



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

**GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRASILEIRAS E O *FACEBOOK*:  
ESTRATÉGIAS DE INTERLOCUÇÃO E PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS**

***PUBLIC LIBRARIES BRAZILIAN AND FACEBOOK:  
INTERLOCUTION STRATEGIES AND USERS OF PARTICIPATION***

Bruna Bomfim Lessa<sup>1</sup>, Henriette Ferreira Gomes<sup>2</sup>

**Modalidade da apresentação:** Comunicação Oral

**Resumo:** Este trabalho é resultado da dissertação intitulada “A mediação da informação e o uso da biblioteca pública: o *Facebook* como estratégia de interlocução e participação dos usuários”, desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, a qual buscou 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. No percurso da pesquisa, o *Facebook* foi identificado como o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado por essas bibliotecas. 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 participação destes nas ações e atividades desenvolvidas no seu espaço físico. Concluiu-se que esse dispositivo, 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:** Biblioteca Pública. Mediação da Informação. Redes Sociais na Internet.

**Abstract:** *This work is the result of the dissertation entitled "Mediation of information and the use of the public library: Facebook as a dialogue strategy and participation of users," developed in the context of the Post-graduate in Information Science, Federal University of Bahia, which sought to analyze and characterize the presence of public libraries of the National public library System in the social web communication devices environment and the ways that have traveled to attract your users to your physical space. The research is characterized as a descriptive study that took place from the multiple case study in a sample of 14 brazilian public libraries. In the course of the survey, Facebook has been identified as the social web communication device most used by these libraries. It was found that Facebook is constituted as a space that enhances the interaction and communication between libraries and their actual and potential users, in order to encourage their participation in the actions and activities in your physical space. It was concluded that this device is a strategy to generate capital*

<sup>1</sup> Mestre em Ciência da Informação. Professora Assistente do Departamento de Documentação e Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. Membro do Grupo de Pesquisa GEPEMCI.

<sup>2</sup> Professora Titular do Departamento de Documentação e Informação do Instituto de Ciência da Informação e do PPGCI da Universidade Federal da Bahia. Líder do Grupo de Pesquisa GEPEMCI

*for these libraries, which can also contribute to the redefinition of their place in society as an "emporium of ideas" - favoring place of mutual growth and dialogue.*

**Keywords:** *Public Library. Mediation Information. Social networks on the Internet.*

## 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. 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. Diante disso, 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. Tal investigação foi desenvolvida, e concluída, por meio do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), no Curso de Mestrado.

A problemática norteadora desta pesquisa consiste nos seguintes questionamentos: (a) como as bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), à luz de sua missão descrita no Manifesto da UNESCO de 1994, têm se apropriado dos dispositivos de comunicação da *web* social? (b) 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?

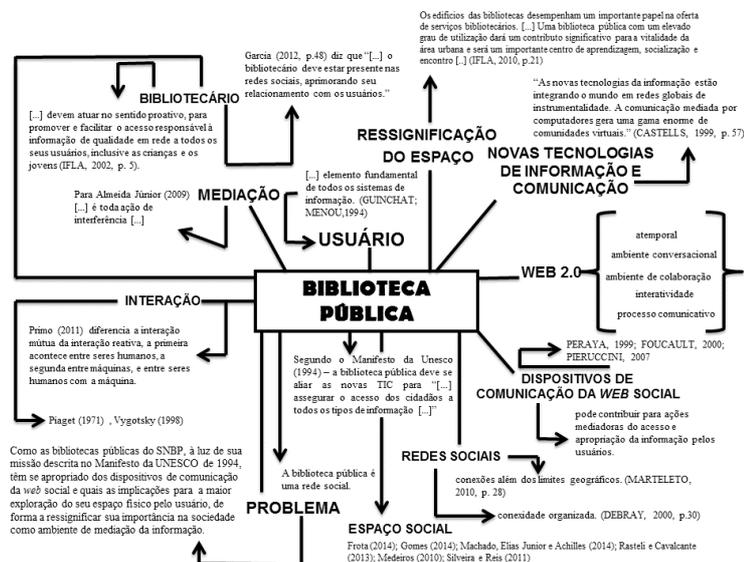
Neste trabalho, apresenta-se os resultados obtidos na pesquisa supracitada, os quais apontaram o uso unânime do *Facebook* pelas bibliotecas públicas. Observou-se que as interlocuções que podem ser consideradas intensas entre essas bibliotecas e seus usuários são praticadas por um grupo ainda limitado de bibliotecas. Sobre a exploração e o domínio das ferramentas do *Facebook* por essas bibliotecas, verificou-se que estas 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.

Para melhor contextualizar esta investigação, bem como seus resultados, na seção posterior são discutidas as temáticas que fundamentaram conceitualmente este trabalho.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

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. Por meio da Figura 1, estão representados no mapa mental os assuntos específicos que se interligam ao objeto desse estudo.

**FIGURA 1 – Mapa mental da pesquisa**



Fonte: Das autoras.

A biblioteca pública é 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. 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.

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. 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.

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. 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.

Nessa perspectiva, 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.

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* sociais<sup>3</sup> [...]”, 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.

Desse modo, o potencial comunicativo de tais *sites* 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.

---

<sup>3</sup> Softwares sociais “[...] seriam *softwares* com aplicação direta para a comunicação mediada por computador.” (RECUERO, 2009, p. 102).

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, tal mediação 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. Conforme Almeida Júnior (2015) a mediação da informação é

[...] 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. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p.25).

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 (2014), 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 intrinsecamente 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.”

Em suma, a adaptação da biblioteca pública ao contexto das ferramentas *web 2.0*, 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.” 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. 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*<sup>4</sup>, onde “[...]”

---

<sup>4</sup> *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.

serviços tradicionais de biblioteca e serviços inovadores *web* 2.0 [se integram], [...] uma biblioteca [...] rica em conteúdo, interatividade e atividade social.”

### 3 CAMINHOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, quanto ao nível de investigação, caracteriza-se como descritiva e, teve como objetivo 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.

O desenvolvimento da pesquisa se deu a partir do estudo de múltiplos casos, permitindo interagir com distintas fontes de evidências, incorporando várias unidades de análise a partir de critérios pré-selecionados. O universo da pesquisa são as bibliotecas públicas brasileiras e, que segundo dados do SNBP (BRASIL, 2015), o Brasil possui 6079 bibliotecas públicas municipais. Entretanto, para constituição da amostra, adotaram-se os 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 pertençam;
- 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, as quais foram aplicados códigos a fim de melhor apresentar dos dados e possibilitar uma leitura menos exaustiva: Biblioteca Pública do Estado do Acre - BP1 (AC), Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos- BP2 (AL), Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda - BP3 (AP), Biblioteca Pública do Estado da Bahia - BP4 (BA), Biblioteca Nacional de Brasília - BP5 (DF), Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha - BP6 (ES), Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça - BP7 (MT), Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa - BP8 (MG), Biblioteca Pública do Paraná - BP9 (PR), Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco - BP10 (PE), Biblioteca Parque Estadual - BP11 (RJ), Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul - BP12 (RS), Biblioteca Mário de Andrade - BP13 (SP) e Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória - BP14 (SE).

### 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

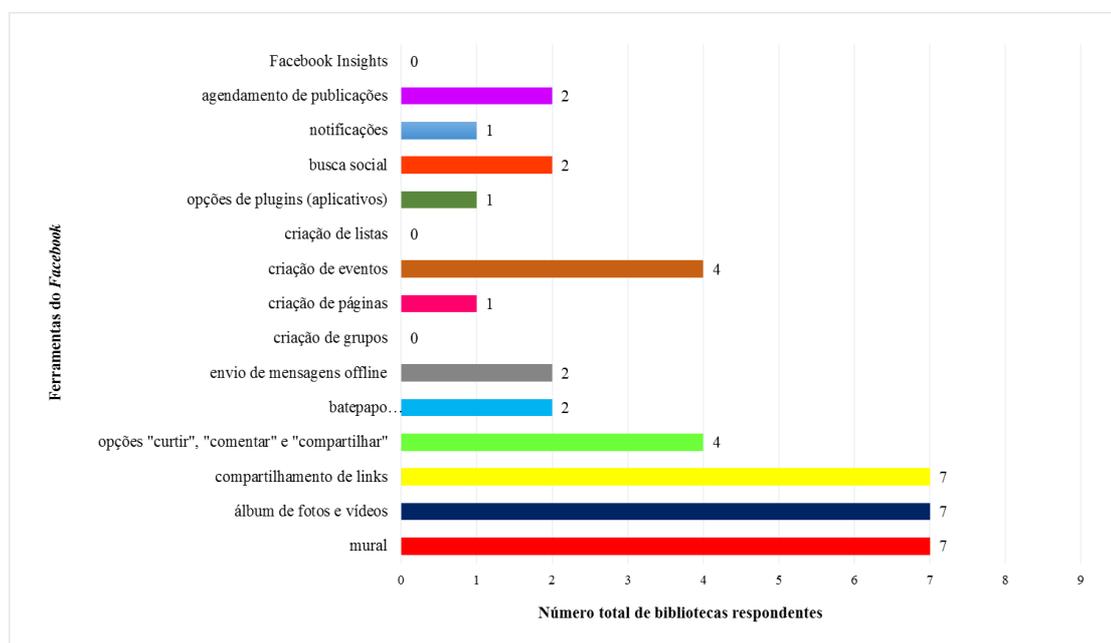
Como resultado da análise realizada na pesquisa, constatou-se que o *site* de rede social *Facebook* é o dispositivo de comunicação da *web* social mais utilizado pelas bibliotecas públicas que integraram a amostra da pesquisa. Essas bibliotecas se apresentam nesse

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 (Gráfico 1).

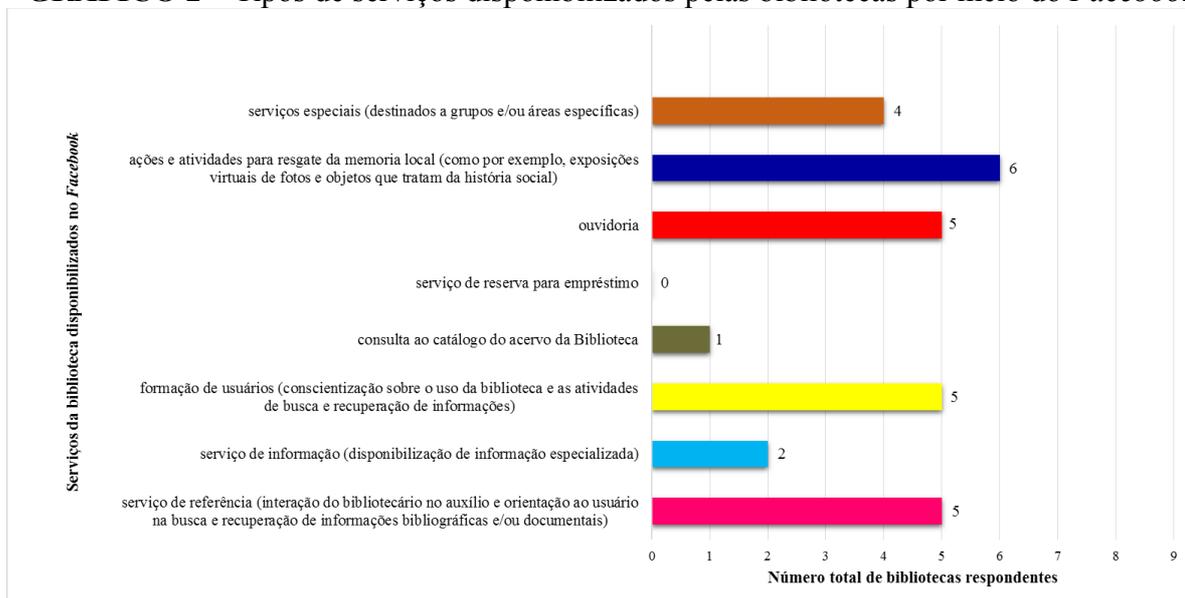
**GRÁFICO 1** – Ferramentas do *Facebook* utilizadas pelas bibliotecas



**Fonte:** Dados da pesquisa.

A consulta ao catálogo do acervo da biblioteca, por exemplo, um dos serviços prestados por essas bibliotecas e que pode ser oferecido por meio das ferramentas do *Facebook*, é realizada por apenas uma das bibliotecas que integraram a amostra (Gráfico 2).

**GRÁFICO 2** – Tipos de serviços disponibilizados pelas bibliotecas por meio do *Facebook*



**Fonte:** Dados da pesquisa.

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* (Quadro 1).

**QUADRO 1** – Conteúdos que mais atraem os usuários segundo as bibliotecas respondentes

<b>BIBLIOTECAS</b>	<b>TIPO DE CONTEÚDO QUE MAIS ATRAI OS USUÁRIOS</b>
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.

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 (Figura 2).

**FIGURA 2** – Postagem da BP8 na categoria “informações sobre usuários reais da biblioteca”<sup>5</sup>



Fonte: Dados da pesquisa.

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 recebidas 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

<sup>5</sup> A partir desta figura, os nomes dos usuários e bibliotecários em interlocução estão protegidos por trajas com a finalidade de assegurar o sigilo quanto às suas identificações pessoais.

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, demonstrado na Figura 3.

**FIGURA 3** – Exemplo de interlocução entre a BP8 e usuários que demonstram as dimensões estética e formativa da mediação da informação



**Fonte:** Dados da pesquisa.

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

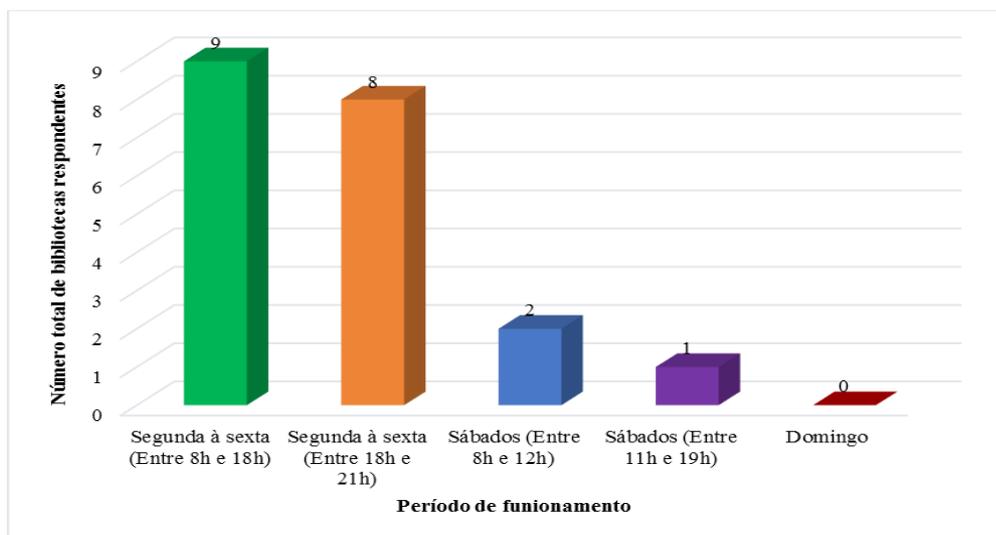
interloquções também indica qual dimensão da mediação da informação é mais explorada nas atividades mediadoras desenvolvidas por essas bibliotecas. Palavras como “querido”, “não se preocupe”, “grande abraço” exemplificam como a oralização da escrita se constitui um recurso que pode ser utilizado por essas bibliotecas para aproximar e manter uma interlocação 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 interloquções 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 interloquções 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 interloquções 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. Desse modo, apresenta-se no Gráfico 2 o número de respostas dessas bibliotecas sobre os dias e horários que estão abertas para o atendimento ao público.

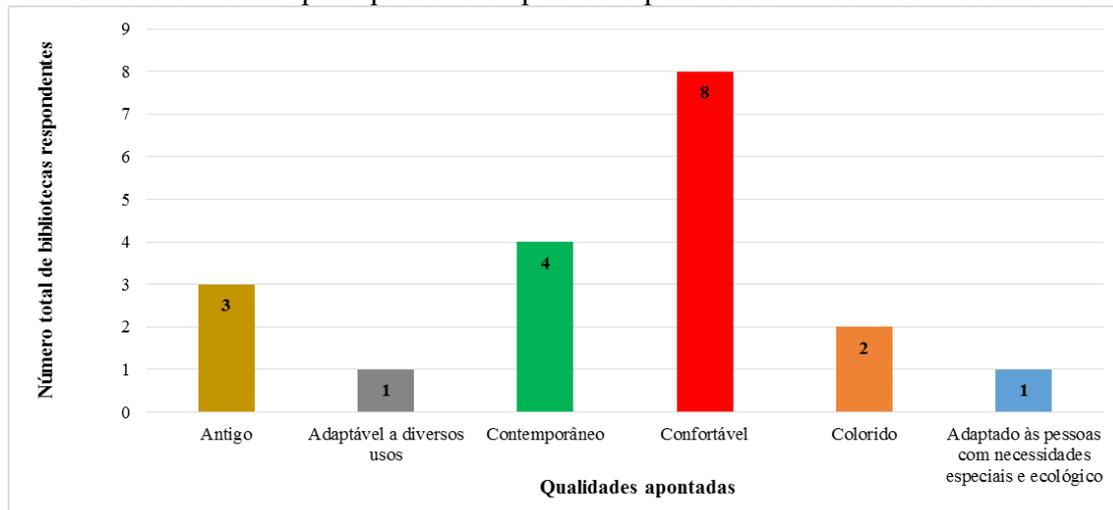
**GRÁFICO 2 – Dias e horários de funcionamento das bibliotecas**



Fonte: Dados da pesquisa.

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 (Gráfico 3).

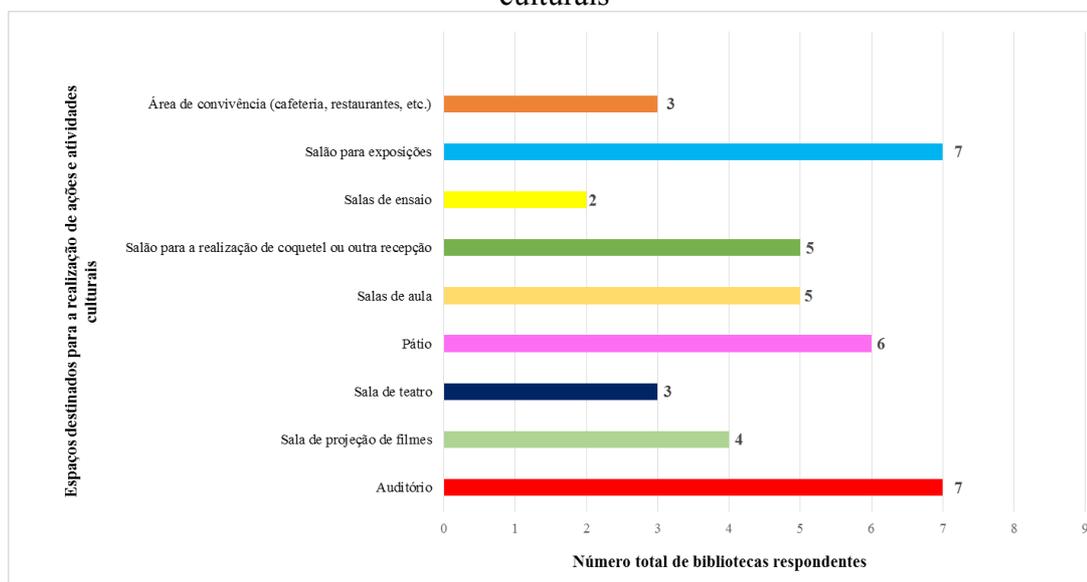
**GRÁFICO 3 – Principais qualidades apontadas pelas bibliotecas sobre seu mobiliário**



Fonte: Dados da pesquisa.

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. No Gráfico 4 estão os espaços disponibilizados por essas bibliotecas:

**GRÁFICO 4** – Tipos de espaços das bibliotecas destinados à realização de ações e atividades culturais



**Fonte:** Dados da pesquisa.

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.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA

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. Por esse aspecto, 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.

Por fim, a biblioteca pública 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.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

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 jun. 2016.

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. 2016.

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. 2016.

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. 2016.

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. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>>. Acesso em: 12 mai. 2016.

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. 2016.

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. 2016.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

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).

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/15182924.2006v11nesp1p75>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

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 jun. 2016.