

A utilização dos dispositivos de comunicação da web social pela biblioteca e pelo memorial universitários¹

The use of social web communication devices by the university library and memorial

Raquel do Rosário Santos

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB, Brasil.
Professora Adjunta do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
E-mail: quelrosario@gmail.com

Jade de Jesus dos Santos

Graduanda de Biblioteconomia e Documentação na Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
E-mail: jade.santos16@gmail.com

Livia Santos Freitas

Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
E-mail: freitas_livia@hotmail.com

Ingrid Paixão de Jesus

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
E-mail: ingridpaixao191@gmail.com

Louise Anunciação Fonseca de Oliveira Amaral

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense – UFF, Brasil.
Arquivista da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Brasil.
E-mail: soulouise@gmail.com

Resumo

A interação com os usuários pode ser favorecida por meio dos dispositivos de comunicação da *web* social que vêm se tornando aliados dos bibliotecários e arquivistas na amplificação e promoção das atividades de mediação da informação. Nesse contexto, o objetivo deste estudo é analisar como os dispositivos de comunicação utilizados pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso e pela Biblioteca Bernadete Sinay Neves potencializam a interação com a comunidade da Escola Politécnica da UFBA. Nesta pesquisa, de natureza descritiva, foi empregado o método de estudo de casos, sendo os objetos de investigação a Biblioteca Bernadete Sinay Neves e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia. Como instrumentos de coleta de dados, foram adotados os questionários direcionados aos estudantes, pesquisadores, gestores e colaboradores da Biblioteca e do Memorial. Os resultados indicaram a necessidade de adotar novos métodos de interação com os usuários, utilizando linguagens diferentes e promovendo publicações que podem agregar novos conhecimentos à formação desses usuários. Conclui-se que é necessário avaliar e redimensionar os métodos e as técnicas de promoção e realização das atividades de mediação da informação, também é essencial ressignificar esses ambientes informacionais a fim de torná-los mais dialógicos e interativos, propiciando a atuação dos seus profissionais e que esses consigam manter os usuários atualizados e interessados nos produtos e serviços disponibilizados.

Palavras – chave: Web social. Mediação da informação – web social. Gestão – web social. Biblioteca universitária. Memorial universitário.

¹ O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001

Abstract

Interaction with users can be favored through social web communication devices that have become allies of librarians and archivists in amplifying and promoting information mediation activities. In this context, the objective of this study is to analyze how the communication devices used by the Memorial Arlindo Coelho Fragoso and the Bernadete Sinay Neves Library enhance the interaction with the community of Polytechnic School of UFBA. In this descriptive research, the case study method was used, and the objects of investigation were the Bernadete Sinay Neves Library and the Arlindo Coelho Fragoso Memorial of the Polytechnic School of the Federal University of Bahia. As data collection instruments, we used questionnaires directed to students and managers and collaborators of the Library and Memorial. The results indicated that it was possible to see the need to adopt new methods of interaction with users, using different languages, promoting publications that can add new knowledge to the training of these users. It is concluded that it is necessary to evaluate and resize the methods and techniques for promoting and carrying out information mediation activities, it is also essential to redefine these informational environments in order to make them more dialogic and interactive, enabling the performance of their professionals and that they can keep their users up to date and interested in the products and services they make available.

Keywords: Social web. Mediation of information – social web. Social web management. University library. University memorial.

1. Introdução

Os dispositivos de comunicação da *web* social vêm se tornando aliados dos bibliotecários e arquivistas na amplificação e na promoção dos serviços informacionais, como também favorecendo maior interação com os usuários, fazendo com que os profissionais saiam de suas zonas de conforto e se tornem agentes participativos na formação dos sujeitos. Nesse sentido, é preciso refletir, estudar, planejar e desenvolver atividades de mediação da informação nesses dispositivos, a fim de garantir a participação e interação entre os agentes mediadores da informação e os usuários.

Este trabalho é resultado parcial do projeto de pesquisa intitulado *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*, cujo objetivo é analisar como os dispositivos de comunicação utilizados pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso e pela Biblioteca Bernadete Sinay Neves potencializam a interação com a comunidade da Escola Politécnica da UFBA (EPUFBA).

Vale ressaltar que, dispositivo é entendido com base na afirmação de Peraya (2002, p. 29) para quem “[...] dispositivo é uma instância, um lugar social de interação e de cooperação com intenções, funcionamento e modos de interação próprios.” Nessa perspectiva, o autor ainda reflete 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-

semiopragmáticos” (PERAYA, 2002, p. 29). Santos, em sua pesquisa realizada em 2015, utiliza o termo dispositivo para os recursos de comunicação da *web* social, pois, segundo a autora, quando as mídias sociais e as redes sociais pertencem a um contexto singular, como um ambiente de construção do conhecimento, a exemplo da biblioteca, a adoção desses recursos é ressignificada, adquirindo um propósito que é desenvolver e ampliar atividades de mediação da informação que potencializam a construção cognitiva, cultural e social dos usuários da informação. Portanto, é possível afirmar que esses dispositivos de comunicação da *web* social no âmbito das unidades de informação geram implicações sociais, por meio de práticas, com apropriações simbólicas e desenvolvimento de sentidos e significados.

A pesquisa se caracteriza como descritiva e tem como método o estudo de casos, visto que tem como objetos de investigação a Biblioteca Bernadete Sinay Neves e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia. A escolha desses dispositivos informacionais decorreu da relevância no atendimento de uma quantidade significativa de cursos dentro do eixo da Engenharia, a saber: 11 cursos de graduação, além dos cursos de pós-graduação. Vale ainda ressaltar que, quanto ao Memorial Arlindo Coelho Fragoso, vem desenvolvendo ações de orientação geral à comunidade interna e externa à UFBA, uma vez que trata e difunde os acervos arquivístico e museológico de relevância acadêmica e social (valor histórico) sob a guarda da EPUFBA. O acervo do Memorial é composto por documentos textuais custodiados que datam de 1896, além de acervo iconográfico, museológico, sonoro, audiovisual, cartográfico e pessoal que retratam às atividades-meio e atividades-fim desta Unidade de Ensino. Por fim, além da relevância para a formação dos sujeitos, também se destaca que a pesquisa adotou esses dispositivos como objetos de investigação por esses estarem vinculados a mesma unidade de ensino, favorecendo uma atuação conjunta entre Biblioteca e Memorial nos dispositivos de comunicação da *web* social.

Definidos os objetos de investigação, nesta etapa da pesquisa foram elaborados questionários direcionados aos estudantes, gestores, colaboradores e pesquisadores. Dentre os resultados observados, foi possível constatar a necessidade de adotar novos métodos de interação com os usuários, utilizando linguagens diferentes e promovendo publicações que podem agregar novos conhecimentos à formação desses usuários. Com as análises dos dados, também foi possível compreender que é necessário modificar constantemente a maneira de promover as atividades de mediação da informação, transformando o ambiente em um espaço

mais comunicativo e interativo com os usuários. As equipes do Memorial e da Biblioteca estão realizando iniciativas de transformar as Unidades em espaços que não se limitam ao ambiente físico, conseguindo apoio e visibilidade através dos dispositivos de comunicação.

2. Revisão de literatura

A biblioteca e o memorial, entre outros ambientes de informação, possuem objetivos em comum, como o apoio no desenvolvimento intelectual dos sujeitos sociais. Apesar da documentação e de algumas atividades ter especificidades, ambos os ambientes realizam a mediação da informação para suprirem as necessidades informacionais dos seus usuários e esta é entendida por Almeida Júnior (2015, p. 25) como,

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Nesse sentido, tanto os bibliotecários quanto os arquivistas realizam ações de interferência junto aos usuários, sendo esta entendida por Almeida Júnior (2015), como ações diretas de mediação da informação, a exemplo daquelas que são realizadas nos serviços de referência, as quais, por meio da interação, bibliotecários e arquivistas dialogam com os usuários, entrevistando-os a fim de compreenderem suas necessidades e apoiá-los na recuperação e no uso da informação. Por outro lado, existem aquelas ações de mediação da informação que ocorrem sem que haja a presença física do usuário, a exemplo, das atividades de organização e gestão da informação. Nessas atividades indiretas de mediação da informação, mesmo que o arquivista e o bibliotecário não interajam com os usuários, também visam satisfazer, parcialmente e momentaneamente, uma necessidade informacional desses sujeitos, tal como defende Almeida Júnior (2015).

A partir das similaridades de seus objetivos e ações de mediação, como também de suas especificidades, as bibliotecas e os memoriais oferecem uma variedade de serviços voltados a apoiarem os usuários no acesso, uso e apropriação da informação. Esses ambientes de informação podem atuar como sistema, fortalecendo suas redes de interação, auxiliando mutuamente na busca por ações de mediação da informação efetivas, tanto nos espaços físicos

quanto virtuais, de modo a ampliar as percepções e conhecimentos dos usuários sobre seus papéis, contribuições e responsabilidades sociais.

É relevante que bibliotecários e arquivistas identifiquem e auxiliem os usuários em suas necessidades informacionais tornando-se profissionais proativos no desenvolvimento de ações de mediação da informação. Para Santos Neto e Bortolin (2020, p. 148), “Conhecer as necessidades e interesses dos usuários, seja no arquivo ou na biblioteca, é condição fundamental para mediar a informação, a história, a memória e a cultura.” Dessa maneira, esses mediadores da informação podem ser reconhecidos como agentes ativos na realização de ações que favoreçam a recuperação, o acesso e uso da informação, alcançando a competência descrita por Valentim e Souza (2013, p. 94) quando afirmam que esses profissionais podem “[...] aprender a nadar em um oceano de informações prospectando e coletando informações relevantes para a sobrevivência e para a compreensão de um ambiente [...] cada vez mais dinâmico e mutável.”

Nessa conjuntura, entre as ações implícitas de mediação da informação destaca-se a gestão da informação, que pode ser conceituada como,

[...] um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. (VALENTIM, 2004, p. web).

Tradicionalmente, o bibliotecário e o arquivista realizam a gestão da informação ao sistematizarem e planejarem as demais atividades de mediação da informação, como exemplo, a organização e a disseminação do conhecimento registrado, com o objetivo de favorecer o acesso às informações para a construção do conhecimento. Nesse sentido, esses profissionais já vêm realizando, mesmo que de maneira inconsciente, esse tipo de gestão, haja vista que identificam informações relevantes para os usuários, independentemente do tipo de suporte, além de adquirir, organizar, representar, disseminar e promover a circulação da informação.

Associadas e complementares, as ações de gestão da informação, que também podem ser realizadas nos ambientes físicos e virtuais da biblioteca e do memorial, são as ações de gestão do conhecimento que contribuem mais diretamente auxiliando os usuários na socialização e compartilhamento de suas ideias, experiências e conhecimentos, por meio da identificação, organização e disseminação dos fluxos informais. Para Barbosa (2008, p. 14),

[...] a gestão da informação e a gestão do conhecimento focalizam aspectos complementares de dois importantes fenômenos organizacionais. Enquanto a GI focaliza a informação ou o conhecimento registrado, a GC destaca o conhecimento pessoal, muitas vezes tácito, e que, para ser efetivamente utilizado, antes precisa ser descoberto e socializado.

O autor indica que a principal característica que diferencia a gestão do conhecimento da gestão da informação é que a primeira trabalha os fluxos informais, e a segunda tem como foco os fluxos informacionais formais da organização. Contudo, mesmo com suas características próprias, ambas têm a finalidade de auxiliar o desenvolvimento dos sujeitos, individual e coletivamente, e contribuir para a construção do conhecimento. Dessa maneira, a gestão do conhecimento apresenta métodos e recursos que favorecem e incentivam a troca e o compartilhamento das experiências e dos conhecimentos desenvolvidos por um sujeito, ação imprescindível para o crescimento cognitivo e a formação social dele, especialmente a acadêmica e a profissional.

As ações de mediação da informação, como as de gestão da informação e do conhecimento, podem ser potencializadas por meio da adoção dos recursos tecnológicos. Com a ampliação dos dispositivos de comunicação na *web*, os usuários podem interagir com os ambientes informacionais, como o memorial e a biblioteca, e entre eles, favorecendo o compartilhamento de informações e conhecimentos. Em especial, a *web* social e seus dispositivos de comunicação podem ser fortes aliados nessa interação, tornando o ambiente do memorial e da biblioteca dialógicos, propícios para a mediação da informação.

Dessa maneira, com a evolução da *web* 1.0, em que os usuários eram consumidores de informações, para a *web* 2.0, em que eles passam a produzir e compartilhar informações, surge a demanda dos espaços sociais em ampliar a possibilidade de interação e interferência dos sujeitos, tornando-os mais participativos em todos os processos. Essa demanda também deve ser pensada para o contexto da biblioteca e do memorial universitários, a fim de que a mediação da informação não ocorra de maneira unilateral, mas que a interferência seja realizada também por parte dos usuários.

Dessa maneira, no ambiente físico ou virtual da biblioteca e do memorial devem ser abertas novas possibilidades para que se avance no acesso e uso informacional, de modo que os usuários possam também produzir e compartilhar informações, além de atuar em todo o planejamento e execução das ações de mediação que visam suprir suas necessidades informacionais.

Pode-se entender que apenas o contato presencial não é o suficiente para que se compreenda e conheça as mudanças constantes do perfil dos usuários da informação. Os recursos da *web 2.0* (ou também como é conhecida, *web social*) potencializam as redes de interação e comunicação entre os usuários, que são denominadas redes sociais. As redes sociais, no ambiente da *web*, tornam-se agrupamentos virtuais utilizados para fins profissionais, políticos, de entretenimento, entre tantos outros, e nesse ambiente virtual os usuários conseguem produzir conteúdos, disseminar e agregar informações. (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014).

É relevante que a biblioteca e o memorial universitário conheçam e fomentem as redes sociais nos ambientes físicos e virtuais, de modo que os seus integrantes possam utilizar os produtos e serviços desses ambientes informacionais, como também colaborarem para qualidade e melhoria das ações que são desenvolvidas. Para tanto, é preciso que a biblioteca e o memorial realizem uma análise das rotinas próprias desses dispositivos virtuais, analisem a linguagem e comportamento dos sujeitos, entre outros aspectos, de modo que possam adotar os recursos da *web social* e, de maneira direta, interagir com os usuários, pois como afirmam Sardelari, Castro Filho e Henrique (2016, p. 172) “[...] os usuários utilizam as mídias e redes sociais como espaço para compartilhar informações, interesses e conhecimentos comuns”.

O usuário que adota os recursos da *web social* possui, entre outras características, a necessidade de manter-se informado. Reciprocamente, esse usuário, ao tempo que demanda informações e serviços também é demandado a assumir múltiplas funções por meio das tecnologias móveis. Os bibliotecários e os arquivistas que desejam realizar a mediação da informação para esses sujeitos devem se adequar a essa agilidade e diversidade, a fim de atrair a atenção desses usuários e conduzi-los ao uso dos ambientes, produtos e serviços informacionais. Assim, esses mediadores da informação devem avaliar e redimensionar constantemente suas ações, analisar o perfil, as competências e as habilidades do usuário, para que ocorra um planejamento e realização eficientes, de forma que as ações sejam ressignificadas frequentemente por parte dos usuários.

3. Metodologia

Esta pesquisa é resultado parcial do projeto intitulado *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*, que tem por objetivo analisar como os dispositivos de comunicação utilizados pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso e pela Biblioteca Bernadete Sinay Neves potencializam a interação com a comunidade da Escola Politécnica da UFBA a fim de fortalecer suas atividades de mediação da informação.

Este estudo é classificado como descritivo, pois foi necessário compreender as características da população (GIL, 2010). Como método, foi adotado o estudo de casos, já que foi relevante perceber as especificidades de cada ambiente informacional e de seus mediadores da informação, interligados ao âmbito dos dispositivos de comunicação da *web social*, *facebook* e *instagram*, visando também observar se a interferência realizada nos dispositivos citados vem sendo bem avaliada pelos usuários.

Como estudo de casos, esta pesquisa tem como objetos a Biblioteca Bernadete Sinay Neves e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso, unidades de informação que fazem parte da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia. A partir deste estudo, além de favorecer a aproximação entre a Biblioteca e o Memorial para realização de ações conjuntas de mediação da informação nos dispositivos de comunicação da *web social*, também permitiu analisar ações que podem ampliar a aproximação dos usuários com os ambientes informacionais, por meio do *facebook* e *instagram* utilizados pelos ambientes de informação supracitados.

Para que o objetivo pudesse ser alcançado, foi adotado como instrumento de coleta de dados o questionário, sendo a amostra por intencionalidade, direcionado a três tipos de respondentes: os estudantes (de maneira geral); os pesquisadores que utilizaram dos serviços do Memorial; os colaboradores e os gestores das Unidades. Quanto ao número de respondentes, obteve a participação de: 158 estudantes; 1 gestor da Biblioteca e 1 gestor do Memorial; 21 colaboradores, tanto da Biblioteca quanto do Memorial, e 14 pesquisadores que utilizaram os serviços do Memorial. A aplicação do questionário direcionado aos colaboradores ocorreu de maneira conjunta, de modo que esses participantes se sentissem mais confortáveis quanto a possibilidade de sua identificação, visto que em um primeiro momento houve uma preocupação desses sujeitos.

Vale ressaltar que, os questionários foram elaborados de maneira distinta para cada grupo investigado, esses foram produzidos e disponibilizados virtualmente, através do *e-mail*. Visando as particularidades de cada grupo investigado, o primeiro instrumento elaborado, destinado aos estudantes, conforme se pode observar na Figura 1, se caracteriza por uma linguagem mais informal, para que assim houvesse uma melhor receptividade. Já os questionários enviados para os colaboradores, gestores e pesquisadores foram construídos adotando uma linguagem formal e contendo questões específicas de cada grupo relacionadas ao uso e gestão dos dispositivos de comunicação da *web social*.

4. Apresentação e discussão dos resultados

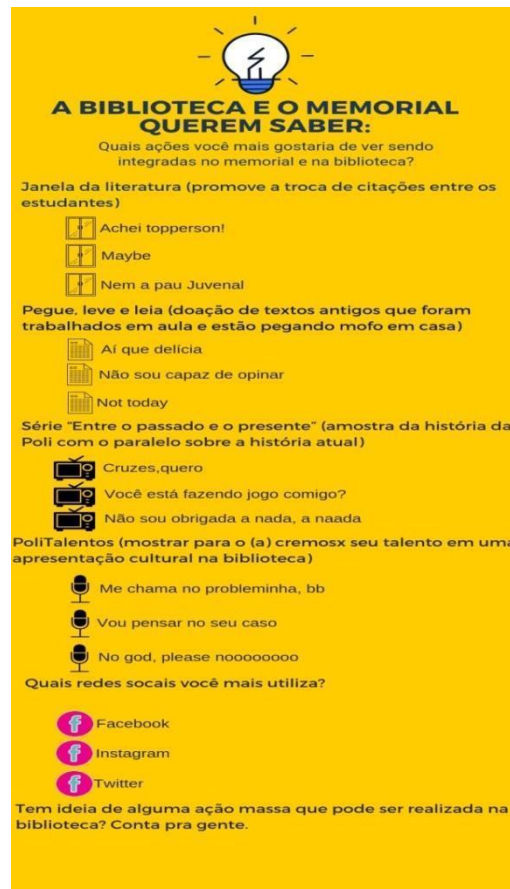
Os resultados apresentados foram alcançados a partir da aplicação de quatro (4) questionários direcionados: aos estudantes; o segundo, aos colaboradores; o terceiro, aos gestores; e o último, junto aos pesquisadores que utilizaram os serviços do Memorial.

Com a aplicação do questionário, enviado por *e-mail* para os estudantes da Escola da Politécnica, foram totalizadas 158 respostas. Esse instrumento teve questões objetivas e discursivas, quanto às questões objetivas, aquela que oferece alternativa de respostas, essas apresentaram as possibilidades de novas ações de mediação da informação, devendo os usuários assinalarem as respostas com as quais se identificaram. Já as questões discursivas, os usuários poderiam sugerir ações que achavam pertinentes, além de opiniões e críticas sobre os serviços já existentes.

Como é possível observar na Figura 1, foi adotada uma linguagem mais informal, utilizando-se de *memes* da *internet*² para possibilitar uma aproximação com os estudantes, visto que em sua maioria são jovens.

² O *meme* de *internet* pode ser entendido como uma difusão em grandes proporções, utilizando vídeos, imagens, frases etc. entre usuários da *internet*, alcançando popularidade entre eles. Contudo, esses *memes* acabam saindo do mundo virtual e tornam-se bordões que são disseminados em conversas informais.

Figura 1 – Modelo do questionário aplicado aos estudantes da Escola Politécnica da UFBA

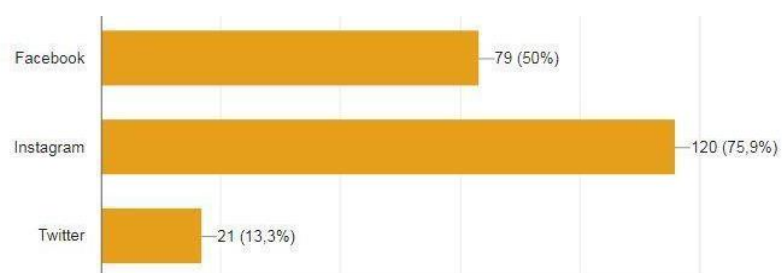


Fonte: elaborada pelos autores.

Apesar da Figura 1 tratar de várias ações de mediação da informação, este texto focará nas respostas acerca dos dispositivos de comunicação e sobre as propostas que os estudantes indicaram quanto às melhorias no meio virtual que podem favorecer a comunicação e disseminação da informação.

Quanto aos dispositivos de comunicação da *web* social mais acessados pelos estudantes, conforme pode-se observar no Gráfico 1, o *instagram* é o dispositivo mais acessado e em segundo lugar o *facebook*.

Gráfico 1 – Dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizadas pelos usuários



Fonte: elaborado pelos autores.

Esse resultado caracteriza o gosto dos estudantes pelos dispositivos da *web* social, indicando para os ambientes informacionais os principais meios de interação com esses sujeitos. Dessa maneira, na gestão dos dispositivos de comunicação é preciso investigar quais os recursos que os usuários utilizam, de modo a existir uma efetiva aproximação com eles.

Conforme apresenta o Quadro 1, os estudantes também indicaram sugestões de ações de mediação da informação que podem ser realizadas ou ampliadas por meio dos dispositivos de comunicação. Esses comentários são importantes para que a Biblioteca e o Memorial consigam planejar atividades com base nos interesses que foram identificados na pesquisa.

Quadro 1 – Comentários dos estudantes sobre atividades que podem ser realizadas ou impulsionadas no meio digital

Comentário 1	Disponibilizar informações sobre o memorial, como acessá-lo em dias de visitação e quais horários.
Comentário 2	Fazer um <i>instagram</i> da biblioteca. Cada semana pega um livro, mostra e fala algo de interessante nele. Outra coisa importante seria dar ênfase nos projetos em andamento pelo próprio <i>instagram</i> .
Comentário 3	Publica�es de relatos de ex-alunos da Poli relatando os seus desafios no mercado de trabalho e como a sua educa�o foi diferencial para resolu�o de problemas.
Comentário 4	Dicas mensais de leitura para o desenvolvimento de atividades para o trabalho (produtividade, trabalho em equipe, propósito, vendas etc).

Fonte: elaborado pelos autores.

  perceptível que muitas sugestões se referem às possíveis a es que podem tornar a biblioteca e o memorial universitários mais ativos e dialógicos, fortalecendo a rela o com os usuários. Dessa maneira, pode-se afirmar que os usuários consideram a Biblioteca e o Memorial como ambientes que vão além da possibilidade de acesso aos documentos, fomentando o estudo e a pesquisa, mas também como ambiente que auxiliam, de maneira interativa e dinâmica, o acesso, o uso e a apropria o da informa o. Assim, ao apresentarem-se como ambientes que acolhem os usuários, suas expectativas e necessidades, pode-se afirmar que a Biblioteca e o Memorial constroem um terreno propício para a media o da informa o, conforme defendida por Almeida Júnior (2015) que visa a satisfa o, parcial e de maneira momentânea, de uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Vale ressaltar que, o primeiro comentário exposto no Quadro 1 – “Disponibilizar informa es sobre o memorial, como acessá-lo em dias de visita o e quais horários.” – sinaliza

ações que já ocorrem no Memorial, tanto nos dispositivos de comunicação da *web* social quanto em seu espaço físico. Entretanto, o comentário indica a necessidade desse ambiente continuar divulgando informações sobre seu funcionamento, localização e serviços, de modo que, essas informações possam ser identificadas pelos usuários, essa afirmação está em consonância com os estudos apresentados por Sardelari, Castro Filho e Henrique (2016, p. 172) ao afirmarem que “[...] os usuários utilizam as mídias e redes sociais como espaço para compartilhar informações, interesses e conhecimentos comuns.” Assim, considera-se que a ampla divulgação, utilizando diferentes recursos e formatos, devem ser constantemente adotadas e ressignificadas, possibilitando que o usuário potencial perceba o memorial e a biblioteca e suas contribuições para sua formação.

Nessa perspectiva, os dispositivos de comunicação da *web* social se tornam aliados da biblioteca e do memorial, rompendo com as barreiras temporais e geográficas, permitindo que os usuários possam visitar, utilizar e (re)conhecer esses ambientes no apoio e no desenvolvimento de suas ações sociais. As atividades de mediação da informação, entre elas, a gestão da informação e do conhecimento, devem ser adotadas também nos estudos, planejamentos, execuções e avaliações desses dispositivos, a fim de garantir o sucesso e a efetividade delas, não apenas quantitativamente como também qualitativamente, ou seja, na ressignificação que os sujeitos possam realizar dos ambientes físicos e virtuais da biblioteca e do memorial. Assim, para que as ações de mediação da informação adquiram efetividade, também nos dispositivos de comunicação da *web* social, é preciso realizá-las de maneira sistemática, considerando, inclusive, barreiras como vistas no comentário refletido anteriormente (comentário 1 do Quadro 1), em que os mediadores da informação devem atuar de maneira proativa para ampliar a visibilidade dessas ações.

O questionário aplicado junto à equipe de colaboradores da Biblioteca e do Memorial totalizou 21 respostas. Essa etapa da pesquisa teve como objetivo compreender, entre outros aspectos, a percepção dos colaboradores quanto ao nível de satisfação em relação à utilização dos dispositivos de comunicação. O questionário foi dividido em três eixos: o primeiro correspondeu à avaliação quanto à gestão dessas unidades de informação; o segundo sobre a comunicação entre a equipe de colaboradores e as gestoras; e o terceiro eixo, sobre a interação dos usuários com a unidade de informação. Assim, as possíveis contribuições dos dispositivos foram constatadas por meio do processo de comunicação que ocorre entre colaboradores, gestores e usuários, na perspectiva dos colaboradores.

A Biblioteca e o Memorial são ambientes onde existe um grande fluxo de informações, desse modo, os dispositivos de comunicação da *web* são recursos que possibilitam a colaboração e exposição de ideias apresentadas entre os colaboradores e entre eles e os gestores, potencializando a ressignificação das atividades de mediação da informação. Assim, identificou-se que treze (13) respondentes avaliaram como ótimo e seis (6) como bom o uso dos dispositivos e apenas duas (2) pessoas afirmaram que pode melhorar.

A promoção à cooperação e atividades colaborativas entre a equipe favorece o surgimento de novas ideias e a resolução de dificuldades que possam existir nestas organizações, por isso, é importante que a gestão busque estratégias que possibilitem o incentivo de um trabalho cooperativo. Dessa maneira, foi possível identificar que dez (10) participantes da pesquisa avaliaram como ótimo, oito (8) informaram que esse incentivo à colaboração é bom, já três (3) colaboradores afirmaram que pode melhorar ou está regular. Considerando estes 3 colaboradores e sua insatisfação nesta questão, é possível criar canais de comunicação, por meio dos quais os colaboradores possam expor o trabalho que vem desenvolvendo e informar as dificuldades que encontram em determinadas ações, além dos gestores planejarem treinamentos que possam subsidiar os funcionários a desenvolverem estratégias na realização de suas atividades.

Neste âmbito, o eixo 3 do questionário teve por objetivo avaliar a interação da Biblioteca e do Memorial com o usuário. Na primeira questão foi indagado as equipes sobre as atividades destinadas ao usuário, e onze (11) respondentes indicaram como boa, sete (7) informaram que é ótima, mas identificou-se três (3) colaboradores que indicaram a possibilidade de melhora. É possível inferir que os colaboradores percebem a potencialidade dos ambientes nos quais atuam e reconhecem que as atividades atuais são insuficientes ou precisam ser aperfeiçoadas para suprir a necessidade informacional dos usuários.

Quanto à interação entre os colaboradores da Biblioteca e do Memorial com os usuários, do total de vinte e um (21) respondentes, treze (13) afirmaram que a interação com os usuários é boa e cinco (5) disseram ser ótimo, apenas três (3) deles indicaram a necessidade de estreitar as relações com os usuários. Contudo, mesmo sendo uma pequena quantidade, existe o indicativo dos gestores avaliarem como vem ocorrendo essa interação entre as suas equipes e os usuários.

Compreende-se que os dispositivos de comunicação da *web* social, como o *facebook* e o *instagram*, favorecem a aproximação dos usuários com os ambientes informacionais, como a biblioteca e o memorial, promovendo ações quanto à divulgação de materiais informacionais, atividades de incentivo à leitura e disponibilização de um espaço para compartilhamento de interesses em comum. Assim, foi avaliado, por meio da percepção dos colaboradores, qual nível de satisfação quanto o incentivo ao uso desses dispositivos de comunicação nas unidades de informação supracitadas. Apenas quatro (4) respondentes se mostraram satisfeitos com este incentivo ao uso do *facebook* e *instagram*, doze (12) colaboradores informaram que existe incentivo quanto ao uso dos dispositivos da *web* social, contudo, três (3) membros enfatizaram uma necessidade de melhoria e outras duas pessoas estão insatisfeitas. Neste âmbito, é preciso conscientizar que tanto a Biblioteca quanto o Memorial auxiliam o acesso e uso da informação para a construção de novos conhecimentos por meio dos dispositivos de comunicação da *web* social. É preciso que os gestores busquem estratégias para que possa se tornar visível e consciente que esses dispositivos podem ser visto como aliados na identificação de temas de interesse dos usuários, como também na realização de ações voltadas a esses nas unidades informacionais.

O questionário que foi aplicado junto aos gestores da Biblioteca e do Memorial foi dividido em dois eixos, composto de 6 (seis) questões no total, sendo estas objetivas e também com possibilidade explicativa, caso o respondente sentisse necessidade. Destaca-se que, das questões respondidas pelos gestores, serão apresentados os resultados referentes às atividades de divulgação, ação de suma importância aos ambientes de informação pesquisados e que podem ser potencializada pelos dispositivos de comunicação da *web* social. Assim, foi constatado que a Biblioteca e o Memorial promovem a divulgação com certa similaridade, no que tange aos seguintes aspectos: atividades realizadas pela Unidade de Informação; serviços e produtos; dispositivos de comunicação; acervo/novas aquisições.

Quanto à ocorrência das atividades de mediação da informação, a gestora do Memorial indicou que os eventos são divulgados por meio do *website*; *facebook*; *e-mail* e da página (*menu*) do Memorial no *website* da Escola Politécnica. Já o acervo é apresentado aos usuários por meio do *facebook* e *website* do Memorial. A gestora da Biblioteca afirmou que utiliza o *facebook*, *e-mail* da Biblioteca e os treinamentos realizados regularmente como recursos de divulgação das atividades. Essa afirmação corrobora com Valentim e Souza (2013) quando afirmam que esses profissionais podem tornar esses ambientes mais dinâmicos e mutáveis.

Assim, constata-se a relevância dos dispositivos de comunicação, entre eles, os da *web* social, na percepção dos gestores, no processo de visibilidade dos produtos e serviços dessas unidades informacionais, a fim de dar conhecimento e atrair os usuários para esses ambientes.

Também foi aplicado questionário junto aos pesquisadores que utilizaram o ambiente, produtos e serviços do Memorial, sejam eles vinculados ou não à Escola da Politécnica, totalizando 14 respondentes. Este questionário, assim como o que foi aplicado aos estudantes, também possibilitou ter informações sobre o uso dos dispositivos de comunicação. Dessa maneira, foi investigado como os respondentes conheceram o Memorial, sendo indicadas as seguintes respostas: 3 pesquisadores afirmaram ter conhecimento por meio do *website* do Memorial; 1 por *e-mail*; 1 por meio dos colaboradores do Memorial; 3 por indicação de amigos; 4 já realizaram pesquisas; 3 indicaram outras respostas, sendo que 1 indicou que conheceu o Memorial por meio de um evento realizado por esse ambiente, o “Conversando sobre a Escola Politécnica”; 1 por meio de visita acadêmica e 1 por indicação de professor.

Com essa investigação, foi constatado que pode ocorrer uma ampliação quanto ao uso dos dispositivos de comunicação para que possa repercutir em uma maior quantidade de visitas e uso do Memorial. Sendo assim, a parceria do Memorial com a Biblioteca em atividades de interação, tanto nos ambientes físicos quanto nos virtuais, pode favorecer uma maior visibilidade a esses ambientes. Também foi possível observar que existe uma promoção por parte dos usuários que frequentam o Memorial, indicando esse ambiente aos seus amigos, demonstrando que é preciso considerar a recomendação um fator importante. Dessa forma, é compreendido que, apesar de, a *web* ser uma dimensão ampla de comunicação, a recomendação de amigos é de suma valia para a promoção dos serviços.

5. Considerações finais

Por meio desta pesquisa, com a aplicação dos questionários, foi possível perceber que os dispositivos de comunicação, especialmente os da *web* social, podem ser utilizados não somente como canais de comunicação com os usuários sobre serviços ofertados pelas unidades de informação, como também podem ser entendidos como apoiadores e amplificadores das ações e relações entre os gestores e colaboradores. Ao analisar a pesquisa, as respostas são perceptíveis às inovações que são propostas pelos usuários, a carência de novidades e a ânsia de conhecer mais sobre os serviços da Biblioteca e do Memorial. Assim, é entendido que ainda há muitas nuances que precisam ser analisadas.

Os estudos também indicaram a necessidade de adotar novas estratégias a fim de ampliar e fortalecer a comunicação com os usuários, o que resultou na criação de uma página no *instagram*, sendo que isso foi possível ao ser entendido que a plataforma do *facebook* está perdendo público e, para se manterem atualizadas, foi necessário que as equipes da Biblioteca e do Memorial se transformassem em “camaleões”, adaptando-se e acompanhando as crescentes mudanças.

Os valores que emergem com a *web* social - manter-se informado, comunicar-se constantemente, trabalhar colaborativamente, criar, publicar e disseminar informações, compartilhar sua opinião, entre outros - se tornam cada vez mais evidentes e necessários para o desenvolvimento social do sujeito. Nesse sentido, é necessário que, tanto as bibliotecas quanto os memoriais universitários, utilizem dispositivos de comunicação da *web* social, adequando-os as suas realidades e necessidades, de modo que esses dispositivos auxiliem nas atividades de mediação desenvolvidas por esses ambientes de informação, ampliando o espaço de interlocução entre memorial e biblioteca com seus usuários.

A adoção de novos recursos de comunicação e a ampliação das ações de mediação da informação para além dos ambientes físicos demonstra que bibliotecas e memoriais estão se modificando para acompanhar as constantes mudanças, indicando que os bibliotecários e os arquivistas precisam ter uma visão plural e diversificada quanto às necessidades dos usuários. Essas reflexões podem apresentar-se como aspectos iniciais para quem almeja ampliar suas ações de mediação da informação para além do ambiente físico.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.
- BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, p. 1-25, 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>. Acesso em: 8 jan. 2019.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- 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.
- RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1591>. Acesso em: 8 out. 2018.
- SANTOS, Raquel do Rosário Santos. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras**. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.
- SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli. Mediação e difusão em arquivos. **Informação em Pauta**, [Fortaleza], v. 5, n. 1, p. 144-161, jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43289>. Acesso em: 7 jul. 2020.
- SARDELARI, Íris Marques Tavares; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; HENRIQUE, Jorge Luiz. Gestão da informação e do conhecimento como subsídio para a gestão de relacionamento com usuários/clientes das mídias sociais de um banco de varejo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. esp., p. 171-188, jan. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/27389>. Acesso em: 01 nov. 2018.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. **INFOhome**, [s. l.], nov. 2004. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88. Acesso em: 10 nov. 2018.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim; SOUZA, Juliette Susann Ferreira de. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 18, n. 38, p. 87-106, nov. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n38p87>. Acesso em: 15 fev. 2019.

Artigo submetido em: 06 ago. 2019

Artigo aceito em: 06 jul. 2020