



TENDÊNCIAS ATUAIS E PERSPETIVAS FUTURAS EM ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

ATAS DO III CONGRESSO ISKO ESPANHA-PORTUGAL
XIII CONGRESSO ISKO ESPANHA

Universidade de Coimbra, 23 e 24 de novembro de 2017

Com a coordenação de

Maria da Graça Simões, Maria Manuel Borges

TÍTULO

Tendências Atuais e Perspetivas Futuras em Organização do Conhecimento: atas do III Congresso ISKO Espanha e Portugal - XIII Congresso ISKO Espanha

COORDENADORES

Maria da Graça Simões
Maria Manuel Borges

EDIÇÃO

Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX - CEIS20

ISBN

978-972-8627-75-1

ACESSO

<https://purl.org/sci/atas/isko2017>

COPYRIGHT

Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

OBRA PUBLICADA COM O APOIO DE



FLUC FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE DE COIMBRA



CEIS 20
CENTRO DE ESTUDOS
INTERDISCIPLINARES
DO SÉCULO XX
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FCT
Fundação para a Ciência e a Tecnologia
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PROJETO UID/HIS/00460/2013

O PROCESSO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS COM USO DAS REDES SOCIAIS

Ana Roberta Sousa Mota

Universidade Federal da Paraíba, 0000-0001-6663-504, anarobertamota@gmail.com

RESUMO Com a criação da internet os serviços das bibliotecas se modificaram e a proporção da explosão bibliográfica cresceu à medida que as tecnologias de comunicação se desenvolveram a grande rede mundial ampliou as possibilidades de comunicação e investigação. A cultura de convergências dos medias e o uso das Tecnologias Digitais nas Bibliotecas Universitárias para disseminar informações revela o objetivo do artigo, em analisar a utilização das redes sociais como ferramenta de comunicação junto aos utilizadores. Aborda conceitos biblioteca universitária e redes sociais. Enfatiza a importância das redes sociais e o uso das novas tecnologias de comunicação e informação para disseminação de informações relativos a produtos e serviços de uma biblioteca universitária. A metodologia empregada baseou-se na aplicação de questionário online com bibliotecários de referência e levantamento em sítios na internet de bibliotecas universitárias brasileiras que utilizam redes sociais. No estudo verificou-se que com a evolução das bibliotecas e advento de TIC, as bibliotecas universitárias têm se inserindo paulatinamente nos novos paradigmas da informação e comunicação em plataformas digitais de forma proativa utilizando as redes sociais para o acesso e disseminação de informações da própria biblioteca. O processo de comunicação para a transação de referência ocorre predominantemente com a utilização de e-mail e telefone fixo, as redes sociais são utilizadas pela maioria das BUB, sendo o Facebook e o Twitter as mais empregadas, principalmente na divulgação de produtos e serviços, ou seja, para marketing e estratégias de promoção/publicidade. Contudo, para além de ferramenta de marketing digital dessas bibliotecas universitárias, vemos que os serviços de referência também estão sendo utilizados para atender à necessidade informacional dos usuários.

PALAVRAS-CHAVE *Biblioteca Universitária, Redes Sociais, Serviço de Referência, Tecnologia da Informação e Comunicação.*

ABSTRACT With the creation of the internet, libraries' services have changed and the proportion of the bibliographical explosion has increased as communication technologies have developed the great world wide network has expanded the possibilities of communication and research. The culture of convergence of media and the use of Digital Technologies in University Libraries to disseminate information reveals the purpose of the article in analyzing the use of social networks as a tool for communication with users. It addresses university library concepts and social networks. It emphasizes the importance of social networks and the use of new communication and information technologies to disseminate information about products and services of a university library. The methodology used was based on the application of an online questionnaire with reference librarians and survey on internet sites of Brazilian university libraries that use social networks. In the study it was verified that with the evolution of the libraries and the advent of TIC, university libraries have gradually inserted themselves in the new paradigms of information and communication in digital platforms in a proactive way using the social networks for the access and dissemination of information of the own library . The communication process for the referral transaction occurs predominantly with the use of e-mail and landline telephones, social networks are used by most BUBs,

with Facebook and Twitter being the most employed, mainly in the dissemination of products and services, That is, for marketing and promotion / advertising strategies. However, in addition to the digital marketing tool of these university libraries, we can see that reference services are also being used to meet users' informational needs.

KEYWORDS *University Library, Social Networks, Reference Service, Information Technology and Communication.*

COPYRIGHT Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

INTRODUÇÃO

Com a criação da internet os serviços das bibliotecas se modificaram e a proporção da explosão bibliográfica acresceu à medida que as tecnologias de comunicação se desenvolveram. A grande rede mundial ampliou as possibilidades de comunicação e investigação, Guimarães (2005, p. 159) ressalta que “com a introdução World Wide Web, a internet se tornou um dos principais recursos de comunicação no mundo atual.” Enquanto Souto (2003, p. 74) afirma que “com o uso do computador a literatura científica aumentou nos últimos anos. As facilidades de acesso permitidas pela internet contribuíram para o aumento dessa produção científica”. Fatores como estes contribuíram para a proliferação de: textos, artigos, livros digitais, resenhas, relatórios, pré-prints, teses, dissertações, chats, e-mails, videoconferências e sites, além dos multimédias, definidos pela APDSI (2007, p. 70) como “tecnologias da informação que permitem a utilização simultânea de vários tipos de dados digitais (textuais, visuais e sonoros) no interior de uma mesma aplicação ou de um mesmo suporte” o mesmo tempo em que a internet facilitou o acesso à informação e a comunicação tornou também à medida e a organização deste conteúdo um desafio para sociedade.

De acordo com Castells (1999, p. 46) uma característica importante da sociedade informacional, ainda que não esgote todo o seu significado é, “a lógica de sua estrutura básica em redes, o que explica o uso do conceito de 'sociedade em rede’”. Ao surgir a sociedade em rede torna-se possível o desenvolvimento das novas tecnologias da informação que, “agruparam-se em torno de redes de empresas, organizações e instituições para formar um novo paradigma sociotécnico” (Castells, 1999, p.77) cujos aspectos centrais, representam a base material da sociedade da informação.

A apresentação deste contexto fez com que muitos questionassem sobre a permanência das bibliotecas, devido às facilidades que a tecnologia proporciona, porém, comungamos com Cunha (2000, p. 75) ao afirmar que “as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos”, o papel das bibliotecas de armazenar, disponibilizar e facilitar o acesso à informação ampliou-se para o ambiente virtual, fazendo com que as mesmas se adaptem as mudanças e aperfeiçoem os serviços oferecidos.

A relevância das informações para o desenvolvimento social e organizacional é notória por toda sua ênfase na sociedade contemporânea. A utilização adequada de informações que circulam nas instituições configura-se em um contexto representando uma vantagem competitiva e desenvolvimento estratégico. Inovações tecnológicas e diversas possibilidades de comunicação têm contribuído para a interação entre ambientes, indivíduos e informações, permitindo maior coesão e alcance de resultados desejados.

A biblioteca universitária definida como “um sistema orgânico de atividades que envolvem a produção e registros de conhecimentos, recursos materiais e humanos necessários para servir de suporte às funções básicas em instituições de nível superior” (Mangue, 2007, p. 26) é parte do ambiente universitário e estão aderindo cada vez mais as TIC como ferramenta de disseminação do conhecimento e dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica. Nessa perspectiva, as redes sociais, definidas por Marteleto e Tomaél (2005, p.75) 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”, disponíveis na web 2.0, a exemplo do o Twitter, Facebook, LinkedIn e Slideshare tem se configurado de grande relevância na disseminação de informações e serviços oferecidos para a comunidade acadêmica.

Um novo comportamento é exigido aos bibliotecários, o de mediador entre serviços em plataformas digitais e os utilizadores, Silva (2010, p.25) afirma que a mediação é destinada, em especial, aos

info-incluídos e os born digital ou nativos da internet. Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante.

Diante do contexto apresentado pelas novas tecnologias da informação e comunicação em plataformas digitais, é de extrema importância que as bibliotecas se adaptem a esta cultura de convergência de novas mídias e que seus profissionais se aperfeiçoem para oferecer novos serviços em novas plataformas e ferramentas que utilizam da inteligência coletiva e compartilhamento de informações. Para isto, o objetivo deste artigo é analisar a utilização das redes sociais como ferramenta de comunicação junto aos utilizadores.

METODOLOGIA

A metodologia empregada baseou-se na pesquisa bibliográfica e levantamento em sítios na internet de bibliotecas universitárias brasileiras que utilizam redes sociais. No estudo verificou-se que com a evolução das bibliotecas e advento de TIC, as bibliotecas universitárias têm se inserindo paulatinamente nos novos paradigmas da informação e comunicação em plataformas digitais de forma proativa utilizando as redes sociais para o acesso e disseminação de informações da própria biblioteca. Para perceber a compreensão dos bibliotecários identificar esta afirmativa, perguntou-se em questionário *online* a 40 bibliotecários de bibliotecas universitárias brasileiras (Universidade Federal de Goiás, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Fundação Universidade Federal da Grande Dourados, Universidade Federal de Mato Grosso, Universidade de Cuiabá, Universidade de Brasília, Universidade Católica Dom Bosco, Universidade Católica de Brasília, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal da Paraíba, Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Universidade Federal de Campina Grande, Universidade Federal do Pará, Universidade Nilton Lins, Universidade da Amazônia, Universidade

Federal do Amazonas, Universidade Federal do Acre, Universidade Federal Rural da Amazônia, Universidade Federal de Roraima, Fundação Universidade Federal do Tocantins, Universidade Federal de Lavras, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal de Viçosa, Universidade Federal de São Carlos, Fundação Universidade Federal do Abc, Universidade Estadual de Campinas, Universidade Federal de São Paulo, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade de Santa Cruz do Sul, Universidade Positivo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Universidade Federal do Paraná, Universidade de Caxias do Sul e Universidade do Vale do Rio dos Sinos): Quais meios utilizados para comunicação com o usuário? Se os bibliotecários utilizam redes sociais? Quais as redes são utilizadas e com que finalidade.

RESULTADOS

A respeito dos meios utilizados para a comunicação com o usuário. A maioria respondeu ser por e-mail (98%), seguido do telefone fixo (93%), rede social (63%), computador (55%), página oficial da biblioteca na internet (53%), telefone inteligente (23%), *chat* (20%), fax (10%) e, tablete (5%). No entanto, percebe-se que o e-mail e o telefone fixo são os principais meios de comunicação com a biblioteca. As redes sociais são utilizadas por mais da metade das bibliotecas, juntamente com os computadores e *website* oficial, enquanto, *smartphones*, *chat*, fax e tablete são pouco utilizados.

O uso de redes sociais pelo serviço de referência, aponta positivamente 55% das bibliotecas inquiridas e negativamente 45% das bibliotecas.

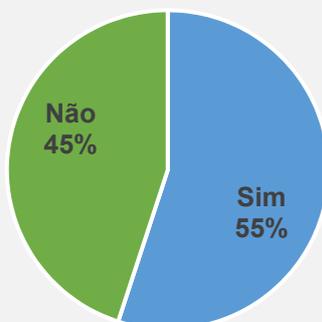


Gráfico 1- Uso de redes sociais pelo serviço de referência N=40

Fonte: dados da pesquisa, 2016

Em caso positivo pediu-se para que o respondente indicasse quais redes sociais eram utilizadas nas bibliotecas em que atuam. As respostas, demonstram que: 24 usam Facebook, 10 Twitter, três Flickr e Google + e, um Academia.edu. Na categoria outros, identificou-se: 2 blogs e 1 whatsapp.

Para compreender a finalidade do uso dessas ferramentas, indagou-se acerca das funções do uso das redes sociais. Sendo assim, o resultado obtido indica que 96% afirmam utilizar as redes sociais para divulgar seus produtos e serviços, 68% disseram ser para interagir com o usuário ou atrair usuários, 64% apontaram que é para se comunicar, 32% para buscar informações e manter-se atualizado e, 4% buscar parcerias. Assim, de acordo com os resultados, revela-se que a maioria dos bibliotecários utilizam as

redes sociais para divulgação de produtos e serviços, ao passo que a minoria busca parcerias através das redes sociais.

Tabela 1 - Finalidade para o uso de redes sociais em bibliotecas universitárias

Funções para utilização de redes sociais pelo serviço de referência.	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Interagir com o usuário	17	68
Divulgar seus produtos, serviços	24	96
Buscar informações e manter-se atualizado	8	32
Buscar parcerias	1	4
Comunicar-se	16	64
Atrair usuários	17	68

Fonte: dados da pesquisa, 2016

CONCLUSÕES

O processo de comunicação para a transação de referência ocorre predominantemente com a utilização de e-mail e telefone fixo, as redes sociais são utilizadas pela maioria das BUB, sendo o Facebook e o Twitter as mais empregadas, principalmente na divulgação de produtos e serviços, ou seja, para marketing e estratégias de promoção/publicidade. Contudo, para além de ferramenta de marketing digital dessas bibliotecas universitárias, vemos que os serviços de referência se utilizam das redes sociais para atender à necessidade informacional dos usuários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APDSI. (2007). *Glossário da sociedade da informação*. Retrieved from <http://www.apdsi.pt/index.php/news/138/122/Glossario-da-Sociedade-da-Informacao---Versao-2007>
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- Cunha, M. B. (2000). Construindo o futuro : a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência Da Informação*, 29(1), 71–89.
- Guimarães, Â. de M. (2005). Internet. In *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Mangue, M. V. (2007). *Consolidação do processo de informatização em sistemas de bibliotecas universitárias da África do Sul, Brasil e Moçambique*. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. Retrieved from http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-74QHWR/doutorado__manuel_valente_mangue.pdf;jsessionid=8077D5623900D245E1D0893F640FF1EB?sequence=1
- Marteletto, Regina Maria; Tomaél, M. I. (2005). Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS). In *Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis.
- Souto, L. F. (2003). Recuperação de informações bases de dados: usos de tesouros. *Transinformação*, 15(1), 73–81.