividades no período da noite (entre 18h e 21h). Diante disso, a questão da acessibilidade de horários não deve ser um obstáculo para a frequência dos usuários nas bibliotecas, pois como se pôde verificar nas interlocuções da Figura 51, o usuário precisa se sentir à vontade em utilizar o espaço da biblioteca nos dias e horários em que se possam atender o maior número de frequentadores, observando os diferentes tipos de público.

A partir das observações realizadas nas páginas das bibliotecas no *Facebook* e as respostas em relação ao período de funcionamento, pode-se inferir, a partir do que foi demonstrado na Figura 52, que algumas delas possuem horários de atendimento reduzidos em virtude de reformas na estrutura física do seu edifício, ou mesmo, pela falta dessas reformas (Figura 53), o que vem deixando alguns de seus espaços inutilizáveis.

FIGURA 52 – Questionamento de usuário sobre término da reforma da BP12


quando termina a reforma na biblioteca !!!??
 Curtir · Responder · 20 de junho às 18:44


Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul Olá

A Biblioteca está fechada para restauro. Não se trata de uma reforma e sim de um processo bem mais complexo de restauro, com recuperação das aberturas, vitrais, móveis e pinturas. Além de ser uma biblioteca é, também, um prédio histórico e tombado pelo patrimônio. A biblioteca necessita de arrecadação de fundos para conclusão da obra e estamos trabalhando para que logo possa estar aberta novamente ao público. Enquanto isso, estamos atendendo na Casa de Cultura Mario Quintana, localizada na Ruas dos Andradas, 736, no terceiro andar, ala leste. Nosso horário de atendimento é: segundas das 14 às 19 horas, de terça à sexta das 09 às 19 horas e aos sábados das 14 às 18 horas. Espero ter ajudado em sua dúvida. Você pode entrar em contato conosco também pelos telefones (51) 32259426 e (51) 32259619 ou através do e-mail bpe-rs@sedac.rs.gov.br

Atenciosamente,

Equipe BPERS

Curtir · Responder · 1 · 22 de junho às 14:31

Fonte: Dados da pesquisa.

FIGURA 53 – Reclamações sobre estrutura física da BP5


Deveria fechar logo, nada funciona, aliás todas as bibliotecas do DF está uma calamidade nada funciona, a sala no BnB Clic tá há mais de um ano interdita. Pra quem não tem Internet em casa essas bibliotecas quebrava o galho.

Curtir · Responder · 2 · 5 de janeiro às 22:22


Absurdo! há tempos q não vou aí...mas pelos comentários VERGONHA!

Curtir · Responder · 1 · 8 de janeiro às 19:23


a É bem triste a situação da Biblioteca. 😞

Curtir · Responder · 1 · 7 de janeiro às 22:38


valeu

Curtir · Responder · 1 · 6 de janeiro às 09:55

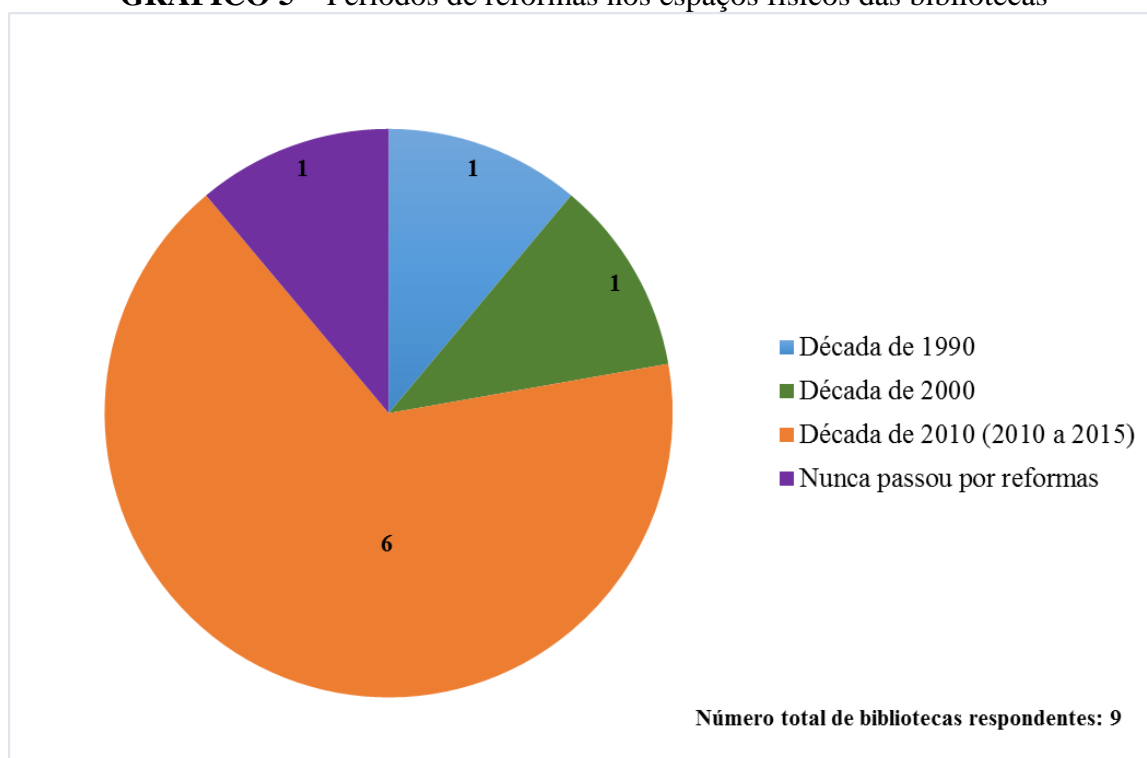

Triste e revoltante saber que não há um local digno para estudar. As bibliotecas das escolas não tem iluminação ou ventilação, muitas vezes o acesso é restrito. Fecharam diversas bibliotecas por más condições. A BNB há muito tempo estava abandonada às moscas. Sem guarda volumes, sem copa ou ambiente de alimentação, sem ventilação adequada. Agora não tem nem internet? A ferramenta mais poderosa de acesso à informação? Grande parte dos frequentadores a usam para ver video aulas de concurso ou vestibular. Qual o sentido de manter a biblioteca? Biblioteca pra inglês ver? É assim que se incentiva a educação e estudo? Só está ai para fins de valor histórico ou arquitetônico. Por mim era até melhor fechar! Gastando milhões para não servir a população é brincadeira!

Curtir · Responder · 2 · 7 de janeiro às 21:29

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse sentido, para melhor identificar a condição estrutural dos edifícios das bibliotecas em análise e, assim, obter um pré-diagnóstico sobre suas estruturas físicas, perguntou-se no questionário, sobre o período da última reforma dessas bibliotecas, apresentado no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 – Períodos de reformas nos espaços físicos das bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa.

Identificou-se que apenas uma das bibliotecas respondentes nunca realizou qualquer tipo de reforma em seu espaço físico. Do mesmo modo, estão aquelas que passaram por reformas entre as décadas de 1990 (1) e 2000 (1). Já 6 das 9 bibliotecas respondentes em reforma ou passaram por alguma intervenção na estrutura física entre 2011 e 2015. Obviamente que ainda há muitas bibliotecas públicas brasileiras que precisam passar pela reestruturação de seus espaços, de modo a deixá-los mais atrativos e dinâmicos para seu público. Nessa perspectiva, também foi questionado aos respondentes o que mudariam na estrutura física da biblioteca em atuação e, das 9 respostas, 3 disseram que não mudariam nada.

As respostas em que houve indicação de mudanças, apontaram que:

As saídas de emergência que dão direto pra rua. (BP5).

Mais espaço para leitura em grupos. (BP12).

Acrescentaria ar-condicionados nos ambientes. (BP2).

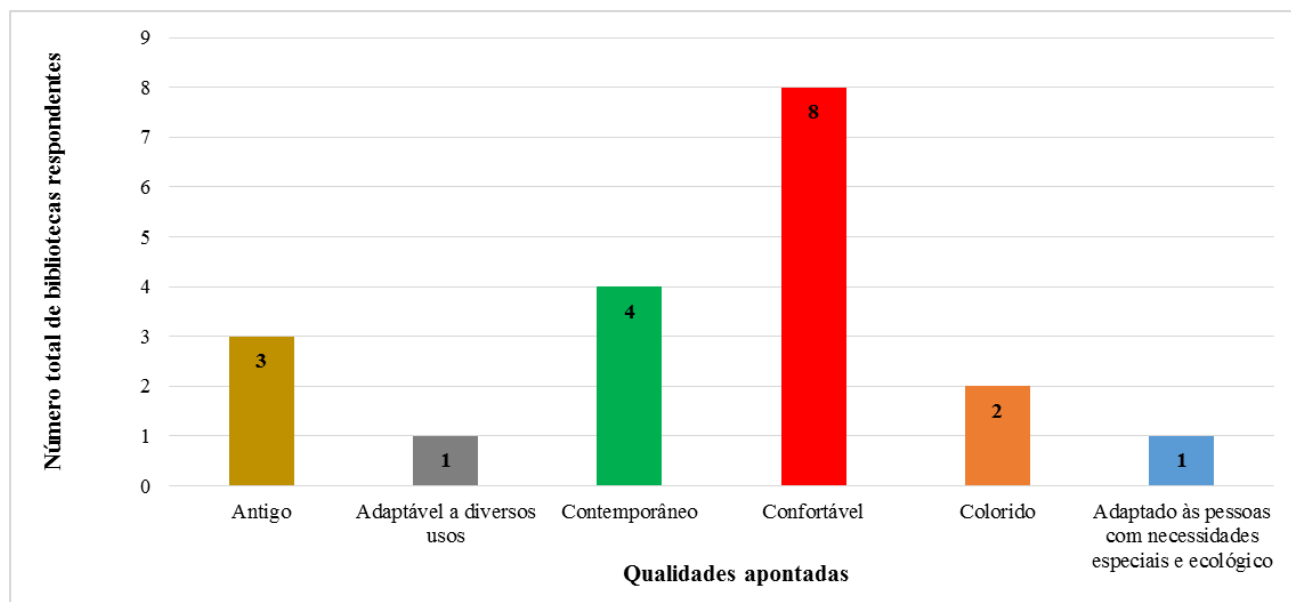
Tornaria a biblioteca mais colorida: mesas, cadeiras, estantes, paredes. Também criaria novos espaços com coleções temáticas. (BP4).

Mais cabines de estudo em grupo e individual. (BP10).

O mobiliário, climatização de todo espaço. (BP7).

Observa-se que, nas respostas transcritas acima, boa parte está relacionada ao mobiliário da Biblioteca. A partir disso, inseriu-se no questionário uma pergunta sobre o mobiliário dessas bibliotecas a fim de que seus respondentes pudessem categorizá-lo, conforme apresentado no Gráfico 6.

GRÁFICO 6 – Principais qualidades apontadas pelas bibliotecas sobre seu mobiliário



Fonte: Dados da pesquisa.

Na opção “Outro” do questionário, apenas 1 biblioteca fez considerações sobre como descreveria seu mobiliário, dizendo que é “[...] *adaptado a pessoas com necessidades especiais e ecológico.*” Importante ressaltar que apenas 1 das 9 bibliotecas respondentes afirmaram possuir mobiliários adaptáveis a outros usos, isto também se relaciona ao período que passaram por reformas, desse modo, infere-se que, quando o mobiliário foi projetado não se observou a questão da versatilidade. Ou seja, o mobiliário deve ser desenhado de maneira que possa, em momento futuro, ser combinado de outras maneiras, podendo ser modificado a partir das necessidades do contexto pelo qual a biblioteca esteja vivenciando.

A problemática do espaço físico da biblioteca pública, de fato, é algo que está diretamente ligado à manutenção da frequência dos usuários. Na Figura 54, por exemplo, a partir de uma postagem sobre a utilização da Biblioteca por determinado usuário, que necessita de muletas para se locomover, gerou a seguinte interlocução entre os demais usuários participantes da interlocução.

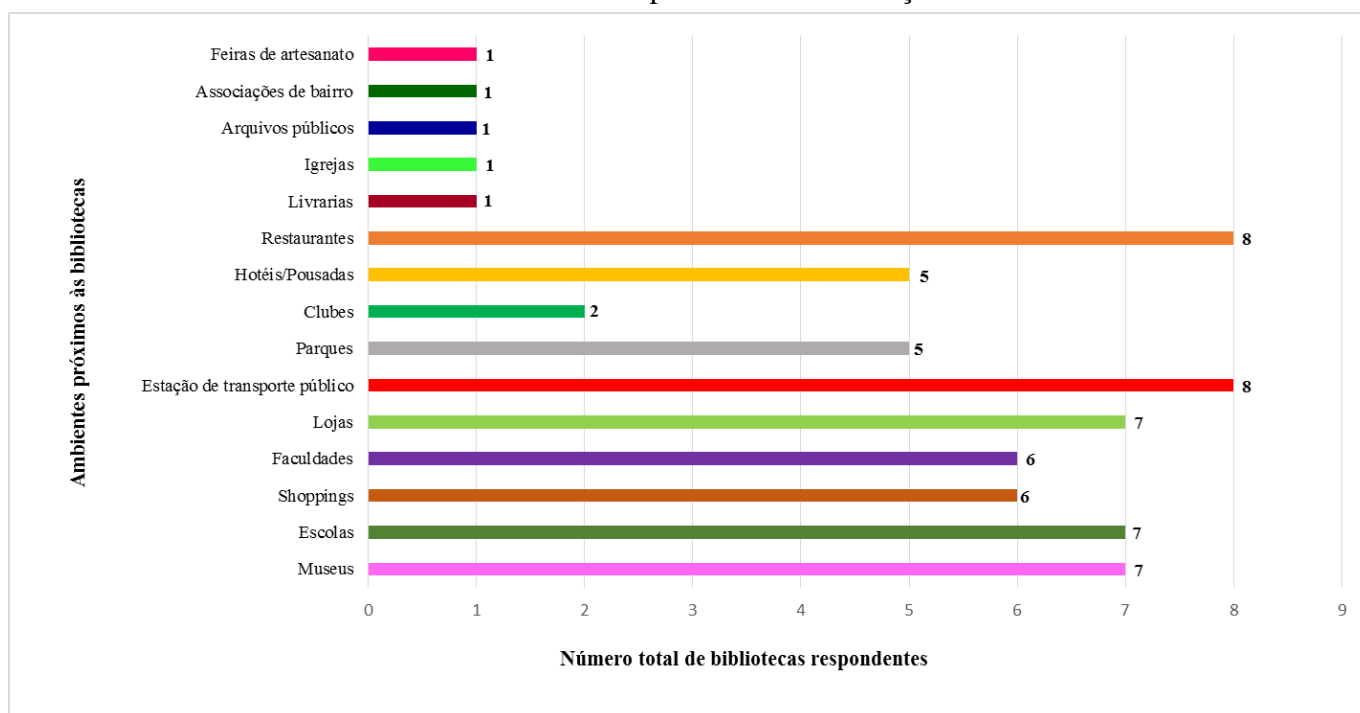
FIGURA 54 – Interlocuções entre usuários sobre a acessibilidade do espaço físico da BP11



Fonte: Dados da pesquisa.

Este exemplo evidencia quão atento está o público sobre as questões de acesso e acessibilidade, especialmente, nas bibliotecas. Tais discussões ganham visibilidade e dinâmica nos dispositivos de comunicação da *web* social, o que tem provocado reflexões em torno da ressignificação das bibliotecas, a começar pelo seu espaço físico.

A biblioteca que está inserida em locais de fácil acesso tem maior probabilidade de ser frequentada. Em relação a localização física, todas as 9 bibliotecas respondentes afirmaram que estão em locais de fácil acesso. Diante disso, a fim de melhor detalhar o espaço geográfico onde essas bibliotecas estão localizadas, questionou-se sobre os principais ambientes que estão próximos a elas, apresentados no Gráfico 7.

GRÁFICO 7 – Ambientes externos próximos à localização das bibliotecas

Fonte: Dados da pesquisa.

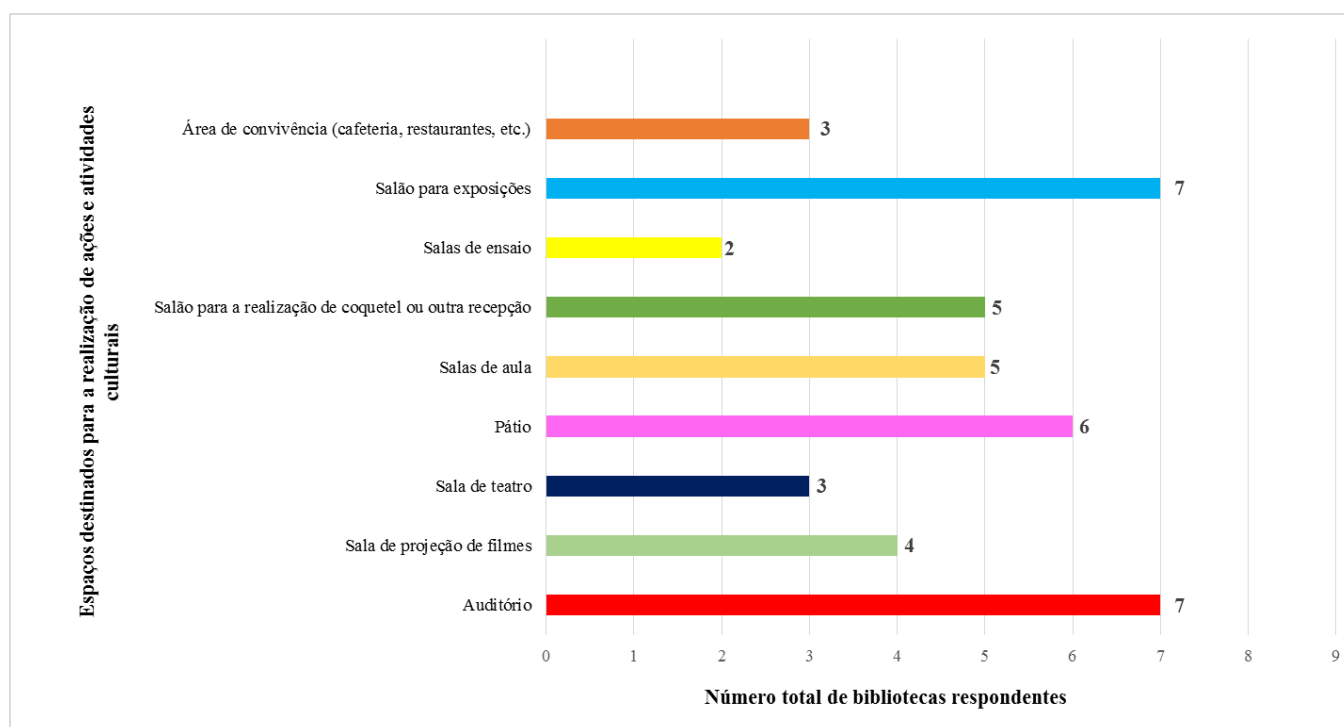
De acordo com as respostas, as bibliotecas estão bem localizadas. Na opção “Outros”, 2 das 9 bibliotecas respondentes acrescentaram estarem próximas a igrejas, livrarias, arquivos públicos, associações de bairro, feiras de artesanato e avenidas de grande potencial para comércio. Em geral, estão situadas em espaços de grande circulação, diante disso, infere-se que estas bibliotecas são vistas pela população, elas existem no espaço mental das pessoas e no espaço urbano, ou seja, pertencem ao centro da cidade e enriquecem a paisagem.

Desse modo, o valor simbólico que existe na estrutura física das bibliotecas públicas, consideradas como patrimônios históricos e de grande relevância social para o município onde estão localizadas, deve também coexistir com o papel social que estes dispositivos possuem – o potencial para ser um centro cultural e disseminador de informação, um espaço acolhedor e agradável para frequentar, onde circulam pessoas de todas as idades, gêneros, etnias, situação social e intelectual, sexo, religião, entre outras diversidades, um espaço de práticas e representações sociais.

Nessa perspectiva, a biblioteca deve ser o lugar onde as pessoas tenham acesso à informação, à cultura em geral e ao lazer. Diante disso, procurou-se identificar quais são os espaços utilizados por essas bibliotecas para desenvolverem suas atividades culturais. Para isso, foi questionado às bibliotecas dispunham de espaços próprios destinados ao desenvolvimento de ações e atividades culturais. Das 9 bibliotecas respondentes, apenas 1

afirmou não possuir tais espaços. Frente a isso, identificou-se que 7 das 9 bibliotecas que responderam ao questionário dispõem de auditório e salão para exposições, seguido de pátios (6), salas de aula (5), salão para receptivos (5). Dentre os outros espaços incluídos na questão, notou-se que 3 delas possuem áreas de convivência, tais como restaurantes ou cafeterias, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

GRÁFICO 8 – Tipos de espaços das bibliotecas destinados à realização de ações e atividades culturais



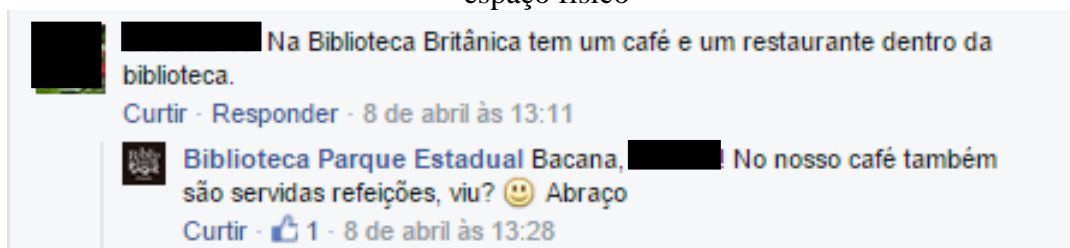
Fonte: Dados da pesquisa.

A disponibilização de espaços para ações culturais, não só aquelas que desenvolvidas pelas bibliotecas públicas, mas também aquelas que são produzidas pela própria comunidade, a exemplo das áreas de convivência, tem representado, muitas vezes, a única oferta de lazer e cultura para população. Em geral, tais ambientes potencializam a convivência entre as pessoas, tornando a bibliotecas um espaço que, além da leitura, oferece um ponto de encontro onde as pessoas podem assistir a um filme, bater papo, tomar um café e, produzir conhecimento.

Esta demanda se confirma nas interlocuções observadas na página da BP11 no *Facebook*. Na Figura 55, verifica-se na interlocução uma comparação que o usuário fez com a Biblioteca Britânica e a BP11 sobre a disponibilidade de um café e restaurante no espaço físico da Biblioteca, espaços já mencionados acima como áreas de convivência que

possibilitam o encontro entre pessoas. A BP11, por sua vez, responde ao usuário, afirmando que no seu “café” tem a opção de servir também refeições, assim como nos restaurantes.

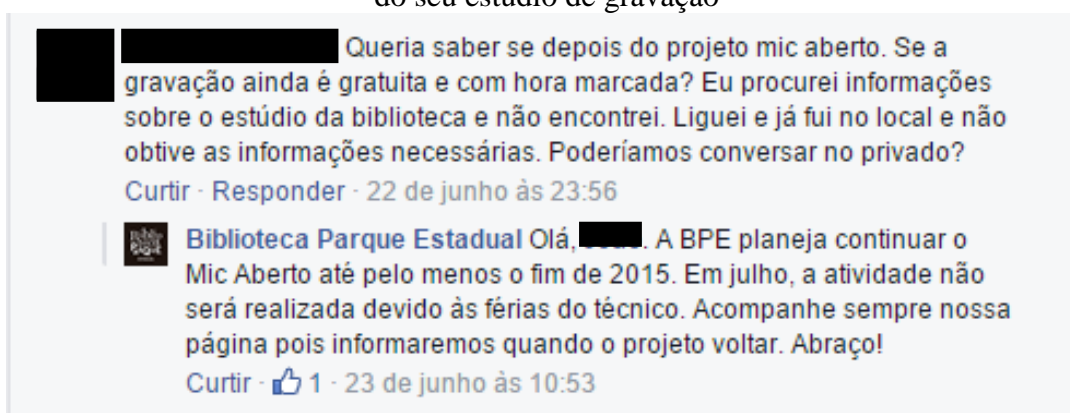
FIGURA 55 – Questionamento à BP11 sobre a existência de café e restaurante no seu espaço físico



Fonte: Dados da pesquisa.

Já na Figura 56, observa-se o interesse do usuário em utilizar o estúdio de gravação da Biblioteca. Embora o mesmo tenha relatado sobre não conseguir informações mais detalhadas sobre este estúdio, tanto por meio do telefone, quanto no espaço físico da Biblioteca, o usuário convida a BP11 para conversar “no privado”, o que sugere uma conversa utilizando, por exemplo, o recurso de bate-papo ou mensagem privada do *Facebook*, para maiores informações. Não fica claro se houve de fato esta conversa “no privado”, entretanto, foi possível verificar na resposta da Biblioteca algumas informações sobre referido estúdio que poderiam satisfazer as necessidades de informação daquele usuário. Contudo, a Biblioteca deixa claro que ao acompanhar a sua página no *Facebook*, o usuário terá as informações de que precisa.

FIGURA 56 – Questionamento à BP11 sobre a gratuidade e agendamento de horário para uso do seu estúdio de gravação

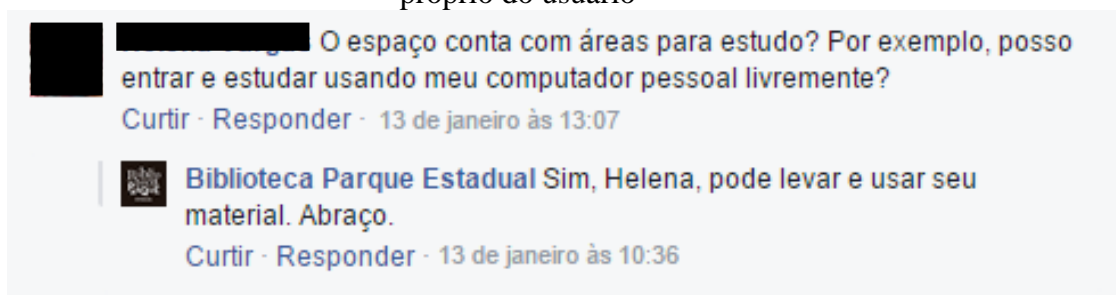


Fonte: Dados da pesquisa.

A Figura 57, por exemplo, apresenta-se uma demanda constante nas perguntas realizadas pelos usuários nas páginas das bibliotecas no *Facebook* em relação aos tipos de

espaços disponibilizados por elas, identificada nas observações diretas. Trata-se da existência de espaços para estudo com material próprio do usuário no espaço físico das bibliotecas.

FIGURA 57 – Questionamento à BP11 sobre a existência de espaço para estudo com material próprio do usuário



Fonte: Dados da pesquisa.

Diante disso, foi questionado às bibliotecas se elas possuíam espaços com tais características, e 8 delas afirmaram disponibilizá-los. Verifica-se, assim, a procura dos usuários por espaços que atendam necessidades específicas, que possam oferecer diversos serviços públicos e, ao mesmo tempo, sejam espaços livres que possibilitem a convivência e o desenvolvimento social e cultural. Obviamente que o edifício da biblioteca pública continuará caracterizando-a como uma organização do Estado, desse modo, infere-se a possibilidade da biblioteca, enquanto equipamento público, também se caracterizar como um espaço de convivência.

Por meio do questionário, também foi possível verificar todas as 9 bibliotecas que responderam ao questionário têm disponibilizado seus computadores, com acesso à internet, como apoio no processo de busca e acesso à informação pelos usuários, sendo que a maior parte delas (8) afirmaram permitir o acesso aos dispositivos de comunicação da *web* social, a exemplo do *Facebook*, *Twitter*, *Blog*, entre outros.

Com áreas entre 1.000 e 20.000m² (informação obtida no questionário), essas bibliotecas públicas possuem em seus espaços físicos um grande potencial para aproximar seus usuários devido as possibilidades de uso, conforme apresentado nos parágrafos anteriores desta subseção. As ações e atividades culturais desenvolvidas por essas bibliotecas tiveram maior visibilidade com o uso do *Facebook*, conforme apontou as respostas no questionário aplicado.

A partir desta constatação, quando 7 das 9 bibliotecas respondentes afirmaram constatar o aumento da visibilidade de suas ações, foi solicitado que comentassem a respeito

dessa afirmativa e justificassem sua resposta. Como exemplo, algumas delas são transcritas abaixo:

O facebook é um meio de comunicação em que toda a população, independente da classe social, possui uma conta no facebook, assim por ser uma ferramenta interativa e pessoal, todos checam sua conta diariamente, pois é mais fácil alcançar a população por esta rede social do que por meio de jornais, blog, sites, rádios e outros. E é por meio desta ferramenta que nossa biblioteca divulga suas atividades! (BP2).

O face torna a biblioteca mais conhecida e mais popular, desse modo tende a tornar o ambiente mais atrativo. (BP4).

A interatividade dessa ferramenta tem grande poder é visível perceber que depois que utilizamos o Facebook, pois nossos usuários compartilham em suas páginas e assim por diante são várias pessoas divulgando nossas ações e serviços. (BP7).

Não temos uma pesquisa que comprove isso. No entanto, como o público do Facebook é de mais de 21.500 pessoas, e como nossos fãs curtem, compartilham e comentam muito as postagens, acreditamos que haja esse fluxo. Além disso, frequentemente os próprios frequentadores comentam com os funcionários (do Educativo, por exemplo) que viram as atividades em nossa página no Facebook. (BP11).

Diante dos comentários sobre o aumento da visibilidade dessas bibliotecas a partir do uso do *Facebook*, infere-se que isto tenha resultado no aumento da frequência de visitantes nas ações e atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas. Esta constatação é evidenciada por meio das respostas das próprias bibliotecas em relação a percepção que tiveram sobre a alteração do fluxo de usuários após o uso do *Facebook*, quando 6 das 9 bibliotecas que responderam ao questionário afirmaram ter notado alteração na frequência dos usuários. Esta afirmação se reforça com alguns dos comentários realizados por essas bibliotecas:

O fluxo de usuário aumentou substancialmente. As atividades ganharam mais visibilidade e as pessoas passaram a conhecer esta Biblioteca, principalmente a nova geração que não a conhecia. (BP2).

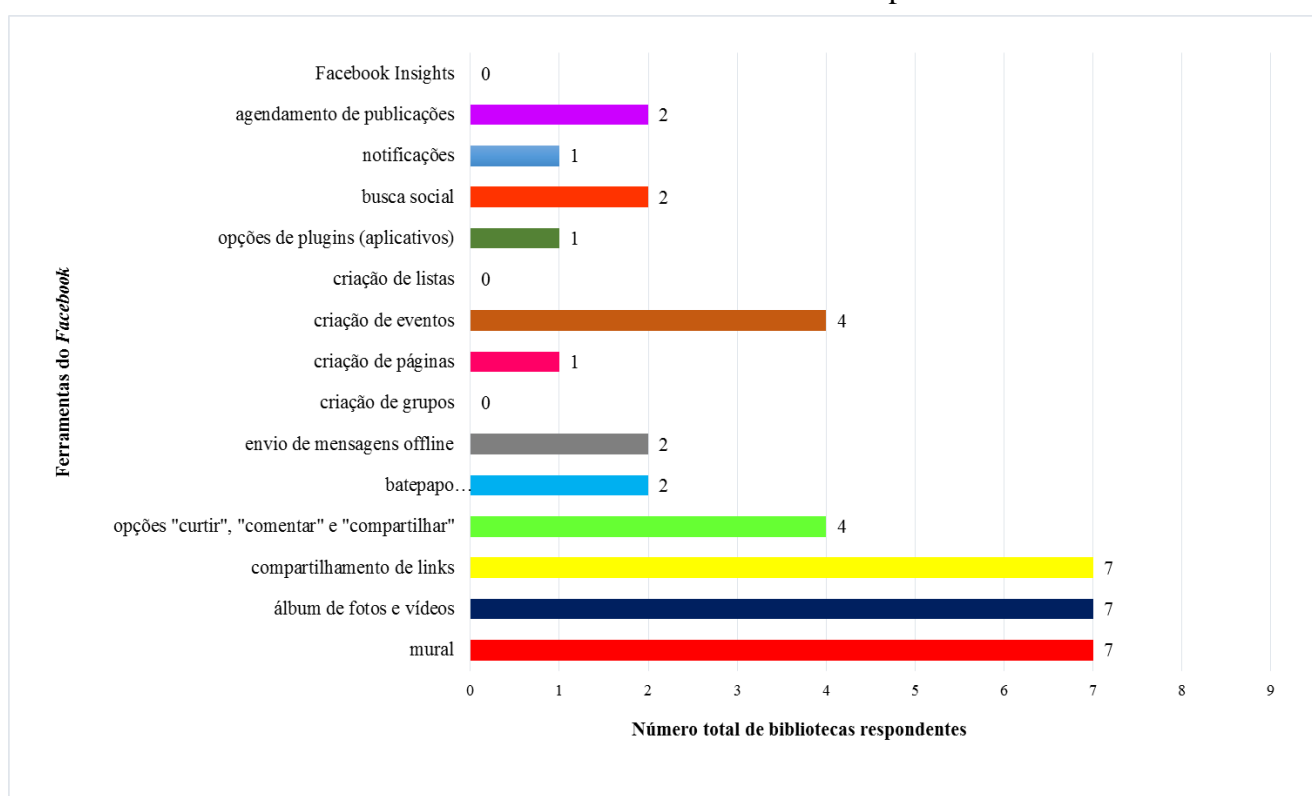
Como dito antes, o face torna a biblioteca menos engessada, assim os usuários que seguem a biblioteca pelo face sabe das nossas programações e chegam ao espaço motivados, embora não seja um número muito significativo ainda de novos usuários, pois a biblioteca não realiza compra de livros lançados pelo mercado editorial o que de certo modo frustra os usuários que vão em busca de novidades literárias. (BP4).

Alguns usuários do facebook, que nunca tinham vindo a Biblioteca, por morarem em cidades vizinhas a Recife, após obterem informações sobre o acervo, vieram à Biblioteca, para completarem suas pesquisas. (BP10).

Sim, pois divulgamos a compra de obras e também do nosso acervo, damos dicas de leitura e essa tarefa corriqueira trouxe mais leitores que até comentam vimos tal livro na página da Biblioteca. (BP7).

Tais experiências podem evidenciar que o domínio do uso de dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas públicas, a exemplo do *Facebook*, pode contribuir para que haja um estímulo ao uso do espaço físico dessas bibliotecas, bem como a participação dos usuários em atividades desenvolvidas por elas. No entanto, mesmo conscientes do potencial do dispositivo para atrair os usuários para seus espaços, observou-se que grande parte das bibliotecas não utiliza, em sua totalidade, as ferramentas do *Facebook*, conforme Gráfico 9.

GRÁFICO 9 – Ferramentas do *Facebook* utilizadas pelas bibliotecas

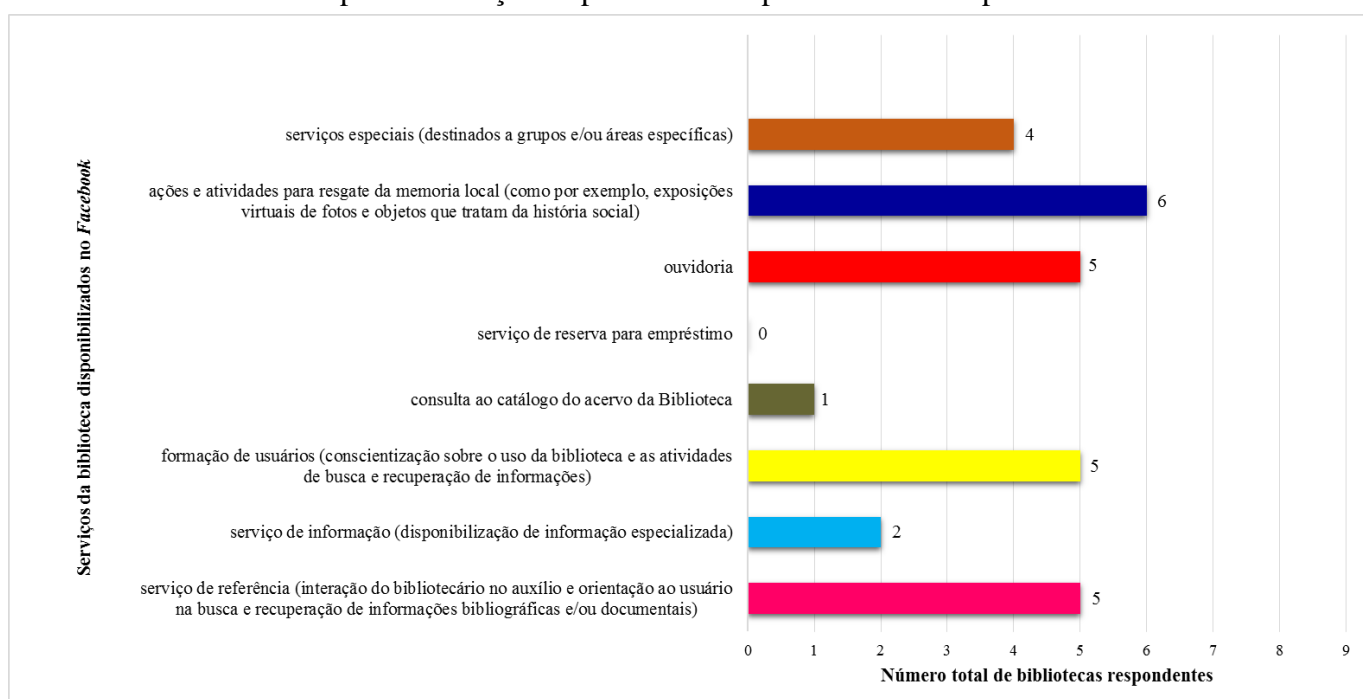


Fonte: Dados da pesquisa.

Interessante que todas as 9 bibliotecas públicas que integraram a amostra desta pesquisa se apresentam no *Facebook* como páginas e, mesmo assim, apenas 1 delas disseram utilizar a ferramenta “criação de páginas”. Pode-se inferir que talvez, as bibliotecas não tenham atentado para isto ao responderem ao questionário, ou mesmo, desconheçam as

modalidades de apresentação no *Facebook* (perfil, página e grupo). Outra ferramenta importante – *Facebook Insights* – uma ferramenta para análise e gerenciamento de páginas no *Facebook*, que possibilita ter acesso a estatísticas de utilização da página, como curtidas, alcance, publicações, quantidades de cliques, índice de popularidade, entre outros, não é utilizada por nenhuma das bibliotecas que responderam ao questionário. Isto se reflete na redução de serviços disponibilizados por essas bibliotecas nesse dispositivo. Com isso, não exploram totalmente as ferramentas do *Facebook* para a oferta de serviços tidos como tradicionais. (Gráfico 10).

GRÁFICO 10 – Tipos de serviços disponibilizados pelas bibliotecas por meio do *Facebook*



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 10, pode-se observar que apenas 1 das 9 bibliotecas respondentes indicaram disponibilizar no *Facebook* o serviço de consulta ao catálogo de seu acervo, embora a partir da observação direta realizada nas páginas dessas bibliotecas, havia somente, quando solicitado, o *link* que direcionava até o *site* do seu catálogo *on-line*, quando poderiam utilizar, por exemplo, a ferramenta “opções de *plugins*” e incorporar este catálogo como aplicativo da página da biblioteca, possível para todos os tipos de *softwares* de gerenciamento de acervo. “Opções de *plugins*” foi apresentada no Gráfico 9 como uma das ferramentas do *Facebook* utilizada por apenas 1 biblioteca.

Na Figura 58, exemplifica-se a demanda para este tipo de serviço, que poderia ser potencializado a partir do domínio dessa ferramenta.

FIGURA 58 – Interloquções sobre acesso ao catálogo *on-line* da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa.

Nota-se que mesmo com a pouca habilidade na utilização das ferramentas do *Facebook*, 7 das 9 bibliotecas que responderam ao questionário reconheceram que a partir do uso deste dispositivo, houve maior interação e comunicação entre elas e seus usuários. A partir destas afirmativas estão algumas experiências das bibliotecas que justificaram sua resposta, como pode ser observado nos comentários transcritos a seguir:

Cito a experiência com os alunos do curso de línguas que entram em contato para obter informações sobre período de matrícula, se haverá aulas. Expomos as novas aquisições e os usuários nos oferece sugestões de compras para essa ação. (BP10).

[...] Sugestões e críticas são realmente enviadas aos setores responsáveis e, por vezes, geram mudanças reais e práticas. Recentemente, um frequentador reclamou que, com a mudança logística de abertura das portas, estava precisando dar a volta na biblioteca (que ocupa um quarteirão) para deixar a mochila e só então voltar e poder entrar com sua bicicleta. Imediatamente informamos ao setor de Operações e no mesmo dia, a logística foi alterada e, os seguranças, informados dos novos procedimentos para evitar

inconvenientes. Já ajudamos vários frequentadores a encontrarem pertences como documentos esquecidos na biblioteca. Entre outras histórias diárias. (BP11).

As pessoas têm sugerido através do face outros tipos de eventos aprimorando o planejamento do departamento de ação cultural. (BP13).

As experiências relatadas acima indicam o potencial que o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social tem para aproximar os usuários da biblioteca. Nos comentários apresentados, evidenciam-se como o *Facebook* tem auxiliado na comunicação direta com os usuários e, que muitas vezes, a falta dessa comunicação acaba se tornando um obstáculo no relacionamento entre biblioteca e usuário, contribuindo para o esvaziamento de seus espaços.

Quanto à percepção das bibliotecas sobre sua atuação no *Facebook*, a maioria fez uma autoavaliação positiva do uso que fazem desse dispositivo, indicando seu potencial para interação e comunicação com usuários reais e potenciais, o que pode ser constatado em alguns dos depoimentos transcritos abaixo:

Muito boa! Pois é uma forma de movimentar a Biblioteca virtualmente através das atividades realizadas in loco, e assim as pessoas sabem que biblioteca deve ser dinâmica e viva, assim como esta apresenta-se através do facebook para seus usuários reais e potenciais. (BP2).

Acredito que foi a melhor medida que tomamos, pois nossos produtos e serviços hoje chegam com informações atualizadas e com rapidez aos nossos clientes. (BP7).

Ainda é incipiente uma vez que contamos com um quadro reduzido de servidores na Biblioteca. Precisamos de mais pessoas para potencializarmos o uso de facebook e explorar melhor essa mídia como mais uma forma de divulgação dos serviços oferecidos à comunidade. (BP8).

Creio que precisamos aperfeiçoar ainda mais o uso desse recurso que nos mostrou um potencial excelente para facilitar a interação com novos e antigos usuários, sem contar que não apresenta ônus financeiro a Direção. (BP10).

[...]A resposta é um público extremamente engajado, afetuoso, que curte, comenta e compartilha nossas postagens e se mobiliza bastante. Mesmo quando há críticas, costumam ser construtivas e em prol de um melhor aproveitamento da biblioteca (exemplo: ampliação do horário de funcionamento, um pedido bastante constante) [...] (BP11).

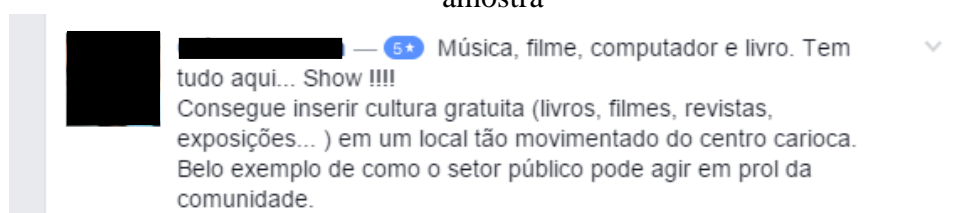
No depoimento da BP2, verifica-se uma relação direta entre a biblioteca ser dinâmica e viva no seu espaço físico e demonstrar isto por meio do *Facebook*. Pode-se inferir que para esta Biblioteca, o movimento que é feito no ambiente virtual deve acompanhar o dinamismo

do seu ambiente físico, e vice-versa. Já a BP11, mostra-se aberta a críticas e sugestões dos usuários, como uma forma de estar em constante aperfeiçoamento de suas atividades. Estas e outras considerações realizadas pelas bibliotecas norteiam a ideia de que quanto mais as bibliotecas têm domínio das tecnologias de comunicação e informação, maior probabilidade elas têm de se aproximarem dos seus usuários e estimulá-los a participar das atividades desenvolvidas nos seus espaços físicos.

Com isso, à medida que a biblioteca avança no sentido de se consolidar como um espaço social de convivência e de produção de conhecimento e cultura tende a se caracterizar como uma biblioteca híbrida, na qual os usuários têm acesso e podem fazer uso da diversidade de dispositivos e de conteúdos que reflitam a diversidade cultural. Por trabalhar com a potencialidade dos diferentes recursos, buscando assegurar o acesso e uso da informação, essa biblioteca torna-se híbrida, também por atuar tanto no espaço físico quanto no ambiente virtual.

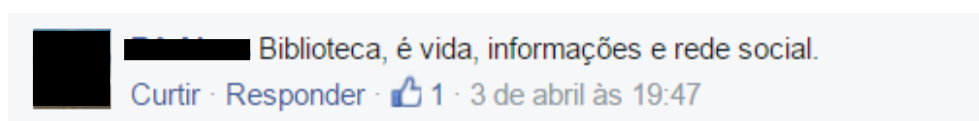
A Figura 59 apresenta o comentário de um usuário que expressa, de fato, o conceito de biblioteca pública contemporânea – aquela que reúne no seu espaço elementos e características que atendam às necessidades de informação de uma comunidade. É interessante o depoimento deste usuário, pois indica uma possível ressignificação da biblioteca pública brasileira.

FIGURA 59 – Depoimento de um usuário sobre uma das bibliotecas que integraram a amostra



Fonte: Dados da pesquisa.

Já a Figura 60, mostra o conceito que um determinado usuário tem da biblioteca pública, descritas em três palavras – vida, informação e rede social. Estas palavras sintetizam a análise dos dados realizados nesta pesquisa, pois de maneira simples contempla o ideal de uma biblioteca pública – aquela que se responsabiliza com a necessidade de informação das pessoas, de modo que possam se sentir acolhidos, favorecendo com isso, a criação de um relacionamento com seus usuários, possibilitando a produção de conhecimentos.

FIGURA 60 – Conceito de biblioteca criado por um usuário

Fonte: Dados da pesquisa.

Frente a isso, com as análises dos resultados aqui apresentados, verificou-se que o *Facebook* é um dispositivo de comunicação da *web* social que favorece as atividades de mediação da informação. A partir das postagens de cada biblioteca, puderam-se identificar os tipos informação que mais tem atraído os usuários das bibliotecas no *Facebook*, e que tem motivado a participação destes nas atividades culturais desenvolvidas por essas bibliotecas, de modo que sejam estimulados a frequentar seus espaços.

Espaços que procuram atender às demandas atuais de convivência, na perspectiva de ser um espaço não só de leitura, mas de cultura e lazer. Nas interlocuções entre bibliotecas e usuários analisadas, foi possível identificar a dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação, que favoreceram o desenvolvimento do protagonismo social, do desenvolvimento intelectual, da formação de sujeitos, demonstrando na comunicação estabelecida uma linguagem acolhedora das bibliotecas, permitindo a geração de interlocuções intensas e continuadas.

Observou-se ainda, a necessidade do domínio das ferramentas do *Facebook* pelas bibliotecas para potencializar a oferta de seus serviços. No próximo capítulo são detalhadas as discussões em torno dos resultados aqui apresentados à luz da revisão de literatura deste trabalho.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos nesta pesquisa indicaram o *site* de rede social *Facebook*, como o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado pelas bibliotecas públicas que integraram sua amostra. A partir da observação direta da página dessas bibliotecas no *Facebook*, analisaram-se as interações e interlocuções existentes entre essas bibliotecas e seus usuários, permitindo a identificação dos tipos de informação mais postados por elas, bem como as interlocuções entre bibliotecas e usuários caracterizadas como intensas.

Com o apoio do questionário eletrônico foi possível diagnosticar como se dá o uso e apropriação desse dispositivo e as possíveis repercussões em relação aos usuários e a atuação da biblioteca, bem como a obtenção de informações sobre o uso do espaço físico dessas bibliotecas, de modo que se pôde identificar a condição estrutural de seus ambientes para melhor atender às expectativas dos usuários reais e potenciais.

Diante disso, para melhor detalhar as análises realizadas, este capítulo apresenta a discussão dos resultados deste trabalho, à luz da literatura adotada, iniciando-se pela discussão do *Facebook* como um espaço alternativo para o desenvolvimento de atividades de mediação.

5.1 O FACEBOOK COMO ESPAÇO ALTERNATIVO PARA O DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A adoção do uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas, mostrou que este dispositivo de comunicação da *web* social possibilita maior interação entre essas bibliotecas e seus usuários. Neste dispositivo, verificou-se que os usuários se sentem livres para expôr suas opiniões, o que favorece o estabelecimento de um relacionamento confiável da biblioteca com o usuário, desenvolvendo o sentimento de amizade. Esta tendência tanto das bibliotecas públicas quanto da população em geral no uso deste dispositivo, reflete-se também no governo brasileiro.

Em abril de 2015 o Governo estabeleceu uma parceria com o *Facebook* a fim de ampliar a inclusão digital no Brasil e, assim garantir que boa parte da população, considerada pobre ou de áreas isoladas, possam ter acesso à serviços básicos, tais como educação, saúde, cultura, emprego e tecnologia. Esta parceria inclui a disponibilização de recursos tecnológicos para o estabelecimento de rede *wi-fi* gratuita e de alta velocidade em locais com grande vulnerabilidade social. A ideia é que os cidadãos brasileiros possam, a partir de qualquer dispositivo móvel, acessar informações de utilidade pública, inclusive bibliotecas *on-line*.

Frente a isso, a presença das bibliotecas públicas no *Facebook* tem se tornado cada vez mais comum, principalmente pelo fato dele ser um ambiente virtual gratuito onde se pode divulgar serviços, interagir com pessoas e fazer novas amizades.

Desse modo, o *Facebook* se caracteriza como uma estratégia para o desenvolvimento de atividades de mediação da informação pelas bibliotecas públicas. Nas análises realizadas nesta pesquisa, verificou-se que o *Facebook* possibilitou a criação de discussões em torno da biblioteca e outras questões específicas do cotidiano, tanto dos usuários quanto da sociedade em geral, quando se observou nas postagens realizadas pelas bibliotecas informações que contribuíram para a produção de conhecimento e cultura.

Identificou-se que o tipo de apresentação no *Facebook* adotado pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra desta pesquisa é a “página”. Embora esse tipo de apresentação não permita enviar *e-mails* para os fãs diretamente, possibilita um número ilimitado de fãs, o que é bom para as bibliotecas, pois favorece a aproximação com usuários potenciais. No entanto, observou-se que essas bibliotecas não exploraram todas as ferramentas disponíveis no *Facebook*, e dessa maneira, deixam de utilizá-las, por exemplo, para oferecer seus serviços mais tradicionais.

A partir do questionário aplicado junto às bibliotecas públicas, foi possível identificar os tipos de serviços disponibilizados por elas por meio do *Facebook* (Gráfico 10). Dos serviços básicos ofertados por essas bibliotecas está o serviço de consulta ao seu acervo, quando apenas 1 das 9 bibliotecas que responderam ao questionário indicou oferecê-lo por meio do *Facebook*. A partir das observações diretas, verificou-se que este serviço era realizado da seguinte maneira: a partir da solicitação de algum usuário a biblioteca “copia” o endereço eletrônico do seu catálogo *on-line* e “cola” no texto que servirá como resposta ao usuário, geralmente por meio da ferramenta “comentar” do *Facebook*. Assim como no caso discutido acima, em algumas postagens realizadas pelas bibliotecas houve interação com outros dispositivos de informação que, geralmente são ferramentas da *web* social que auxiliam a busca de informação.

Diante disso, surgiu uma inquietação sobre como as ferramentas do *Facebook* poderiam ser melhor exploradas pelas bibliotecas públicas para disponibilização de seus serviços. Assim, elaborou-se o Quadro 12 que sugere como estas bibliotecas podem ofertar tais serviços por meio do *Facebook* e potencializar o relacionamento com seus usuários fazendo uso das ferramentas desse dispositivo.

QUADRO 12 – Aplicação das ferramentas do Facebook pelas bibliotecas públicas para disponibilização de seus serviços

SERVIÇOS	BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UTILIZANDO O FACEBOOK	APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS
SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO	<p>Serviço presencial e centralizado (espaço próprio, uma sala de consulta, por exemplo);</p> <p>Expositores para divulgação da instituição e dos serviços (folhetos, folders, etc.);</p> <p>Sala de consulta ou de leitura</p> <p>Orientação presencial para pesquisas e trabalhos científicos;</p> <p>Acesso às coleções de referência com a presença face-a-face do bibliotecário;</p> <p>Informação presencial dos horários e dias de abertura da biblioteca;</p> <p>Acesso a clipagens impressas.</p>	<p>O Facebook favorecer uma comunicação direta com o usuário seja ela síncrona ou assíncrona. Este canal de comunicação pode servir para atender a uma necessidade específica de forma personalizada. O bibliotecário pode fazer um <i>feedback</i> da avaliação dos usuários para a informação que foi solicitada. Os links e opções de <i>plug-ins</i> (ligação com outros <i>sites</i>) podem ser úteis para a comunidade. Assim, torna-se uma ferramenta muito poderosa a serviço da biblioteca como centro de informações.</p>	<p>Bate-papo, envio de mensagens <i>off-line</i>, comentário (resposta) a algum questionamento feito pelo usuário. Compartilhamento de <i>links</i>, imagens, vídeos, textos e disponibilização de <i>plug-ins</i> para acesso a outras fontes de informação na <i>web</i>, como também fazer uma exposição virtual sobre determinado assunto.</p> <p>Disponibilização de informações no mural da biblioteca sobre o seu funcionamento e serviços, novas aquisições, assim como notícias ligadas à comunidade e em âmbito global.</p> <p>“Curtir” um comentário de algum usuário mostra que a biblioteca se importa com o seu usuário. O usuário pode fazer uma busca no Facebook alguém tipo de informação e, se a biblioteca tiver mencionado ou disponibilizado conteúdos que correspondem àquela necessidade, o usuário a terá a biblioteca como referência em sua busca social.</p>
PROGRAMA DE FORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS	<p>Realização de cursos e palestras presenciais;</p> <p>Visitas guiadas;</p> <p>Orientação e treinamento dos usuários no uso dos serviços oferecidos.</p>	<p>O Facebook pode contribuir, pois se adequa às necessidades do utilizador do site de forma eficiente, uma vez que funciona, também, como um disseminador de informação e, ao mesmo tempo, um meio para a transmissão de conteúdos com um custo mínimo. Além disso, o fato de poder criar um grupo virtual, torna mais fácil a colaboração de outros atores sociais (contatos com editores, autores locais, o voluntariado para a criação de serviços de biblioteca de extensão, etc.)</p>	<p>Criação de grupos para espaço de discussões;</p> <p>Envio de vídeos orientando o usuário para utilizar a biblioteca, bem como divulgando os seus serviços e apresentando sua estrutura, uma espécie de visita virtual.</p> <p>Disponibilização de <i>links</i> para cursos <i>on-line</i>.</p>
CONSULTA, DEVOLUÇÃO E EMPRÉSTIMO	<p>Serviço presencial que visa estimular a leitura. O usuário tem um período de uso estipulado pela instituição.</p>	<p>O Facebook pode ser utilizado para pesquisar o catálogo da biblioteca.</p>	<p>Disponibilização <i>links</i> de livros, arquivos de acesso gratuito do Domínio Público e outras bases de dados, por exemplo.</p> <p>Utilização das opções de <i>plug-ins</i>, que podem direcionar ao catálogo da biblioteca.</p>

QUADRO 12 – Aplicação das ferramentas do *Facebook* pelas bibliotecas públicas para disponibilização de seus serviços (continuação)

SERVIÇOS	BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UTILIZANDO O <i>FACEBOOK</i>	APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DO <i>FACEBOOK</i> PELAS BIBLIOTECAS
OUVIDORIA	Canal de comunicação, geralmente feito pessoalmente, por correspondência, por telefone ou através de urnas coletoras colocadas, com este objetivo específico, em locais bem visíveis da biblioteca. No entanto, se o usuário não se identificar é impossível o retorno da biblioteca.	O <i>Facebook</i> fornece um canal interativo de comunicação que permite a participação da comunidade através de consulta na tomada de decisões biblioteca, ao relatar sobre as ações a serem realizadas e as expectativas dos seus usuários, o que propiciará a avaliação dos seus serviços. O <i>site</i> permite coletar indicadores qualitativos, pois é aberto a resenhas escritas por usuários, para adicionar questionários, perguntas, etc. Com isso, as respostas podem ser avaliadas, permitindo conclusões auxiliarão a tomada de decisões para corrigir erros e melhorar a qualidade dos serviços.	Bate-papo, envio de mensagens <i>off-line</i> , comentário (resposta) a algum questionamento feito pelo usuário, ou mesmo, uma sugestão e elogio, que pode ser acentuado pela opção “curtir”. Criação de enquetes para melhorar o serviço da biblioteca.
MEMÓRIA LOCAL	O registro pode ser feito por meio de gravadores de som ou vídeo, quando possível. Geralmente sua transcrição é gráfica (suporte papel), ou em CD. Há coleções de fotos antigas para a formação do acervo histórico.	O <i>Facebook</i> possibilita criar um conjunto de fotografias que podem ser visualizadas pelo público. Por ser um site de rede social, pode também haver colaboração de envio de fotos, documentos históricos para que sejam integrados ao acervo fotográfico virtual.	Criação de grupos com interesses histórico-sociais e, que compartilhem com documentos para inserção do acervo fotográfico virtual. Disponibilização de fotos históricas em seu álbum.
SERVIÇOS ESPECIAIS	Mesmo tendo como princípio oferecer informação à toda comunidade, sem distinção de raça, cor, sexo, idade, etc., a biblioteca pública oferece serviços especiais direcionados, principalmente à mulheres, crianças, jovens, idosos, deficientes visuais. Cada grupo tem uma atenção especial da biblioteca, e para tal ela cria atividades, na maioria das vezes, dentro da própria biblioteca.	Similarmente a biblioteca pública, o <i>Facebook</i> tem a capacidade de relacionar com diferentes tipos de usuários e, que muitas vezes possuem interesses em comum. Desta forma, pode ajudar a atingir os cidadãos que, devido a problemas de acessibilidade não podem obter as informações necessárias para desfrutar dos serviços da biblioteca. Além disso, pode oferecer a possibilidade de acompanhar as atividades <i>on-line</i> tornando-se um serviço de extensão bibliotecária.	Criação de grupos para espaço de discussões. Bate-papo, envio de mensagens <i>off-line</i> , comentário (resposta) a algum questionamento feito pelo usuário. Disponibilização de <i>links</i> para cursos <i>on-line</i> .
SERVIÇOS DE EXTENSÃO	Podem ser: biblioteca-móvel, caixa-estante (também chamadas de bibliotecas ambulantes), biblioteca de verão e bibliotecas ramais ou sucursais. Pode, também, utilizar espaços públicos com programas de leitura em parques, estações de trem e/ou metrô, ou em espaços privados, como shopping centers.	O <i>Facebook</i> pode aumentar a repercussão dos serviços, de maneira a aumentar a quantidade de pessoas informadas sobre eles. Pode também servir como auxílio na captação de recursos para tal e, conseguir voluntários. Assim, mais usuários e melhores possibilidades técnicas para desenvolver os serviços. Também pode criar clubes de livros ou fóruns temáticos.	Disponibilização de informações no mural da biblioteca sobre os serviços de extensão. Apresentação de fotos e vídeos dos serviços de extensão. Criação de grupos com objetivos de incentivar à leitura.

QUADRO 12 – Aplicação das ferramentas do *Facebook* pelas bibliotecas públicas para disponibilização de seus serviços (conclusão)

SERVIÇOS	BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UTILIZANDO O <i>FACEBOOK</i>	APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DO <i>FACEBOOK</i> PELAS BIBLIOTECAS
INFORMAÇÃO UTILITÁRIA	Orientação presencial para a comunidade sobre necessidades informacionais específicas	O <i>Facebook</i> pode abrir um espaço para questionar a comunidade virtual de usuários sobre os seus interesses, levando-se em conta as limitações legais e éticas sobre a privacidade dos usuários e à proteção dos dados.	Criação de grupos com usuários que tenham interesses em comum. Compartilhamento de <i>links</i> , imagens, vídeos, textos e disponibilização de <i>plug-ins</i> para acesso a outras fontes de informação na <i>web</i> que tragam informações úteis para o cotidiano das pessoas.
AÇÃO CULTURAL	Abertura do espaço local para atividades culturais: grupos com interesse em criação literária – poesia, literatura de cordel, contos; música (grupos corais, de instrumentos musicais); ecologia (com campanhas e passeios programados), entre outros.	O <i>Facebook</i> permite filiação e participação voluntária dos indivíduos em grupos e atividades geradas por eles com base em interesses comuns. A produção de ações ligadas à cultura potencializa a multiculturalização de maneira interativa.	Criação de eventos e gerenciamento do público-alvo. Criação de grupos com usuários que tenham interesses em comum. Apresentação de fotos e vídeos das ações culturais desenvolvidas. Disponibilização de informações no mural da biblioteca sobre as ações culturais. Criação de enquetes para avaliar a atividade cultural.

Fonte: Da própria autora baseado em Accart (2012), Brasil (2000, p. 93-103), Garcia Giménez (2010).

A partir da observação do quadro acima, pode-se verificar diversas possibilidades de uso das ferramentas do *Facebook* para a oferta de serviços das bibliotecas públicas. Na próxima subseção, são apresentadas discussões em torno do tipo de informação identificada nesta pesquisa como aquela que mais têm motivado os usuários a visitarem as páginas das bibliotecas no *Facebook* – informações sobre as ações e atividades culturais desenvolvidas por essas bibliotecas.

5.2 AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS: TIPO DE INFORMAÇÃO QUE MAIS ATRAI OS USUÁRIOS PARA AS PÁGINAS DAS BIBLIOTECAS NO *FACEBOOK*

A democratização do acesso à cultura, segundo o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (UNESCO, 1994), constitui-se como uma das missões desta biblioteca. A promoção do conhecimento sobre a herança cultural de um povo e apoio à tradição oral, o acesso às diversas formas de expressão cultural e o fomento ao diálogo entre culturas, configuram-se como práticas sociais em que as bibliotecas públicas atuam como mediadoras.

Para alcançar o objetivo específico desta pesquisa, que buscou levantar o tipo de informação que tem motivado os usuários a visitarem os dispositivos de comunicação dessas bibliotecas, a partir da visita diária às páginas das bibliotecas no *Facebook*, identificou-se 16 tipos de informação postados por essas bibliotecas, criando-se categorias de análise para cada tipo de postagem. Diante disso, observou-se que o conteúdo mais utilizado pelas bibliotecas estava relacionado às ações e atividades culturais desenvolvidas por elas, com total de 384 postagens. Cada biblioteca possui formas independentes de promover suas ações e convidar o público a participar delas, de fato, o uso deste dispositivo pelas bibliotecas tem se caracterizado como uma vitrine expositiva de suas ações culturais ao criar mais um canal alternativo para interação independente do espaço geográfico.

A adaptação de tecnologias de linguagem pelas bibliotecas públicas, tal como a de conexão contínua, conforme descreve Santaella (2010), possibilita a troca de informações em um ambiente híbrido e de forma colaborativa, como é o caso dos dispositivos de comunicação da *web* social. No ambiente do *Facebook*, por exemplo, as ferramentas “curtir”, “comentar” e “compartilhar” representam formas de colaboração e participação, bem como a valorização e aceitação daquilo que fora publicizado.

As postagens que tratavam sobre atividades desenvolvidas pelas bibliotecas públicas, ou por parceiros em seus espaços físicos representaram aquelas que tiveram maior visibilidade na rede. Isto se deu porque as pessoas que participaram de tais atividades puderam se “ver” não apenas como integrantes de uma atividade, mas também como colaboradoras, como cocriadoras de práticas sociais, como protagonistas de uma ação. Assim, a apresentação de imagens que divulgam suas atividades e mostram aquelas que já ocorreram, estimulam o público a estar no espaço da biblioteca, funcionando também como um retorno da biblioteca sobre as atividades que tem desenvolvido em com e pela comunidade.

Nesse sentido, o uso do *Facebook* pelas bibliotecas se constitui não só para a promoção de suas ações e atividades culturais, mas também para a manutenção do

relacionamento com os usuários, pois são convidados a interagir e participar de suas ações de modo que haja uma rede social, que para Tomáel (2007) é configurada como uma construção social a partir da interação e comunicação entre os indivíduos.

A biblioteca pública, como disse Maness (2007), é uma rede social. Com o auxílio de tecnologias de comunicação, potencializa a relação com seus usuários, possibilitando a produção de conhecimentos. E, isto é possível à medida que mantém laços com outros usuários, que por sua vez estão ligados a outros (WASSERMAN; FAUST, 1994), criando uma verdadeira rede de conhecimento.

Desse modo, a biblioteca pública, ao publicizar suas ações e atividades culturais no *Facebook*, potencializa sua característica de espaço de expressão, onde os usuários também são produtores e geram conteúdos, sendo a biblioteca mediadora desse processo de criação artística. Além da publicação de suas atividades, o compartilhamento das postagens de outros usuários do *Facebook*, que são seus parceiros em ações realizadas na biblioteca, gera uma relação de confiança entre a biblioteca e o usuário de onde se originou a mensagem, pois estão ligados a partir de interesses em comum. A atitude de reproduzir as mensagens desses parceiros em sua rede, através da ferramenta “compartilhar”, amplia o capital social tanto desses parceiros, quanto da própria biblioteca, uma vez que a partir da visualização de suas postagens pelos usuários da rede da biblioteca, ganham visibilidade, acontecendo o mesmo com a biblioteca, que é vista através da rede de seus parceiros.

Ao se tratar de redes sociais, a geração de capital social possui alguns valores. (RECUERO, 2009). Em relação às bibliotecas públicas, a questão da visibilidade, por exemplo, pode ser concebida com o capital social de manutenção e conector, pois é apropriada pela biblioteca ao buscar novos laços, que por sua vez, se concretizam fora dela – dentro do seu espaço físico – pois, ao conquistar mais “amigos” a probabilidade de ser percebida por um número maior de pessoas aumenta, devido às conexões existentes entre outros usuários que fazem parte do círculo relacional daqueles ao qual está conectada.

Outro valor a ser citado dentro desse contexto é o de popularidade, adquirido com o capital social de manutenção, a exemplo da quantidade de curtidas e compartilhamentos nas postagens, que neste trabalho se pode observar a maior concentração em publicações sobre ações e atividades culturais, influenciando desse modo a popularidade das bibliotecas. (RECUERO, 2009). Ou seja, agrega um valor quantitativo, principalmente para os usuários ativos nas redes sociais na internet que entendem esse valor, de curtidas e compartilhamentos, como um diferencial na rede.

Isto contribui para a criação de outro valor – a influência – a partir de dois tipos de capital social em redes sociais na internet, fortalecedor e conectivo. (RECUERO, 2009). Esse índice de influência é identificado quando há quem compartilhe e replique as informações disseminadas pela biblioteca, de modo que seu conteúdo seja visualizado por outras pessoas que não fazem parte de sua rede.

Relacionado à democratização do acesso à cultura pelas bibliotecas públicas no ambiente do *Facebook*, está também a publicação de indicações de atividades culturais produzidas por outras organizações, atuando como difusora do fortalecimento da cultura local. Em ambos os tipos de postagens, seja de ações culturais produzidas pela biblioteca ou por seus parceiros e, ainda por outros dispositivos de cultura, quando possuem uma linguagem mais acolhedora, proporciona a interlocução entre usuários onde acontecem trocas de experiências sobre o evento. Isto é positivo, uma vez que as trocas de experiência sobre uma atividade em comum aproximam outros sujeitos no processo dialógico, fazendo do espaço virtual da biblioteca um local onde as opiniões podem transitar sem nenhum tipo de censura ou rejeição.

A linguagem utilizada pela biblioteca ao promover suas atividades se constitui como um elemento essencial na aceitação de sua postagem pelos usuários. Observou-se aqui, que nas publicações onde existia um convite expresso, ou seja, palavras e/ou frases que denotavam um chamamento às práticas desenvolvidas pelas bibliotecas, aumentavam as possibilidades de interlocuções. Frases no modo imperativo como “*Venha dividir conosco sua experiência!*”, “*Nosso acervo espera por você!*”, “*Vem aqui!*”, que expressam um comando e ao mesmo tempo um pedido, definem o objetivo da biblioteca - levar o usuário a conhecer, utilizar e explorar o seu espaço físico.

Nesse sentido, a linguagem assume sua função primordial – o intercâmbio social, como fora dito por Vygotsky (2001). O ambiente cultural que a biblioteca pública traz para o dispositivo de comunicação, por meio da promoção de suas ações culturais e os signos que utiliza para incentivar os usuários a participar delas, potencializam a comunicação com seus usuários de modo que as interlocuções geradas possibilitam a compreensão e interpretação dos conteúdos, interiorizado nas palavras e decodificado na leitura, ampliando os estímulos provenientes da interação do espaço virtual com o universo daquele que lê. Diante disso, o uso do dispositivo de comunicação não está atrelado apenas natureza técnica, mas também a sua natureza semiológica e pragmática, que interagem de modo dinâmico e continuado, sob a perspectiva de Peraya (1999).

Com isso, verifica-se a importância da linguagem utilizada nos dispositivos de comunicação pelas bibliotecas para atrair e acolher seus usuários. De fato, a promoção da programação cultural da biblioteca pública no *Facebook*, e os recursos linguísticos e visuais que utilizam para atrair à atenção de seus usuários é uma estratégia realizada de forma consciente pelas bibliotecas analisadas nesta pesquisa, quando 7 das 9 bibliotecas que responderam ao questionário, disseram possuir tais estratégias. A forma linguística que é expressa nos convites de participação, a associação de imagens sobre o evento, as fotografias e vídeos do espaço físico das bibliotecas onde serão realizadas suas ações e atividades culturais, configura-se como um método para estimular o uso do espaço dessas bibliotecas e, fazendo com que os usuários conheçam os serviços que oferecem à comunidade.

Frente a isso, a atividade mediadora desenvolvida por essas bibliotecas no ambiente do *Facebook*, assume a característica de ferramenta comunicacional que possibilita a produção e troca de sentidos, conforme aponta Dantas (2008). Tal atividade permite a produção de sentidos, e quando a biblioteca tem consciência do seu papel mediador nos dispositivos de comunicação, a mediação é tida como estratégia de negociação entre emissor e receptor no processo comunicacional. Esta presença consciente no espaço virtual simboliza o momento no qual a biblioteca pública avança nos seus limites físicos e, passa a coexistir também, na imaterialidade, utilizando o ciberespaço para se comunicar com seus usuários.

Desse modo, a interlocução com os usuários a partir de dispositivos de comunicação da *web* social possibilita ainda se ter uma dimensão mais clara do alcance das informações que são postadas pelas bibliotecas, desta forma, ela pode perceber as reais necessidades culturais e informacionais dos seus usuários, e avaliar a recepção que determinada atividade cultural teve a partir, por exemplo, das ferramentas disponíveis no *Facebook*, como “curtir” e “comentar”.

Nesse caso, tem-se novamente a geração de capital social fortalecedor, quando o valor adquirido é a reputação. (RECUERO, 2009). Isto pode ser percebido quando as postagens das bibliotecas refletem em uma percepção qualitativa de seus usuários e de outras pessoas e/ou instituições presentes no *Facebook* sobre ela. Com isso, as informações que disponibiliza estão relacionadas a impressão que ela causa nos outros.

Diante disso, a evolução da biblioteca pública como espaço social está no “saber redesenhar-se”, conforme aponta Gomes (2014a), comprometida com a redefinição de suas práticas culturais e o papel de seus profissionais, enquanto mediadores da informação. À vista disso, esta subseção buscou trazer uma reflexão a partir das observações da página das

bibliotecas no *Facebook*, que permitiu identificar que o uso deste dispositivo de comunicação por essas bibliotecas está na promoção de suas ações e atividades culturais.

Com isso, procurou-se desenvolver aqui as subjetividades de tal uso, de modo que não seja apenas uma divulgação, mas uma ação mediadora da cultura e que, a partir do domínio das ferramentas do *Facebook* por essas bibliotecas, construam-se caminhos que favoreçam o desenvolvimento do protagonismo social, e que muitas vezes se torna difícil alcançar devido às barreiras econômicas, sociais e culturais. Assim, acredita-se que a promoção de ações culturais pelas bibliotecas no *Facebook* se configura como uma estratégia que contribui para o desenvolvimento do protagonismo, de modo que os usuários sejam estimulados a desempenhar uma participação ativa na sociedade, tendo como palco a biblioteca pública. Assim, abre-se o debate sobre as quatro dimensões da mediação da informação apresentadas por Gomes (2014b) – dialógica, estética, formativa e ética, presentes nas interlocuções entre as bibliotecas e seus usuários a partir dos comentários gerados nas postagens realizadas por elas no *Facebook*.

5.3 INTERLOCUÇÕES ENTRE BIBLIOTECA E USUÁRIOS NO *FACEBOOK*: IDENTIFICANDO A DIMENSÃO DIALÓGICA, ESTÉTICA, FORMATIVA E ÉTICA NAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO

Na etapa desta pesquisa em que se procurou verificar se a comunicação estabelecida entre biblioteca e usuário tem gerado interlocuções intensas e continuadas, identificou-se 100 interlocuções diretas nas páginas de 11 bibliotecas no *Facebook*. Desse modo, pode-se observar que 3 bibliotecas que integraram a amostra geral deste trabalho, não mantiveram qualquer tipo de interlocução com seus usuários, elemento essencial para a intensificação da mediação direta. Com isso, percebe-se que muito embora, as bibliotecas tenham se esforçado para manter suas páginas no *Facebook* sempre atualizadas, especialmente pelas suas ações e atividades culturais como fora discutido na subseção acima, pouco interagem com seus usuários sobre suas postagens, ou mesmo respondendo a perguntas suscitadas por eles.

Diante dos dados obtidos, verificou-se ainda, que nem todas as interlocuções se caracterizavam como interlocuções intensas, conforme o parâmetro de investigação traçado nos objetivos específicos deste estudo. Nesse caso, foram selecionadas as interlocuções intensas para, a partir da adoção da técnica de análise de conteúdo, analisar as atividades de mediação realizadas pelas bibliotecas, a partir das dimensões dialógica, estética, formativa e ética, apontadas por Gomes (2014b).

Nesse sentido, buscou-se identificar no questionário qual profissional interage com os usuários nas páginas das bibliotecas no *Facebook*, o qual apontou que em três bibliotecas é o bibliotecário que desenvolve a interação dentro do dispositivo, nas demais são profissionais da área de produção cultural (1), comunicação (2) e publicidade (1), e nas outras duas não foram identificados quais profissionais desempenham tal ação.

Uma das características das redes sociais da internet é o potencial que têm para estimular a interação entre pessoas e grupos e, assim, aproximá-las. De certo modo, mesmo com o auxílio das ferramentas destes dispositivos, quando não há interação, há de se considerar duas hipóteses: ou não há domínio no uso do dispositivo, ou existe certo receio daqueles que fazem uso do dispositivo em se expor no espaço virtual. A partir das observações realizadas nas páginas das bibliotecas no *Facebook*, verificou-se que a primeira hipótese é a que melhor se adequa a realidade das bibliotecas.

Dessa forma, a interlocução é um fator chave para criação e legitimação de uma identidade. (DAHLET, 1997 apud GOMES, 2008). Nesse caso, a presença ativa da biblioteca no *Facebook* é constituída quando há interação e interlocução, pois, a partir dessas interlocuções são construídas as relações sociais no ciberespaço, e que colaboram para o desenvolvimento de outras discussões, multiplicando a participação. Com isso, possibilita aos sujeitos envolvidos nas interlocuções produzir ideias e gerar conhecimento.

Este espaço simbólico onde as bibliotecas públicas estão presentes, oportuniza a criação de práticas que se desenvolvem a partir da decodificação de signos entre os interagentes, de modo a facilitar as interlocuções. Diante disso, a apropriação operacional e cognitiva de dispositivos de comunicação da *web* social, tal como o *Facebook*, torna-se elemento indispensável para a adoção de atividades de mediação e o exercício do protagonismo. O domínio do uso dos recursos dos dispositivos de comunicação da *web* social compreende a exploração de todas as suas potencialidades, e sua aplicação técnica possibilita o desenvolvimento do aspecto cognitivo, relacionado à produção de sentidos.

Os resultados do questionário identificaram o bibliotecário como o profissional que mais atua diretamente com os usuários no *Facebook*, caracterizando-o como um profissional da informação, conforme aponta Almeida Junior (2009) quando diz que a mediação da informação é um dos fazeres deste profissional. Nesse sentido, o bibliotecário deve também desenvolver seu papel mediador dentro do ambiente virtual da biblioteca para interagir com o usuário e satisfazer suas necessidades informacionais.

A partir disso, o papel de mediador do profissional bibliotecário é elemento indispensável nos dispositivos de comunicação, todavia, é necessário que este busque

continuamente capacitação para exercer sua profissão, de modo que possibilite desenvolver nos usuários as competências necessárias para utilizar todos os recursos disponíveis da biblioteca, consoante ao que diz o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (UNESCO, 1994). Desse modo, devido a potencialidade dos dispositivos de comunicação, como os *sites* de redes sociais, para a interação entre sujeitos, o bibliotecário precisa compreender e explorar todos os recursos dos dispositivos de comunicação, aplicando técnicas que venham favorecer a produção de sentidos.

Esta afirmação coaduna-se à pesquisa realizada por Partridge, Lee e Munro (2010) na Austrália, que identificou as principais características do profissional bibliotecário que atendem aos parâmetros da nova realidade informacional. Dentre tais características, estão as competências em informação e comunicação, tanto nos ambientes físicos quanto virtuais, habilidades complementares para o uso de tecnologias, a permanente atualização sobre as principais inovações tecnológicas, que dizem respeito ao desenvolvimento de suas atividades de atendimento ao usuário e, sobretudo, a predisposição em aprender e implantar novos serviços aliados às novas tecnologias para oferecer serviços de qualidade. Tais funções se resumem no apoio à competência informacional, desenvolvimento de tecnologias de comunicação e informação na *web 2.0* e produção de conhecimento, conforme apontaram Albrechtsen e Kajberg (1997 apud CALIXTO, 2005).

A demanda atual desse cenário tecnológico direciona o bibliotecário a atuar de modo proativo para disponibilizar o acesso e uso da informação por meio de recursos tecnológicos. Desse modo, é responsabilizado a possibilitar aos usuários a orientação necessária para o uso das fontes e serviços de informação disponível na biblioteca, de acordo com o que prescreve o Manifesto da IFLA sobre a Internet. (IFLA, 2002).

Do mesmo modo, a UNESCO se refere ao bibliotecário como um “[...] intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. ” (UNESCO, 1994). Frente a isso, observou-se nas interlocuções entre bibliotecas e usuários a existência de variados tipos de mediação direta, categorizada a partir das dimensões dialógica, estética, formativa e ética, apresentadas por Gomes (2014b).

Embora tenha sido limitada quantidade de interlocuções intensas e continuadas entre as bibliotecas e seus usuários, pôde-se identificar diálogos em que houve atividades de mediação da informação. Nas interlocuções aonde se observou ações de interferência das bibliotecas a partir de comentários realizados pelos usuários, foi utilizada uma linguagem acolhedora, o que possibilitou a humanização no atendimento virtual aos usuários. A conduta cuidadora e responsável dessas bibliotecas nesse tipo de atendimento foi caracterizada pela

dimensão ética da mediação da informação, uma vez que ao possibilitar o desenvolvimento do sentimento de confiança nos seus usuários, cumpriu o propósito da mediação da informação, satisfazendo as necessidades de informação dos usuários.

No entanto, para que as atividades de mediação fossem intensificadas no ambiente do *Facebook*, foi necessária a compreensão e interpretação correta das questões levantadas pelos usuários nos comentários realizados nas páginas das bibliotecas pelo profissional que interagiu diretamente eles.

Na Figura 50 apresentada nesta pesquisa, por exemplo, identificou-se uma interlocução entre a BP8 e usuários, aonde é possível verificar a dimensão dialógica e ética da mediação da informação, voltada para uma ação de interferência, quando a Biblioteca fazer recomendações de forma acolhedora e sem induzir o usuário a assumir uma posição ou outra em relação à questão levantada, mostra-se consciente do seu papel mediador ao possibilitar o acesso à informação e o livre pensar. Ao permitir que os usuários apresentassem suas opiniões, torna-o coprodutor da informação ali distribuída, favorecendo, desta maneira, o desenvolvimento do sentimento de cumplicidade e cooperação.

Este exemplo mostra que a atividade de mediar não se configura como uma ação negligente de transmissão de conteúdos, mas consiste em uma atuação que envolve a compreensão dos signos e seus significados, que possibilita o desenvolvimento de estratégias que favoreça o processo de aprendizagem dos usuários, de modo que este aprendizado venha contribuir na vida sociocultural deles, como apontam Perrotti e Pieruccini (2008).

Como foi observado nos parágrafos acima, nem todas as postagens das bibliotecas no *Facebook* geraram interlocuções diretas com seus usuários, o que pode significar um problema na atividade de mediação realizada nesse dispositivo, uma vez que toda mediação pressupõe comunicação, sendo que a mediação ocorre em relações diretas, que podem ser tanto presenciais quanto virtuais, como aponta Almeida Junior (2009).

Frente a isso, entende-se que o desenvolvimento de atividades mediadoras pelas bibliotecas no *Facebook* está intrinsecamente relacionado à ação comunicativa, uma vez que tais atividades possibilitam interlocuções intensas com seus usuários, pois como afirma Varela (2007, p. 39) “Toda relação e toda atividade humana pressupõem uma forma de comunicação [...]”. Assim, a ausência da comunicação entre essas bibliotecas e seus usuários, pode repercutir na imagem dessas bibliotecas enquanto dispositivos de informação da humanidade, pois a mediação acontece em paralelo às práticas informacionais, ou seja, atividades de acesso à informação pelos mediadores. (GOMES, 2008).

Nos dispositivos de comunicação da *web* social, as interações entre bibliotecas e usuários são mediadas por computador, quando há ausência da presença física dos sujeitos envolvidos. Diante disso, a presença das bibliotecas públicas no *Facebook* se caracteriza como uma representação simbólica dessas bibliotecas através de suas páginas nesse dispositivo. Desse modo, a biblioteca pública deve utilizar esse espaço virtual para promover discussões que permitam expressar características de sua função social no ciberespaço. Nesse sentido, a mediação nesse ambiente incorpora a ideia de movimento, já que possibilita não só a interação, mas o compartilhamento de informações, oportunizando a criação de laços fortes entre bibliotecas e usuários, de modo que possam desempenhar sua missão, conforme prevê o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. (UNESCO, 1994).

Na ação mediadora desenvolvida no ambiente virtual, a interferência também acontece de forma bilateral, biblioteca ↔ usuário. Em alguns casos aqui apresentados, observou-se que quando a biblioteca se responsabiliza pelo direito de expressão que o usuário possui, faz dele coprodutor das informações disseminadas num diálogo, de forma que a resposta da biblioteca é influenciada pelo usuário, acontecendo o mesmo de forma inversa. Dessa forma, identificamos que a ação mediadora consiste, também, no desenvolvimento intelectual do usuário, colaborando para que este se aproprie da informação, tornando-o ser ativo neste processo.

Nessa perspectiva, foi possível observar nas interlocuções existentes entre bibliotecas e usuários o uso de dispositivos da *web* social que facilitassem o acesso e uso da informação pelos usuários. Na Figura 46, por exemplo, a BP2 faz uso do *Google Maps*, evidenciando a natureza técnica e pragmática desse dispositivo. (PERAYA, 1999). Neste exemplo, verificou-se a dimensão dialógica e formativa da mediação da informação realizada pela Biblioteca, pois ao utilizar esse dispositivo, possibilitou ao usuário o acesso à informação sobre sua localização física, do mesmo modo que, estimulou o usuário ao uso *Google Maps*.

Este caso evidencia a importância de articular dispositivos para atender a uma demanda de informação por parte do usuário, e não apenas isso, instrumentalizá-lo de modo que ele se torne ator central do processo de apropriação da informação. A interação entre biblioteca, usuário e dispositivo de informação – *Google Maps* – possibilitou uma linguagem única entre eles, quando a mensagem foi compreendida por todos os participantes do processo comunicativo. Com isso, vê-se um processo de produção de sentido, quando o *link* para o mapa que mostra o endereço da biblioteca representa digitalmente sua localização física e, por meio do significado que este *link* possui, produziu uma significação que permitiu um breve diálogo entre biblioteca e usuário. Diante disso, acrescenta-se que no caso apresentado na

Figura 46, o interlocutor da biblioteca poderia detalhar como é utilizada a ferramenta de localização do *Google*, ampliando com isso a comunicação entre usuário e biblioteca, pois não havia como identificar se o usuário tinha habilidade ou não para utilizar o dispositivo, embora, no exemplo apresentado a interpretação ocorreu de modo satisfatório.

Salienta-se ainda, a decisão pragmática da biblioteca em solucionar o problema em questão - “Onde fica essa biblioteca? ”. A interpretação de uma mensagem é imprescindível para o sucesso da ação mediadora. É preciso ter habilidades técnicas no processo de negociação para que de forma satisfatória sejam fornecidas fontes que solucionem problemas de informação. Diante disso, o agente de mediação deve ter consciência de sua reponsabilidade em aperfeiçoar seu papel de mediador, isto implica na construção do protagonismo, pois a apropriação é condição estruturante para a formação de protagonistas. (PERROTTI, PIERUCCINI; 2008).

Diante disso, tão importante quanto a apropriação de dispositivos de natureza técnica, semiológica e pragmática é o apoio ao desenvolvimento do protagonismo social, tanto pela biblioteca, quanto pelos usuários. Mediar a informação e apropriar-se dela, de nada vale sem a construção de práticas sociais, que na verdade é o produto da união entre as ações mediadoras e a apropriação social e cultural de tais ações.

A mediação também se caracteriza como um elemento para a promoção da cidadania, uma atitude que está relacionada à responsabilidade social, em que o todo se constitui à medida em que as partes são construídas, ou seja, o compartilhamento de experiências entre as pessoas colabora no processo de desenvolvimento social mútuo. Nesta perspectiva, verificou-se que algumas das interlocuções entre bibliotecas e usuários houve mobilizações sociais em favor de uma causa, quando se notou um engajamento em ações em prol do coletivo.

Pode-se exemplificar esta situação por meio do que foi demonstrado na Figura 48 deste trabalho, quando usuários se manifestam sobre o funcionamento da BP5, colocando suas experiências e opiniões, criando com isso uma reflexão sobre o assunto em questão. Nessa interlocução, verificou-se a dimensão formativa e ética da mediação da informação realizada pela Biblioteca, pois assumiu uma postura de acolhimento e escuta aos problemas expostos pelos usuários, mantendo-se aberta ao diálogo, favorecendo, com isso, o desenvolvimento da formação de sujeitos conscientes de seu papel, enquanto cidadãos, comprometidos com a coletividade.

Um outro exemplo de mobilização social foi apresentado na Figura 16 deste trabalho, quando a BP10, em forma de divulgação, convida o usuário a participar de discussões em torno de políticas culturais voltadas para o livro, leitura e biblioteca. Infere-se que o objetivo, além de divulgar, era também o de estimular a participação social dos usuários enquanto cidadãos. No entanto, para que a biblioteca colabore na formação de protagonistas, antes ela deve assumir uma postura protagonista na interação. A partir da mensagem postada, não houve qualquer tipo de interlocução que pudesse valorizar o conteúdo publicado a fim de possibilitar a criação de ideias e multiplicar o diálogo sobre o assunto.

Diante disso, tem-se uma situação em que a Biblioteca poderia ter conhecido os interesses dos usuários em relação a temática abordada na postagem, caso tivesse provocado o diálogo. A consciência do papel protagonista está no reconhecimento de sua condição de sujeito e ao mesmo tempo objeto do meio onde está inserido, ou seja, nas relações entre a informação, o conhecimento e a cultura, o protagonista é capaz de criar novas possibilidades a partir de sua vivência para, então, mobilizar o outro.

De modo geral, as atividades de mediação realizadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook* são caracterizadas no atendimento imediato às questões levantadas pelos usuários no dispositivo; na postura comprometida com o outro; no acolhimento às sugestões dos usuários, de modo que estimule sua autoestima; no incentivo à colaboração e ao compartilhamento de informações, atuando como um espaço onde as ideias circulam livremente; nas ações que favorecem o desenvolvimento do processo de aprendizagem, ao suscitar diálogos que contribuam para a construção de debates e, conseqüentemente, na disseminação de informações que possibilitem a geração de conhecimento, de modo a contribuir para atitudes protagonistas que possam ser exercidas fora e dentro do ambiente virtual, tanto dos usuários, quanto das próprias bibliotecas.

Por este aspecto, para que haja uma interação mútua (PRIMO, 2011) entre biblioteca e usuário no ambiente virtual deve existir colaboração, pois o protagonismo é realizado com, e não para, assim, cada interagente do processo procura reorganizar suas ações através das ações do outro, a exemplo da opção “Comentar” do *Facebook* que propõe “[...] reflexos sociais nos dois lados da relação comunicativa.” (RECUERO, 2009, p. 33). Nesse sentido, o usuário deixa de ser um simples espectador, mas um sujeito pensante, protagonista da relação entre informação e cultura, que compreende o universo a seu modo, portanto, exerce papel não somente de observador, mas também de participante. (CAPURRO; HJØRLAND, 2003).

No depoimento abaixo realizado pela BP10, é possível identificar uma postura colaborativa entre Biblioteca e usuário:

Cito a experiência com os alunos do curso de línguas que entram em contato para obter informações sobre período de matrícula, se haverá aulas. Expomos as novas aquisições e os usuários nos oferece[m] sugestões de compras para essa ação. (BP10).

No depoimento acima, entende-se que ao tempo que a Biblioteca expõe as novas aquisições do seu acervo, o usuário também dá sugestões para a compra de outros materiais. Verifica-se neste caso, que o uso de dispositivos de comunicação da *web* social tem auxiliado na comunicação direta da Biblioteca com seus usuários, de forma a aproximá-los da Biblioteca por meio de atividades de mediação que favorecem o desenvolvimento do protagonismo, tanto da Biblioteca, quando assume uma postura acolhedora ao atender às sugestões e opiniões dos usuários, quanto dos usuários que se responsabilizam pela atualização do acervo da Biblioteca.

Diante disso, as atividades de mediação desenvolvidas no ambiente virtual pelas bibliotecas são compreendidas aqui como uma estratégia para ressignificação de sua imagem perante a sociedade. Acredita-se que, o que faz da biblioteca pública uma biblioteca não é o seu edifício, ou mesmo o seu acervo, mas a sua competência para atrair pessoas para descobrir o que a palavra escrita pode possibilitar na leitura do mundo.

Nesse sentido, as bibliotecas públicas analisadas nesse trabalho possuem consciência do potencial que os dispositivos de comunicação da *web* social possuem para auxiliar na aproximação com os usuários, embora ainda seja incipiente o planejamento de estratégias para o uso desses dispositivos. A criação de tais estratégias se relaciona ao sucesso nas atividades de mediação a partir de interlocuções desses dispositivos, de maneira que os usuários se sintam estimulados a participar de forma ativa das ações e atividades culturais promovidas por essas bibliotecas.

Á vista disto, a conduta dessas bibliotecas representa uma ação inovadora caracterizada pelo esforço para a manutenção do relacionamento ativo com seus usuários e ampliação do seu papel social, informativo, educativo e cultural, disponibilizando seus serviços, disseminando conteúdos de fontes confiáveis e, estimulando à leitura, bem como promovendo ações culturais em sua comunidade. Isto confirma a pesquisa realizada por Garcia Giménez (2010), que apresenta o *Facebook* como um *site* de rede social com grande potencialidade para auxiliar em todos os processos de trabalho da biblioteca pública, inclusive aqueles que estão relacionados, por exemplo, à revitalização cultural, acessibilidade no uso dos serviços oferecidos, qualidade, otimização e avaliação de seus serviços, interação com a

comunidade e, sobretudo, à sua atuação como mediadora no processo de desenvolvimento da democracia.

Todavia, para que aconteça o deslocamento inverso – ambiente virtual para ambiente físico – é necessário que as bibliotecas públicas considerem a importância das atividades de mediação e do seu papel protagonista dentro e fora dos espaços virtuais. Portanto, na subseção a seguir, será discutido o papel da biblioteca pública enquanto centro de informação, educação e cultura, somando-se às condições estruturais de seus espaços físicos.

5.4 A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NAS AÇÕES E ATIVIDADES CULTURAIS DA BIBLIOTECA: O *FACEBOOK* COMO ESTRATÉGIA PARA ESTIMULAR O USO DO SEU ESPAÇO FÍSICO

Pensar a biblioteca pública como um espaço popular, a partir de concepção democrática, onde o povo é participante ativo nas ações realizadas por essa biblioteca configura-se como uma demanda social desde o Século XIX, quando na França já se construía políticas para democratizar o acesso ao livro e da leitura por meio das bibliotecas. (GALVÃO, 2014). No Brasil, a chegada da família real portuguesa em 1808 e, posteriormente, em 1810 de sua biblioteca, instigou a sociedade brasileira da época a pensar sobre a necessidade de criação de uma biblioteca popular, aberta ao público. Mundialmente, no Século XX, em 1949, com a criação da primeira versão do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, essa biblioteca foi caracterizada como um centro de educação popular.

As políticas voltadas para a biblioteca pública no Brasil desde a implantação do INL, em 1937, até o PLS nº 28/2015 que institui a Política Nacional de Bibliotecas, não estabelecem parâmetros que concebam a biblioteca pública como espaço múltiplo de informação, lazer e cultura. A partir da noção de “popular”, que também se relaciona a algo que é agradável ao povo, discute-se aqui, baseado na observação direta das páginas das bibliotecas no *Facebook*, nas interlocuções geradas a partir das postagens publicadas por elas e, principalmente, nas análises das respostas do questionário aplicado, como o uso do *Facebook* tem possibilitado estimular a participação dos usuários nas ações e atividades culturais desenvolvidas pelas bibliotecas nos seus espaços físicos. Parte-se então da resposta de uma das bibliotecas analisadas, quando questionada se as ações e atividades culturais passaram a ter maior visibilidade após o uso desse dispositivo: “*O face torna a biblioteca mais conhecida e mais popular, desse modo tende a tornar o ambiente mais atrativo.*” (destaque nosso).

Por meio das discussões realizadas nas subseções anteriores, verificou-se que, de fato, as bibliotecas públicas têm se inserido no espaço virtual com o objetivo de atrair a atenção dos usuários por meio da divulgação de suas ações e atividades culturais, embora como também já foi visto nesta pesquisa, o uso apropriado de dispositivos de comunicação da *web* social por essas bibliotecas não deve ter como finalidade, apenas divulgar, mas sobretudo promover, mediar e atuar como protagonista. No entanto, identificou-se algumas peculiaridades na forma como são publicadas estas atividades em rede, algumas delas são associadas ao espaço físico da biblioteca e, na maioria das interlocuções analisadas, o uso de uma linguagem acolhedora procura estimular o deslocamento dos usuários do espaço virtual da biblioteca até o seu espaço físico.

Contudo, há de se pensar: o espaço físico da biblioteca pública brasileira, bem como a representação simbólica deste espaço, tem atendido às demandas de seus usuários, sobretudo, às novas demandas de espaço entendido como público e popular, exigidos pela sociedade atual? Na década de 1980, Emir Suaiden desenvolveu um estudo que apresentou um diagnóstico sobre as bibliotecas públicas, apresentando obstáculos na atuação dessas bibliotecas, salientando a precariedade nas instalações físicas, no acervo e mobiliário; ausência de profissionais qualificados; falta de investimentos da parte governamental e, conseqüentemente, de visibilidade na sociedade.

Após três décadas, Galvão (2014) discute alguns dos principais problemas que ainda permanecem na história das bibliotecas públicas: o público, o acesso, os acervos, as formas de leitura e o papel do profissional que a dirige. Sobretudo, acrescenta-se aqui a falta de edifícios modernos e confortáveis, conforme pode ser verificado nos depoimentos das bibliotecas no questionário aplicado.

Ora, se a concepção sobre a utilização de dispositivos de comunicação pelas bibliotecas, a exemplo dos *sites* de redes sociais, é em virtude da dinamicidade e atratividade desses espaços, por que o espaço físico da biblioteca também não deve ser um ambiente onde se articulam trocas dinâmicas de informação? A apresentação da biblioteca pública como um lugar de leitura, arte, lazer e cultura no *Facebook*, por exemplo, deve coadunar-se com a realidade do seu espaço físico, de forma a dar credibilidade a este dispositivo social.

Logo, a resignificação desse espaço apresenta-se como algo a ser refletido. Torna-se necessário pensar na biblioteca como lugar que acomode diferentes práticas socioculturais. Diante disso, o questionário aplicado também possibilitou identificar a opinião dos respondentes sobre o espaço físico da biblioteca onde atuam, enquanto espaço social e dinâmico.

Mesmo com a multiplicidade de programações culturais desenvolvidas pelas bibliotecas públicas em análise, observou-se que a maioria delas não funciona integralmente nos finais de semana, sendo que no período da noite 8 das 9 que responderam ao questionário, atendem à população disponibilizando a maior parte de seus serviços. Em algumas interlocuções, a exemplo daquelas apresentadas nas Figuras 51, 52 e 53, identifica-se a relação entre frequência dos usuários na biblioteca e o horário de funcionamento.

Acredita-se que as bibliotecas existem porque existem pessoas, e se as pessoas encontram obstáculos para estarem na biblioteca, esta é apenas um espaço onde são guardados livros, pois é a presença dos usuários que faz com que estas bibliotecas exerçam o seu papel mediador.

Isto se reforça através, por exemplo, das leis de Ranganathan. Sendo os livros para uso, quem os usarão, senão as pessoas que frequentam a biblioteca? Se para cada leitor seu livro, há de se considerar multiplicidade de usuários e suas peculiaridades no acesso e uso da informação. Já que cada livro tem o seu leitor, as práticas do serviço bibliotecário se ampliam, uma vez que se demanda a dinamização no uso de suas coleções e no acesso ao catálogo. Ao pensar no tempo do leitor na busca por informação, vê-se que o uso de tecnologias pelas bibliotecas favorece a rápida busca de informação pelos usuários. A biblioteca como um organismo em crescimento, está sempre pronta para ampliar seu acervo, sua estrutura física, seus serviços, suas ações e atividades culturais, adequando-se ao seu contexto social. (TARGINO, 2010; GORMAN, 1998).

Diante disso, de nada valerá o esforço para aproximar os usuários por meio de dispositivos de comunicação se a biblioteca não compreender as reais necessidades de uso do seu espaço físico. A problemática em torno do espaço físico da biblioteca, de fato, é algo que interfere na aproximação com seus usuários, que possuem demandas de atendimento específicas, que vão desde a leitura de um livro no final de semana até utilizar espaço da biblioteca para usar o computador, tomar um café, ou simplesmente se reunir com um grupo de amigos. Para grande maioria da população o espaço da biblioteca, que é gratuito, tem sido a única oferta de lazer e cultura e a procura por espaços públicos que atendam necessidades individuais, que possam oferecer diversos serviços públicos e, ao mesmo tempo, sejam espaços livres que possibilitem a convivência e o desenvolvimento social e cultural, são parâmetros que indicam como a biblioteca pública deve se apresentar a sociedade moderna.

Com espaços entre 1.000 e 20.000m², 6 das 9 bibliotecas respondentes estão em reformas ou passaram por alguma intervenção na estrutura física entre 2011 e 2014, sendo que a maioria delas não possuem mobiliários adaptáveis a outros usos (8), ou seja, não possuem

flexibilidade para receber, por exemplo, tecnologias que venham surgir com o tempo ou usuários com algum tipo de deficiência. A Figura 54, por exemplo, trouxe interlocuções aonde o público se manifesta sobre questões que envolvem o acesso e acessibilidade nas bibliotecas. A biblioteca do Século XIX seduzia o público pela grandiosidade de seus edifícios, suas grandes escadarias de mármore e arquitetura clássica, a biblioteca contemporânea deve seduzir o público pelo acolhimento do seu espaço físico, removendo todo e qualquer obstáculo e barreira visual. Tal atitude evidencia seu papel social como mediadora, quando favorece o desenvolvimento do sentimento de pertença, pois está envolvida com a ação de cuidar, quando valoriza o coletivo. (GOMES, 2014b).

Com isso, as parcerias com organizações da sociedade civil e órgãos públicos de interesses comuns, potencializadas com o uso do *Facebook* representam uma boa estratégia para trazer os usuários até o espaço físico da biblioteca, conforme foi visto que dentre as principais motivações de uso desse dispositivo (Gráfico 2), 6 das 9 bibliotecas respondentes disseram que é para acessar e utilizar informações de outras organizações, fato que foi comprovado na categorização de tipos de informação postadas pelas bibliotecas no *Facebook*, quando se pôde verificar que a biblioteca compartilha informações desses parceiros de forma a contribuir para o capital social desses atores. (MARTELETO; DE OLIVEIRA E SILVA, 2005; COLEMAN, 1988; RECUERO, 2009).

A lógica para discurso está centrada na ideia de que se estas bibliotecas estão bem localizadas geograficamente, ou seja, pertencem ao centro da cidade e enriquecem a paisagem, afirmação baseada nas respostas das bibliotecas em relação aos ambientes que estão próximos a elas (Gráfico 7), compreende-se que, fazem parte da concentração urbana de serviços na área da cultura, educação e lazer, e assim, a comunicação positiva que estabelecem com outros espaços públicos e/ou organizações da sociedade civil, potencializa a concepção da biblioteca pela sociedade como um “empório de ideias” – lugar de inúmeras possibilidades.

Tal concepção se associa ao conceito de espaço visto por Krampen (1979, p. 25 apud SANTOS, M., 2006, p.63): “[...] um palco onde os humanos entram em relação com outros homens e com objetos.” Ou mesmo ao significado da palavra “empório”, que está relacionado a um núcleo, um centro, um porto, uma cidade onde pessoas de todos os lugares se reúnem para realizar atividades, seja na área comercial, seja na área cultural, entre outras. (HOUAISS, 2009). Esta reflexão pode ser acompanhada do depoimento feito por uma das bibliotecas analisadas, que quando questionada sobre a alteração na frequência de usuários após o uso do *Facebook* afirma: “*Alguns usuários do facebook, que nunca tinham vindo a Biblioteca, por*

morarem em cidades vizinhas a Recife, após obterem informações sobre o acervo, vieram à Biblioteca, para completarem suas pesquisas. ”

Essa perspectiva espacial, planejada com o auxílio dos dispositivos de comunicação da *web* social, e concretizada no ambiente físico, coloca a biblioteca como um ponto focal na sociedade para integrar pessoas e colaborar nos processos de aprendizagem. As discussões em torno do espaço físico e também simbólico da biblioteca pública contemporânea apontam para a ressignificação dessa biblioteca como um espaço que transcende a preservação do livro e acesso à leitura, um espaço de cultura e disseminador de informação, um espaço acolhedor e agradável que possibilita a convivência entre as pessoas, um espaço de práticas e representações sociais, que é adaptável às transformações sociais e humanas, e que se preocupa em manter a identidade e historicidade dos sujeitos que passaram por ela.

Pensar na biblioteca pública como um espaço compartilhado, é pensar na biblioteca como uma comunidade, onde existem sujeitos com diversas personalidades e intenções, mas que são livres para discutir suas ideias, aprender com o outro e negociar interesses divergentes. A biblioteca pública como um “empório de ideias” seria o lugar do crescimento mútuo e do diálogo.

O capital social que é produzido nas páginas das bibliotecas no *Facebook*, por exemplo, através da construção e manutenção de parcerias, da linguagem acolhedora, da escuta sensível dos questionamentos, da transparência de suas atividades e da abertura para participação e discussão, configura-se como elemento chave para a credibilidade da biblioteca pela sociedade. O capital social gerado no espaço físico tem como aliado aquele que é construído por meio dos dispositivos de comunicação da *web* social, a exemplo do *Facebook*. Isto porque ao construir o caminho para aproximação dos usuários por meio das redes sociais da internet, disponibilizando um espaço virtual para o diálogo, a biblioteca encoraja seus usuários reais e potenciais a também a utilizar o seu espaço físico, propiciando a interação face-a-face, a aproximação física.

Foi possível observar nas análises das interlocuções que as principais motivações dos usuários para estarem nas bibliotecas foram relativas aos serviços básicos que esta oferece: empréstimo de livros, utilizar computadores e ter acesso à internet e ter um espaço individual para estudo. Nesse sentido, verifica-se que a função tradicional da biblioteca pública permanece. Contudo, surgem novas funções, também observadas nas interlocuções: disponibilizar áreas de convivência, atividades culturais gratuitas, espaços destinados para criação artística, cinema, cursos livres, entre outros.

O espaço e lugar da biblioteca pública na vida cotidiana da sociedade e as novas formas de utilização dessa biblioteca, tornam-se mais evidentes quando se começa a observar os avanços sociais e, conseqüentemente, as novas formas de relacionamento, interação e aprendizado. Constituir a biblioteca pública como um espaço onde as pessoas são estimuladas à participação cidadã, onde são convocadas a formar opinião pública e discutir possíveis mudanças sociais, um espaço que se utiliza das ações culturais para mediar a informação, um espaço onde os registros da memória de um povo se ampliam à medida que os sujeitos se tornam protagonistas e criam novos significados para suas histórias, é pensar a biblioteca como um ponto de encontro que, em meio a uma sociedade cada vez mais individualista, torna-se cada vez mais necessário a valorização do contato físico e, que este lugar de acolhimento, possui grande potencial para reavivar a aproximação entre as pessoas e o mundo real. (CRIPPA, 2015; FROTA, 2014; GOMES, 2014a; MACHADO; ELIAS JUNIOR; ACHILLES, 2014; RASTELI; CAVALCANTE, 2013; SILVEIRA; REIS, 2011; MEDEIROS; 2010).

Diante dos resultados apresentados nesta pesquisa, o uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas pode ser potencializado à medida que tais bibliotecas compreendam que este dispositivo pode ser mais que um canal de comunicação e espaço para divulgação de suas atividades, mas também um espaço de interação social, colaborativo e dinâmico com finalidades múltiplas, e que auxilie na aproximação entre a biblioteca e usuário a partir das atividades de mediação desenvolvidas nesse ambiente.

A partir de uma perspectiva econômica, a biblioteca pública como um “empório de ideias”, é um espaço onde as pessoas se sentem estimuladas para consumir e reproduzir informação e cultura. Apontando para este viés de consumo, a biblioteca pública contemporânea deve estar sensível para perceber as novas demandas da sociedade e, assim, desenvolver estratégias para uso de seus espaços que transcendam o acesso ao livro e a leitura, pois sem a presença das pessoas seu espaço perde seu significado. Desse modo a biblioteca pública contemporânea se aproxima da biblioteca pública prevista por Serrai (1975, p.161), quando diz que essas bibliotecas “[...] disporão de uma organização mais racional e eficiente e, com certeza, estarão mais diferenciadas das atuais.”

Reforça-se aqui que este trabalho não procurou explorar os dados estatísticos da frequência de usuários, quantidade de livros emprestados durante um período, ou mesmo o número de curtidas no *Facebook*, por exemplo. Procurou-se discutir a consolidação da importância da biblioteca pública em sua comunidade, da multiterritorialidade, da ampliação

da interação com e entre seus usuários, da resignificação de sua imagem diante da sociedade à medida que adapta seus serviços tradicionais às exigências do mundo contemporâneo.

Portanto, com a análise e discussão dos dados, identificou-se que as bibliotecas públicas brasileiras, que integraram a amostra desta pesquisa, possuem espaços que permitem diversos encontros – leitura, arte, lazer, cultura – e, sobretudo, o encontro de pessoas. Desse modo, observou-se que o uso do *Facebook* para estimular tais encontros tem se constituído numa estratégia para haja o deslocamento inverso – do virtual para o real.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objeto de estudo as bibliotecas públicas em virtude da importância que este dispositivo sociocultural possui para a construção de uma sociedade mais participativa e mais leitora. O recorte do estudo esteve centrado no uso dos dispositivos de comunicação da *web* social por essas bibliotecas, pois se acredita que tais dispositivos não se configuram apenas como suporte tecnológico para comunicação, mas, viabilizam que as bibliotecas públicas realizem atividades mediadoras no ambiente virtual, ampliando a dialogia entre biblioteca e usuários, assim como entre os próprios usuários, o que pode favorecer o desenvolvimento do protagonismo social e o processo de aprendizagem. O exame que se pôde realizar dos aspectos que caracterizaram o problema desta pesquisa indicou evidências que foram apresentadas e discutidas em capítulos anteriores a partir dos quais se formulou estas considerações finais.

Como resultado da análise realizada neste trabalho, constatou-se que o *site* de rede social *Facebook* é o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa. Essas bibliotecas se apresentam nesse dispositivo através da modalidade “página”, o que lhes permite ter um número ilimitado de “fãs” ou “seguidores”. A análise do *Facebook* permitiu identificar variadas ferramentas que caracterizam esse dispositivo como espaço virtual que possibilitam o diálogo, o que facilita a realização de atividades de mediação pelas bibliotecas públicas, entre elas a disseminação de informação e o compartilhamento de conteúdos, indicando seu potencial enquanto recurso que possibilita o fomento da interação e comunicação entre essas bibliotecas e seus usuários reais e potenciais, de maneira a estimular a participação desses usuários nas ações e atividades culturais desenvolvidas no espaço físico das bibliotecas.

Embora tenha sido identificada a unanimidade no uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas analisadas, as ferramentas desse dispositivo não são exploradas em sua totalidade por essas bibliotecas visando a disponibilização de seus produtos e serviços, o que permite inferir que um dos fatores que contribui para que não haja a oferta de grande parte desses serviços é o fato das bibliotecas não terem pleno domínio quanto ao uso dessas ferramentas. A consulta ao catálogo do acervo da biblioteca, por exemplo, um dos nove serviços elencados neste trabalho que pode ser oferecido por meio das ferramentas do *Facebook*, é realizada por apenas uma das bibliotecas que integraram a amostra.

Por outro lado, foi possível verificar que as ferramentas mais utilizadas por essas bibliotecas são o álbum de fotos, o mural – para postagem de informações, os botões “curtir”,

“comentar e compartilhar”, e criação de eventos. Este resultado aponta que o principal uso que essas bibliotecas fazem do *Facebook* está relacionado à comunicação de informações sobre a biblioteca, pois são ferramentas que têm como objetivo principal a exposição, a interação e o diálogo com outros atores da rede. Por meio desta investigação foi possível levantar 16 categorias de tipos de informações postadas por essas bibliotecas, o que revelou que as postagens sobre as ações e atividades culturais desenvolvidas por elas é o tipo de informação mais postada no *Facebook*, sendo também a informação que mais tem atraído os usuários a visitarem suas páginas, favorecendo uma maior visibilidade dessas bibliotecas junto ao público em geral e também aumentando a frequência dos usuários às ações e atividades culturais desenvolvidas no seu espaço físico.

As dicas de leitura, compartilhamento de textos e imagens, e informações gerais sobre a biblioteca, tais como dias e horários de funcionamento, são também tipos de informações que têm sido publicadas em suas páginas. As postagens que, por exemplo, apresentavam dicas de leitura, geralmente estavam acompanhadas de imagens relacionadas ao material bibliográfico indicado como fotografias do próprio livro que compõe o acervo da biblioteca, indicando a localização do setor onde ele pode ser encontrado.

Este tipo de postagem alcançou o seu propósito, pois, conforme depoimentos colhidos dos questionários, os usuários têm se dirigido a essas bibliotecas em busca dos livros apresentados pelas dicas de leitura no *Facebook*. Tais postagens sempre estão relacionadas a datas comemorativas, assuntos de interesse social e educativo e, também, relacionadas a materiais produzidos pelas próprias bibliotecas ou por seus parceiros, de modo que os usuários se sintam estimulados a ler esses materiais a partir das indicações. Isto reforça uma das funções sociais da biblioteca pública como agente potencializador do acesso ao livro, criando e fortalecendo o gosto pela leitura.

A observação direta das páginas dessas bibliotecas no *Facebook* permitiu identificar que esse dispositivo é também utilizado por elas como um espaço para agradecer aos usuários pela participação em suas atividades, demonstrando com isso uma proximidade no relacionamento entre elas e seus usuários, o que indica uma postura ativa dessas bibliotecas na concretização de ações em seus espaços físicos que têm atraído seus usuários, alcançando com isso o propósito da interação, que é o de possibilitar um reflexo comunicativo entre os envolvidos no processo interacional. Essas bibliotecas também têm explorado o *Facebook* para estimular a cooperação voltada ao desenvolvimento de práticas coletivas, o que indica que essas bibliotecas têm atuado, consciente ou inconscientemente, em favor do desenvolvimento do protagonismo social e cultural dos usuários.

Durante o levantamento dos tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook* foi possível identificar que a maioria das imagens e textos publicados não é necessariamente criada por essas bibliotecas. Elas costumam coletar esses conteúdos da *web* e, em alguns casos, sem manifestar qualquer comentário que demonstre sua interpretação acerca da informação postada. Mesmo que essas postagens tenham um conteúdo informativo que possa contribuir para manter seus usuários atualizados, ou ainda, represente uma mensagem de acolhimento e cuidado, é importante que a biblioteca fomente o diálogo sobre esses conteúdos, a fim de que os usuários sejam estimulados a participarem ativamente do ambiente virtual dessas bibliotecas. Por outro lado, nas postagens que traziam vídeos da *web* ou produzidos pelas próprias bibliotecas descreviam conteúdos relacionados a esses vídeos, direcionando o usuário para o dispositivo de origem, em geral o *Youtube*.

O espaço do *Facebook* também foi explorado para que as bibliotecas públicas indicassem atividades culturais produzidas por outras organizações. Isto permite inferir que, elas utilizam esse dispositivo também para a difusão e fortalecimento da cultura local. Estas postagens se apresentam como dicas culturais e podem ser compreendidas como um serviço de referência à comunidade sobre eventos culturais, colaborando dessa maneira para a participação dos usuários na vida cultural de sua cidade.

Na perspectiva dos tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas, a análise aponta que algumas dessas postagens têm como objetivo único a participação ativa dos usuários dentro do espaço do *Facebook*, ou em algum outro dispositivo da *web* que essas bibliotecas utilizam, de modo a incentivar a interação e a criatividade dos usuários. São atividades *on-line*, caracterizadas como sorteios, campanhas promocionais, questionamentos que atendem aos mais variados interesses, ligados a conhecimentos gerais e questões sobre o cotidiano, concursos promocionais e concursos culturais. A partir disso, também se pode inferir que as postagens feitas pelas bibliotecas acabam funcionando como uma estratégia para o desenvolvimento intelectual de seus usuários, bem como para o uso do seu espaço físico.

Além disso, as postagens dessas bibliotecas que trazem conteúdos sobre os seus usuários reais, demonstram publicamente a experiência desses usuários nos seus espaços físicos, representando um testemunho real do uso que eles passaram a fazer da biblioteca, indicando que usuários potenciais podem se sentir estimulados a explorar esse espaço, participando das ações e atividades culturais, podendo vir a fazer um uso mais intenso e frequente dos produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca.

Através do exame das postagens realizadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook* foi possível identificar que em algumas delas houve um convite explícito para a participação dos usuários nas ações e atividades desenvolvidas em seus espaços físicos. Foram levantados 15 tipos de convites, caracterizados por palavras e/ou frases no modo imperativo, que denotam um chamamento às práticas desenvolvidas por essas bibliotecas, utilizando-se uma linguagem mais informal. A adoção desse estilo de convite se configura também como uma estratégia que amplia os estímulos, provenientes da interação mais informal e descontraída no espaço virtual e da linguagem utilizada, o que parece acabar estimulando ainda mais os usuários a participarem das atividades desenvolvidas no espaço dessas bibliotecas.

Outra estratégia identificada que tende a estimular à interação entre bibliotecas e usuários está relacionada às postagens em que essas bibliotecas associam um texto às fotos dos usuários participando de ações e atividades no seu espaço físico. Essas postagens são bem recepcionadas pelos usuários, fato comprovado pelo número de curtidas e compartilhamentos, e podem representar uma nova tendência para a divulgação da dinamicidade do espaço físico da biblioteca nos dispositivos de comunicação da *web* social.

Ainda de acordo com os dados obtidos no levantamento dos tipos de informações postadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook*, observou-se que é constante o compartilhamento de informações de outros atores da rede, a exemplo de órgãos governamentais, comunidades/grupos relacionados ao livro e à leitura, parceiros das bibliotecas em atividades culturais e entidades ligadas à profissão de bibliotecário. Assim, é possível constatar que a conexão entre essas bibliotecas e esses atores representa laços que elas mantêm dentro da rede.

A partir da visita realizada nas páginas das bibliotecas no *Facebook*, verificou-se que esses laços também são mantidos fora do espaço virtual, como demonstra o exemplo de postagens em que são apresentadas fotos de parceiros dessas bibliotecas desenvolvendo alguma ação nos seus espaços físicos. Nesse sentido, o uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas se configura também como uma estratégia para a criação e promoção de novos espaços de interação, fortalecimento das atividades coletivas e estabelecimento de novas parcerias a partir de interesses em comum.

Há também postagens que auxiliam os usuários em questões práticas do cotidiano, tais como informações sobre oportunidades de emprego, trabalhos escolares, cursos gratuitos, inscrição em projetos sociais, agendas culturais, ações governamentais, caracterizando-se como informações utilitárias disponibilizadas por essas bibliotecas aos seus usuários, de modo que os mesmos possam, por exemplo, ampliar o conteúdo de pesquisas escolares, identificar

possibilidades de ingresso no mercado de trabalho etc. Também divulgam atividades que complementam o currículo formal de disciplinas da área da Educação, tais como cursos, oficinas, seminários, que podem ser tanto desenvolvidas por elas, quanto por seus parceiros. As postagens com essas características revelaram-se como uma estratégia para motivar discussões sobre os mais variados temas, tais como cidadania, acessibilidade, leitura, trabalho, educação, entre outros. Desse modo, o serviço de informação utilitária prestado pelas bibliotecas públicas por meio do *Facebook* representa uma inovação nos serviços oferecidos por elas no ambiente virtual.

Apesar do *Facebook* ser amplamente utilizado pelas bibliotecas públicas como um espaço para troca de informações, divulgação dos seus serviços e de suas ações e atividades culturais, ainda parecem limitadas as interlocuções que a maioria delas desenvolvem nesse dispositivo. Esse resultado indica que para essa parcela das bibliotecas analisadas, a ausência de uma interlocução mais intensa com seus usuários pode estar representando uma limitação nas atividades de mediação que elas realizam no *Facebook*, já que toda mediação pressupõe comunicação. Por outro lado, foi constatada a existência de uma parcela das bibliotecas públicas integrantes da amostra que efetivamente realizam interlocuções intensas, na mediação direta da informação, e a análise dessas interlocuções tornou possível avaliar em que medida essas ações alcançam as dimensões dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação.

Os resultados da análise de conteúdo dessas interlocuções apontam que as perguntas realizadas pelos usuários às bibliotecas, configuram-se como uma fonte de informação importante para que a biblioteca possa identificar o perfil dos usuários, baseando-se, por exemplo, no comportamento e experiência destes.

Nas interlocuções caracterizadas a partir da dimensão dialógica da mediação da informação, verificou-se uma postura das bibliotecas públicas em contribuir para o desenvolvimento do protagonismo social. Essas bibliotecas desenvolvem ações de interferência nos questionamentos realizados pelos usuários, compartilhando informações a fim de satisfazer suas necessidades de informação. Já nas interlocuções em que ficou evidenciada a dimensão formativa nas atividades de mediação realizadas pelas bibliotecas públicas, foi possível identificar o exercício da autocrítica e autoavaliação por essas bibliotecas, e a cooperação entre elas e seus usuários para a resolução de um problema, que viabilizaram o exercício de reflexões sobre determinado assunto. Nessas atividades mediadoras, a abertura ao diálogo favoreceu o desenvolvimento da formação de sujeitos conscientes de seu papel, enquanto cidadãos, comprometidos com a coletividade.

Nas atividades de mediação geradas a partir das interlocuções onde se identificou a dimensão ética, as bibliotecas públicas atuam de maneira a favorecer o desenvolvimento intelectual. Um agradecimento, por exemplo, aponta um retorno às questões levantadas pelos usuários e demonstra uma postura acolhedora da biblioteca. A linguagem que é utilizada nas interlocuções também indica qual dimensão da mediação da informação é mais explorada nas atividades mediadoras desenvolvidas por essas bibliotecas. Palavras como “querido”, “não se preocupe”, “grande abraço” exemplificam como a oralização da escrita se constitui um recurso que pode ser utilizado por essas bibliotecas para aproximar e manter uma interlocução mais dinâmica com seus usuários, o que indica uma conduta cuidadora e responsável dessas bibliotecas, possibilitando o desenvolvimento do sentimento de confiança nos usuários.

A dimensão estética, por sua vez, foi verificada nos discursos de alguns dos usuários que participaram de alguma atividade desenvolvida pelas bibliotecas públicas, em que o prazer pela troca de experiências e pela vivência da atividade foi significativo, sugerindo o acontecimento de uma possível autorrealização. Nas interlocuções onde foi possível verificar tal dimensão, houve a manifestação de sinais indicadores da geração de criatividade a partir do processo dialógico, favorecendo o desenvolvimento de outras informações.

Diante disso, tanto as postagens realizadas pelas bibliotecas públicas, quanto as interlocuções geradas a partir dos comentários dos usuários no *Facebook*, indicam que essas bibliotecas vêm utilizando esse dispositivo, mesmo não explorando todas as suas ferramentas, como apoio às atividades de mediação direta e como aliado no processo de comunicação com os usuários. Embora as estratégias para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais estejam voltadas apenas à divulgação delas, as atividades mediadoras desenvolvidas, quando bem realizadas, também se constituem estratégias para a aproximação de seus usuários aos seus espaços físicos. Desse modo, infere-se que as bibliotecas públicas realizam atividades mediadoras no ambiente do *Facebook* de maneira inconsciente quanto às suas dimensões, embora tenham dito ter consciência de realizarem essas atividades nesse dispositivo. Desse modo, infere-se que, caso essas bibliotecas tomassem como parâmetro norteador da realização dessas ações as quatro dimensões da mediação da informação, obteriam um retorno mais efetivo delas, alcançando uma repercussão ainda mais satisfatória a partir do uso que fazem do *Facebook*, o que incluiria a própria expansão do uso dos seus espaços físicos.

Nas interlocuções entre bibliotecas e usuários também foi possível verificar que há uma demanda dos usuários em relação à ampliação dos dias e horários de funcionamento dessas bibliotecas, circunstância que pode vir a ser um obstáculo no uso de seus espaços. No

entanto, constatou-se que essas bibliotecas procuram atender as demandas contemporâneas de estrutura física, de modo a receber com maior conforto os seus usuários. A maioria delas sinalizou possuir mobiliário confortável, contudo apenas uma indicou ter móveis adaptáveis a outros usos, o que indica que o mobiliário dessas bibliotecas não é desenhado de maneira que possam, em momento futuro, ser combinado de outras maneiras, podendo ser modificado a partir das necessidades do contexto que a biblioteca esteja vivenciando.

Com a análise das interlocuções, observou-se ainda, que os usuários procuram nos espaços das bibliotecas, além de informação, áreas para convivência, diversão e lazer. Os usuários esperam encontrar no interior das bibliotecas cafés, restaurantes, áreas para estudo nas quais possam utilizar seus próprios materiais, auditórios e salões para exposições.

Desse modo, mesclar leitura, ideias, bate-papo, arte, música, encontros, caracteriza-se como a ação mediadora da biblioteca pública moderna. Nesta perspectiva, cabem algumas recomendações a partir das observações e análises realizadas:

- a) o uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas deve ser um espaço para circulação de ideias e fonte de informação para estudo do perfil dos usuários;
- b) as ferramentas do *Facebook* devem ser exploradas por essas bibliotecas a fim de possibilitar a disponibilização dos seus produtos e serviços, e estimular o diálogo com os usuários;
- c) a capacidade para desenvolver, conscientemente, atividades de mediação direta no espaço do *Facebook*, possibilitando à biblioteca pública gerar capital social e estimular a participação ativa dos usuários no seu espaço físico;
- d) o espaço físico da biblioteca deve ser tão atrativo quanto ao ambiente virtual que ela dispõe no *Facebook*. Seu espaço físico deve permitir a livre circulação de ideias, deve ser flexível em sua estrutura, de modo a atender às necessidades de adaptações futuras. Deve contar com profissionais capacitados a realização de ações e atividades que estimulem a criatividade e a experiência cultural coletiva, orientando o usuário no acesso e uso da informação, mas também no processo de apropriação dessa informação. Deve ser o lugar onde se possa desenvolver a autoestima das pessoas. O lugar da biblioteca na sociedade contemporânea deve inspirar confiança, deve ser um local de encontro, tanto no espaço físico quanto no virtual.

Ressalta-se que o objetivo deste trabalho não foi o de caracterizar o *Facebook* como o dispositivo mais qualificado para o uso das bibliotecas públicas, ou mesmo inibir a exploração das ferramentas de outros dispositivos de comunicação da *web* social para o desenvolvimento de atividades de mediação direta da informação, mas sim demonstrar a necessidade de um uso

consciente do ambiente virtual como uma das práticas sociais a ser realizada pela biblioteca pública.

Diante dessas possibilidades, as análises aqui realizadas indicam que a biblioteca pública precisa ser vista pela sociedade e, também, pelo poder público, como um núcleo sociocultural de um povo, uma referência no espaço urbano onde se cultiva e produz ideias, além de preservar a memória. Acredita-se que a divulgação de suas ações e atividades culturais nos dispositivos de comunicação não seja suficiente para demonstrar o dinamismo de seu espaço. É preciso dar continuidade a estas ações de maneira que venham a ser incorporadas ao cotidiano dos sujeitos sociais, e que a necessidade de acessar, utilizar e se apropriar das informações disponibilizadas pelas bibliotecas públicas se estabeleça como uma exigência da própria sociedade, fazendo com que o poder público reconheça a importância de assegurar suas condições de funcionamento. No entanto, esta consciência deve ser construída em conjunto com a sociedade.

Assim, os resultados desta pesquisa permitiram um diagnóstico da atuação das bibliotecas públicas brasileiras no ambiente virtual, a partir do uso de dispositivos de comunicação da *web* social, para estabelecer uma aproximação com seus usuários, de modo que esta presença virtual os estimule a estar no seu espaço físico. Entretanto, conclui-se que a amostra desta pesquisa, por ainda representar um número limitado de bibliotecas públicas, indica a necessidade de elaboração de estudos complementares que possam investigar com maior profundidade as principais dificuldades que têm impedido essas bibliotecas de explorarem mais intensa e conscientemente as ferramentas desses dispositivos para disponibilização de seus produtos e serviços, como também na efetivação do processo de mediação da informação. Com efeito, torna-se evidente a necessidade de se aprofundar estudos que analisem de que modo os conteúdos das interlocuções entre bibliotecas e usuários nesses dispositivos podem oferecer elementos que subsidiem o aprofundamento dos estudos de usuários.

Por fim, espera-se que esta pesquisa contribua para a ampliação dos estudos que envolvem estratégias de uso dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas públicas para a intensificação das atividades de mediação direta da informação.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA, M. A. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno do conceito. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: ANCIB. PPGCI-UFBA, 2007.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/17>>. Acesso em: 10 out. 2013.

ASSIS, Leonardo da Silva de. **Bibliotecas Públicas e Políticas Culturais: a Divisão de Bibliotecas do Departamento de Cultura e Recreação da Prefeitura de São Paulo (1935)**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes/Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-28012014-121948/pt-br.php>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

AZEVEDO, Fabiano Cataldo de. 200 anos da Primeira Biblioteca Pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.2, p.2-25 abr./jun. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1390>> . Acesso em: 20 dez. 2013.

BACELAR, J. **Apontamentos sobre a história e desenvolvimento da imprensa**. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, Lisboa, 1999. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/bacelar_apontamentos.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2014.

BARABÁSI, A. L. **Linked: how everything is connected to everything else and what it means for business, science and everyday life**. Cambridge: Plume, 2003.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. Tradução de João Virgílio Gallerani Cuter. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. 1. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **A cultura no mundo líquido pós moderno**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

BETTENCOURT, Angela Monteiro. **A representação da informação na Biblioteca Nacional**: do documento tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2014. (Coleção Ramiz Galvão, 1). Disponível em:

<http://objdigital.bn.br/objdigital2/acervo_digital/div_obrasgerais/drg1431511/drg1431511.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2015.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em:

<<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>> Acesso em: 20 out. 2013.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social Network Sites: definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**. v. 13, n. 1, 2008, p. 210–230. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>>. Acesso em: 2 fev. 2014.

BRAGA, William Dias. Mediação e processos de compreensão intersubjetiva das representações sociais do trabalho. **Datagramazero – Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 3, p.1-15, jun./2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev09/F_I_aut.htm>. Acesso em: 10 jan. 2014.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 02 jul. 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 23 jan. 2014.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Dispõe sobre o princípio da universalização das bibliotecas públicas no País. **Câmara dos deputados**, Brasília, DF, 14 abr. 2012. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=541906>>. Acesso em: 23 jan. 2014.

BRASIL. Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003. Institui a Política Nacional do Livro. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 31 out. 2003a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.753.htm>. Acesso em: 23 jan. 2014.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000a.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. **Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais**: estudo quantitativo: principais resultados. [S.l.]: Fundação Getúlio Vargas, 2009. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/wp-content/uploads/2010/05/microsoft-powerpoint-fgv-ap-minc-completa79.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. Departamento de Processos Técnicos. Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro, 2000b. (Documentos técnicos; 6).

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Dados das Bibliotecas Públicas no Brasil**. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 28 jan. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Políticas sociais**: acompanhamento e análise. Brasília/Rio de Janeiro: IPEA, 2003b. n. 6. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/bps_06.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2014.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secom, 2014. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm2015.pdf>>. Acesso em: 8 jan. 2015.

BRIET, S. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Édit, 1951. 48p. Disponível em: <<http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2014.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutemberg a Diderot. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. v.1.

CALIXTO, José António. As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. Lisboa: **Páginas a&b**, n. 16, 2005, p.61-88. Disponível em: <<http://www.mendeley.com/catalog/bibliotecas-p%C3%BAblicas-portuguesas-transforma%C3%A7%C3%B5es-oportunidades-e-desafios/>>. Acesso em: 5 jan. 2013.

CANCLINI, Néstor García. **Culturas híbridas**: estratégias para entrar e sair da modernidade. Tradução de Ana Regina Lessa e Heloísa Pezza Cintrão. São Paulo: Edusp, 2011.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/enancib.htm>>. Acesso em: 12 jun. 2014.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. The concept of information. **Annual Review of Information Science of Technology**, New York, v. 37, p. 343-411, 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/infoconcept.html>>. Acesso em: 19 jun. 2014.

CARVALHO, Éder. **Web 2.0: a primeira evolução da internet**. [S.l.]: HiperBytes, [2012]. Disponível em: <<http://www.hiperbytes.com.br/geral/web-2-0-a-primeira-evolucao-da-internet/>>. Acesso em: 30 dez. 2013.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999..

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CASTELLS, Manuel. **O poder da comunicação**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2013.

COELHO, Teixeira. **Dicionário Crítico de Política Cultural**. São Paulo: Iluminuras, 1997.

COLEMAN, James S. Social Capital in the Creation of Human Capital. **American Journal of Sociology**, v. 94, p. 95-120, 1988. Disponível em: <http://www.giurisprudenza.unimib.it/DATA/insegnamenti%5C9_1051%5Cmateriale/coleman-social%20capital.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2015.

CRIPPA, Giulia. Pensando o espaço público do presente: a biblioteca pública em sua função social. **DataGramZero - Revista de Informação**, v. 16, n. 2, abr./2015. Disponível em: <http://www.datagramzero.org.br/abr15/Art_04.htm>. Acesso em: 15 mar. 2015.

DANTAS, José Guibson. Teoria das mediações culturais: uma proposta de Jesús Martín-Barbero para o estudo de recepção. **Diálogos Possíveis**, v. 7, n. 2, p. 23-29 jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://revistas.faculdadesocial.edu.br/index.php/dialogospossiveis/article/view/155/114>>. Acesso em 23 jan. 2015.

DEBRAY, Régis. **Transmitir: o segredo e a força das ideias**. Tradução de Guilherme João de Freitas Teixeira. Petrópolis: Vozes, 2000.

DEPONTI, Cidônea Machado; ALMEIDA, Jalcione. Sobre o processo de mediação social nos projetos de desenvolvimento: uma reflexão teórica. In: Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 46., 2008, Rio Branco. **Anais...** Rio Branco/AC: SOBER, 2008.

ESCOSTEGUY, Ana Carolina D. **Cartografias dos estudos culturais**: uma versão latino-americana. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2 ed. Prefácio de Antônio Houssais. Brasília: Briquet de lemos, 2007.

FOUCAULT, Michel. Sobre a História da sexualidade. In: _____. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 2000.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 37. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha. Biblioteca Pública – espaço de formação da opinião pública? **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, número especial, p. 79-94, out./dez. 2014. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2271/1489>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Pesquisa – Cadastro de Bibliotecas. Disponível em: <http://sistemas.conectait.com.br:8097/bn/aceso_externo/pesquisar_bibliotecas>. Acesso em: 12 dez. 2012

GALVÃO, Ana Maria de Oliveira. Velhos problemas? Público, acervos, leitura e bibliotecários em cenas da história da biblioteca pública. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, número especial, p. 211-226, out./dez. 2014. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2277>>. Acesso em: 08 jan. 2015.

GARCIA GIMÉNEZ, Daniel. Redes sociales : posibilidades de *Facebook* para las bibliotecas públicas. **BiD**: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, Barcelona, n. 24., [não paginado], jun. 2010. Disponível em: <<http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação

e da identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, número especial, p. 151-163, out./dez. 2014a. Disponível em:
< <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2264>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46 - 59, maio./ago. 2014b. Disponível em:
<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>>. Acesso em: 12 set. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGamaZero**, v. 9, n. 1, fev/2008. Disponível em:
<www.dgz.org.br/fev08/Art_01.htm>. Acesso em: 9 out. 2013.

GOMES, Henriette Ferreira. Competências em comunicação, transmissão e informação: especificidades e convergências sob o foco de suas funções sociais. In: Seminário de Competências Infocomunicacionais e participação social. **Livro de Memória...** Salvador: EDUFBA, 2012. p. 31-36.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria Nélide. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 3, p. 217-222, set./dez. 1993. Disponível em:
< <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1128>> . Acesso em: 10 jan. 2014.

GORMAN, M. The five laws of library science: then & now. **School Library Journal**, v. 44 n. 7, p.20-23, jul./1998. Disponível em:
< <https://resources.oncourse.iu.edu/access/content/group/6eed208c-bc4b-4658-ab50-6c9ee012c201/Public%20Library%20Services/Week%201/FivelawsofLibraryScience.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2014.

GUERRA, I. C. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo**: sentidos e formas de uso. Cascais: Principia, 2010.

HAMMOND, Mary. The Great Fiction Bore": bibliotecas livres e a construção de uma leitura pública na Inglaterra, 1880-1914. **Libraries & Culture**, v. 37, n. 2, p. 83-108, 2002. Disponível em: <
https://muse.jhu.edu/login%3Fauth%3D0%26type%3Dsummary%26url%3D/journals/libraries_and_culture/v037/37.2hammond.html&usg=ALkJrhjF1gKZS8CjiwV2Ca08bFVEwrGtrA>. Acesso em: 23 jan. 2015.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. **A razão na história**: uma introdução geral à filosofia da história. 2. ed. São Paulo: Centauro, 2004.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

IFLA. **Manifesto sobre a Internet**. Glasgow: Sida, 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2013.

KAUFMAN, D. A força dos “laços fracos” de Mark Granovetter no ambiente do ciberespaço. **Galáxia**, São Paulo, n. 23, p. 207-218, jun. 2012. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/galaxia/article/viewFile/5336/7580>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

KOO, Lawrence Chung. **Web 3.0: impacto na sociedade de serviços – uma análise da comunicação contemporânea**. Tese (Doutorado em Comunicação e Semiótica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=13429> . Acesso em: 17 jan. 2014.

KROSKI, E. The social tools of web 2.0: opportunities for academic libraries. **Columbia University Academic Commons**, v. 44, p. 7-17, ago. 2007. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10022/AC:P:11086>>. Acesso em: 27 dez. 2013.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência**. São Paulo : Editora 34, 1993.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2000.

MACHADO, Elisa. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, número especial, p. 115-127, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2263>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

MAFFEZZOLLI, E. C. F.; BOEHS, C. G. E. Uma reflexão sobre o estudo de caso como método de pesquisa. **Rev. FAE**, Curitiba, v. 11, n. 1, p. 95-110, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v11_n1/09_Eliane_Carlos.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2015.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/.../1464>>. Acesso em: 30 jan. 2013.

MANIFESTO do povo do livro. 20 de setembro de 2006. Disponível em: <www.oei.org.br/manifesto.htm>. Acesso em: 23 jan. 2014.

MARGAIX ARNAL, D. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, deficiones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar./abr. 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2013.

MARTELETO, Regina Maria; DE OLIVEIRA E SILVA, Antonio Braz. Redes e Capital Social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 33, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/518/472>>. Acesso em: 06 fev. 2015.

MARTELETO, Regina Maria. Informação, rede e redes sociais – fundamentos e transversalidades. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. esp., 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1785>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

MARTELETO, Regina Maria. Redes Sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. bras. Ci. inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. il. rev. e atual. São Paulo: Ática, [2001].

MEDEIROS, Ana Ligia. Bibliotecas e cidadania, **Sinais Sociais**, v. 4, n. 13, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/65e89b24-6ba1-41b8-9700-278a1c722ded/13.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=65e89b24-6ba1-41b8-9700-278a1c722ded>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

MERTA, A. Informatics as a branch of science. [1969]. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/editais/MERTA%20Informaticas%20as%20a%20branch.doc>>. Acesso em: 13 fev. 2015.

MERLO VEGA, José Antonio. Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. **Educación y biblioteca**, n. 161, p. 63-68, set./out. 2007. Disponível em: <eprints.rclis.org/10558/1/tecnoparti.pdf> Acesso em: 15 jun. 2014.

MÉSZÁROS, I. **Marx: A Teoria da Alienação**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. Rio de Janeiro: Secretaria de Cultura, Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo, 1979. (Biblioteca Universitária de literatura brasileira, Série A, v. 6).

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NICOLESCU, Basarab. **O manifesto da transdisciplinaridade**. São Paulo: Triom, 1999.

NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 222-248, set. 1986.

NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, Luciana de Souza. Ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., Gramado, 2012. **Anais...** Rio Grande do Sul: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REW.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

NÚMERO de pessoas com acesso à internet no brasil supera 120 milhões. Disponível em: <<http://www.nielsen.com/br/pt/press-room/2014/Numero-de-pessoas-com-acesso-a-internet-no-Brasil-supera120-milhoes.html>>. Acesso em: 8 ago. 2014.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de. **A biblioteca "fora do tempo": políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989**. 1994. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1437/000083832.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 dez. 2013.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0?: design patterns and business models for the next generation of software**, 2005. Disponível em: <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web20.html>>. Acesso em: 3 dez. 2013.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_48cabfd9b6_0007649.pdf> . Acesso em: 17 jan. 2014.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do *marketing* para unidades de informação. **Rev. Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/433/391>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

PAIVA, Marília de Abreu Martins de. **Bibliotecas públicas**: políticas do Estado brasileiro de 1990 a 2006. 2008. 140 f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7HUKTJ/disserta__o_marilia.pdf?sequence=1>. Acesso em: 17 jan. 2014.

PAIVA, Marília de Abreu Martins de; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Biblioteca pública no Brasil: políticas federais de 1990-2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, número especial, p. 95-114, out. /dez. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362014000500009&script=sci_arttext>. Acesso em: 23 mai. 2014.

PARTRIDGE, H.; LEE, J.; MUNRO, C. Becoming “Librarian 2.0”: the skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world (and beyond). **Library Trends**, Baltimore, v. 59, n. 1/2, p. 315-335, 2010. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/39553/1/39553.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2014.

PERAYA, Daniel. “Médiation et médiatisation: le campus virtuel”. In: *Le Dispositif - Entre usage et concept*. Hermes 25: Cognition, Communication, Politique. Paris: CNRS Éditions, 1999. Disponível em: <http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/14983/HERMES_1999_25_153.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2014.

PERAYA, Daniel. O ciberespaço: um dispositivo de comunicação e de formação midiaticizada. In: Alava, S. et al. **Ciberespaço e formações abertas**: rumo a novas práticas educacionais? Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 25-52.

PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas; PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro (Orgs.). **O sonho de Otlet**: aventura em tecnologia da informação e comunicação. Rio de Janeiro; Brasília: IBICT, 2000.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade**. São Paulo: Infoeducação USP, 2008. Disponível em: <<http://infoeducacaousp.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 22 fev. 2015.

PIAGET, Jean. **A epistemologia genética**. Petrópolis : Vozes, 1971.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007. 1 CD-ROM.

PRIMO, Alex. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. **E Compós**, n. 45, 2005.
Disponível em: <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/404nOtF0und/404_45.htm >.
Acesso em: 10 jan. 2014.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. (Coleção Cibercultura).

PRIMO, Alex. Interação mediada por computador: linha do tempo. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/limc/livroimc/linha.htm>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lídia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr. 2013.
Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

RHEINGOLD, Howard. **A comunidade virtual**. Lisboa: Gradiva, 1996.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação Pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010.

RODRIGUES, Adriano Duarte. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

ROSA, G. A. M. e; SANTOS, B. R. dos. **Facebook e as nossas identidades virtuais: a negociação de identidades nas redes sociais, o medo de se expor e a subjetividade do homem contemporâneo**. Brasília: Thesaurus, 2013.

SANTAELLA, Lúcia. A aprendizagem ubíqua substitui a educação formal? **Revista de Computação e Tecnologia**, São Paulo, v. 2, n.1, p. 17-22, 2010. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/ReCET/article/view/3852>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

SANTOS, Milton. **A Natureza do Espaço: técnica e Tempo, Razão e Emoção**. 4. ed. 2. reimpr. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 2006. (Coleção Milton Santos, 1).

SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/530/482>>. Acesso em 27 mai. 2014.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **A longa viagem da biblioteca dos reis: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SERRAI, Alfredo. História da biblioteca como evolução de uma ideia e de um sistema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 141-161, set.1975. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABORcAF/serrai-historia-biblioteca-como-evolucao-ideia-sistema>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

SHERA, Jesse Hauk. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, jan.-jun. 1977.

SIGNATES, Luiz. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**, n. 2, p. 37-49, 2. sem. 1998. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/view/8311>> . Acesso em: 10 fev. 2015

SILVA, Armando M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**, n. 9, 2010, p. 1-36.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da; REIS, Alcenir Soares dos. Biblioteca pública como lugar de práticas culturais: uma discussão sóciohistórica. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 37-54, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3740>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

SOARES, Francisco Sérgio Mota et al. **A Biblioteca pública da Bahia: dois séculos de história**. Salvador: Fundação Pedro Calmon, 2011.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. 1979. 93 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia)—Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1979. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12718?mode=full>>. Acesso em: 12 dez. 2013.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciainformacao/index.php/ciinf/article/view/252/220>>. Acesso em: 12 dez. 2013.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 122-124, abr./2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 25 jun. 2014.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. Redes Sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem., p. 75-91, 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

TOMAÉL, M. I. Redes sociais, conhecimento e inovação localizada. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. esp., 2007. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11339>. Acesso em: 19 jan. 2014.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994**. [S.l.]: 3 nov. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

UNESCO. **Overview of Information Literacy Resources Worldwide**. UNESCO: Paris, 2013. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/overview_info_lit_resources.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2014.

UNIÃO EUROPEIA. Comissão para a Cultura, a Juventude, a Educação e os Meios de Comunicação Social. **Relatório A4-0248/98 sobre o papel das bibliotecas na sociedade**

moderna. 1998. Disponível em: <<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1998-0248+0+DOC+XML+V0//PT&language=PT>>. Acesso em: 12 mai. 2014.

VARELA, Aida. **Informação e autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. São Paulo: SENAC, 2007.

VIRÍLIO, Paul. **O espaço crítico**. Tradução de Paulo Roberto Pires. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

VYGOTSKY, L. S.. **Pensamento e linguagem**. S.l. Edição eletrônica: Ed Ridendo Castigat Mores, 2001. Disponível em: < <http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/vigo.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

WASSERMAN, S; FAUST, K. **Social network analysis**: methods and applications. Nova Iorque: Cambrigde University Press, 1994.

WATTS, Duncan J. Six Degrees. **The Science of a Connected Age**. New York: W. W. Norton &Company, 2003. Disponível em: <http://pdf.aminer.org/000/003/790/six_degrees_the_science_of_a_connected_age.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2014.

WATTS, Duncan J.; STROGATZ, S. H. Collective dynamics of ‘small-world’ networks. **Revista Nature**, v. 393, p. 440-442, jun./ 1998. Disponível em: <<http://www.nature.com/nature/journal/v393/n6684/abs/393440a0.html>>. Acesso em: 19 fev. 2015.

WHEELER, S. **Web 3.0: The way forward?** Slides apresentados na St. James School, Exeter, England em 14 de julho de 2010 no Vital Meet Workshop. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/timbuckteeth/web-30-the-way-forward>> . Acesso em: 14 mai. 2014.

YIN, Robert k. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE B – Formulário para registro e análise das interlocuções intensas entre bibliotecas e usuários

NOME DA BIBLIOTECA		
DIMENSÃO	INTERLOCUÇÕES INTENSAS	Nº da postagem (data)
DIALÓGICA		
ESTÉTICA		
FORMATIVA		
ÉTICA		

APÊNDICE C – Questionário aplicado às bibliotecas públicas brasileiras

QUESTIONÁRIO

Olá! Sua Biblioteca foi selecionada para participar desta pesquisa!

Este questionário online é um dos instrumentos que subsidiará as análises da pesquisa em andamento no Mestrado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, desenvolvida pela mestrandia Bruna Lessa e sua orientadora Henriette Ferreira Gomes.

A pesquisa tem como objetivo analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas nos dispositivos de comunicação da web social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico, a fim de verificar o fluxo de informações e as trocas sociais entre elas e a comunidade na promoção de uma comunicação mais participativa.

É de suma importância sua participação para o bom andamento deste trabalho. Contamos com a sua participação.

Caso queira receber o resultado da pesquisa, indique isto no espaço para comentários e sugestões no final do questionário. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos por meio do *e-mail*: lessbruna@gmail.com.

Salienta-se aqui, que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal, caso não queira que a mesma seja inserida no trabalho. Desta forma, atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos a leitura do termo de autorização e consentimento, na próxima página, para uso de suas respostas na dissertação em questão.

Cordialmente,

Bruna Lessa (Mestranda)

Prof^a. Dr^a. Henriette Ferreira Gomes (Orientadora)

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/ICI/UFBA)

DADOS GERAIS DO RESPONDENTE

NOME: _____

CARGO/FUNÇÃO: _____

GRADUAÇÃO EM: _____

PÓS GRADUAÇÃO: ()Sim ()Não

Em caso afirmativo, qual área? _____

DADOS GERAIS DA BIBLIOTECA

Nome da Biblioteca: _____

E-mail: _____

Horário de funcionamento: _____

ESTRUTURA FÍSICA DA BIBLIOTECA

Área total: _____

Quando foi realizada a última reforma na estrutura física da biblioteca?

Como você descreveria o mobiliário da Biblioteca (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- antigo
- adaptável a outros usos
- contemporâneo
- confortável
- colorido
- Outro: _____

A localização da biblioteca é de fácil acesso? Sim Não

Marque os principais ambientes próximos à Biblioteca (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- museu(s)
- escola(s)
- shopping(s)
- faculdade(s)
- loja(s)
- estação de transporte público
- parque(s)
- clube(s)
- hotel(eis)/pousada(s)
- restaurante(s)
- Outro: _____

Há algum espaço reservado para ações culturais? Sim Não

A Biblioteca possui espaços para realização de ações e atividades culturais? Sim Não

Em caso afirmativo, quais? Biblioteca (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- auditório
- sala de projeção de filmes sala de teatro
- pátio
- salas de aula
- salão para para a realização de coquetel ou outra recepção salas de ensaio
- salão para exposições
- área de convivência (cafeteria, restaurante, etc.)
- Outro: _____

A Biblioteca disponibiliza espaço de interação com computadores e acesso à internet aos usuários? () Sim () Não

Há permissão para o acesso aos dispositivos de comunicação da *web* social (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Blog*, etc.)? () Sim () Não

Existe na Biblioteca ambiente reservado para discussões de leitura em grupo e para leitura individual, com materiais próprios dos usuários? () Sim () Não

O que você mudaria na estrutura física da Biblioteca? Comente, por favor.

APROPRIAÇÃO E USO DE DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL – FACEBOOK

Marque a(s) principal(is) finalidade(s) e motivação(ões) do uso do *Facebook* pela Biblioteca. (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- () favorecer o contato com usuários potenciais
- () acompanhar os interesses dos usuários
- () aumentar visibilidade da Biblioteca
- () inserir a Biblioteca no espaço virtual
- () interagir diretamente com usuários reais
- () compartilhar as ações da Biblioteca
- () Outro: _____

Marque o(s) principal (is) recurso (s) do *Facebook* utilizados pela Biblioteca (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- () mural
- () álbum de fotos e vídeos
- () compartilhamento de *links*
- () opções "curtir", "comentar" e "compartilhar"
- () bate-papo (*messenger*)
- () envio de mensagens *off-line*
- () criação de grupos
- () criação de páginas
- () criação de eventos
- () criação de listas
- () opções de *plugins* (aplicativos)
- () busca social
- () notificações
- () agendamento de publicações

- Facebook Insights*
 Outro: _____

É o bibliotecário que interage com o usuário no *Facebook* da Biblioteca?

Na sua opinião, qual o conteúdo disponibilizado pela Biblioteca no *Facebook* que mais atrai os usuários?

A Biblioteca possui alguma estratégia para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais, no seu espaço físico, por meio do *Facebook*? Sim Não

Em caso afirmativo, descreva por favor.

As ações culturais desenvolvidas pela Biblioteca passaram a ter maior visibilidade a partir do uso do *Facebook*? Sim Não

Em caso afirmativo, justifique por favor.

Marque o(s) serviço(s) que a biblioteca disponibiliza por meio do *Facebook* (caso necessário, nesta questão você pode assinalar mais de uma alternativa):

Marque todas que se aplicam.

- serviço de referência (interação do bibliotecário no auxílio e orientação ao usuário na busca e recuperação de informações bibliográficas e/ou documentais)
 serviço de informação (disponibilização de informação especializada)
 formação de usuários (conscientização sobre o uso da biblioteca e as atividades de busca e recuperação de informações)
 consulta ao catálogo do acervo da Biblioteca
 serviço de reserva para empréstimo
 ouvidoria
 ações e atividades para resgate da memória local (como por exemplo, exposições virtuais de fotos e objetos que tratam da história social)
 serviços especiais (destinados a grupos e/ou áreas específicas)

() Outro: _____

Você observou alguma alteração na frequência de usuários no espaço físico da Biblioteca após o uso do *Facebook*? () Sim () Não

Em caso afirmativo, justifique por favor.

Houve maior interação e comunicação entre os usuários e a Biblioteca com o uso do *Facebook*? () Sim () Não

Em caso afirmativo, conte-nos uma experiência.

Faça uma autoavaliação da participação da Biblioteca no uso do *Facebook*.

Espaço para comentários e sugestões:

APÊNDICE D - Modelo do texto padrão do Termo de autorização aos respondentes do questionário

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, autorizo a mestrande Bruna Bomfim Lessa dos Santos a utilizar as informações que prestei ao responder ao questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Local, ___ de _____ de 2015.

Assinatura

APÊNDICE E – Declaração sobre a finalidade da pesquisa encaminhada às bibliotecas públicas



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - UFBA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ICI
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Campus do Canela - Av. Reitor Miguel Calmon, s/nº
CEP 40110-100 - Salvador, Bahia, Brasil



DECLARAÇÃO

Este questionário *online* <http://goo.gl/forms/fHs8jhtwPb> é um dos instrumentos para a coleta de dados da pesquisa de Bruna Bomfim Lessa dos Santos, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA), desenvolvida sob minha orientação para analisar a presença das bibliotecas públicas nos dispositivos de comunicação da web social. Ressaltamos que será assegurado o sigilo quanto a identificação pessoal dos respondentes, sendo que, no caso de alguma informação prestada ser citada no corpo da dissertação, serão utilizados nomes fictícios ou codificações, de modo que não seja possível a identificação do participante da amostra. Consideramos de suma importância sua colaboração em participar deste estudo para o bom andamento e finalização da pesquisa. Assim, contamos com a sua participação. Desta forma, atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos a leitura do termo de autorização e consentimento, disponível no início do questionário.

Salvador, 15 de julho de 2015

Henriette Ferreira Gomes (Orientadora)
Profa. Titular do Instituto de Ciência da Informação e do PPGCI da
Universidade Federal da Bahia