



Cultura de la información

Aproximação remota entre bibliotecas e usuários: o uso do *Facebook* pela biblioteca do Instituto Federal de São Paulo – campus Araraquara

Marcel Pereira Santos

Universidade Federal de São Carlos
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Brasil · marcelsantos@ifsp.edu.br

Cintia Almeida da Silva Santos

Universidade Federal de São Carlos
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Brasil · cintia@ifsp.edu.br

Resumo: O estudo objetivou avaliar a contribuição do Facebook na melhoria da comunicação e divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Campus Araraquara. A metodologia da pesquisa contemplou uma revisão de literatura, de caráter exploratório com abordagem quali-quantitativa. Utilizou-se o questionário, com aplicação da escala de Likert, como instrumento de coleta de dados. Os resultados revelaram, de acordo com a amostra de 26% do universo de pesquisa, que o Facebook é aceito pela comunidade do campus. De acordo com a análise dos resultados, destaca-se que a ferramenta contribui na melhoria da comunicação e divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Porém, há ainda a necessidade de maior divulgação do Facebook como ferramenta institucional da biblioteca. Conclui-se que cada vez mais a ferramenta deve ser utilizada pela biblioteca. Jesus e Cunha (2012, p. 119) ratificaram que as redes sociais são as mais promissoras e amigáveis tecnologias a serem aplicadas às bibliotecas, pois permitem uma interação com o usuário, dificilmente conseguida através de outros meios de comunicação. O Facebook é uma das formas de aproximação remota entre biblioteca e usuários, pois os produtos e serviços, anteriormente prestados in loco, deverão cada vez mais ser disponibilizados remotamente. Nesse sentido, existe a necessidade da remodelagem do Serviço de Referência, para que este possa atender seus usuários de forma mais dinâmica e interativa. Com as mudanças de paradigmas que a Sociedade da Informação impõe, as bibliotecas devem acompanhar a contento essas mudanças e fazer das tecnologias de informação e comunicação grandes aliadas. Todavia, concordando com Vieira, fazer uso das redes sociais já é fato consumado e irrevogável. O que tem que ser consolidado, portanto, são as práticas de planejamento e desenvolvimento de políticas de uso dessas tecnologias (Vieira, 2013, p. 314).

Palavras-chave: Institutos Federais; Bibliotecas; Redes Sociais; Serviço de Referência.

Abstract: This study aimed to evaluate Facebook's contribution to improving communication and dissemination of services and products offered by the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo - Araraquara Campus. The research methodology included a literature review, through an exploratory and quali-quantitative approach. We used the questionnaire as data collection instrument, applying the Likert scale. According to the sample of 26% of the research universe, the results showed that Facebook is accepted by the campus community. According to the analysis of the results, the tool helps in improving communication and dissemination of the services and products offered by the library. However, there is still the need for greater disclosure of Facebook as an institutional tool of the library. We conclude that the tool should be increasingly used by the library. Jesus and Cunha (2012, p. 119) have ratified that social networks are the most promising and friendly technologies to be applied to libraries, for they allow an interaction with the user which hardly

could be achieved through other media. Facebook is one of the ways of remote approach between the library and users, since the products and services previously rendered in loco should be more and more offered remotely. In this sense, it is necessary the reshuffle of the Reference Service, so that it can serve its users in a more dynamic and interactive way. Due to the paradigm shifts of the information society, libraries must accompany these changes and convert the information and communication technologies into great allies. However, according to Vieira, make use of social networks is already consummated and irrevocable fact. What needs to be consolidated is the planning and development of use policies of these technologies (Vieira, 2013, p. 314).

Keywords: Federal Institutes; Libraries; Social networks; Reference Service.

1 Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), destaques na Sociedade da Informação, apresentam-se, especificamente por meio da Internet, como instrumentos tecnológicos proeminentes para busca, armazenamento, interação e disseminação da informação.

Nesse sentido, as transformações oriundas das TICs impactam diretamente em grande parte nos produtos e serviços desenvolvidos e oferecidos pelas bibliotecas. Como apontado por Moraes, as bibliotecas devem acompanhar os avanços do cenário externo, para, assim, não ficarem alheias aos principais acontecimentos (Moraes, 2014).

A Web 2.0, termo cunhado em 2004 pela empresa norte-americana *O'Reilly*, pode ser considerada a maior revolução da Internet, pois oferece aos usuários possibilidades de navegação, compartilhamento e produção de conteúdo. Prova disso são os inúmeros vídeos, *wikis*, *blogs*, aplicativos e outros serviços atualmente disponíveis na Internet, sem contar na gigante empresa *Google*, que a cada dia surpreende seus usuários e está entre as organizações mais importantes e influentes no cenário atual, causando impactos e mudanças nas esferas sociais, econômicas, educacionais, entre outras.

O tráfego de informação na Web 2.0 é pujante, sendo esta apenas uma mudança na maneira de promover os produtos e serviços de informação (O'Reilly, 2005). De acordo com os autores Vieira, Baptista e Cuevas-Ceveró (2013), o conceito inerente ao termo Web 2.0 refere-se à participação dos usuários como ponto nevrálgico na geração, interação, indexação (*folksonomias*) e colaboração para a criação de conteúdos no ambiente virtual. Nesse sentido, Miller (2005 citado por Vieira; Baptista; Cuevas-Ceveró, 2013) observa que a Web 2.0 é participativa e apresenta valor para a geração de conteúdo pelo próprio usuário. Concordamos com Lévy no que se refere à inteligência coletiva, pois, a partir dos serviços 2.0, os usuários podem intensificar a soma de suas inteligências individuais, potencializando-as com o advento das TICs e realizando construções coletivas (Lévy, 2007). Para Lévy é necessário reconhecer que todo ser humano possui algum conhecimento, mas nenhum ser humano detém todo o conhecimento sobre tudo. Isto posto, faz-se necessário compreender que cada indivíduo possui conhecimento em suas particularidades e experiências, que podem ser compartilhadas (Lévy, 2007). Nesse sentido, as redes sociais estimulam o compartilhamento dessas experiências e construções coletivas.

Outrossim, as redes sociais contribuem maciçamente para quebrar barreiras com relação ao acesso, ao compartilhamento e à produção da informação. O *Facebook* é um dos principais exemplos de um serviço 2.0, pois possibilita a criação e a interação entre os perfis, a escrita e a leitura coletiva, a criação de grupos e eventos, dentre outras possibilidades (Alvim, 2011), nítido exemplo do cenário retratado por Lévy (2007).

Alvim destaca que as ferramentas tecnológicas Web 2.0 são oportunidades para as bibliotecas melhorarem sua comunicação, pois o intercâmbio e a cooperação permitidos pelo uso dessas ferramentas intensificam a geração e o compartilhamento de conteúdo entre os usuários (Alvim, 2011, p. 15).

Em estudo publicado em 2011, Alvim destaca que, em Portugal, as bibliotecas utilizam o *Facebook* de maneira expressiva. No Brasil, alguns estudos versam sobre a temática, como pode ser verificado nos trabalhos: Aguiar e Silva (2013); Ribeiro, Leite e

Garcia Lopes (2014) no contexto das bibliotecas universitárias; Furtado (2009); Lanzi (2012) no contexto das bibliotecas escolares. Na Espanha, estudos como os de: Vieira (2013) e Vieira; Baptista e Cuervas-Cerveró (2013) retratam a temática no contexto das bibliotecas universitárias.

Ainda que de maneira sumária, pode-se identificar que o fenômeno do uso das redes sociais é irreversível mundialmente. Dessa forma, as bibliotecas devem usá-lo a seu favor, traçando novas formas de aproximação remota entre seus usuários.

Vieira salienta que o aumento nas pesquisas referentes ao uso das redes sociais, principalmente pelas bibliotecas universitárias, aumenta a cada dia. Todavia, devem aumentar de maneira equânime os estudos que versem sobre o planejamento e o desenvolvimento de políticas de uso das redes sociais (Vieira, 2013, p. 334).

O objetivo deste estudo foi avaliar de maneira exploratória e descritiva a contribuição da ferramenta social *Facebook* na melhoria da comunicação, divulgação e qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) – Câmpus Araraquara. A análise foi baseada na percepção dos usuários da biblioteca do IFSP – Câmpus Araraquara quanto ao uso da ferramenta.

O artigo, estruturado em cinco seções, inicia-se pela Introdução, apresentando, em seguida, os temas relevantes para a sustentação teórica do estudo, compreendendo o Referencial Teórico. O Percurso Metodológico abarca a terceira seção, em que são descritos os métodos de pesquisa utilizados no campo de análise. Na quarta sessão, são apresentados os Resultados e as Discussões da pesquisa. A última seção é finalizada com a Conclusão do estudo.

2 Referencial teórico

2.1 Bibliotecas Brasileiras como Organismos Estratégicos nas Organizações de Ensino

Milanesi discorre: "a organização do acervo não é mais a razão de ser da biblioteca. Surgiram os serviços de informação moldados aos grupos específicos [...], além da transferência do real para o virtual" (2002, p. 77). Neste novo cenário, por intermédio das TICs, a biblioteca deve passar a ver seu cliente não apenas como usuário da biblioteca, e sim como usuário da informação, pois a autonomia e a independência são características do perfil desse novo cliente (Milanesi, 2002).

A oferta de serviços *on-line* teve início com a automação das bibliotecas, viabilizada a partir do uso de sistemas computacionais para o gerenciamento de acervos, serviços e produtos. A automação das bibliotecas permitiu, entre outros, o acesso remoto a catálogos de acervos, revistas eletrônicas, bases de dados, dentre outros produtos. Na visão de Amaral, as bibliotecas ficarão obsoletas se falharem na compreensão e na comunicação com os serviços automatizados (Amaral, 1998).

As organizações, para atuarem coerentemente com o cenário posto pela Sociedade da Informação, não mais podem estar alheias às TICs, e sim utilizá-las como instrumentais em prol da melhoria dos produtos e serviços. Esse panorama não é diferente para as bibliotecas.

A trajetória das bibliotecas brasileiras nas organizações de ensino deve ser reescrita. Embora muitas tenham sido e sejam as tentativas para sua valorizações, o que a história apresenta é um panorama lóbrego, um cenário de falta de investimentos tanto nas bibliotecas quanto em seus profissionais. Nessa perspectiva de produtos e serviços 2.0, as bibliotecas podem reescrever suas histórias para atuarem como organismos estratégicos nas organizações. Não que esta tarefa já não seja executada por inúmeras bibliotecas, mas instiga-se maior exposição por meio do uso das redes sociais. No contexto das bibliotecas públicas brasileiras, um estudo de 2014 de Freitas e Silva ressalta que tais bibliotecas passam por severos problemas. Embora tenham sido pensadas para auxiliar no desenvolvimento educacional e cultural do país, o que se observa é uma realidade roadversa, sendo necessário repensar o papel das bibliotecas públicas e de seus profissionais (Freitas & Silva, 2014).

Infelizmente, esse não é um cenário compatível apenas com as bibliotecas públicas, mas também com outras tipologias de bibliotecas, tais como as escolares e as comunitárias, conforme aponta Rosa:

Nas escolas a situação não é diferente. Mais de dois terços delas, em todo Brasil, ainda não contam com biblioteca, apesar da Lei Federal 12.244/10 estabelecer o ano de 2020 como prazo limite para que 100% das instituições públicas e privadas contem com tal equipamento e com a assessoria de bibliotecários (Rosa, 2014).

Lamentavelmente, no Brasil as bibliotecas sustentam o estigma de que são geradoras de despesas, o que dificulta ações de investimento e manutenção. Ainda são necessárias ações para confirmar o óbvio: que as bibliotecas devem continuar o percurso para se consolidar como organismos estratégicos nas organizações.

Inúmeras são as contribuições das bibliotecas para suas organizações. Estudos como o de Santos e Santos (2009) comprovam que, nas organizações de ensino, os discentes que mais utilizam os produtos e serviços das bibliotecas apresentam melhor desempenho educacional (exemplo: melhores notas, participações em projetos extracurriculares, entre outras atividades). Bezerra (2008) esclarece que as bibliotecas são fundamentais para facilitar os processos de ensino e aprendizagem, além de atuar como organismos de vivências coletivas, culturais e sociais.

Nesse sentido, fomentar o uso das redes sociais pelas bibliotecas contribui no processo de consolidação e divulgação desses organismos. No entanto, não se deve somente fomentar, e sim, sincronicamente, planejar e construir práticas de uso dessas tecnologias, como disserta Viera (2013).

2.2 Web 2.0 e a remodelagem do Serviço de Referência

De acordo com Grogan (1995), o primeiro artigo a usar a expressão “serviço de referência” foi lido em uma conferência, no ano de 1891, por William B.Child, bibliotecário do *Columbia College* e sucessor de *Melvil Dewey*.

O Serviço de Referência (SR) é um setor existente em toda e qualquer tipologia de biblioteca. As primeiras relações entre usuários e profissionais da informação, em sua maioria, dão-se no SR. Todos os setores de uma biblioteca são essenciais para o desenvolvimento das atividades; porém, para o usuário, o SR é o que fica em evidência, pois é ele que traduz as atividades desenvolvidas pelos demais setores, constituindo a atividade fim de uma biblioteca.

Para Jesus e Cunha:

O serviço de referência serve como um mediador entre o conhecimento disponibilizado e o usuário que fará uso desse conhecimento, pois sem a participação do mediador a informação recebida, dificilmente seria eficiente ou de qualidade. A tradução da informação buscada para um documento que contenha a mesma informação é feita por profissionais que são especializados em pesquisar e atender à necessidade de informação (2012, p. 113).

Os processos entre os setores de uma biblioteca são interligados. Com os impactos das novas tecnologias e da Web 2.0, esses processos estão sendo remodelados, assim como a forma de trabalhar dos profissionais da informação. Atualmente, um único sistema de gerenciamento de biblioteca comporta atividades que permeiam todos os setores, tais como aquisição de materiais, processamento técnico de acervo, gerenciamento dos processos de circulação do acervo, disseminação seletiva da informação, entre outros, sem contar as atividades colaborativas/cooperativas que são desenvolvidas entre diferentes instituições através de sistemas integrados.

Pereira e Carvalho 2012 ressaltam que as novas tecnologias abriram espaço para o Serviço de Referência Virtual (SRV), que, segundo Novak, pode ser compreendido como o serviço em que os usuários utilizam as tecnologias para se comunicar com a equipe de referência remotamente (Novak, 2010, p. 34).

A Web 2.0 pode ser considerada a maior revolução da Internet, pois propiciou aos usuários possibilidades de navegação, compartilhamento e produção de conteúdo. O tráfego de informação na Web 2.0 é vigoroso, sendo esta apenas uma mudança na maneira de promover os produtos e serviços de informação (O’Reilly, 2005).

Web 2.0 tem a rede como plataforma, abarca todos os dispositivos conectados. As aplicações Web 2.0 são aquelas que produzem a maioria das vantagens intrínsecas da plataforma: distribui o *software* como um serviço de atualização contínuo que se torna

melhor quanto mais pessoas o utilizam, consome e transforma os dados de múltiplas fontes - inclusive de usuários individuais - enquanto fornece seus próprios dados e serviços, de maneira a permitir modificações por outros usuários, cria efeitos de rede através de uma 'arquitetura participativa' e supera a metáfora de página da Web 1.0 para proporcionar ricas experiências aos usuários (O'Reilly, 2005).

Vieira, Baptista e Cuevas-Ceveró (2013) destacam que o conceito inerente ao termo Web 2.0 refere-se à participação dos usuários como ponto nevrálgico na geração, interação, indexação e colaboração para a criação de novos conteúdos no ambiente virtual. Nesse sentido, Miller (2005 citado por Vieira, Baptista & Cuevas-Cerveró, 2013) observa que a Web 2.0 é participativa, interativa e apresenta valor para a geração de conteúdo pelo próprio usuário.

Os recursos compostos pela Web 2.0, somados a interatividade e dinamismo, podem e estão sendo utilizados pelos SR das bibliotecas, o que amplia as possibilidades de interação e estreita o relacionamento entre o profissional da informação e o usuário. Quando as bibliotecas fazem uso desses recursos da Web 2.0, muitas vezes ela é denominada de Biblioteca 2.0, termo cunhado por Casey e Savastinuk (2006, p. 12).

A Biblioteca 2.0 é compreendida como um ambiente de participação do usuário na criação e manutenção dos serviços e produtos. A interatividade entre biblioteca e usuários, por meio das TIC, é o foco principal (Casey & Savastinuk, 2006, p. 12).

As bibliotecas, como organismos propagadores da informação, passam, com a incorporação das tecnologias, a desfrutar de um maior número de ferramentas que possibilitam a ampliação, a comunicação e a divulgação dos produtos e serviços para seus usuários. Nesse sentido, há necessidade de uma remodelagem do SR, para que este atenda tanto o usuário presencial quanto o remoto (Pereira, 2012, p. 30). Apresentam-se, a seguir, algumas das ferramentas que podem ser consideradas ferramentas 2.0. Várias delas estão sendo utilizadas por bibliotecas, como é o caso do *Facebook*, evidenciado na Figura 1 – *Exemplos de Ferramentas 2.0*.

FIGURA 1 – Exemplos de Ferramentas 2.0



Fonte: AGUIAR (2014).

A Tabela 1 – *Categorias das ferramentas 2.0* apresenta as principais categorias e suas respectivas descrições.

Tabela 1 – Categorias das ferramentas 2.0

| Ferramenta 2.0 | Descrição |
|----------------|--|
| Blogs | ferramenta de publicação de conteúdos (<i>posts</i> ou entradas de texto) sobre um assunto em particular. Combina texto, imagens e <i>links</i> para outros <i>blogs</i> , páginas da <i>web</i> e mídias relacionadas a seu tema. Possibilita que leitores deixem comentários de forma a interagir com o autor e outros leitores. Em bibliotecas, essa ferramenta pode ser utilizada como meio de divulgação dos seus serviços (resumo de novas aquisições, sumário de periódicos correntes, tutoriais de treinamento, dentre outros), notícias de interesse geral e novidades. O <i>blog</i> oferece realimentação aos usuários que o acompanham. Exemplos de aplicativos: <i>Wordpress</i> , <i>Blogger</i> , <i>BlogLines</i> ; |
| Microblogs | microblogs : permite que usuários enviem e recebam atualizações pessoais de outros contatos a partir de textos breves por meio do <i>website</i> do serviço ou por mensagens de texto (SMS). As |

| | |
|--|--|
| | atualizações são exibidas em tempo real no perfil de usuários. Segundo Milstein (2009), é um serviço do qual as bibliotecas (e bibliotecários) podem fazer bom uso sem gastar muito tempo ou esforço e que, normalmente, apresenta alto índice de adesão dos usuários. Exemplo de aplicativo: <i>Twitter</i> ; |
| Redes Sociais | redes sociais: são <i>sites</i> de relacionamento social que permitem aos seus usuários compartilhar informações pessoais, trocar mensagens e participar de grupos de discussões com temas e interesses comuns, além de compartilhar conteúdos. Essa ferramenta permite às bibliotecas divulgar notícias de interesse geral e informações à comunidade de usuários. Exemplos de aplicativos: <i>Facebook, LinkedIn</i> ; |
| Redes Sociais de Leitura | redes sociais de leitura: voltadas para leitores de livros em geral. Permitem a catalogação, compartilhamento e recomendação de livros a uma rede de amigos. Possibilita a inclusão de <i>tags</i> e comentários (como resenhas) a livros, possibilitando a comunicação e interação dos usuários. Nas bibliotecas, auxilia na divulgação dos livros disponíveis e auxilia no compartilhamento público de opiniões entre os usuários. Exemplos de aplicativos: <i>LibraryThing, Skoob</i> ; |
| Portais de compartilhamento de imagens | portais de compartilhamento de imagens: possibilitam a livre indexação/classificação de assuntos das informações contidas em imagens pelo uso de <i>tags</i> (etiquetas) atribuídas livremente pelos usuários. Para as bibliotecas, a ferramenta permite que se disponibilizem e compartilhem fotos do seu espaço físico, assim como fotos de eventos, de campanhas, imagens de capas de livros (neste caso, em interação com o <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i>). Exemplos de aplicativos: <i>Flickr, Photobucket, ImageShack</i> ; |
| Portais de compartilhamento de vídeos | portais de compartilhamento de vídeos: permitem que os usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital. Uma característica importante é que os vídeos compartilhados podem ser incluídos em <i>blogs</i> através de uma interface de programação de aplicativos <i>Application Programming Interface (API)</i> , a qual facilita a troca de mensagens ou dados entre duas ou mais aplicações. A biblioteca pode criar e disponibilizar tutoriais de utilização do seu <i>OPAC</i> , vídeos educativos de preservação do acervo e divulgar eventos organizados internamente. Exemplos de aplicativos: <i>YouTube, Vimeo, Dailymotion</i> ; |
| Portais de compartilhamento de favoritos | portais de compartilhamento de favoritos: caracterizados como serviços <i>on-line</i> que permitem adicionar, pesquisar e compartilhar <i>websites</i> favoritos (<i>bookmarks</i>) sobre qualquer assunto. É possível acrescentar título, <i>tags</i> e comentários referentes a cada <i>bookmark</i> , o que auxiliaria na divulgação de <i>links</i> interessantes e potencialmente úteis aos usuários. Exemplos de aplicativos: <i>Delicious, Digg, StumbleUpon</i> ; |
| Wikis | wikis: ferramentas de criação de documentos <i>on-line</i> editáveis e colaborativos. Esses documentos podem abordar apenas um determinado assunto ou vários. A utilização dessa ferramenta em bibliotecas possibilita, por exemplo, que um usuário compartilhe informações sobre determinado assunto específico de um livro que tenha lido, ou sobre outros. Exemplo de aplicativo: <i>Wikipédia</i> ; |
| Mensagens instantâneas | mensagens instantâneas (MIs): possibilitam a comunicação instantânea com contatos pré-cadastrados, prescindindo da instalação de <i>software</i> específico. Nas bibliotecas, essa ferramenta pode expandir os serviços de referência tradicionais, possibilitar o atendimento a vários usuários de forma simultânea e independentemente da localização geográfica, desde que os usuários estejam conectados à rede mundial. Algumas redes sociais possuem sua própria ferramenta de MI. Exemplos de aplicativos: <i>Google Talk, Live Messenger, Yahoo! Messenger, Skype</i> ; |
| Fontes RSS | fontes RSS (Feed): são listas de atualização de conteúdo de um determinado <i>site</i> , escritos com especificações baseadas em XML4. Um programa Leitor de <i>Feed</i> (agregador) permite que os usuários recebam atualizações do <i>site</i> de origem sem ter que visitá-lo. O ideal é que toda biblioteca possua uma ou mais fontes RSS em seu <i>website</i> relacionados a diversos temas de interesses dos usuários. Mais vantajoso ainda seria possuir fontes RSS personalizáveis voltadas para alcançar o maior número possível de usuários assinantes dos <i>feed</i> . Nesta categoria não se consideram os <i>feed</i> gerados por demais ferramentas 2.0, tais como os <i>blogs</i> e <i>microblogs</i> . Exemplos de aplicativos: <i>Feed de Novas Aquisições, Feed de Notícias</i> . |

Fonte: Adaptada de Jorge; Ribeiro (2013)

3 Percurso metodológico

A metodologia da pesquisa, que contemplou uma revisão de literatura, apresenta um caráter exploratório, com abordagem qualiquantitativa. Concorda com Pádua quando a autora disserta que:

A busca de uma explicação verdadeira para as relações que ocorrem entre os fatos, quer naturais, quer sociais, passa dentro da chamada teoria do conhecimento, pela discussão do método [...] embora historicamente, à medida que foram se legitimando e consolidando os procedimentos qualitativos nas ciências humanas, tenha se estabelecido um certo preconceito com relação às análises quantitativas, não se pode excluí-las do horizonte do pesquisador (Pádua, 2007, p. 16; 36).

A revisão de literatura se faz necessária para fornecer os aportes teóricos referentes à temática, assim como respaldar os conceitos previamente definidos. Com o presente estudo, foi verificado que o quantitativo de material que versa sobre a temática é volumoso e de fácil acesso, pois, como são materiais recentes, a maioria está disponível na Internet. O estudo apresenta-se com um caráter exploratório, pois aborda uma experiência empírica da biblioteca do IFSP – Câmpus Araraquara.

De acordo com Rampazzo (2005, p. 112), o questionário caracteriza-se como um instrumento de coleta de dados, constituído de uma série ordenada de questões que devem ser respondidas sem a presença do entrevistado. O autor destaca que é necessário e esclarecedor o envio, juntamente com o questionário, de uma carta contendo os motivos do entrevistador e destacando que o entrevistado não possui obrigatoriedade de resposta (2005, p. 112).

O questionário, utilizado como instrumento de coleta de dados, foi elaborado em *GoogleDocs* e enviado por *e-mail* à comunidade do câmpus (docentes, discentes e técnicos administrativos) no dia 29 de maio de 2015. Composto por oito questões de múltipla escolha, seus dados foram analisados no período de 03 a 04 de junho de 2015.

Especificamente utilizou-se, em algumas questões, a escala de Likert para medir a percepção (gráficos 2, 4, 7 e 8). Segundo Brandalise et al. (2009), Rensis Likert projetou no ano de 1932 uma escala para medir níveis de satisfação, denominada escala de Likert, ou escalas Somadas, cujo método é propor que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com afirmações relativas à situação analisada.

Atribuem-se valores numéricos às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado com relação à afirmação do questionário. A escala utilizada nesta pesquisa foi de 0 a 10; dessa maneira, cada pergunta possuía cinco alternativas cujos valores atribuídos foram: 0; 2.5; 5; 7.5; 10.

3.1 *Campo de Análise: a biblioteca do IFSP – Câmpus Araraquara*

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) é uma autarquia federal de ensino, fundada em 1909, como Escola de Aprendizes Artífices. Em seus 105 anos de trajetória, recebeu, também, os nomes de Escola Técnica Federal de São Paulo e Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. Com a transformação em Instituto, em dezembro de 2008, passou a ter *status* de universidade. Com a mudança, o IFSP passou a destinar 50% das vagas para os cursos técnicos e, no mínimo, 20% das vagas para os cursos de licenciatura, sobretudo nas áreas de Ciências e da Matemática. Complementarmente, continuará oferecendo cursos de formação inicial e continuada, tecnologias, engenharias e pós-graduação.

Além dos cursos presenciais, o IFSP oferta cursos Técnicos em Administração e em Informática para Internet e, a partir de 2012, o superior de Formação de Professores na modalidade de Ensino a Distância (EaD).

A estrutura do IFSP é *multicampi*, possui cerca de 24 mil alunos matriculados nos 38 *campi* e mais 4 mil alunos nos 19 polos de educação a distância distribuídos pelo estado de São Paulo (IFSP, 2015).

Cada *campus* possui em sua estrutura organizacional uma biblioteca, que conta geralmente com 2 bibliotecários. Santos define as bibliotecas do IFSP como sistemas informativos inseridos em sistemas maiores. No caso de cada biblioteca específica, o *campus* representa esse sistema maior. As bibliotecas prestam assessoria aos processos de ensino, pesquisa e extensão, e são dotadas de infraestrutura informacional para esses fins. Destaca-se que as bibliotecas do IFSP possuem uma tipologia pluricurricular, pois congregam características tipológicas das bibliotecas universitárias, escolares e especializadas (Santos, 2012, p. 80).

O *campus* Araraquara iniciou suas atividades em 16 de agosto de 2010, e possui quase cinco anos de trajetória e oferta os cursos:

- Técnicos concomitantes (o aluno já cursou ou cursa o Ensino Médio em outra instituição) em Informática, Mecânica e Mecatrônica;
- Cursos Superiores em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e em Mecatrônica Industrial;
- Licenciatura em Matemática.

A biblioteca do IFSP *Campus* Araraquara iniciou suas atividades no segundo semestre de 2011, e possui um acervo ainda pequeno, com cerca de 5.100 exemplares que têm especificidade nas áreas de Informática, Matemática, Mecânica e Mecatrônica. O acervo é composto por livros, multimeios e periódicos. Atualmente, a equipe da biblioteca é constituída por quatro servidores: uma bibliotecária, um assistente em administração e dois auxiliares de biblioteca.

O *campus* Araraquara possui mais de 500 alunos regularmente matriculados nos cursos anteriormente mencionados e 88 servidores efetivos (entre docentes e técnicos administrativos). A unidade vivencia um processo de expansão arquitetônica e de servidores. Com relação à expansão arquitetônica, nela está compreendida a ampliação do espaço físico da biblioteca.

O *Facebook* da biblioteca¹ foi criado em 2013. É uma ferramenta utilizada pela biblioteca para divulgar os produtos e serviços por ela oferecidos, tais como: Aquisições Mensais; Horário de Atendimento; Atividades Culturais; Varais Literários e também eventos ou informações interessantes realizados por outras organizações, tais como: Feiras de Livros, Pesquisas Científicas, Eventos Culturais, Campanhas Solidárias, entre outros.

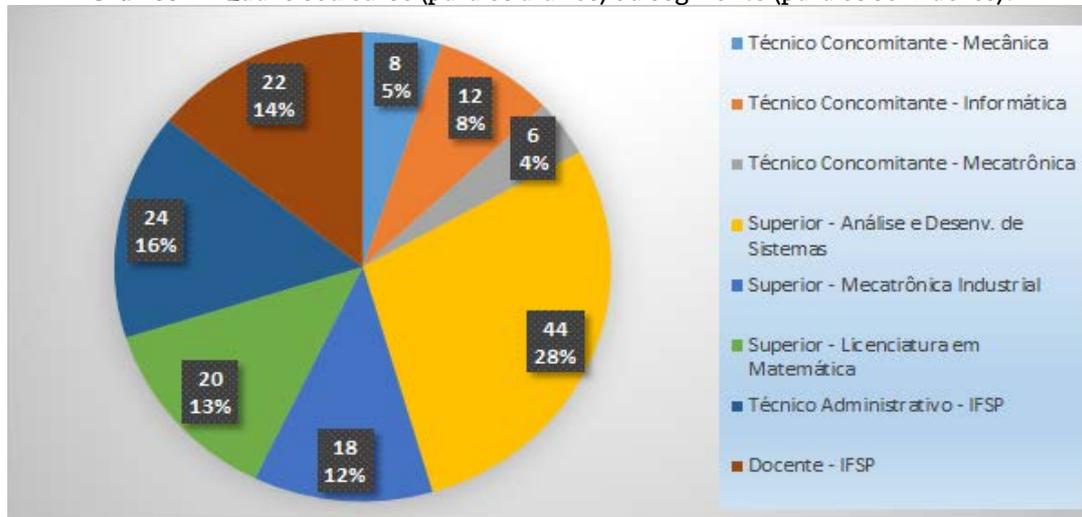
A biblioteca também utiliza a ferramenta para notificações, auxílios e cobranças aos usuários. Até o momento de análise de dados, o *Facebook* da biblioteca contava com 546 pessoas/organizações em sua rede de contatos.

4 Discussão e resultados

O questionário foi enviado por *e-mail* para uma lista que contemplou 500 discentes e 88 servidores, ou seja, todos os discentes e servidores ativos, totalizando 588 potenciais entrevistados. Houve um retorno de 154 respostas, o que representa 26% do universo de pesquisa.

A seguir, são apresentados os gráficos e a discussões dos resultados obtidos:

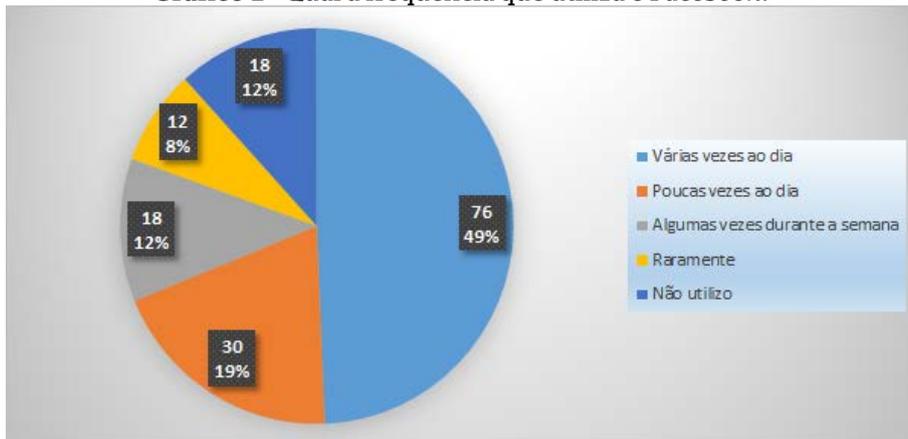
Gráfico 1 - Qual o seu curso (para os alunos) ou segmento (para os servidores)?



Com relação à primeira questão, a maioria dos entrevistados são discentes do curso Superior em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Compreende-se o maior número de respostas desse público tendo em vista sua afinidade com as TICs.

¹ *Facebook* da biblioteca do IFSP - *Campus* Araraquara: <https://www.facebook.com/biblioteca.ifspcampusararaquara>

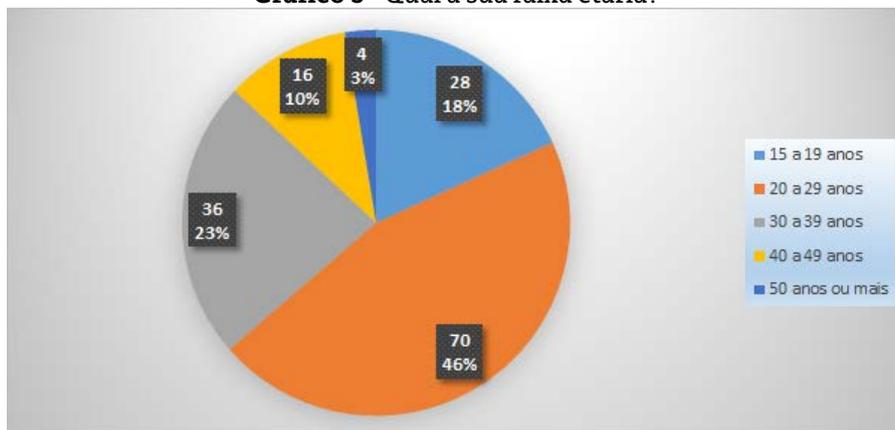
Gráfico 2 - Qual a frequência que utiliza o Facebook?



Valor obtido através da escala de Likert: 7,2%

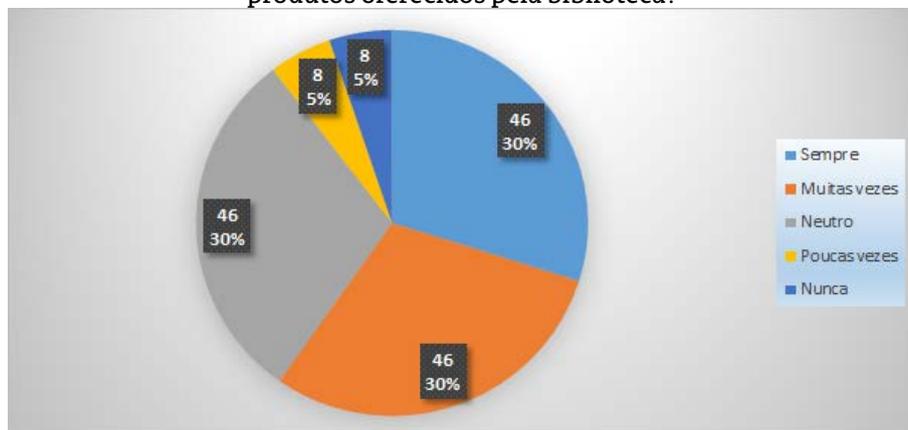
A maioria dos entrevistados (49%) utiliza o *Facebook* várias vezes ao dia. Dessa forma, o uso planejado da ferramenta pode propiciar uma comunicação mais efetiva entre a biblioteca e seus usuários.

Gráfico 3 - Qual a sua faixa etária?



Na terceira questão, 49% dos entrevistados possuem entre 20 e 29 anos, faixa etária da maioria dos discentes dos cursos do IFSP - *Campus Araraquara*. Nessa faixa etária, os indivíduos não possuem grandes dificuldades no uso de ferramentas, tais como o *Facebook*.

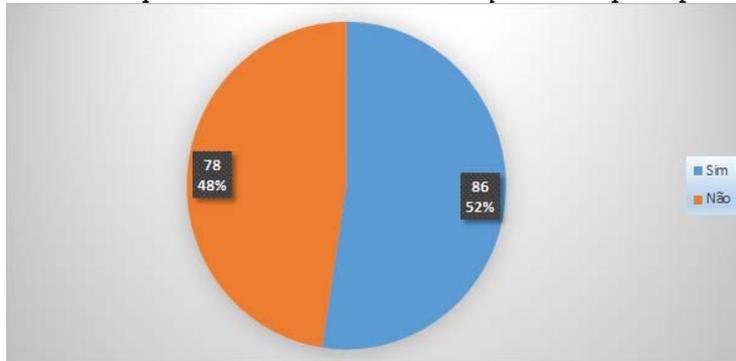
Gráfico 4 - O Facebook contribui para a melhoria da comunicação e divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?



Valor obtido através da escala de Likert: 6,9%

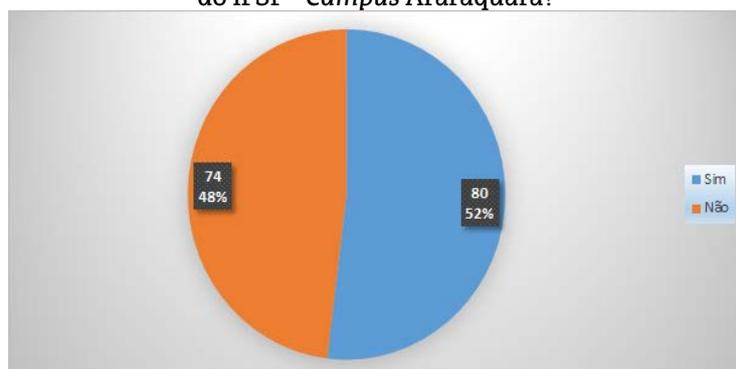
A quarta questão refere-se ao objetivo da pesquisa, cujos resultados demonstraram que o *Facebook* contribui satisfatoriamente nos processos de divulgação dos serviços e produtos da biblioteca, já que, dentro da escala de Likert, o valor obtido de 6,9% é satisfatório. Ainda que esse percentual possa ser melhorado, ele já apresenta parâmetros para solidificar e intensificar o uso potencial da ferramenta.

Gráfico 5 - Você sabia que a biblioteca do IFSP - *Campus Araraquara* possui *Facebook*?



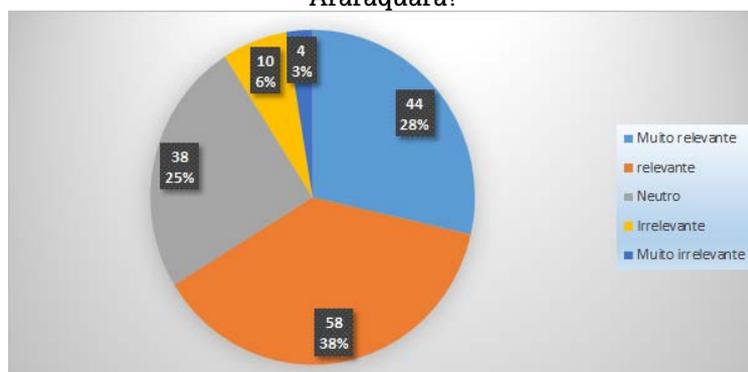
A quinta questão obteve resultados próximos. Ainda que 52% do entrevistados destacaram saber que o biblioteca possui *Facebook*, o destaque se refere aos 48% da amostra que não possuem conhecimento sobre o *Facebook* da biblioteca. Isto posto, uma maior divulgação da ferramenta precisa ser feita junto à comunidade.

Gráfico 6 - Você faz parte dos contatos da página do *Facebook* da biblioteca do IFSP - *Campus Araraquara*?



Com relação ao sexto questionamento, 52% dos entrevistados fazem parte da rede de contatos da biblioteca. A observação, assim como na questão anterior, vai para os 48% que não fazem parte da rede de contatos. Vale destacar que, no decorrer da pesquisa, houve um aumento de 8,6% na rede de contatos, aumento provavelmente ocorrido devido à pesquisa.

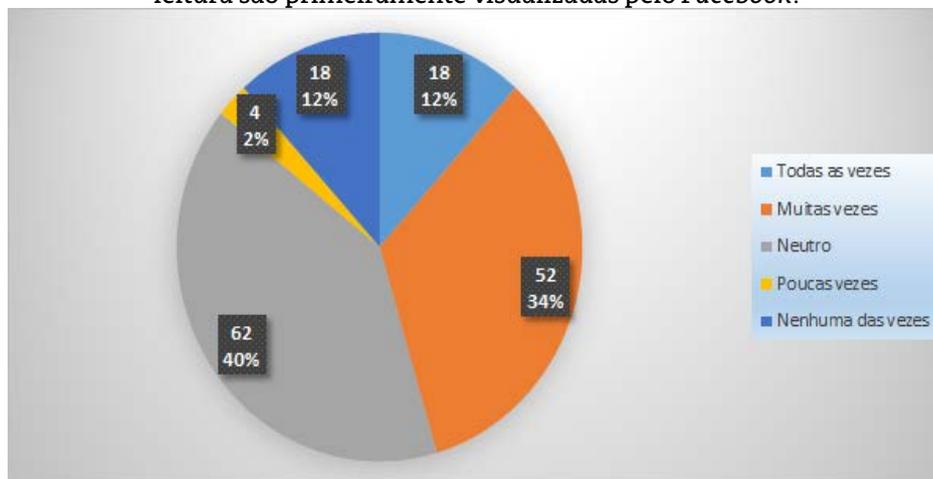
Gráfico 7 - Como você considera a utilização do *Facebook* pela biblioteca do IFSP - *Campus Araraquara*?



Valor obtido através da escala de Likert: 7,1%

A sétima questão vai ao encontro do objetivo da pesquisa e apresenta, de acordo com a escala de Likert, valor satisfatório, mas que poderá ser explorado. Assim, 28% dos entrevistados consideram a ferramenta muito relevante e 38% consideram relevante. Dessa forma, o uso da ferramenta deverá ser mantido e potencializado.

Gráfico 8 - Informações como: atualização do acervo, horário de atendimento e indicação de leitura são primeiramente visualizadas pelo Facebook?



Valor obtido através da escala de Likert: 5,8%

Um total de 34% dos entrevistados afirmaram que visualizam informações sobre os produtos e serviços da biblioteca primeiramente através do Facebook. Nesse sentido, a ferramenta é um canal de comunicação muito dinâmico e interativo, que necessita passar por um planejamento e uma divulgação iminente. Diante dos gráficos apresentados, os resultados revelaram que a ferramenta Facebook é aceita pela maioria da comunidade, especialmente pelos discentes. A faixa etária da maioria dos discentes do campus corresponde à Geração Y, que possui grande familiaridade com as TICs, de modo que utilizar a ferramenta Facebook faz parte das suas necessidades diárias.

De acordo com a análise do questionário, o Facebook contribui na melhoria da comunicação, divulgação e qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. São destacados alguns dos pontos levantados pelos usuários: a) Eles tomam conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca primeiramente através do Facebook; b) a rede de contatos da biblioteca precisa aumentar.

Dados interessantes puderam ser analisados com o estudo. O Facebook da biblioteca do IFSP ainda pode ser potencialmente explorado, tendo em vista que 48% dos entrevistados não fazem parte da sua rede de contatos. Essa é, portanto, uma oportunidade de mudança para o cenário.

O planejamento de políticas para utilização da ferramenta pela biblioteca deverá ser desenvolvido para auxiliar na comunicação e na aproximação remota entre biblioteca e usuários.

Um dado considerável com a pesquisa é que a rede de contatos passou de 546 para 634, ou seja, um aumento percentual de 8,6%. Isto posto, a pesquisa conseguiu ratificar sua hipótese e ainda aumentar sua rede de contatos em um curto intervalo de tempo.

5 Conclusões

Conclui-se que, cada vez mais, a ferramenta Facebook deve ser utilizada pela biblioteca do IFSP – Campus Araraquara. Destaca-se que um denso trabalho de divulgação da ferramenta deverá ser feito com a comunidade, visto que 48% da amostra destacou que não tinha conhecimento sobre o Facebook da biblioteca do IFSP - Campus Araraquara.

Os autores Jesus e Cunha (2012, p. 119) ratificaram que as redes sociais são as mais promissoras e amigáveis tecnologias a ser aplicadas às bibliotecas, pois permitem

uma interação com o usuário que dificilmente é conseguida através de outros meios de comunicação.

Constata-se que, ainda que o usuário não esteja fisicamente ocupando o espaço da biblioteca, ela tem muito a contribuir remotamente. Nesse sentido, retomamos a necessidade da remodelagem do SR para atender às demandas da própria comunidade, que esta cada vez mais adepta às ferramentas 2.0.

O *Facebook* é uma ferramenta que pode ser utilizada como forma de aproximação remota entre biblioteca e usuários. Os produtos e serviços, anteriormente prestado *in loco*, cada vez mais deverão ser disponibilizados remotamente. Com as variadas mudanças de paradigmas que a Sociedade da Informação impõe, as bibliotecas devem acompanhar a contento essas mudanças e fazer das TICs grandes aliadas, especificamente as redes sociais, visto que são fenômenos irreversíveis para as bibliotecas.

Nesse sentido, a biblioteca deverá caminhar para atuar como uma Biblioteca 2.0 (Casey & Savastinuk, 2006), acompanhando e otimizando as tendências da Web 2.0, em um cenário no qual o usuário e a informação são elementos primordiais.

O pensamento de Milanesi, ainda que no contexto das bibliotecas públicas, é salutar e sugere apontamentos e reflexões, afinal: “as bibliotecas estão entre dois tempos, o seu próprio modelo, que remete ao século XIX, e a necessidade de trazê-las para o século XXI. Enquanto o primeiro tempo deve ser superado, o segundo ainda deverá ser alcançado, como desafio técnico e político-social. Enquanto o primeiro oferece recursos conhecidos e acessíveis, o segundo depende de decisões que ultrapassam o campo técnico. As bases desse esboço ligam-se ao uso da tecnologia para preservar e fortalecer valores da informação pública” (Milanesi, 2013, p. 60).

Isto posto, as redes sociais, especificamente o *Facebook*, são mecanismos contemporâneos de aproximação remota entre usuários e bibliotecas. Shirky discorre que “a revolução não acontece quando a sociedade adota novas ferramentas. Acontece quando adota novos comportamentos” (SHIRKY, s.d.). E as bibliotecas necessitam urgentemente de mudanças em seus comportamentos, para cada vez mais fidelizar seus usuários.

Retoma-se Vieira quando o autor aponta que fazer uso das redes sociais já é fato consumado e irreversível. Tem-se que se consolidar também práticas de planejamento e desenvolvimento de políticas de uso destas tecnologias (Vieira, 2013, p. 314); neste sentido, os próximos passos para a biblioteca do IFSP - *Campus Araraquara* são: consolidar e ampliar a sua rede de contatos; desenvolver políticas e planejamento com relação ao uso do *Facebook*.

As bibliotecas podem e devem utilizar as ferramentas da web 2.0 para potencializar a divulgação de seus produtos e serviços. Acompanhar a tecnologia faz parte do processo de evolução de qualquer instituição. O desenvolvimento permitido por essas ferramentas demonstra a força da biblioteca e o princípio de uma revolução na Ciência da Informação (Jesus & Cunha, 2012), mas os autores ponderam que o uso da ferramenta apresenta vantagens e desvantagens, tais como as apresentadas no *Quadro 1 - Serviços de bibliotecas 2.0: vantagens e desvantagens* (Jorge & Ribeiro, 2013). Nesse sentido, o uso do *Facebook* deve ser planejado, de maneira consciente, para não tornar-se uma ferramenta banalizada e sem fins corporativos.

Referências

Aguiar, G. A e Silva, J. F. M. (2013). Análise do uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. *CRB 8 Digital*, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 2-10. Acedido em 10 de agosto de 2013 em: http://www.crb8.org.br/UserFiles/File/Artigo_An%C3%A1lise%20do%20uso%20das%20ferramentas%20de%20redes%20sociais%20em%20bibliotecas%20universit%C3%A1rias%20brasileiras.pdf

Alvim, L. (2001). Impossível não estar no *facebook*: o nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. *Cadernos BAD*, Lisboa, n. 1/2, p. 14-26. Acedido em 20 de abril de 2015 em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/737/736>

Brandelise, L. T. et al. (2009). A percepção e o comportamento ambiental dos universitários em relação ao grau de educação ambiental. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 16, n. 2, p.273-285, abr./jun. Acedido em 21 de abril de 2015 em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v16n2/v16n2a10.pdf>

Bezerra, M. A. C. (2008). O papel da biblioteca escolar: importância do setor no contexto educacional. *CRB – 8 Digital*, São Paulo, v. 1, n.2, p. 4 - 10. Acedido em 17 de maio de 2015 em: <http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/24/24>

Casey, M. E. e Savastinuk, L. C. (2006). Library 2.0: service for the next generation library. *Library Journal*. Acedido em 06 de fevereiro de 2015 em: http://www.michaelcasey.com/?page_id=5

Freitas, M. A. e Silva, V. B. (2014). Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123-146, jan./abr. 2014. Acedido em 21 de abril de 2015 em http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3890/pdf_54

Furtado, C. C. (2009). Bibliotecas escolares e web 2.0: revisão da literatura sobre Brasil e Portugal. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 135-150, Jul./Dez. 2009. Acedido em 21 de abril de 2015 em: <http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000012614.pdf>

Grogan, D. J. (1995). *A prática do serviço de referência*. Brasília, DF: Briquet de Lemos. IFSP. Institucional. (2015). Acedido em 04 de junho de 2015 em: <http://www.ifsp.edu.br/index.php/instituicao/ifsp.html>

Jesus, D. L. e Cunha, M. B. (2012). Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110 - 133, jan./mar. 2012. Acedido em 06 de fevereiro de 2015 em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>

Jorge, P. D. S de S. e Ribeiro, M. M. (2015). *Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras*: levantamento de uso e implicações. *AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento*, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 22-33, jan./jun. 2013. Acedido em 02 de junho de 2015 em: <http://www.atoz.ufpr.br>

Lanzi, L. A. C. (2012). *Apropriação das tecnologias de informação e comunicação em bibliotecas escolares: em busca de um espaço dinâmico*. 158 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília. 2012. Acedido em 21 de abril de 2015 em: http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/Lanzi%20L.A.C._mestrado_C.I._2012.pdf

Lévy, P. (2007). *Inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. 5. ed. São Paulo: Loyola. 212 p.

Maciel, D. et al. (2013). Biblioteca Pública Benedito Leite: análise de sua importância e as conseqüências de seu fechamento. *Múltiplo Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Acedido em 17 de maio de 2015 em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1989>

Milanesi, L. (2013). Biblioteca pública: do século XIX para o século XXI. *Revista USP*. São Paulo, p. 59-70, mar-maio. 2013. Acedido em 05 de fevereiro de 2015 em: <http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/61685/64574>

Moraes, L. S. (2014). Projeto: instrumento para planejamento e gestão de bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Belo Horizonte, MG. *Anais...* Belo Horizonte, MG: UFMG. Acedido em 14 de abril de 2015 em: https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/13snbu/Com_Oral/Red_Cen/Planejamento%20Estruturado/Lourdes%20de%20S%20Moraes%20-%20Projeto.pdf

O'Reilly, T. (2005). *Web 2.0: compact definition?* Acedido em 06 de fevereiro de 2015 em: <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html>

Pádua, E. M. M. (2007). *Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática*. 13ª. ed. São Paulo: Papirus, 113 p.

Pereira, O. M. (2012). *Serviço de referência virtual: seus avanços e desafios*. 63 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciência da

Informação, Porto Alegre. Acedido em 02 de junho de 2015 em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/69728/000872465.pdf?sequence=1>

Rampazzo, L. (2005). *Metodologia científica para alunos do curso de graduação e pós-graduação*. 3ª. Ed. São Paulo: Loyola, 125 p.

Ribeiro, A. e Leite, R. S. e Lopes, H. E. G. (2014). Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. *Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf., Campinas, SP*, v.12, n.3, p. 5-27 set/dez. 2014. Acedido em 12 de abril de 2015 em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>

Rosa, C. S. (2014). Sim! Biblioteca é importante! *Blog do Galeno*. 2014. Acedido em 23 de maio de 2015 em: <http://www.blogdogaleno.com.br/2014/08/25/sim-biblioteca-e-importante>

Santos, C. A. S. e Santos, M. P. (2009). Influência da biblioteca escolar no processo pedagógico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Campus Sertãozinho: análise. *Illuminart*. Sertãozinho, SP, v. 1, n. 2. p. 35-45. 2009. Acedido em 23 de maio de 2015 em: http://www.cefetsp.br/edu/sertaozinho/revista/volumes_antteriores/volume1numero2/iluminart.htm

Santos, C. A. S. (2012). *As unidades de informação dos Institutos Federais no apoio ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia: um estudo de percepção sociocognitiva com o uso do protocolo verbal em grupo*. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) – Centro de Educação e Ciências, Universidade Federal de São Carlos. Acedido em 04 de junho de 2015 em: http://www.btdt.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5712

Vieira, D. V. (2013). *A adoção de redes sociais em bibliotecas universitárias espanholas: um estudo das aplicações dos recursos da web 2.0.*, 289 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília. Acedido em 21 de abril de 2015 em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15815/1/2013_DavidVermonVieira.pdf

Vieira, D. V. e Baptista, S. G. e Cuervas-Cerveró, A. (2013). O uso das redes sociais na Biblioteca da Universidade Carlos III de Madri: delimitando as plataformas de acordo com o seu uso. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25, Florianópolis, SC. *Anais...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Acedido em 02 de fevereiro de 2015 em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Xw0Uk24hCcJ:portal.febab.org.br/anais/article/download/1427/1428+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>