

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

GABRIELA DE JESUS LAUZANA ALMENDRA

AS APROPRIAÇÕES DA MÍDIA SOCIAL FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS ESTADUAIS BRASILEIRAS

Rio de Janeiro

2014

GABRIELA DE JESUS LAUZANA ALMENDRA

AS APROPRIAÇÕES DA MÍDIA SOCIAL FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS ESTADUAIS BRASILEIRAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Orientador: Prof. Dr. Alberto Calil Junior

Rio de Janeiro

2014

A448

Almendra, Gabriela de Jesus Lauzana.

As apropriações da mídia social Facebook pelas Bibliotecas
Públicas Estaduais brasileiras / Gabriela de Jesus Lauzana
Almendra. – 2014.

89 f. : il. color. , graf. , tab. , 30 cm.

Orientador: Alberto Calil Junior.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

Bibliografia: f. 83-86.

1. Bibliotecas públicas estaduais. 2. Mediação. 3.
Competência informacional. 4. Mídias sociais. 5. Facebook. I.
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Escola de
Biblioteconomia. II. Calil Junior, Alberto. III. Título.

CDD 027.48130223

GABRIELA DE JESUS LAUZANA ALMENDRA

AS APROPRIAÇÕES DA MÍDIA SOCIAL FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS ESTADUAIS BRASILEIRAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia, pela
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Aprovado em: ____ de junho de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Alberto Calil Junior – Orientador
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dra. Naira Christofolleti Silveira
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dra. Nanci Elizabeth Oddone
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Aos meus pais, por sempre me apoiarem.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, por terem sempre me incentivado a não desistir de seguir em frente.

Ao Thiago que, com muito carinho e compreensão, tem me acompanhado nesses anos. Não conseguiria chegar aqui sem você.

Aos queridos amigos Vinicius Tolentino, Aline Franca, Desiane Silva, Renan Leite, Carol Ribeiro, Jessica Nogueira, João Paranhos e Adriano Gonzaga por todas as conversas, ombros, desabaços e apoio. Quero levar a amizade de vocês pela vida toda.

Aos amigos que fiz na Finep: Angélica, Dilzinha, Lelê, Rosa, Tatí e Zé. Vocês são exemplos de profissionais em que me inspiro. Muito obrigada pela oportunidade e pela compreensão. Que esse laço nunca se afrouxe, mas se torne cada vez mais firme e forte.

À Dani Fonseca, por ter me ajudado na procura sem fim dos artigos para este trabalho.

Agradeço o meu orientador, professor Alberto Calil Junior, pelas palavras que valem além da esfera acadêmica, pela dedicação e paciência de me acompanhar desde a Iniciação Científica e pela confiança em mim depositada. Obrigada por ter derrubado as paredes de concreto da Biblioteconomia.

Aos professores da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), que proporcionaram aos meus colegas e a mim não somente o conhecimento explícito, mas a manifestação do caráter e da afetividade da educação no processo de formação profissional. Seu comprometimento com o ensino serve de inspiração. Faço votos que sejamos parceiros em outros momentos dentro da academia.

“À medida que as sociedades mudam as bibliotecas também têm de mudar, mas bibliotecas e bibliotecários também têm o poder de provocar mudanças na sociedade.”

(Bob Usherwood)

“With all the tools that this new social media brings to the table, what’s the most efficient way to contact Batman? Because I don’t think it’s the Bat-signal anymore.”

(Walter Flanagan)

RESUMO

Apresenta um estudo realizado sobre as apropriações da mídia social Facebook por quatro Bibliotecas Públicas Estaduais Brasileiras: Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco e Biblioteca de São Paulo. Aborda, com base em revisão de literatura, conceitos de Biblioteca Pública, mediação, competência informacional e mídia social. Questiona o papel da Biblioteca Pública na sociedade contemporânea. Afirma que as bibliotecas, através da mediação, devem reconhecer a importância de seu espaço como local de diálogo, explorando-o como espaço de comunicação e interlocução. Descreve a origem e o desenvolvimento do termo competência informacional. Aponta para a necessidade de desenvolver competências informacionais que dizem respeito ao ciberespaço, uma vez que se trata de um ambiente com características próprias. Analisa as mensagens postadas nas *fan pages* das Bibliotecas escolhidas durante o período de janeiro a junho de 2013. Formula categorias para agrupar postagens com características semelhantes. Conclui que a mídia social aqui estudada ainda não é utilizada em todo seu potencial.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas estaduais. Mediação. Competência informacional. Mídias sociais. Facebook.

ABSTRACT

This paper aims to present a study about the appropriation of the social media Facebook made by four Brazilian State Public Libraries: Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco and Biblioteca de São Paulo. It approaches, based on literature review, concepts of Public Library, mediation, information literacy and social media. It debates the role of the Public Libraries in contemporary society. It claims that the libraries, through mediation process, should acknowledge the relevance of their space as room for dialog, exploiting it as an area for communication and interaction. It describes the origin and development of the term information literacy. It highlights the need to develop informational literacy to what concerns cyberspace, since it is an environment with its particular characteristics. It analyses the messages posted on the Public libraries fan page chosen from January to June 2013. It establishes categories to group posts with similar features. It concludes that the social media aforementioned is not used to its full potential.

Keywords: Public state libraries. Mediation. Information literacy. Social media. Facebook.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mapa conceitual de competência informacional	34
Figura 2 - Propósitos e objetivos da alfabetização midiática	37
Figura 3 - Transformação na relação entre usuário e informação	39
Figura 4 - Modelo de biblioteca 2.0	41
Figura 5 - Página de entrada e de cadastro de usuários do Facebook	45
Figura 6 - Página ou perfil do usuário	46
Figura 7 - Página inicial de um usuário do Facebook	47
Figura 8 - <i>Fan page</i> da marca Guaraná Antártica	48
Figura 9 - Campo de busca no Facebook	50
Figura 10 - Facebook da Biblioteca Pública do Estado do Acre	54
Figura 11 - Ano de entrada da BP do Estado do Acre no Facebook	54
Figura 12 - Breve histórico da BPE do Acre	55
Figura 13 - Proporção de postagens da BPE do Acre	56
Figura 14 - Proporção de postagens de serviços pela BPE do Acre	57
Figura 15 - Post de exibição de filmes pela BPE do Acre	57
Figura 16 - Mensagem de usuário feita em março e sem resposta	58
Figura 17 - Mensagem de usuário feita em abril e sem resposta	58
Figura 18 - Facebook da Biblioteca Pública do Paraná	59
Figura 19 - Ano de entrada da BP do Paraná no Facebook	60
Figura 20 - Breve histórico da BP do Paraná	60
Figura 21 - Proporção de postagens da BP do Paraná	61
Figura 22 - Proporção de postagens de mensagens pela BP do Paraná	62
Figura 23 - Post sobre o jornal da BP do Paraná	63
Figura 24 - Proporção de postagens de eventos pela BP do Paraná	63
Figura 25 - Post de evento da BP do Paraná	64
Figura 26 - Facebook da Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	65
Figura 27 - Ano de entrada da BPE de Pernambuco no Facebook	65
Figura 28 - Breve histórico da BPE de Pernambuco	65
Figura 29 - Proporção de postagens da BPE de Pernambuco	66
Figura 30 - Proporção de postagens de mensagens pela BPE de Pernambuco	67
Figura 31 - Post de notícia na mídia da BPE de Pernambuco	67

Figura 32 - Post sobre mensagem da BPE de Pernambuco.....	68
Figura 33 - Proporção de postagens de eventos pela BPE de Pernambuco.....	69
Figura 34 - Post sobre evento realizado na BPE de Pernambuco.....	69
Figura 35 - Proporção de postagens de questões administrativas pela BPE de Pernambuco...	70
Figura 36 - Post sobre o horário de funcionamento da BPE de Pernambuco.....	70
Figura 37 - Facebook da Biblioteca de São Paulo.....	71
Figura 38 - Ano de entrada da BSP no Facebook	71
Figura 39 - Informações básicas sobre a BSP	72
Figura 40 - Proporção de postagens da BSP	73
Figura 41 - Proporção de postagens de mensagens pela BSP	74
Figura 42 - Post sobre o processo de leitura.....	74
Figura 43 - Post sobre notícias da mídia na BSP.....	75
Figura 44 - Mensagem de usuário	75
Figura 45 - Mensagem de usuário divulgando evento na BSP.....	76
Figura 46 - Mensagem da BSP sobre fãs.....	77
Figura 47 - Mensagem da BSP sobre os títulos mais pedidos.....	77
Figura 48 - Proporção de postagens de eventos pela BSP.....	78
Figura 49 - Post de divulgação de atividades da BSP	78
Figura 50 - Proporção de postagens de serviços da biblioteca pela BSP	79
Figura 51 - Post de divulgação de livros do acervo da BSP.....	80

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Autores e funções das Bibliotecas Públicas	25
Quadro 2 - Desenvolvimento do conceito de information literacy	32
Quadro 3 - Tecnologias características da biblioteca 2.0	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de curtidas recebidas pela BPE do Acre entre jan./jun. de 2013	55
Tabela 2 - Quantidade de curtidas recebidas pela BP do Paraná entre jan./jun. de 2013.....	60
Tabela 3 - Quantidade de curtidas recebidas pela BSP entre jan./jun. de 2013	72

LISTA DE SIGLAS

BP	Biblioteca Pública
BPE	Biblioteca Pública Estadual
BSP	Biblioteca de São Paulo
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
RPG	<i>Role Playing Game</i>
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Objetivos.....	17
1.2	Justificativa.....	17
1.3	Metodologia.....	17
2	O CONCEITO DE BIBLIOTECA PÚBLICA E O SEU REFLEXO NA SOCIEDADE	20
2.1	Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas	22
2.2	Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública	24
2.3	A Biblioteca Pública e seu papel na sociedade contemporânea	25
3	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	30
3.1	Competência informacional e competência informacional em ambiente digital	31
3.2	Biblioteca 2.0.....	38
3.2.1	Mídias sociais na internet	41
3.2.1.1	Facebook.....	44
4	OS USOS E AS APROPRIAÇÕES DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESTADUAIS BRASILEIRAS	50
4.1	Biblioteca Pública do Estado do Acre	53
4.2	Biblioteca Pública do Paraná.....	59
4.3	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco	64
4.4	Biblioteca de São Paulo	71
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
	REFERÊNCIAS	85

1 INTRODUÇÃO

Em uma pesquisa feita pelo Comitê Gestor da Internet (COMITÊ, 2012) sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs), assinala-se que as ferramentas de redes sociais na internet vêm se configurando como uma das principais portas de entrada na internet por muitos brasileiros. Segundo notícia veiculada no site G1 (2013), 76 milhões de usuários brasileiros possuem conta no Facebook, atrás apenas da Índia e dos Estados Unidos. Já o site UOL (2014) divulga uma estimativa de 61,2 milhões de brasileiros que fazem uso dessa mídia social. De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) de 2012, o Brasil possui 83,4 milhões de internautas.

A penetração das TICs no nosso cotidiano nos leva a refletir sobre os seus usos, não apenas pelos seus usuários, como também por instituições, como, por exemplo, as Bibliotecas Públicas. Elas possuem papel importante na sociedade, uma vez que seu conceito baseia-se no fornecimento igualitário de acesso a todos os cidadãos, além de disponibilizar todo o tipo de conhecimento à comunidade (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010). De acordo com Suaiden (2000), as Bibliotecas Públicas são o grande centro disseminador da informação, pois prestam serviços para todos os segmentos da sociedade, sem levar em consideração a condição social, educacional e cultural de seus usuários.

Portanto, o presente trabalho pretende apresentar o mapeamento das apropriações da mídia social Facebook por quatro Bibliotecas Públicas Estaduais (BPEs) brasileiras, a saber: Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco e Biblioteca de São Paulo, através de análises quanti-qualitativa. Soma-se à importância de estudarmos as Bibliotecas Públicas, sua história e sua relação com a sociedade brasileira, a necessidade de sabermos como tal mídia social é utilizada como ferramenta de mediação entre usuários e bibliotecas.

Ao estudarmos mídias sociais, também é relevante abordarmos, de maneira breve, como surgiu a web 2.0 e o seu conceito, assim como o termo biblioteca 2.0, pois todas elas (mídias sociais, web 2.0 e biblioteca 2.0) partilham das mesmas características: colaboração, interação, dinamismo e compartilhamento (MANESS, 2007).

Conjuntamente a esse estudo, também se faz necessário discutirmos sobre a mediação da informação, visto que o Facebook atua como um ambiente de diálogo entre o bibliotecário

e o usuário, possibilitando que a comunicação e a interação ocorram fora das paredes físicas de uma unidade informacional. O ambiente digital, ou seja, o ciberespaço, demanda um conjunto de habilidades técnicas, cognitivas e sociais para que o usuário consiga suprir sua necessidade informacional. Esse conjunto de habilidades são exploradas no uso da competência informacional em ambiente digital.

1.1 Objetivos

O objetivo geral é realizar um mapeamento da utilização do Facebook, bem como analisar o uso desta mídia social pelas Bibliotecas Públicas Estaduais brasileiras. Os objetivos específicos são: investigar os efeitos desse uso nos processos de mediação realizados por estas Bibliotecas, discutir o papel da Biblioteca Pública na sociedade contemporânea como espaço de convívio entre diferentes públicos e face às tendências que mudarão o ambiente informacional, além de ponderar sobre a competência informacional nos ambientes digitais.

1.2 Justificativa

A justificativa para tal estudo dá-se pela importância da temática, pois se vê uma grande penetração do Facebook no cotidiano dos brasileiros. Ademais, acreditamos que, se os usuários das BPEs estão presentes no ciberespaço, essas instituições precisam se apropriar das TICs para proporcionar maior interação com a comunidade. Ainda assim, esse trabalho de conclusão é a consequência das pesquisas realizadas durante a Iniciação Científica ocorrida entre os anos de 2012 e 2013.

1.3 Metodologia

A metodologia adotada na pesquisa baseou-se em etapas, porém antes foi necessário fazer revisão de literatura sobre o conjunto de categorias aqui analisadas, a saber: bibliotecas públicas, web 2.0, biblioteca 2.0, mediação da informação e mídias sociais. Depois, a primeira etapa foi localizar a presença das BPEs através do uso da ferramenta de pesquisa dentro do próprio Facebook, utilizando como termos de busca ‘biblioteca pública estadual’ e ‘biblioteca

pública'. Essa pesquisa revelou a presença de 14 *fan pages* de Bibliotecas Públicas. Foram elas:

- Biblioteca Pública do Estado do Acre;
- Biblioteca Pública do Estado da Bahia;
- Biblioteca Pública Estadual Governador Menezes Pimentel (Ceará);
- Biblioteca Pública do Espírito Santo;
- Biblioteca Pública do Maranhão;
- Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa (Minas Gerais);
- Biblioteca Pública do Paraná;
- Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco;
- Biblioteca Estadual Des Cromwell de Carvalho (Piauí);
- Biblioteca Pública Epifânio Dória (Sergipe);
- Biblioteca Parque Estadual (Rio de Janeiro);
- Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul;
- Biblioteca Pública do Estado II (Rio Grande do Sul) e
- Biblioteca de São Paulo.

Após essa averiguação, foram escolhidas quatro BPEs, de maneira aleatória: o importante foi ter uma representante de cada região brasileira, excetuando-se a região Centro-Oeste, por não haver, à época da investigação, nenhuma BPE que fazia uso dessa mídia social. As BPEs selecionadas foram: Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco e Biblioteca de São Paulo. Ainda no que concerne à coleta de dados, também foi necessário estabelecer outro recorte, devido ao volume de dados a serem analisados. Optou-se por colher as mensagens (*posts*) feitas durante os meses de janeiro a junho de 2013. A segunda etapa consistiu em colher os *posts* de cada instituição através de captura das telas por meio da utilização da tecla *print screen*. Justificase essa estratégia devido à efemeridade das páginas virtuais na internet, que podem apresentar

problemas técnicos e ficarem fora do ar. Na terceira, foram feitas análises quanti-qualitativas dos posts escritos, tendo por base a Teoria Fundamentada, que é definida como

[...] aquela em que a teoria deve emergir dos dados, a partir de uma sistemática observação, comparação, classificação e análise de similaridades e dissimilaridades. Ela prevê uma inversão no método tradicional de pesquisa, no qual o pesquisador deve ir a campo livre de suas pré-noções, e, portanto, livre de hipóteses e conceitos e, apenas a partir de sua vivência empírica e do processo do método, é que deve elaborar as hipóteses e os preceitos teóricos (FRAGOSO, RECUERO, AMARAL, 2011, p. 83).

Para as autoras, apesar de mostrar algumas limitações, a Teoria Fundamentada se apresenta como uma metodologia propícia para pesquisa no ciberespaço (FRAGOSO, RECUERO, AMARAL, 2011, p. 83), na medida em que permite o trabalho com uma grande quantidade de dados empíricos, bem como a análise da apropriação da mídia social aqui estudada a partir do ponto de vista dos atores. Por último, as considerações finais apresentam as impressões que tivemos dessa análise.

Essa pesquisa agrega dados que foram identificados no projeto de iniciação científica realizado no período de 2012/2013, no qual foi feito um mapeamento do uso das mídias sociais pelas BPEs brasileiras. Porém, decidimos aprofundar as apropriações do Facebook em quatro BPEs por conta do tempo limitado para a entrega do trabalho de conclusão de curso.

Na próxima seção, abordaremos o conceito de Biblioteca Pública, assim como veremos a transformação de suas funções na sociedade com o passar dos anos e discutiremos o papel da BP na sociedade contemporânea face às tendências que mudarão o ambiente informacional.

2 O CONCEITO DE BIBLIOTECA PÚBLICA E O SEU REFLEXO NA SOCIEDADE

A discussão conceitual da terminologia Biblioteca Pública¹ (BP) não é nova. O ‘Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia’, de Cunha e Cavalcanti (2008), apresenta uma compilação de verbetes que, segundo os autores, possui uso potencial no cotidiano de bibliotecários, arquivistas e profissionais da ciência da informação (2008, p. vii). Nesse documento, é veiculada uma definição de Biblioteca Pública que os autores Jesse H. Shera e Margaret E. Egan editaram na obra *Bibliographic Organization*, de 1951. Para eles, a BP é aquela “que é posta à disposição da coletividade de uma região, município ou estado, e que é financiada principalmente por dotações governamentais” (SHERA; EGAN, 1951; CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Essa definição será o nosso ponto de partida para a discussão da BP e o seu papel na sociedade contemporânea, pois, ao ler tal conceito, nos questionamos: por que Cunha e Cavalcanti selecionaram uma definição elaborada em 1951? Por que não escolheram uma versão mais atual? Isso nos leva a indagar se as práticas e o entendimento sobre BP que temos hoje ainda é uma extensão das discussões da década de 50. De fato, essa definição ainda não é suficiente para entendermos qual é a sua função na sociedade hodierna. Como a BP se disponibiliza para a sociedade? O que ela pode oferecer? Por que ela existe? Essas perguntas não conseguem ser respondidas apenas consultando o dicionário.

De acordo com Suaiden (2000, p. 57), “a própria denominação ‘biblioteca pública’ pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral, independentemente das condições sociais, educacionais e culturais”. Ou seja, ela é capaz de reduzir as desigualdades sociais de acesso à informação, promovendo um ambiente democrático (MACHADO; SUAIDEN, 2013, p. 13). Ademais, o objetivo da BP para a comunidade “é melhorar a qualidade de vida da comunidade”, além dela existir para “assistir aos usuários através de um acervo compatível com as necessidades da população” (SUAIDEN, 1995; ACHILLES, 2011, p. 4).

¹ A utilização de maiúsculas sugere que Biblioteca Pública é um substantivo próprio. As gramáticas de português indicam o uso de substantivos próprios ao tratarmos de um ser específico, diferenciando-o do restante do grupo. Logo, adotamos as letras maiúsculas pois acreditamos na importância de tais instituições para o desenvolvimento social dos cidadãos, enfatizando o papel das BPs.

Sendo assim, somos levados a acreditar que qualquer cidadão é atraído a frequentar essa instituição. Contudo, esse estado da arte não é o que a pesquisa publicada no ‘Retratos da Leitura no Brasil’ (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2012) nos mostra. O estudo levantado sobre o perfil do usuário de Biblioteca Pública revela que as pessoas que frequentam a biblioteca estão na faixa de cinco a dezessete anos. Ou seja, são usuários em idade escolar. Esse cenário não sofreu nenhuma mudança, pois, como revela Milanesi (1986, p. 113-114), “o público dessas bibliotecas [...] é constituído fundamentalmente de estudantes de primeiro e segundo graus. [...] menos de 20% escapam da categoria estudantil”. Isto é, em um espaço de vinte e seis anos, não houve alterações no perfil de usuários.

Isso corrobora com a visão de que a BP é uma extensão da escola, um lugar onde os estudantes dos ensinos fundamental e médio são levados a fazerem suas pesquisas, pois muitas escolas não possuem bibliotecas. Ainda segundo Milanesi (2002, p. 47), as Bibliotecas Públicas perderam a “idéia da informação pública [e seguiram] o trajeto rumo aos currículos escolares e, por isso, entre outros motivos, deixaram de lado a população. [...] Com isso, o que seria público transformou-se em escolar”. Logo, é possível falarmos sobre uma escolarização das BPs.

Medeiros (2010, p. 12) afirma que as BPs sofrem uma crise de identidade, pois autoridades, cidadãos e até mesmo seus funcionários não sabem qual é a sua função. Suaiden (2000, p. 57) também fala sobre a dificuldade em saber o que esperar de uma BP, afirmando que

os diversos segmentos da sociedade têm expectativas diferentes em relação ao papel da biblioteca pública. A indústria editorial acredita que o objetivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar os problemas cotidianos.

Milanesi (1986, p. 95) adiciona a esse panorama:

Identificados como bibliotecas públicas estão armários com livros em salas fechadas; salas únicas para depósito e leitura (e trabalhos técnicos); várias salas, espaço para exposições, recinto para cinema e teatro, local para audiovisuais; salas com livros em escolas públicas; um armário com livros, fechado numa saleta que abriga outras atividades. Todas são “bibliotecas públicas”.

Apesar de essa citação ser de 1986, há vinte e seis anos, será que os usuários sabem diferenciar esses lugares – que de alguma forma, possuem algum meio de alojar suportes de informação – das BPs? Por exemplo, os usuários saberiam a diferença entre BP e biblioteca comunitária/popular? A literatura diz que esta possui sua origem na comunidade e por ela é gerenciada além de, frequentemente, o seu atendimento ser feito por voluntários (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000), tendo “projetos vinculados a um grupo particular de pessoas, sem vínculo direto com o Estado, que têm como objetivo atender esse mesmo grupo, os quais possuem os mesmos problemas, os mesmos interesses e a sua própria cultura” (MACHADO, 2009, p. 91). Entretanto, será que essa diferença importa para os usuários? Conforme uma das narrativas correntes, para que as BPs tenham uma identidade institucional, e sejam reconhecidas como tal, suas ações e políticas são corroboradas por diretrizes internacionais, expressas no Manifesto sobre Bibliotecas Públicas, de 1994, elaborado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). Como não possuem a força de uma Lei, a adoção das recomendações dos referidos Manifestos não se colocam como uma obrigação para as BPs, o que, juntamente com a inexistência de padrões, corrobora para a dificuldade no entendimento das características e particularidades das BPs em relação as demais tipologias de bibliotecas.

Devido a sua importância, analisaremos, a seguir, todos os Manifestos sobre Bibliotecas Públicas já publicados, de maneira comparativa.

2.1 Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas

Em 1994, a UNESCO, com a colaboração da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), elaboraram o ‘Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas’, cuja função é servir como documento norteador de ações para as BPs (MEDEIROS, 2010, p. 19). O intuito desse trabalho em conjunto da UNESCO com a IFLA é dar às BPs uma identidade institucional mais uniforme, inclusive em nível internacional, além de servir como base para que tais instituições elaborem suas políticas.

A fim de que se entenda a transformação do conceito sobre BPs, é interessante traçarmos um comparativo entre os Manifestos já publicados. Ao longo dos anos, a UNESCO produziu três versões do Manifesto (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000), a saber: em 1949, 1972 e 1994.

Em 1949, após o fim da Segunda Guerra Mundial, a primeira versão salientava a função educacional da BP, sendo vista como centro de educação popular. Essa ideia já era explícita no título do documento: ‘A Biblioteca Pública: uma força viva para a educação popular’² (tradução nossa). Ademais, a UNESCO acreditava que “a biblioteca pública deveria ligar suas atividades com o trabalho de outras agências educacionais, culturais e sociais – escolas, universidades, museus, sindicatos, clubes de estudo, grupos de educação para adultos etc.”³ (1949, p.2, tradução nossa). No Brasil, a interpretação dessa função fez com que a BP fosse considerada uma extensão da escola, devido ao alto nível de analfabetismo e grande carência de escolas nesse período (ACHILLES, 2011).

A segunda versão do Manifesto, revista pela IFLA, foi lançada em 1972. Ela expande as atribuições da BP para as áreas de cultura, lazer e informação, além de manter seu papel educativo. Não podemos deixar de destacar que o cenário durante a década de 1960 era de intensas manifestações socioculturais e movimentos civis. Com isso, a BP passou a abranger o aspecto social.

A versão atual foi publicada em 1994. Nela, são elencadas doze missões básicas, que possuem relação com a informação, alfabetização, educação e cultura. São elas:

1. Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
2. Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
3. Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
4. Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
5. Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
6. Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
7. Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Garantir o acesso aos cidadãos a todo o tipo de informação comunitária;
10. Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;

² The Public Library: A Living Source for Popular Education.

³ The public library should link its activities with the work of other educational, cultural and social agencies – the schools, universities, museums, labour unions, study clubs, adult education groups, etc. (UNESCO, 1949, p.2).

11. Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
12. Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário (UNESCO, 1994, p. 2).

Essas orientações enfatizam o comprometimento que a BP possui com a democratização do acesso a qualquer tipo de informação através da igualdade de acesso para todos.

2.2 Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública

Em 2010, a IFLA, sem o auxílio da UNESCO, publicou a segunda edição das ‘Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública’⁴. Este documento se propõe a apontar recomendações para que as BPs consigam dar conta de conceder o acesso à informação e ao conhecimento através de diversos meios, incluindo o meio eletrônico (INTERNATIONAL, 2012, p. 11).

O documento possui sete capítulos, a saber:

- Capítulo 1 – Missão e objetivos da biblioteca pública;
- Capítulo 2 – Enquadramento legal e financeiro;
- Capítulo 3 – Ao encontro das necessidades dos utentes;
- Capítulo 4 – Desenvolvimento de coleções;
- Capítulo 5 – Recursos humanos;
- Capítulo 6 – A gestão de bibliotecas públicas;
- Capítulo 7 – Marketing de bibliotecas públicas (INTERNATIONAL, 2012).

Essa publicação consegue abranger muito mais do que as doze missões elencadas no Manifesto de 1994. Entretanto, devido ao nosso escopo, trataremos somente do capítulo 1.

De acordo com as ‘Diretrizes’, a BP possui como principal objetivo

fornece recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões (INTERNATIONAL, 2012, p. 13).

Há três aspectos interessantes a serem destacados nesse trecho. Primeiro, a IFLA já incorpora como objetivo das BPs dar ao usuário a alternativa de encontrar o que deseja em um suporte que não seja exclusivamente o livro. Aqui, temos a possibilidade de interpretar como

⁴ Neste trabalho, utilizaremos a tradução para o português de Portugal publicada em 2012, pois não há tradução para o português do Brasil.

abertura para, por exemplo, a utilização da internet para satisfazer a necessidade do usuário, não só informacional, como também, de lazer.

Em segundo lugar, vemos que o aspecto educacional da BP continua presente em seu objetivo, de tal maneira que a educação é a primeira necessidade citada a ser dominada pelo usuário.

Por último, as Diretrizes destacam o desenvolvimento e a manutenção de uma sociedade democrática como objetivo da BP. Novamente, há abertura para uma possível interpretação dessa assertiva: para desenvolver e manter uma sociedade democrática, é possível que as BPs sirvam de espaço de convívio entre diferentes públicos. Essa afirmação vai ao encontro de uma nota editada na seção que define BP: “O Conselho de Bibliotecas Públicas finlandês enunciou uma nova visão relativa às bibliotecas públicas do país: ‘A Biblioteca é um ponto de encontro de pessoas e ideias. Biblioteca: inspiradora, surpreendente, potenciadora’” (INTERNATIONAL, 2012, p. 13). Como este documento se propõe a auxiliar as BPs internacionalmente, é interessante notar a proposta da IFLA de apresentar medidas tomadas por diferentes BPs ao redor do mundo.

Após analisarmos o seu conceito e suas funções, iremos discutir o papel da BP na sociedade contemporânea face às tendências que mudarão o ambiente informacional.

2.3 A Biblioteca Pública e seu papel na sociedade contemporânea

Na literatura, apesar de haver um predomínio sobre qual é a função da BP na sociedade, com o passar dos anos, essa visão sofreu algumas mudanças. Podemos sistematizá-las no quadro a seguir:

Quadro 1 - Autores e funções das Bibliotecas Públicas

Autor	Função das Bibliotecas Públicas
UNESCO, 1949	Incentivo à educação.
UNESCO, 1972	Incentivo à educação, cultura e informação.
MIRANDA, 1978	Incentivo à leitura.
UNESCO, 1994	Incentivo à leitura.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000	Incentivo à leitura.
MEDEIROS, 2010	Promoção da cidadania.
OLINTO, 2010	Desenvolvimento da democracia.
ACHILLES, 2011	Servir como mediadora entre a informação e o usuário.
IFLA, 2012	Função informacional.
MACHADO; SUAIDEN, 2013	Função informacional.

Fonte: adaptação da autora com base na revisão de literatura (2014).

No primeiro ‘Manifesto’ escrito, a BP é vista como um produto da democracia moderna cuja função é incentivar a educação, entendida como um processo que ocorre ao longo da vida. Já o ‘Manifesto’ de 1972 declara que a democracia é alcançada através da leitura de livros. Contudo, já são mencionados outros suportes que também contém informação e devem ser disponibilizados aos usuários.

De acordo com Antônio Miranda (1978) e a versão atualizada do Manifesto, a função principal da BP é o incentivo à leitura. No documento da UNESCO/IFLA (1994), a primeira missão elencada é “criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade”, indo ao encontro da afirmação feita por Miranda (1978, p. 74): “A biblioteca pode oferecer toda sorte de serviços sem, porém, desvirtuar sua missão fundamental de promover o gosto e o hábito da leitura. Todas as atividades que ela organize devem servir para atrair e conquistar o leitor para tal missão”. Além disto, a própria Fundação Biblioteca Nacional declara que “a biblioteca pública é o espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania” (2000, p. 17).

Nosso questionamento é: será que a missão de incentivar a leitura ainda não continua demasiadamente ligada à noção de BP como apêndice da escola? Só há a promoção da cidadania através do contato entre leitor e livro? Acreditamos que promover o convívio entre diferentes públicos e buscar a informação em outros meios além do livro é, da mesma forma, contribuir para a construção da cidadania. Por isso, a missão número 11 do Manifesto de 1994 – facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador – deveria ser mais explorada.

Apesar de sua difusão do documento ‘Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública’ ainda não ser ampla, a missão de número 11 já começou a ser incorporada no horizonte de preocupações da discussão sobre BPs, pois explora mais a questão de buscar a informação em outros meios. Tal questão permeia todo o texto do capítulo 1, como podemos ver em algumas assertivas:

- a) “[...] necessidade de uma instituição acessível a todos, que faculte acesso ao conhecimento na forma impressa, mas também através de outros formatos e meios como o multimídia ou a Internet [...]” (INTERNATIONAL, 2012, p. 13);
- b) “[...] a tecnologia da informação confere um poder considerável àqueles que lhe podem aceder e que a sabem usar” (INTERNATIONAL, 2012, p. 15);
- c) “as bibliotecas devem dar formação aos utentes no uso de computadores, para localização da informação e avaliação de sua qualidade” (INTERNATIONAL, 2012, p. 16);
- d) “as tecnologias da informação e da comunicação (TICs) devem ser utilizadas de modo a permitir acesso às coleções da biblioteca e a outras fontes de informação [...]” (INTERNATIONAL, 2012, p. 18).

Cabe ressaltar que não percebemos uma hierarquia entre missões, ao contrário do que ocorre no Manifesto de 1994. Também é importante atentarmos para a inclusão da avaliação da qualidade da informação pelo usuário, mostrando que a BP deve se preocupar em formar um cidadão crítico.

O quadro ainda mostra autores que, assim como a IFLA em ‘Diretrizes’, entendem a BP como instituição que deve ir além de incentivar a leitura. Medeiros (2010) e Olinto (2010) trazem luz à promoção da cidadania e o desenvolvimento da democracia. Machado e Suaiden (2013) vão ao encontro da função defendida pela IFLA (2012), pois também acreditam que a BP deva dar acesso à informação, independente do suporte. Já Achilles (2011) destaca que a BP tem a função de servir como mediadora entre a informação e o usuário.

Entendendo que a construção da cidadania não é restrita ao livro e leitor. Recentemente a IFLA (2013?) publicou ‘Surfar as ondas ou ser pego pela maré: navegando

no ambiente informacional em evolução'⁵ (tradução nossa). Nesse documento, são listadas cinco tendências que mudarão o ambiente informacional:

Tendência 1: Novas tecnologias irão tanto expandir como limitar quem tem acesso à informação;

Tendência 2: A educação *online* democratizará e romperá as barreiras no aprendizado global;

Tendência 3: As fronteiras de privacidade e de proteção de dados serão redefinidas;

Tendência 4: Sociedades hiper-conectadas escutarão e legitimarão novas vozes e grupos;

Tendência 5: A economia da informação global será transformada pelas novas tecnologias⁶ (INTERNATIONAL, 2013?, p. 4, tradução nossa).

Todas as tendências acima citadas possuem uma característica em comum: o impacto das novas tecnologias de informação no cotidiano das pessoas. De mais a mais, essas tendências dialogam com as funções das BPs, uma vez que ressaltam a necessidade do acesso à informação; apoiam a educação como aspecto importante na formação do cidadão, assim como promovem a inclusão social de diferentes grupos. Para Machado e Suaiden (2013, p. 13),

[as bibliotecas públicas] são instituições essenciais para a promoção do bem estar social e do desenvolvimento democrático. Seguindo essa linha, autores da área definem a biblioteca pública como instituição pública responsável por reduzir desigualdades sociais de acesso à informação, fomentar cidadania e promover inclusão social e digital.

Não é intenção desse documento se propor a prever o futuro das bibliotecas, mas acreditamos que ele oferece diretrizes que possam ser incluídas a fim de atender a um público que se difere do de décadas atrás. A função principal da BP deve estar alinhada com esse novo cenário que surge, pois, segundo Olinto (2010, p. 88),

Reflexões sobre o papel das bibliotecas públicas neste cenário sugerem a tendência à redefinição das suas funções, passando a destacar o acesso público à internet e a promoção, não apenas o atendimento das necessidades de informação do usuário, mas também sua competência em informação, sua participação cívica, seu acesso ao e-governo, contribuindo assim para o processo democrático.

⁵ Riding the waves or caught in the tide?: navigating the evolving information environment.

⁶ Trend 1: New Technologies will both expand and limit who has access to information; Trend 2: Online education will democratise and disrupt global learning; Trend 3: The boundaries of privacy and data protection will be redefines; Trend 4: Hyper-connected societies will listen to and empower new voices and groups; Trend 5: The global information will be transformed by new technologies (2013?, p. 4).

Essa discussão não é recente. Antes mesmo da penetração do computador no nosso cotidiano, Milanesi já falava do impacto da tecnologia nas atividades das BPs: “[...] se ela [a Biblioteca Pública] não ocupar os espaços que as necessidades sociais e os avanços tecnológicos criam, progressivamente será marginalizada como instituição do passado e, portanto, sem função” (MILANESI, 1986, p.12).

Portanto, faz-se necessário estudarmos os usos e as apropriações das TICs no contexto das BPs. Pensar em mediação nas BPs é pensar sobre esse novo contexto, o qual será explorado nas seções seguintes.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Nesta seção discutiremos, primeiramente, sobre mediação da informação – seu conceito, importância e em que momentos ela ocorre nas tarefas do bibliotecário. Esse tema servirá como introdução para assuntos correlatos, como a competência informacional em ambientes digitais e Biblioteca 2.0. Por último, ao abordarmos o conceito de Biblioteca 2.0, veremos, também, o que são as mídias sociais na internet e, em especial, o Facebook.

Vários autores, ao falarem sobre mediação da informação, recorrem a Almeida Júnior (2009) como aporte teórico. Em seu projeto de pesquisa “Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens”, que em 2009 ainda não tinha sido concluído, evidencia que, apesar de ser um tema bastante citado na área, o termo mediação ainda não havia recebido uma definição satisfatória. Para ele a mediação é

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Essa conceituação vai de encontro com o senso comum dos profissionais que entendem mediação como uma ponte, uma ligação entre dois pontos (no nosso caso entre o bibliotecário e o usuário). Contudo, essa noção de ponte não é adequada, uma vez que ligação não é sinônimo de interferência – ação que ocorre na mediação. Ainda de acordo com o autor,

A imagem da ponte parece-nos inapropriada, em especial porque apresenta a idéia de algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro ponto, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Anteriormente a Almeida Júnior, Davallon (2003) problematiza a ideia de mediação como ligação entre dois pólos:

[...] a noção de mediação aparece cada vez que há necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos – e ainda menos uma circulação de um elemento de um pólo para outro (DAVALLON, 2003, p. 10).

Em outras palavras, a mediação para Davallon não é uma simples ligação, ou relação, entre dois extremos, pois há a produção de algo novo que irá satisfazer uma necessidade informacional, através de transformação. A presença desse terceiro elemento (a produção de sentido) está em todos os tipos de mediação, seja ela feita pelo sujeito ou através de

dispositivos tecnológicos. Portanto, ambos os autores concordam que mediar implica em transformar, interferir, no processo de apropriação da informação, não se configurando como algo estático. Apesar de a palavra “informação” não estar explícita nessa citação, entendemos que “a circulação de um elemento” pode ser interpretada como sendo a circulação de informação.

Outra ideia que está implícita em mediação é a prática da comunicação, de acordo com Davallon (2003), visto que ele utiliza a expressão “dispositivo comunicacional”. As autoras Gomes e Santos (2009) vão além e exploram mais essa ideia ao afirmarem que o processo de mediação é realizado através da comunicação. Elas afirmam que

A comunicação é um processo de compartilhamento, de colocar em comum os conhecimentos, pensamentos, opiniões, enfim ela permite a circulação das idéias e dos saberes entre os sujeitos. Nesse processo a interlocução se dá, permitindo que o exercício da crítica ocorra, gerando nesses sujeitos o desenvolvimento de um ‘olhar’ mais crítico sobre o objeto da discussão (GOMES; SANTOS, 2009, p. 755).

Ou seja, ao trabalhar com a necessidade informacional do usuário, através da mediação, a biblioteca deve reconhecer a importância de seu espaço como local de diálogo, explorando-o como espaço de comunicação e interlocução.

Como apontam Almeida Júnior (2009) e Gomes e Santos (2009), o processo de mediação da informação é inseparável dos afazeres de todo o bibliotecário, seja nas atividades, por exemplo, de seleção, aquisição, catalogação e indexação, pois, mesmo não havendo a presença do usuário, há a intenção de o bibliotecário atender as suas necessidades de informação, ou nas atividades que possuem elevado grau de interação entre usuário e bibliotecário, como ocorre na disseminação seletiva da informação e no serviço de referência.

Ao tratarmos da interação ocorrida no serviço de referência, podemos pensar sobre a utilização de dispositivos tecnológicos que também são instrumentos de mediação. Segundo Borges e Oliveira (2011, p. 291), “em ritmo crescente, pessoas e organizações valem-se de recursos disponíveis no – ou acessíveis a partir do – ambiente digital para resolver questões de seu interesse”. O ambiente digital, ou seja, o ciberespaço, exige um conjunto de habilidades técnicas, cognitivas e sociais para que o usuário consiga suprir sua necessidade informacional. Esse conjunto de habilidades será o assunto abordado na próxima subseção.

3.1 Competência informacional e competência informacional em ambiente digital

Nesse subitem, julgou-se necessário apresentar a origem e o desenvolvimento do termo *information literacy*, neste trabalho entendido como competência informacional, para que seja possível, adiante, entendermos sua relação com um segundo termo – competência informacional em ambiente digital.

O termo *information literacy* surgiu pela primeira vez nos Estados Unidos, em 1974, no relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, cuja autoria é do bibliotecário Paul Zurkowski (CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003; LISTON; SANTOS, 2008). Neste documento, Zurkowski argumentava sobre a importância de estabelecer um movimento nacional nos Estados Unidos que desenvolvesse a *information literacy*, permitindo aplicá-la na solução de problemas em situações no trabalho utilizando uma diversidade de produtos informacionais disponíveis no mercado (DUDZIAK, 2003; CAMPELLO, 2003).

Os autores Ivan Siqueira e Jéssica Siqueira (2012) sintetizam o desenvolvimento do conceito em quatro momentos, como vemos no quadro abaixo:

Quadro 2 - Desenvolvimento do conceito de *information literacy*

Década de 70	Ênfase no desenvolvimento das habilidades técnicas e no uso da informação visando à qualificação profissional.
Década de 80	Primeira metade da década: os percursores se detinham na pesquisa das habilidades informativas e na elaboração de normas voltadas à educação. Final da década: uma pessoa competente em informação deveria ser capaz de reconhecer a necessidade de uma informação em determinado contexto, saber acessá-la, localizá-la, usá-la e avaliá-la de modo efetivo e eficaz.

Década de 90	Momento de fase experimental nos estudos. A temática se estende para além do domínio educacional, sendo verificada sua aplicação em diversas áreas.
Década de 2000 em diante	Temática não mais restrita ao domínio da Ciência da Informação ou âmbito do trabalho, espraiando-se interdisciplinarmente em várias áreas de estudo (cultura, economia, tecnologia e comunicação, entre outras).

Fonte: Adaptação de Siqueira e Siqueira (2012).

Ainda de acordo com esses mesmos autores, os primeiros trabalhos acadêmicos no Brasil sobre essa temática (BELLUZZO, 2001; DUDZIAK, 2001; HATSCHBACH, 2002) empregavam o termo em inglês *information literacy*. Contudo, não há na literatura brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação consenso na utilização de um termo único, pois é possível encontrarmos as expressões *alfabetização informacional*, *alfabetização em informação*, *letramento informacional*, *competência informacional*, *competência em informação*, *literacia informacional*, além do próprio termo em inglês (ANDRADE; MORAES; CARVALHO, 2013). Dudziak (2008) observa que as distintas denominações criam barreiras, dificultando a ampla disseminação do termo e de seu conceito. Para efeitos deste trabalho, adotamos o termo *competência informacional*, pois ele foi o escolhido para a tradução do documento oficial ‘A Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida’⁷, de 2005. Ademais, concordamos com Vitorino e Piantola (2009) ao salientarem que o termo ‘competência informacional’ “[...] carrega uma carga semântica mais complexa e adequada ao tratamento do tema direcionado ao profissional bibliotecário” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 132).

Dudziak afirma que “a *information literacy* apresenta um significado que vai além da soma de suas partes (*information e literacy*)” (2003, p. 23), revelando a complexidade de sua conceituação, a qual compreende muitas definições e interpretações. Por fim, a autora define tal termo como “o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo

⁷ Beacons of the information society: the Alexandria Proclamation on information literacy and lifelong learning.

informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida” (DUDZIAK, 2003, p. 28).

A fim de nos ajudar a entender o conceito de competência informacional, as autoras Liston e Santos (2008) elaboraram um mapa conceitual⁸, o qual apresenta as habilidades fundamentais para a busca de uma informação eficaz, ou seja, uma busca com precisão desejada.

Figura 1 - Mapa conceitual de competência informacional



Fonte: Liston e Santos (2008).

Nas palavras das autoras,

O mapa conceitual apresentado mostra claramente o conceito essencial da *information literacy*, em que é possível identificar as habilidades essenciais para a busca de uma informação eficaz, proporcionando os recursos informacionais necessários que permitam reconhecer, definir, incorporar, aplicar, buscar e transformar a informação em conhecimento (LISTON; SANTOS, 2008, p. 294).

⁸ As autoras decidiram utilizar como sinônimo de *information literacy* o termo ‘competência informacional’, pois a proposta do artigo é discutir o conceito, e não a sua terminologia.

Assim como as habilidades, vistas e exploradas na leitura de Liston e Santos, a competência informacional possui objetivos, entre os quais destacamos:

Formar indivíduos que conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, uma vez que: estão familiarizados com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, **internet**, além das pessoas; [...] recuperam a informação a partir das variadas interfaces e sistemas, utilizando as **tecnologias de informação** [...] (DUDZIAK, 2003, p. 28, grifo nosso).

Destacamos as palavras acima porque elas vão ao encontro do que Bernadete Campello (2003) pondera sobre a tecnologia da informação. Para a autora, “a tecnologia é o instrumento que vai permitir lidar com o problema [da abundância informacional], potencializando o acesso à informação e conectando as pessoas aos produtos da mente” (CAMPELLO, 2003, p. 33), ocupando a função de auxiliar o bibliotecário na intensificação do acesso à informação e o uso da mesma, enfatizando o papel do profissional como mediador. Em outras palavras, as TICs não devem ser vistas como meros instrumentos da competência informacional, pois elas possuem papel no processo de aprendizagem. Por isso, há também o emprego de habilidades específicas em ambientes digitais. Com a finalidade de tornar os usuários empoderados em tais ambientes, é necessário desenvolver competências informacionais em ambientes digitais.

É relevante pontuar que, durante a etapa de levantamento bibliográfico sobre o tema ‘competências informacionais em ambientes digitais’, foi possível verificar que não há consenso quanto à terminologia: alfabetização midiática, alfabetização mediática, alfabetização digital, literacia midiática, *e-literacy*, *media literacy*, e *e-learning* foram algumas das expressões encontradas. Em 2011, no artigo ‘Competências infocomunicacionais em ambientes digitais’, Borges e Oliveira já sinalizavam esse cenário em relação à terminologia. Contudo, “[...] o conceito por trás dos termos vem encontrando certa uniformidade, usualmente relacionado à capacidade de aproveitar os recursos digitais e o conteúdo que por eles flui para resolver questões quotidianas e interagir na sociedade” (BORGES; OLIVEIRA, 2011, p. 292). Apesar de toda essa dispersão terminológica apresentada tanto pelo levantamento bibliográfico realizado para este trabalho, quanto pelo artigo de Borges e Oliveira (2011), concordamos que essa uniformidade conceitual evidenciada pelas autoras, de fato, ocorre. Assim, devido a tal ocorrência, optamos por manter os termos iguais aos que aparecem nos artigos escolhidos para este trabalho: alfabetização midiática e *eLiteracy*.

Também, durante essa etapa, encontramos mais textos em inglês do que em português. Talvez isso ocorra por ser uma temática recente e ainda pouco explorada. Logo, na língua portuguesa, o documento base estudado será ‘Alfabetização midiática e informacional: currículo para formação de professores’⁹ publicado pela UNESCO (WILSON et al., 2013).

No documento acima citado, podemos ver a relação entre competência informacional e alfabetização midiática logo no título. De acordo com os autores, o uso dessas duas expressões “[...] vai além daquilo que as terminologias significam individualmente [...] alcançando uma noção unificada que incorpora elementos tanto da alfabetização midiática quanto da alfabetização informacional [...]” (WILSON et al., 2013, p. 18). Entretanto, ao invés de utilizar o termo ‘competência informacional’, o escolhido foi ‘alfabetização informacional’. O tradutor do documento, em uma nota de rodapé, explica que,

No Brasil, os termos alfabetização e letramento são usados em referência a habilidades de leitura e escrita. Este documento não irá tratar das nuances dessas duas expressões. Os editores optaram pelo termo alfabetização¹⁰ para aproximar-se da expressão que tem sido usada em língua espanhola e praticada na Espanha e em países da América: *alfabetización informacional*, ou ALFIN (WILSON et al., 2013, p. 18)¹¹.

Em momento algum este documento apresenta uma definição para o termo ‘alfabetização midiática’, pois ele é sempre discutido junto com ‘alfabetização informacional’, gerando a sigla AMI, apresentando, assim, uma noção unificada: ambas empoderam as pessoas a procurar, avaliar, usar e criar a informação de maneira efetiva. No entanto, ao isolarem o termo ‘alfabetização midiática’, são evidenciados seus propósitos e objetivos esperados, como mostra a figura abaixo:

⁹ Apesar de o documento estar em português, o mesmo é uma tradução. O título do documento em inglês é *Media and information literacy: curriculum for teachers*.

¹⁰ No documento, há uma lista de contribuidores da versão original. Essa lista contém os nomes das pessoas que participaram em séries de seminários e consultas regionais para a formação de orientadores para algumas partes do mundo, incluindo a América Latina. Nota-se a falta de representantes da língua portuguesa no grupo, ocasionando, assim, o emprego do termo ‘alfabetização informacional’. Ademais, acreditamos que a tradução ‘alfabetização informacional’ ocorre uma vez que o documento é voltado para professores.

¹¹ Como afirmado anteriormente, neste trabalho adotamos o termo competência informacional.

Figura 2 - Propósitos e objetivos da alfabetização midiática

Compreensão do papel e das funções das mídias em sociedades democráticas	Compreensão das condições sob as quais as mídias podem cumprir suas funções	Avaliação crítica do conteúdo midiático à luz das funções da mídia	Compromisso junto às mídias para a autoexpressão e a participação democrática	Revisão das habilidades (incluindo as TICs) necessárias para a produção de conteúdos pelos usuários
--	---	--	---	---

Fonte: WILSON et al. (2013, p. 18).

Justifica-se evidenciar a importância de elaborar programas de alfabetização midiática, uma vez que

As mídias e os demais provedores de informação desempenham um papel central para a democracia e a boa governança, seja como plataformas para o discurso democrático ou como provedores de informação e conhecimentos. Se as mídias têm um papel a cumprir no apoio à democracia, os cidadãos precisam entender como usá-las de maneira crítica, sabendo interpretar as informações que recebem [...] (WILSON et al., 2013, p. 59).

Enquanto o documento da UNESCO se preocupa em apresentar objetivos e justificativas para se trabalhar com a alfabetização midiática, o texto ‘*eLiteracy* ou competência informacional: qual conceito deveríamos preferir?’¹², de Nicholas Joint, publicado em 2005 (JOINT, 2005), estabelece uma interessante discussão sobre os conceitos envolvidos e suas implicações ao preferir um ao outro, mostrando duas correntes: uma a favor da existência de ambos os termos e outra a favor do uso de competência informacional somente.

Os estudiosos que defendem o uso de competência informacional somente asseguram que

Ser competente informacionalmente implica uma compreensão maior do fato que a informação existe em seu próprio direito como conteúdo intelectual, independentemente do veículo que a carrega (papel ou meio eletrônico), além de requerer a capacidade de trabalhar de forma criteriosa e inteligente em todos esses veículos conforme apropriado (JOINT, 2005, p. 505-506, tradução nossa).¹³

Em outras palavras, ser competente informacionalmente é ter habilidades que permitirão aos cidadãos entenderem como usar qualquer fonte de informação de maneira

¹² *eLiteracy* or information literacy: which concept should we prefer?

¹³ To be information literate implies a higher level understanding of the fact that information exists in its own right as intellectual content, regardless the vehicle which carries it (paper or electronic), and also implies the ability to work in a discriminating and intelligent way across these media as appropriate (JOINT, 2005, p. 505-506).

crítica, esteja a informação presente em suporte físico ou virtual. Ao utilizar o termo *eLiteracy*, parece que há uma depreciação da prática inteligente de saber lidar com qualquer suporte (JOINT, 2005, p. 506).

Já a corrente que defende a existência de ambos os termos alega que precisamos aceitar o “[...] fato inegável de que não teriam sido obtidos benefícios educacionais, informativos e intelectuais até então inatingíveis, devido às inovações eletrônicas das últimas décadas”¹⁴ (JOINT, 2005, p. 506). E complementa ao afirmar que “o movimento da *eLiteracy* não nega a realidade ou importância de outras formas de comunicação e compartilhamento de informação; ele apenas opta por pesquisar um fenômeno particular que é extremamente importante neste momento”¹⁵ (JOINT, 2005, p. 506).

Acreditamos que um conceito não anula o outro – apenas sinaliza que também devemos desenvolver habilidades que dizem respeito ao ciberespaço, uma vez que se trata de um ambiente com características próprias. Os termos *eLiteracy* e competência informacional são diferentes e, ao mesmo tempo, conceitos compatíveis com contextos específicos.

No presente trabalho, preferimos não adotar nenhum termo específico, em virtude da falta de consenso. Por isso, resolvemos empregar um termo mais abrangente – competência informacional em ambiente digital – no título do subitem, uma vez que não faz parte do escopo desta monografia discutir o termo, mas sim fixar sua noção. No contexto específico da noção aqui tratada, encontram-se os estudos sobre Biblioteca 2.0 e as mídias sociais na internet. Discutiremos sobre estes assuntos a seguir.

3.2 Biblioteca 2.0

Para que possamos entender o conceito de biblioteca 2.0, é necessário, antes, compreendermos o significado de *web 2.0*: como esse termo surgiu e quais são suas implicações com a biblioteca 2.0.

¹⁴ [...] the undeniable fact that there have accrued hitherto unachievable educational, informational and intellectual benefits due to the electronic innovations of recent decades (JOINT, 2005, p. 506).

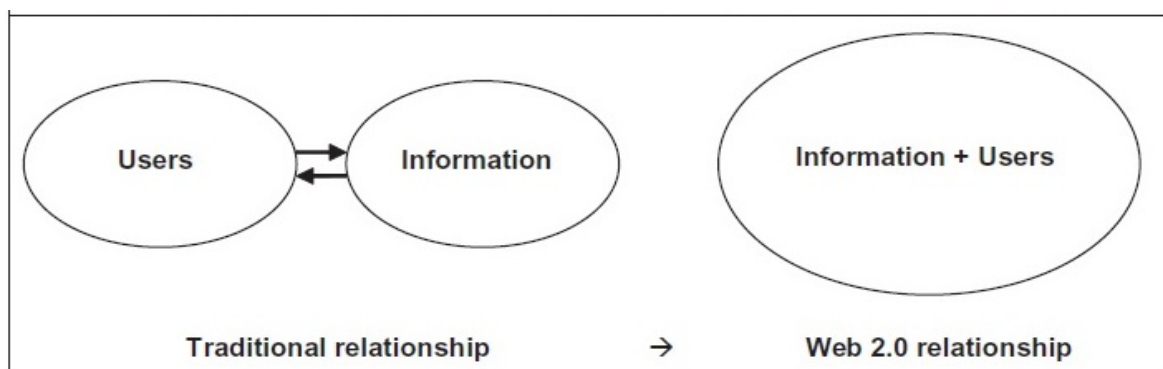
¹⁵ The eLiteracy movement does not deny the reality or the importance of other forms of communication and information-sharing, it just chooses to examine a particular phenomenon which is unusually important at this moment in time (JOINT, 2005, p. 506).

Segundo Jack M. Maness (2007), o termo *web 2.0* foi difundido por Tim O'Reilly e Dale Dougherty, da O'Reilly Media, em 2004, para se referir aos serviços, tecnologias e tendências de negócios que resistiram ao *crash* do setor de tecnologia na década de 1990. A definição de *web 2.0*, segundo o próprio O'Reilly:

Web 2.0 é a revolução de negócios na indústria de informática causada pela mudança para a internet como plataforma, e a tentativa de entender as regras para o seu sucesso. A regra mais importante é: criar aplicativos que aproveitem os efeitos da rede para que ela fique melhor quanto mais pessoas a utilizarem¹⁶ (O'REILLY, 2005, *online*¹⁷, tradução nossa).

Quanto mais pessoas utilizarem essa plataforma, criando e consumindo seus próprios conteúdos nesse ambiente, a internet passa a ser essa *web 2.0*. Portanto, ela é dinâmica, interativa e colaborativa. Como consequência, há uma transformação na relação entre usuário e informação, como pode ser vista na figura abaixo:

Figura 3 - Transformação na relação entre usuário e informação



Fonte: LIU (2008).

A relação tradicional, na qual usuários e informação interagem e formam dois grupos distintos (aparentemente sem ocorrer interferência entre eles, por ter somente setas fazendo os caminhos), passa a ser inclusiva e dependente na *web 2.0*. Falamos em dependência porque essa relação na *web 2.0* só acontece a partir da soma, ou seja, da união/participação de ambos: informação e usuários, e não mais de maneira isolada.

O termo biblioteca 2.0 foi cunhado por Michael Casey e usado pela primeira vez em seu blog *LibraryCrunch*, em 2006. No mesmo ano, Casey e Savastinuk publicam o artigo

¹⁶ Web 2.0 is the business revolution in the computer industry caused by the move to the internet as platform, and an attempt to understand the rules for success on that new platform. Chief among those rules is this: Build applications that harness network effects to get better the more people use them (O'REILLY, 2005, *online*).

¹⁷ Por ser uma citação direta, o número da página deveria ser mencionado. Entretanto, como o texto citado está disponível *online* e não possui paginação, optou-se por assinalar *online* ao invés de usar a numeração de página.

‘Biblioteca 2.0: serviço para a próxima geração de biblioteca’¹⁸, cuja frase inicial do texto é “as bibliotecas estão mudando¹⁹” (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 40, tradução nossa). Para esses autores, as bibliotecas devem incorporar a características da *web* 2.0 (colaboração, interação e dinamismo) para que fujam da relação tradicional e passem a ser centradas no usuário:

O coração da biblioteca 2.0 é a mudança a partir do usuário. É um modelo para o serviço de biblioteca que incentiva uma mudança constante e intencional, convidando a participação do usuário na criação de serviços, tanto físicos quanto virtuais, apoiados por avaliações consistentes dos serviços (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 40, tradução nossa).²⁰

Para Maness (2007), a biblioteca 2.0 é voltada para a interação, colaboração e o uso de tecnologias multimídia para serviços e coleções de bibliotecas em *web*, havendo a presença de quatro elementos essenciais:

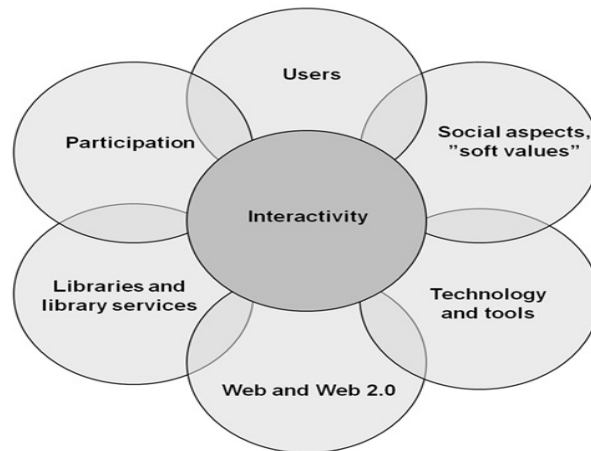
1. É centrada no usuário: esse elemento vai ao encontro do que O’Reilly e Liu nos mostram ao falarem sobre *web* 2.0, pois nela o usuário cria e consome o seu conteúdo. Na biblioteca 2.0, o usuário participa na criação de conteúdos e serviços da biblioteca;
2. Oferece uma experiência multimídia: há a presença de componentes de áudio e vídeo tanto em coleções quanto em serviços;
3. É socialmente rica: devido à relação inclusiva e dependente entre usuários e bibliotecários e
4. É comunitariamente inovadora: ao permitir a participação do usuário, incentivando sua participação, a biblioteca 2.0 está sempre a procura de novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação.

O diagrama a seguir (Figura 4) aborda a mesma leitura sobre a importância da interação no cotidiano da biblioteca de uma forma diferente, ao apresentar sete elementos da Biblioteca 2.0:

¹⁸ Library 2.0: service for the next-generation library.

¹⁹ Libraries are changing (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 40).

²⁰ The heart of Library 2.0 is user-centered change. It is a model for library service that encourages constant and purposeful change, inviting user participation in the creation of both the physical and the virtual services they want, supported by consistently evaluating services (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 40).

Figura 4 - Modelo de biblioteca 2.0

Fonte: LISE EDUCATION (2009).

Apesar de elencar mais elementos, esse último conceito, assim como os demais vistos anteriormente, destacam a interação como ponto chave para a biblioteca 2.0.

Na subseção a seguir, veremos algumas tecnologias características da biblioteca 2.0, com enfoque nas mídias sociais utilizadas na internet.

3.2.1 Mídias sociais na internet

Maness (2007) elenca e descreve algumas tecnologias que fazem parte da Biblioteca 2.0 e suas possíveis aplicações, conforme o quadro abaixo:

Quadro 3 - Tecnologias características da biblioteca 2.0

Mensagens Síncronas	Também conhecidas como mensagens instantâneas, permitem comunicação textual em tempo real entre indivíduos.
Streaming Media	Fluxo da mídia de áudio e vídeo que pode ser usado para tutoriais, desenvolvimento continuado, salas de chat e wikis multimídias. Também pode ser aplicado como repositório digital e gestão de aquisição digital.
Blogs e Wikis	Blogs são HTML para as massas, constituindo-se como outra forma de publicação. Ao

	<p>adicioná-lo à coleção da biblioteca, o bibliotecário necessitará apurar a autenticidade e a autoridade. Sendo o blog um produto da biblioteca, o profissional precisa de coordenação editorial. As Wikis são páginas web abertas, nas quais qualquer pessoa (previamente registrada) pode publicar, melhorar e mudar o conteúdo. Ambas as ferramentas habilitam a interação entre bibliotecário e usuário. Os Blogs constituem-se como formas de publicação, enquanto as Wikis equivalem a novas formas de salas de estudos em grupo.</p>
Redes Sociais	<p>Permitem mensagens instantâneas, blogs, streaming média e tags. Como exemplos, há o MySpace e o Facebook (possibilitando que os usuários compartilhem a si mesmos entre si, como perfis detalhados das vidas e personalidades dos usuários); Del.icio.us (os usuários podem compartilhar recursos web), Flickr (compartilhamento de fotos) e LibraryThing (permitindo que os usuários recomendem livros, comuniquem-se assincronamente, criem blogs e coloquem tags em seus livros).</p>
Tagging	<p>Possibilita a adição e modificação de conteúdo (dados), assim como a descrição do próprio conteúdo (metadados), permitindo que os usuários participem do processo de indexação de um catálogo de biblioteca.</p>

RSS Feeds	São alimentadores e outras tecnologias correlatas que proporcionam uma maneira de organizar e republicar conteúdo na web. A biblioteca pode republicar o conteúdo – relevante para os usuários – de outros sites ou blogs em seu próprio site
Mashups	São aplicações híbridas: duas ou mais tecnologias ou serviços são combinados em outro completamente novo, formando um novo serviço. A Biblioteca 2.0 é um exemplo de mashup, pois é um híbrido de blogs, wikis, streaming media, mensagens instantâneas e redes sociais, permitindo riqueza de conteúdo, interatividades e atividade social.

Fonte: Adaptado de Maness (2007).

Tais tecnologias também podem ser chamadas de ferramentas da web 2.0, ferramentas colaborativas, redes sociais, ferramentas de redes sociais – uma profusão de termos. Com o intuito de refletir sobre o debate, em 2013, no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação (CBBDD), Calil Junior, Corrêa e Spudeit (2013) apresentaram a pesquisa “O uso das mídias sociais nas bibliotecas brasileiras: análise dos trabalhos apresentados no SNBU e CBBDD”. Esses três autores fizeram levantamento sobre a literatura que fala sobre mídias sociais e constataram que alguns autores as entendem como um termo mais genérico que abrange o conjunto de ferramentas da web 2.0 baseadas em interação social. Podemos ver essa leitura no trecho de Recuero:

O que muitos chamam de “mídia social” hoje, compreende um fenômeno complexo, que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativas, mais rápidas e mais populares e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas. É um momento de hiperconexão em rede, onde estamos não apenas conectados, mas onde transcrevemos nossos grupos sociais e, através do suporte, geramos novas formas de circulação, filtragem e difusão dessas informações (RECUERO, 2011, p. 14).

Marteletto (2010) chama atenção para a associação do termo redes sociais ao ciberespaço. A autora explica que

Nos dias atuais, é comum associar a expressão – redes sociais – aos encontros e aos espaços virtuais de interação, relacionamento e colaborações

na Internet. O uso do termo se faz de maneira tão alusiva e esquemática ao ponto de se deixar de lado, muitas vezes, seu trânsito histórico e epistemológico, tanto quanto seu alcance conceitual e metodológico para estudar fenômenos sociais de interações e trocas nas sociedades complexas (MARTELETO, 2010, p. 31).

Em linhas gerais, redes sociais são as conexões entre atores (pessoas e/ou instituições), formando laços sociais. Ainda segundo Marteleto (2010, p. 39), “as posições e os papéis dos atores nas redes sociais não são estanques, mas, sim, interdependentes em relação a outros atores e suas posições”, reforçando as habilidades de atuação, compartilhamento, aprendizagem, a captação de recursos e mobilização.

Portanto, apesar de na literatura o termo rede sociais ser utilizado para conceituar o Facebook, como vemos em Maness (2007), neste trabalho adotaremos o termo mídias sociais, uma vez que as redes sociais não são exclusivas do ambiente virtual, como pode parecer.

No que diz respeito à pesquisa, o foco dado para este trabalho será a mídia social Facebook. A seguir, veremos um breve histórico e sua descrição. Nota-se que o intuito da próxima subseção não é de nos aprofundarmos sobre todas as ferramentas e funções desta mídia social, mas sim de descrevê-la de maneira ampla.

3.2.1.1 Facebook

A mídia social Facebook é uma rede de relacionamento fundada em 04 de fevereiro de 2004 por Mark Zuckerberg com a ajuda de seus colegas de faculdade Eduardo Saverin, Andrew McCollum, Dustin Moskovitz e Chris Hughes (A REDE social, 2010; FACEBOOK, 2014; WIKIPEDIA, 2014), enquanto alunos da Universidade de Harvard. Nos seus dois primeiros anos, essa mídia social era utilizada somente por alunos da faculdade de Harvard (em 2004) e alunos do High School (em 2005) – equivalente ao Ensino Médio no Brasil. A partir de 2006, o Facebook se torna aberto para toda a população mundial.

De acordo com o próprio Facebook, sua missão é “[...] dar as pessoas o poder de compartilhar e fazer o mundo mais aberto e conectado. As pessoas usam o Facebook para

ficarem conectados com amigos e família, descobrirem o que está acontecendo no mundo e compartilhar e expressar o que importa para elas”²¹ (FACEBOOK, 2014, tradução nossa).

Como mencionado na introdução deste trabalho, uma notícia do site G1 (2013) mostra que 76 milhões de usuários brasileiros possuem conta no Facebook, atrás apenas da Índia e dos Estados Unidos. Já em uma notícia veiculada no site da UOL (2014), estima-se que 61,2 milhões de usuários sejam brasileiros. Mesmo com essa diferença de número, ainda assim vemos a penetração dessa mídia social no país.

Para ter uma conta, é necessário apenas ter um e-mail válido, sendo vedado o pagamento de qualquer taxa, pois o cadastro no Facebook é gratuito, como podemos ver na figura a seguir:

Figura 5 - Página de entrada e de cadastro de usuários do Facebook

The image shows the Facebook homepage with the login and registration options. The registration form is titled "Abra uma conta" and includes the following fields and options:

- Nome (Name)
- Sobrenome (Surname)
- Seu e-mail (Your email)
- Insira o e-mail novamente (Re-enter email)
- Nova senha (New password)
- Data de nascimento (Date of birth) with dropdowns for Dia (Day), Mês (Month), and Ano (Year)
- Por que preciso informar minha data de nascimento? (Why do I need to provide my date of birth?)
- Gender options: Feminino (Female) and Masculino (Male)
- Ao clicar em Abrir uma conta, você concorda com nossos Termos e que você leu nossa Política de uso de dados, incluindo nosso Uso de cookies. (By clicking on Open an account, you agree to our Terms and that you have read our Data Usage Policy, including our Use of cookies.)
- Abrir uma conta (Open an account) button
- Criar uma página para uma celebridade, banda ou empresa. (Create a page for a celebrity, band or business.)

At the bottom of the page, there are language options (Português (Brasil), English (US), Español, Français (France), Deutsch, Italiano, العربية, 繁體, 中文(简体), 日本語, ...) and navigation links (Celular, Localizar amigos, Atalhos, Pessoas, Páginas, Locais, Aplicativos, Jogos, Música).

Fonte: Facebook (2014).

Após o cadastro, o usuário terá a sua página – o seu perfil. Nele, será possível colocar as informações que o usuário achar necessário sobre trabalho e educação, por exemplo, na aba *sobre* (indicada pela seta de cor vermelha, na figura abaixo); adicionar e criar álbuns de fotos

²¹ [...] to give people the power to share and make the world more open and connected. People use Facebook to stay connected with friends and family, to discover what's going on in the world, and to share and express what matters to them (FACEBOOK, 2014).

na aba *fotos* (indicada pela seta verde); assim como procurar e adicionar amigos (pessoas e/ou instituições) na aba *amigos* (indicada pela seta amarela):

Figura 6 - Página ou perfil do usuário



Fonte: Facebook (2014).

Ainda sobre a figura 4, há no topo da página uma barra azul, na qual o usuário pode procurar pessoas, locais e coisas (como marcas, assuntos de interesse, filmes etc.) ao digitar dentro de um retângulo branco, ao lado do símbolo de uma lupa; receber notificações de mensagens privadas novas ou saber se alguém o adicionou; acessar o menu de configurações de conta e de privacidade, assim como sair (fazer *logout*) do Facebook. No que concerne a privacidade, os usuários têm o controle sobre quem pode ter acesso as suas informações, escolhendo entre cinco categorias: público (todos que possuem conta no Facebook podem ver as postagens do usuário), amigos (usuários adicionados), amigos exceto conhecidos (exclui-se os usuários adicionados à lista de conhecidos), somente eu (o usuário daquela conta é o único que pode ver a postagem) ou personalizado (são escolhidas as pessoas que podem ver as postagens através da seleção de nomes).

Na linha do tempo, ou página inicial, como podemos ver na figura 5, o usuário tem acesso a diversas informações como o *feed* de notícias, mensagens, eventos, grupos (de quais o usuário participa), aplicativos (principalmente jogos), informações sobre os aniversariantes

do dia, o calendário de eventos para os quais o usuário foi convidado e sugestões de páginas para receber notícias.

Figura 7 - Página inicial de um usuário do Facebook



Fonte: Facebook (2014).

No meio da página, temos a barra de status, na qual o usuário pode postar alguma mensagem, adicionar foto ou vídeo (indicada pela seta vermelha).

É necessário diferenciarmos o perfil de *fan page*. Em seu trabalho de conclusão de curso, Santos (2013) destaca que não foi possível encontrar definições para tais termos nos artigos pesquisados. Para este trabalho, também nos deparamos com a falta de elucidação sobre os mesmos em artigos de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Por isso, recorreremos a blogueiros que estudam mídias sociais para nos ajudar na construção das definições. Conforme Moraes (2013) e Neves (2012) a *fan page* é destinada a marcas, negócios locais, celebridades, empresas e produtos, enquanto o perfil é direcionado para pessoas físicas. A fim de facilitar a compreensão, vejamos a *fan page* da marca Guaraná Antártica, que, segundo o site Social Bakers – especializado em monitorar mídias sociais –, é a *fan page* com o maior número de seguidores no momento:

Figura 8 - Fan page da marca Guaraná Antártica



Fonte: Facebook (2014).

Morais (2013) e Santos (2013) ressaltam que uma *fan page* possui seguidores, ao invés de amigos, pois assim o número de pessoas que podem receber as notícias da marca é ilimitado, ao contrário dos perfis, que são limitados a 5000 amigos. Ademais, dentro da *fan page* é possível criar conteúdo personalizado como abas para serviços e contatos, além de ter estatísticas disponibilizadas, através do próprio Facebook, de quantas pessoas curtiram o que foi divulgado (incluindo a porcentagem de homens e mulheres), quantos não gostaram do conteúdo, quantos abandonaram a *fan page*, oferecendo dados analíticos para mensurar as estratégias de marketing adotadas.

Como visto acima, os perfis são destinados a pessoas físicas, uma vez que possui um caráter pessoal – o usuário pode dividir informações pessoais, compartilhar momentos especiais, expor a sua vida, aceitar ou não pedidos de amizade etc., conforme observado na figura 4.

Para que os usuários tenham acesso a perfis pessoais, é necessário ter sua solicitação de amizade aceita ou adicionar um amigo. Já para receber as notícias de uma *fan page*, basta o usuário clicar no botão curtir (indicado pela seta vermelha), o que fará com que ele siga a

marca, o negócio local, a celebridade, a empresa e/ou o produto. De acordo com Gadelha (2013),

À medida que o Facebook foi modificando a ferramenta de páginas, os usuários passaram a fazer parte dela por meio do botão “curtir”. Até então, o curtir estava presente nas postagens como possibilidade de interação dos usuários para demonstrar um respaldo acerca do conteúdo postado. Ou seja, mais curtidas são sinal de aceitação e receptividade àquele tipo de conteúdo. Atualmente, ao curtir uma página, o usuário se torna um seguidor da mesma [...] (GADELHA, 2013, p. 49).

Logo, é recomendado que instituições como bibliotecas, ao usar a mídia social Facebook, utilizem a *fan page*.

Qual seria, então, a conexão entre bibliotecas e o uso do Facebook? Sekyere (2009) observa que, tanto na literatura quanto em eventos da área, há a promoção do uso do Facebook pelas unidades de informação. No entanto, da mesma maneira que essa mídia social consegue alcançar inúmeras pessoas, é necessário refletir se o seu uso realmente será útil tanto para a instituição quanto para os usuários. O autor afirma que “muitos dos serviços prestados pelas bibliotecas no Facebook possuem pouco uso, na verdade”²² (SEKYERE, 2009, p. 26, tradução nossa).

Na próxima seção, veremos os usos e as apropriações do Facebook por quatro Bibliotecas Públicas estaduais brasileiras: Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco e Biblioteca de São Paulo.

²² Many of the services provided by libraries on Facebook have very low use in reality (SEKYERE, 2009, p. 26).

4 OS USOS E AS APROPRIAÇÕES DO FACEBOOK PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESTADUAIS BRASILEIRAS

Para analisarmos as apropriações do Facebook feitas pelas BPEs, primeiramente devemos saber quais instituições usam tal mídia social. A estratégia que adotamos foi a de escrever o nome de cada Biblioteca no campo de busca, sinalizado pela seta vermelha, conforme a figura abaixo:

Figura 9 - Campo de busca no Facebook



Fonte: Facebook (2014).

Dentro desse campo, digitamos a palavra 'biblioteca'. Faltando encontrar alguma biblioteca na primeira pesquisa, acrescentávamos o nome do estado. Preferimos adotar essa estratégia ao percebemos que nem todas as mídias sociais são divulgadas nas páginas das Secretarias de Cultura ou Educação de cada estado.

Algo curioso que nos chamou a atenção foi o fato de que, dentro do Facebook, em alguns casos, as BPEs deixaram de usar o nome da instituição e adotaram Biblioteca Pública mais o nome do estado. Por exemplo, no estado do Acre temos a Biblioteca Pública Estadual Adonay Barbosa dos Santos. Entretanto, no Facebook, o nome que apareceu foi Biblioteca Pública do Estado do Acre. Acreditamos que isso ocorra como auxílio para que os usuários consigam achar as instituições de uma maneira mais rápida, uma vez que nem todos possuem ciência dos nomes das instituições.

As seguintes BPEs fazem uso da mídia social Facebook (por ordem alfabética de estado):

- Biblioteca Pública do Estado do Acre;
- Biblioteca Pública do Estado da Bahia;
- Biblioteca Pública Estadual Governador Menezes Pimentel (Ceará);
- Biblioteca Pública do Espírito Santo;
- Biblioteca Pública do Maranhão;
- Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa (Minas Gerais);
- Biblioteca Pública do Paraná;
- Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco;
- Biblioteca Estadual Des Cromwell de Carvalho (Piauí);
- Biblioteca Pública Epifânio Dória (Sergipe);
- Biblioteca Parque Estadual (Rio de Janeiro);
- Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul;
- Biblioteca Pública do Estado II (Rio Grande do Sul) e
- Biblioteca de São Paulo.

Alguns fatos nos saltaram aos olhos: primeiramente, não encontramos nenhuma BPE representando a região Centro-Oeste. Em segundo lugar, há dois perfis para a BP do Rio Grande do Sul, podendo causar confusão no momento em que o usuário for pesquisar a presença da Biblioteca na mídia social. Ademais, o perfil criado depois (Biblioteca Pública do Estado II) exige solicitação de amizade, o que nos leva ao terceiro ponto: percebemos que não há consenso sobre qual tipo de conta criar: perfil pessoal, exigindo solicitação, ou *fan page*. Ao pedir solicitação, é possível que não haja resposta da Biblioteca, sendo esse um dos motivos pelo qual recomendamos que instituições utilizem a *fan page*.

Como o volume de dados a ser analisado seria muito extenso para analisar as apropriações, foi necessário fazer dois recortes: o primeiro, escolher quais BPEs teriam seu conteúdo analisado. Optamos por escolher uma representante de cada região brasileira a fim

de termos uma visão mais próxima da realidade de cada região. De maneira aleatória, foram escolhidas a Biblioteca Pública do Estado do Acre, Biblioteca Pública do Paraná, Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco e Biblioteca de São Paulo. Como visto anteriormente, não foi possível analisar uma representante da região Centro-Oeste uma vez que não há nenhuma BPE dessa região presente no Facebook. Já o segundo recorte diz respeito ao tempo: definimos coletar as postagens feitas entre os meses de janeiro a junho de 2013, totalizando seis meses.

Para que fosse possível analisar as *fan pages*, foram coletados alguns dados: a quantidade de curtidas durante o período selecionado, assim como a captura de todas as postagens presentes na linha do tempo das BPEs escolhidas através da tecla *print screen* presente nos teclados dos computadores. Entendemos essa estratégia como necessária visto que lidamos com a efemeridade das páginas virtuais, que podem apresentar problemas técnicos e, às vezes, estarem fora do ar.

Devido à quantidade de postagens coletadas, achamos pertinente criar categorias para agrupar postagens com características semelhantes, com o intuito de nos ajudar a organizar o volume de informação. As categorias criadas foram:

- Eventos: compreendem a promoção das atividades organizadas pela Biblioteca e que ocorrem dentro do seu espaço; simples divulgação de atividades que acontecem fora da instituição, mas a Biblioteca interpreta como sendo importante divulgar e visitas de autoridades e/ou de escolas.
- Serviços da biblioteca: pesquisa sobre satisfação do atendimento; exibição de filmes; serviços oferecidos para pessoas com necessidades especiais; divulgação do acervo; divulgação de aquisição de novos livros; promoção de outras mídias sociais; mensagens sobre serviços de empréstimo e renovação *online* e de alerta.
- Mensagens: fazem parte dessa categoria postagens que mostram notícias que saem na mídia sobre a Biblioteca; notícias da mídia que a Biblioteca julga ser relevante divulgar; mensagens de usuários postadas na linha do tempo²³ da Biblioteca; mensagens que a própria Biblioteca publica (como, por exemplo, explicação de problemas no site, ajuda para obter maior número de curtidas, publicação dos títulos mais pedidos, informação de aniversário da Biblioteca e comemoração pelas visitas

²³ Neste trabalho não analisaremos os comentários feitos pelos usuários nas postagens feitas pelas BPs.

dos usuários à instituição); mensagens sobre o universo da leitura (figuras, charges, situações engraçadas ou de reflexão que acontecem com pessoas que leem bastante e informações pequenas sobre autores) e, em alguns casos, divulgação do periódico elaborado pela própria instituição;

- Questões administrativas: postagens sobre horário de funcionamento; cancelamento de atividades e vagas de estágio e/ou trabalho na própria instituição;
- Datas comemorativas: mensagens sobre festividades: dia do bibliotecário, dia do índio, dia da geografia, aniversário de funcionário que compõe a equipe da Biblioteca (nessa categoria, não há a intenção de fazer qualquer evento que chame os usuários a participarem de atividades);
- Obituário: informação sobre a morte de algum funcionário ou parente;
- Fotos: publicação de fotos do ambiente da Biblioteca, apenas com o intuito de mostrar a disposição do mobiliário da instituição.

Nos subitens a seguir, passamos a análise das *fan pages* de cada uma das Bibliotecas escolhidas, através de análises quanti e qualitativas. Decidimos que essa investigação incidiria em categorias (e em seus componentes) que tivessem resultado substancial, ou seja, com amostragem maior a 15% das postagens.

4.1 Biblioteca Pública do Estado do Acre

Ao encontrarmos a Biblioteca Pública do Estado do Acre no Facebook, ela se apresenta da seguinte maneira:

Figura 10 - Facebook da Biblioteca Pública do Estado do Acre



Fonte: Facebook (2014).

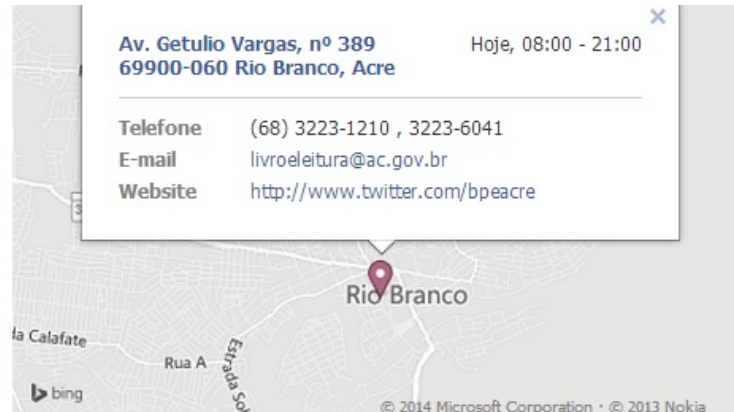
Na *fan page* da BP do Estado do Acre não é possível sabermos com certeza desde quando ela está presente no Facebook, pois a informação não é clara. A informação que temos é a seguinte:

Figura 11 - Ano de entrada da BP do Estado do Acre no Facebook



Fonte: Facebook (2014).

Ao confrontar com a imagem seguinte (Figura 12), que mostra um pequeno histórico da instituição, podemos inferir que tal data se refere à entrada desta Biblioteca na mídia social em questão. Para chegarmos até essa informação, basta clicar em cima da palavra 'sobre' (sinalizada com uma seta na Figura 10).

Figura 12 - Breve histórico da BPE do Acre

Sobre

A Biblioteca Pública Estadual Adonay Barbosa dos Santos é um espaço democrático que propicia o livre acesso à leitura informativa e literária.

Descrição

A Biblioteca Pública foi inaugurada em 10 de março de 1979. Em 2008 foi totalmente reestruturada, com o propósito de facilitar o acesso a um espaço público adequado para a leitura e pesquisa também através do suporte digital com acesso livre à internet, filmoteca, espaço HQ (Histórias em Quadrinhos) e ainda um espaço totalmente ambientado para o atendimento infantil com dinamização do acervo, que permite ao cidadão a oportunidade de melhor formação intelectual e cultural.

Fonte: Facebook (2014).

O primeiro dado a ser analisado é o número de curtidas. A Biblioteca habilitou uma ferramenta que permite que vejamos a quantidade de curtidas recebidas a cada mês. De acordo com o período estabelecido e a coleta de dados, temos a seguinte tabela:

Tabela 1 - Quantidade de curtidas recebidas pela BPE do Acre entre jan./jun.de 2013

Meses	Quantidade de curtidas
Janeiro	166
Fevereiro	126
Março	141
Abril	127
Maió	101
Junho	164

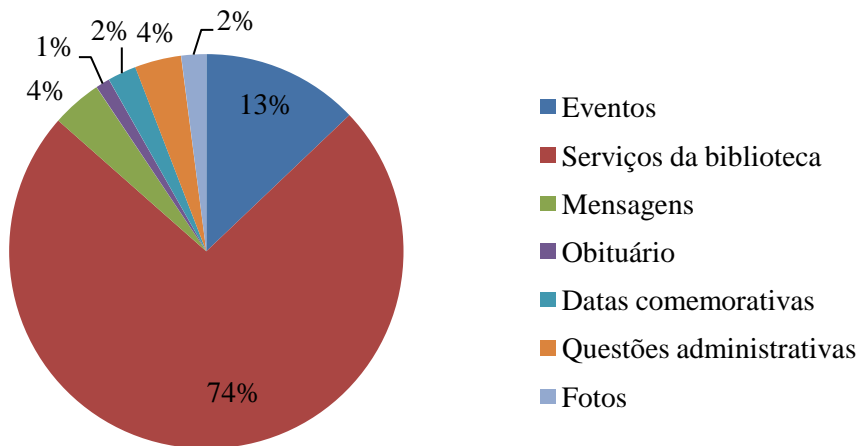
Fonte: Facebook (2014).

A tabela acima mostra que durante esse período, a fan page da BP do Estado do Acre obteve o total de 825 curtidas. Segundo dados apresentados no trabalho Mapeamento das apropriações das mídias sociais pelas Bibliotecas Públicas (ALMENDRA, 2013), a fan page

apresentava um total de 2.128 curtidas, desde sua primeira postagem, ocorrida em 2010 (conforme a Figura 11), até o final do mês de junho de 2013. Se contrastarmos esse resultado com os dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sobre o censo realizado em 2010, a população da capital do Acre, Rio Branco, que era de 336.038 mil habitantes, podemos deduzir que ainda é baixo o número de habitantes da capital que conhecem o *fan page* da BP. Também é necessário refletir que não somente a população local pode curtir tal página – outras pessoas dos demais estados, por exemplo, também podem fazer o mesmo.

Também foi possível verificarmos a quantidade de publicações ocorridas durante os meses de janeiro a junho de 2013: foram 366 postagens. Ao analisarmos essas postagens dentro das categorias anteriormente vistas, podemos perceber que, conforme o gráfico abaixo nos mostra, a maioria das publicações da Biblioteca é sobre serviços oferecidos pela instituição, num total de 74 %, ou 251 posts:

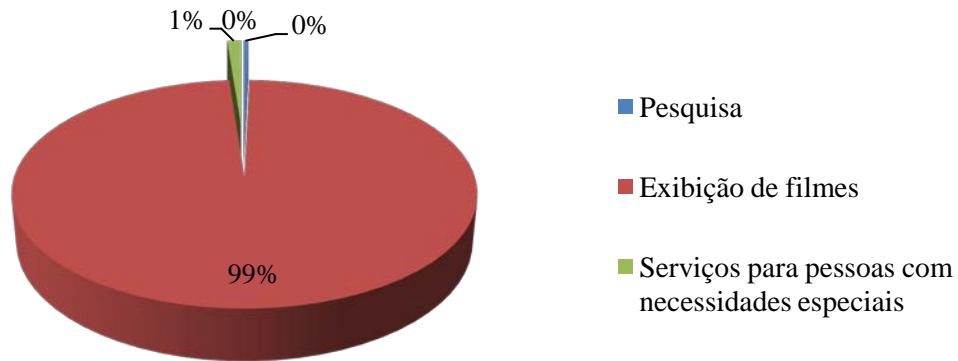
Figura 13 - Proporção de postagens da BPE do Acre



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Desses 74% de posts sobre serviços da BP, temos maior incidência de posts sobre exibição de filmes, como podemos ver no gráfico seguinte:

Figura 14 - Proporção de postagens de serviços pela BPE do Acre



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Foram 246 posts sobre exibição de filmes veiculados na *fan page* da Biblioteca. Um exemplo de post de exibição de filmes é visto abaixo:

Figura 15 - Post de exibição de filmes pela BPE do Acre



Fonte: Facebook (2014).

Uma possível hipótese para essa quantidade de publicações sobre exibição de filme é que a Biblioteca deve suprir a falta de cinemas da região. Logo, ela está preocupada em chamar o seu usuário para frequentar o ambiente da instituição como local de lazer. Esse serviço vai ao encontro do que o documento ‘Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública’, exposto na seção 2 deste trabalho, recomenda, pois a BP é vista como um local fornecedor de recreação e lazer (INTERNATIONAL, 2012, p. 13).

Como visto anteriormente, a categoria ‘serviços da biblioteca’ engloba mais do que exibição de filmes, pesquisa e serviços para pessoas com necessidades especiais. Contudo, os demais serviços citados acima não foram encontrados nessa *fan page* e, com o intuito de facilitar a compreensão do gráfico, foram supridos os serviços que tiveram incidência de nenhuma postagem.

Capturar todas as postagens fez com que olhássemos com atenção para cada mensagem. No decorrer dessa atividade, notamos que algumas dúvidas dos usuários não foram sanadas pelo responsável pela página (Figuras 16 e 17):

Figura 16 - Mensagem de usuário feita em março e sem resposta



Fonte: Facebook (2014).

Figura 17 - Mensagem de usuário feita em abril e sem resposta



Fonte: Facebook (2014).

É essencial que a BP tenha a percepção de que, ao adotar o uso de uma mídia social, esta servirá como canal de comunicação entre Biblioteca e usuário. De acordo com Gomes e Santos (2009), é por meio da comunicação que ocorre o processo de mediação. Esta, por sua

vez, na sociedade contemporânea, possui características materializadas no que é chamada de Biblioteca 2.0, a saber: interação, dinamismo e colaboração (MANESS, 2007). Torna-se fundamental que o usuário perceba essas qualidades nesse ambiente e tenha suas necessidades atendidas. Ademais, como foi exposto no gráfico acima (Figura 14), observamos que a BP publica bastantes mensagens sobre os filmes que são exibidos. Esse momento de questionamento dos usuários poderia ter sido aproveitado como ensejo para a Biblioteca orientá-lo como procurar a resposta na própria mídia social, abrindo um canal de comunicação com o seu usuário de forma a tornar essa interlocução uma possibilidade concreta de construção de habilidades informacionais.

4.2 Biblioteca Pública do Paraná

A seguinte imagem aparece ao encontrarmos a Biblioteca Pública do Paraná no Facebook:

Figura 18 - Facebook da Biblioteca Pública do Paraná



Fonte: Facebook (2014).

Se rolarmos a página da BP do Paraná até o final, podemos ver a data de entrada da Biblioteca na mídia social Facebook, que é 10 de abril de 2012, como vemos na figura abaixo:

Figura 19 - Ano de entrada da BP do Paraná no Facebook

Fonte: Facebook (2014).

A instituição do Paraná, ao contrário da do Acre, não se preocupou em mostrar, mesmo que de maneira rápida, um pouco da história de sua formação, pois ao clicarmos na palavra 'sobre' (sinalizada com uma seta vermelha na Figura 18), somente aparece a data de fundação da Biblioteca:

Figura 20 - Breve histórico da BP do Paraná

Fonte: Facebook (2014).

Também analisamos o número de curtidas. Devido à ferramenta que nos mostra a quantidade de curtidas recebidas a cada mês, temos a seguinte ocorrência:

Tabela 2 - Quantidade de curtidas recebidas pela BP do Paraná entre jan./jun. de 2013

Meses	Quantidade de curtidas
Janeiro	234
Fevereiro	244
Março	292
Abril	290
Maiο	317
Junho	266

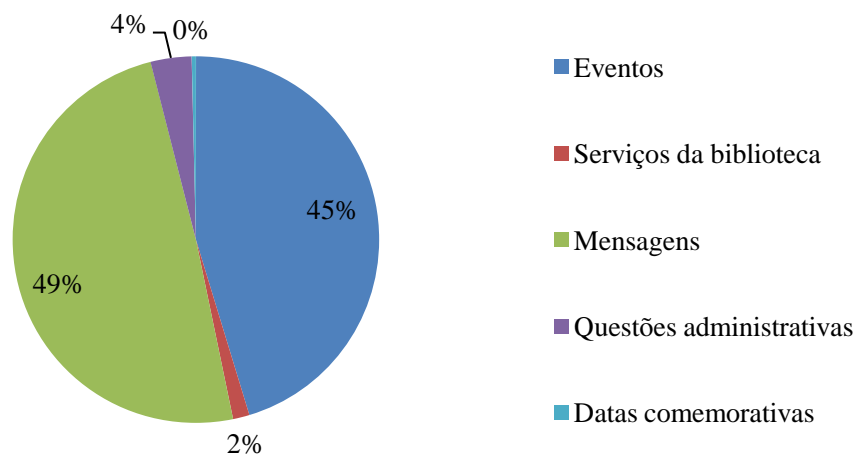
Fonte: Facebook (2014).

A tabela acima mostra que durante esse período, a *fan page* da BP do Paraná obteve o total de 1.643 curtidas. Almendra (2013) demonstra em seu trabalho que a mesma página apresentava um total de 8.434 curtidas desde sua primeira postagem, ocorrida em 2012 (conforme a Figura 19) até o final do mês de junho de 2013. Contrastando esse resultado com os dados fornecidos pelo IBGE (2013), que mostra a população da capital do Paraná, Curitiba,

com o total de 1.751.907 milhão de habitantes, podemos concluir que o número de habitantes da capital que conhecem a *fan page* da BP ainda é baixo.

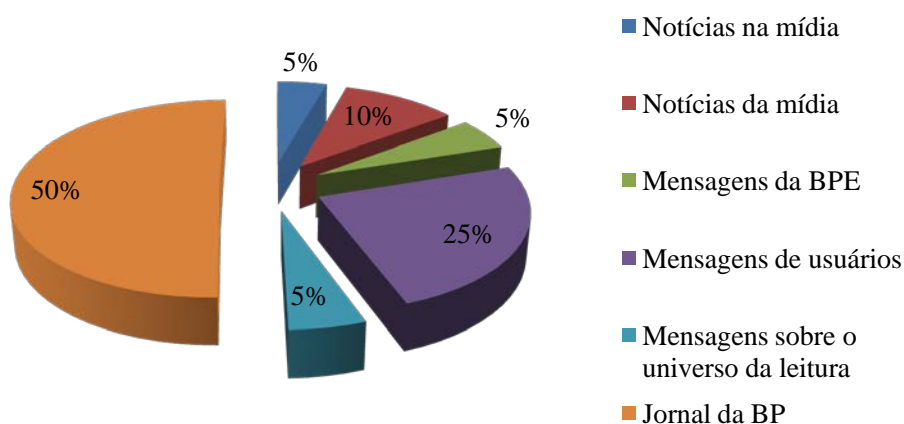
Quantificamos, também, as publicações ocorridas durante os meses de janeiro a junho de 2013: foram 280 postagens. Na análise dessas postagens, levando-se em consideração as categorias vistas anteriormente, é possível perceber que a maioria das publicações da Biblioteca é sobre ‘mensagens’, num total de 49%, ou 136 posts, conforme o gráfico abaixo nos mostra:

Figura 21 - Proporção de postagens da BP do Paraná



Fonte: Facebook (2014).

Na coleta de dados, não verificamos nenhuma postagem sobre ‘fotos’ e ‘obituário’, por isso essas categorias não aparecem no gráfico acima. Já a publicação de mensagens corresponde a 49% das postagens (total de 136 posts), havendo maior ocorrência de posts (68 deles) sobre mensagens que divulgam matérias publicadas no periódico elaborado pela Biblioteca, o Jornal Cândia, conforme vemos no gráfico seguinte:

Figura 22 - Proporção de postagens de mensagens pela BP do Paraná

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Essa ocorrência talvez demonstre o cuidado em promover um produto da Biblioteca que está ao alcance de todos, divulgando notícias sobre autores, livros, eventos que fazem parte do cotidiano daquela instituição. Acreditamos que essa divulgação também promove a competência informacional em ambiente digital, de uma maneira implícita, pois não ensina o usuário como navegar no Jornal, mas informa que outras informações podem ser encontradas no ambiente *online* do periódico (Figura 23).

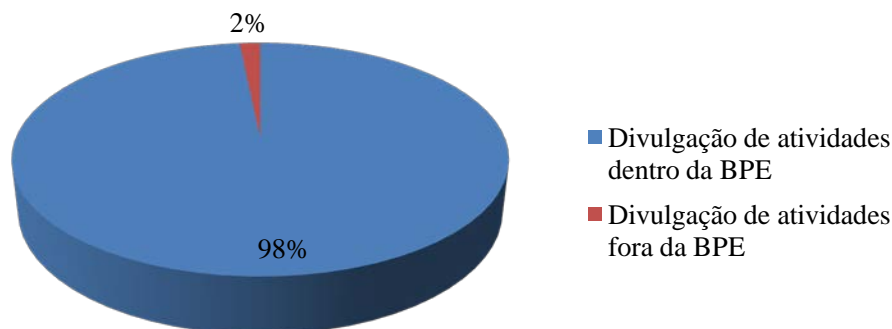
Figura 23 - Post sobre o jornal da BP do Paraná



Fonte: Facebook (2014).

Apesar de ter uma incidência menor, comparado à categoria ‘mensagens’, ‘eventos’ aparece logo após, com 45% das postagens feitas (125 publicações). Dentro dessa categoria, a maior ocorrência fica com os posts sobre a divulgação de atividades que ocorrem dentro da BP do Paraná:

Figura 24 - Proporção de postagens de eventos pela BP do Paraná



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

São 122 posts sobre atividades realizadas dentro da Biblioteca, como os encontros de pessoas para jogarem *Role-Playing Game* (RPG) (Figura 25). Esse incentivo também é um trabalho de estimular os usuários a frequentarem a Biblioteca não somente para a leitura, mas para atividades de lazer e socialização, integrando o objetivo principal de uma Biblioteca

Pública segundo as ‘Diretrizes’ (INTERNATIONAL, 2012), mostrando que as BPs servem como espaço de convívio entre diferentes públicos, conforme a nossa interpretação do documento.

Figura 25 - Post de evento da BP do Paraná



Fonte: Facebook (2014).

4.3 Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco

Fazendo o mesmo trajeto de pesquisa dentro da mídia social Facebook, ao encontrarmos a *fan page* da BP do Estado de Pernambuco, deparamo-nos com a seguinte imagem:

Figura 26 - Facebook da Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco



Fonte: Facebook (2014).

Para vermos a data de entrada da Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco no Facebook, é preciso rolar a página o final. Desse modo, temos a data de 9 de setembro de 2012, como vemos na figura a seguir:

Figura 27 - Ano de entrada da BPE de Pernambuco no Facebook



Fonte: Facebook (2014).

Os usuários que procurarem pelo histórico da instituição encontrarão uma breve descrição ao clicarem na palavra 'sobre', assim como horário de funcionamento, localização e *website* próprio da Biblioteca:

Figura 28 - Breve histórico da BPE de Pernambuco

<p>Sobre</p> <p>Horário de funcionamento: das 8h às 20h45, de segunda a sexta-feira. Não abre aos sábados. Endereço: Rua João Lira, S/N, Santo Amaro, Recife - PE.</p> <p>Descrição</p> <p>A BPE possui um dos acervos mais ricos do país, incluindo obras estrangeiras. Horário de funcionamento: das 8h às 20h45, de segunda a sexta-feira. Não abre aos sábados. Endereço: Rua João Lira, S/N, Santo Amaro, Recife - PE. Tel.: 81. 3181-2642</p>	<p>Informações básicas</p> <p>Entrou no Facebook 9/9/2012</p> <hr/> <p>Informações de contato</p> <p>Website http://www.biblioteca.pe.gov.br</p>
---	--

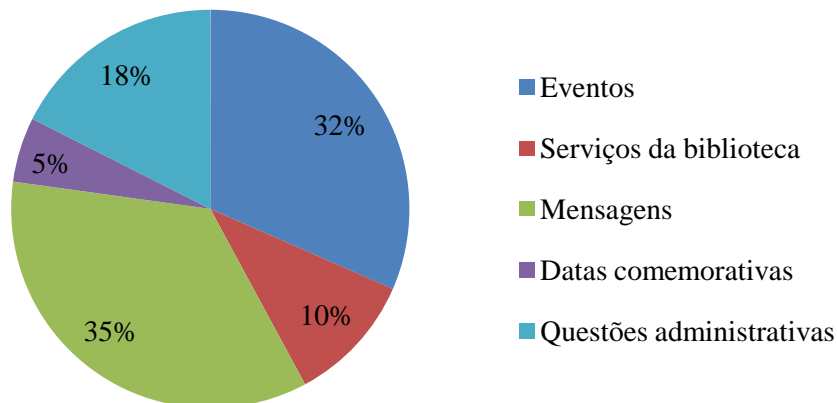
Fonte: Facebook (2014).

Diferente do que foi feito com as demais *fan pages*, o número de curtidas que a página recebeu a cada mês não pode ser analisado, uma vez que a ferramenta que permite com que os usuários vejam tais números não foi habilitada. Com isso, temos somente a informação recuperada no trabalho de Almendra (2013), que mostra a mesma página tendo um total de 708 curtidas desde que entrou no Facebook em 2012 (de acordo com a Figura 26) até o final do mês de junho de 2013 - número bastante inferior ao da população da capital de Pernambuco, Recife, com 1.537.704 milhão de habitantes (IBGE, 2010). Portanto, a *fan page* dessa BP ainda não é conhecida por muitos usuários do Facebook.

Durante os meses de janeiro a junho de 2013, foram capturadas 57 postagens. Comparando com as BP do Estado do Acre e a do Paraná, o índice de publicação na página é significativamente menor.

Levando-se em consideração as categorias de ‘eventos’, ‘serviços da biblioteca’, ‘mensagens’, ‘questões administrativas’, ‘datas comemorativas’, ‘obituário’ e ‘fotos’, constatamos que a maioria das publicações da Biblioteca é sobre ‘mensagens’, com o total de 20 posts, representando 35 % das postagens feitas, conforme o gráfico abaixo nos mostra:

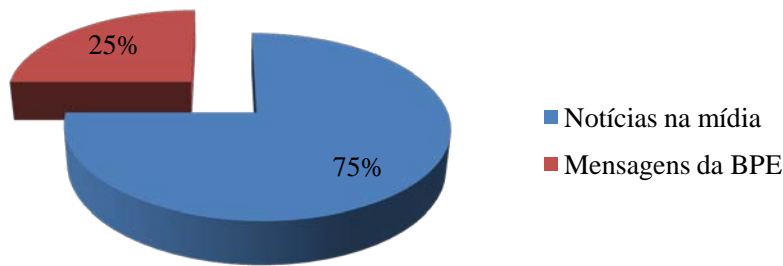
Figura 29 - Proporção de postagens da BPE de Pernambuco



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Nessa coleta, não foram identificados nenhum post sobre ‘obituário’ e ‘fotos’, por isso essas categorias não aparecem no gráfico acima. Em contrapartida, ‘mensagens’ é a que possui maior incidência, conforme visto acima. Dentro dessa categoria, vemos que a maior parte das publicações é sobre notícias da própria Biblioteca Pública na mídia:

Figura 30 - Proporção de postagens de mensagens pela BPE de Pernambuco



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

São 15 posts de notícias da Biblioteca que saíram em outras mídias, principalmente em entrevistas à televisão (Figura 31) e 5 posts sobre notícias da mídia que a Biblioteca julga ser relevante divulgar.

Figura 31 - Post de notícia na mídia da BPE de Pernambuco



Fonte: Facebook (2014).

Uma possível interpretação para esse resultado é a preocupação da instituição em desenvolver um trabalho de marketing como estratégia para atingir usuários em potencial,

uma vez que, assim como há um número pequeno de pessoas que curtiram a Biblioteca no Facebook, é provável que haja uma pequena parte da população usufruindo dessa instituição.

Já as mensagens diretas (Figura 32) com os usuários expressa a preocupação que a Biblioteca possui em mostrar para o usuário as atividades que o órgão acima da Biblioteca tem feito no estado de Pernambuco.

Figura 32 - Post sobre mensagem da BPE de Pernambuco

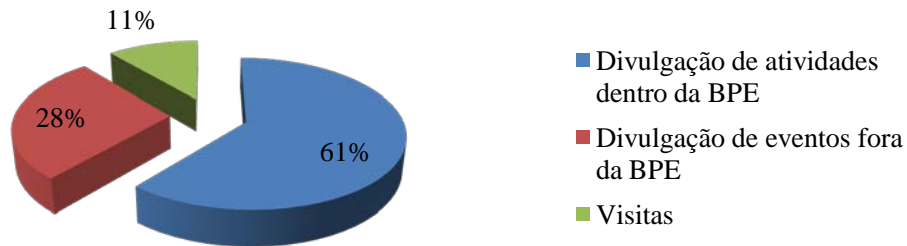


Fonte: Facebook (2014).

Analisando essas postagens, vemos que ainda não estão presentes as características dos processos de mediação da informação, o que nos leva a afirmar que, apesar de estarmos falando de uma mídia social, esta é apresentada de forma estática.

A categoria ‘mensagens’ vem seguida pela ‘eventos’. Nesta, há maior incidência de posts sobre divulgação de atividades dentro da BP (11 postagens); em menor quantidade há a divulgação de atividades fora da BP (5 postagens) e, em último, visitas, com 2 publicações:

Figura 33 - Proporção de postagens de eventos pela BPE de Pernambuco



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Como exemplo de atividades realizadas dentro da BP, há a divulgação de evento que promove a troca de livros usados por novos:

Figura 34 - Post sobre evento realizado na BPE de Pernambuco



Fonte: Facebook (2014).

Esse incentivo de fazer com que os usuários frequentem a BP ainda estimula somente a leitura. A ideia proposta ao falarmos sobre o papel da Biblioteca Pública na sociedade contemporânea é de dissociarmos que a cidadania somente é promovida através do incentivo à leitura, fazendo com que a noção de BP como apêndice da escola seja refutada. Promover o convívio entre diferentes públicos através de atividades variadas e buscar a informação em outros meios além do livro é, da mesma forma, contribuir para a construção da cidadania.

A última categoria a ser analisada dentro das postagens da BP do Estado de Pernambuco é sobre ‘questões administrativas’, com o total de 10 posts somente sobre o horário de funcionamento (não houve postagens sobre cancelamento de atividades e vagas de estágio e trabalho):

Figura 35 - Proporção de postagens de questões administrativas pela BPE de Pernambuco



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Como podemos ver no exemplo a baixo (Figura 36), o conteúdo postado é de caráter estático, pois entendemos que o objetivo da BP é de tornar pública a informação de quando a BP voltará a abrir as portas, não demandando interferência/participação dos fãs da página. Dessa forma, acreditamos que, com esse tipo de postagem, a página assumia a função de quadro de avisos.

Figura 36 - Post sobre o horário de funcionamento da BPE de Pernambuco



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

4.4 Biblioteca de São Paulo

Finalmente, analisaremos o Facebook da Biblioteca de São Paulo (BSP), cuja imagem é a seguinte:

Figura 37 - Facebook da Biblioteca de São Paulo



Fonte: Facebook (2014).

Ao rolarmos a página da BSP até o final, conseguimos ver a data de entrada da Biblioteca na mídia social Facebook, que é 8 de outubro de 2010, como vemos na figura a seguir:

Figura 38 - Ano de entrada da BSP no Facebook



Fonte: Facebook (2014).

Se os usuários procurarem informações sobre a instituição, ao clicarem na palavra 'sobre', eles encontrarão uma breve descrição do horário de funcionamento, localização da instituição e diferentes formas de entrar em contato com a Biblioteca: através de telefone e diferentes mídias sociais, como blog, Twitter e Foursquare:

Figura 39 - Informações básicas sobre a BSP

Av. Cruzeiro do Sul, 2630 Hoje, 09:00 - 21:00
02030-100 São Paulo

Telefone 011 2089-0800
E-mail agenda@bibliotecadesaopaulo.org.br
Outras contas Biblioteca de São Paulo | BSP
Website <http://www.bibliotecadesaopaulo.org.br>
<http://www.bibliotecadesaopaulo.wordpress...>
<http://www.twitter.com/SPbiblioteca>

Informações básicas

Aberto 2 de agosto de 2010

País Brasil

Escritório atual Gabinete: Av. Cruzeiro do Sul, 2630 - Parque da Juventude (próx. ao Metrô Carandiru)
Estado: São Paulo
Distrito: São Paulo

Horas Ter - Sex: 09:00 - 21:00
Sáb - Dom: 09:00 - 19:00

Gênero Neutro

Também Em
 Foursquare

Sobre
www.bsp.org.br

Descrição
Biblioteca de São Paulo, no Parque da Juventude. Diversos ambientes, acessibilidade e tecnologia de ponta. Ao lado da estação Carandiru do metrô. Visite, a biblioteca é sua.

Fonte: Facebook (2014).

Em relação ao número de curtidas, com a habilitação da ferramenta que nos mostra a quantidade de curtidas recebidas a cada mês, temos a seguinte ocorrência:

Tabela 3 - Quantidade de curtidas recebidas pela BSP entre jan./jun. de 2013

Meses	Quantidade de curtidas
Janeiro	288
Fevereiro	241
Março	267
Abril	287
Maio	349
Junho	300

Fonte: Facebook (2014).

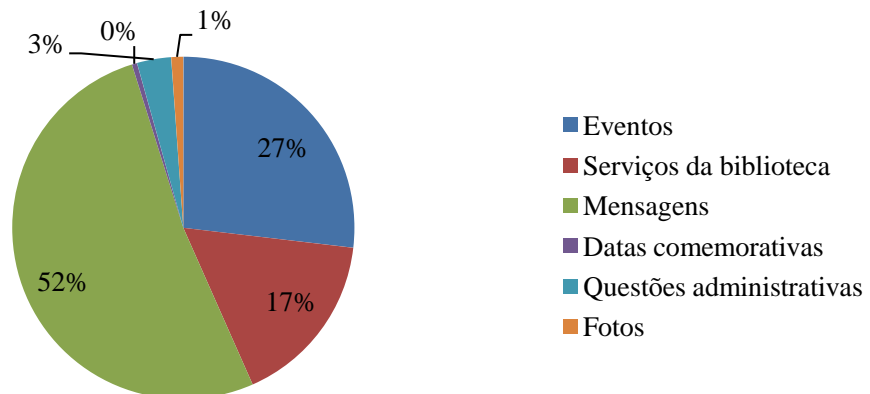
A tabela acima mostra que durante esse período, a *fan page* da BSP alcançou o número de 1.732 curtidas. Almendra (2013) nos mostra que, até o final de junho de 2013, desde sua primeira postagem no Facebook em 2010 (de acordo com a Figura 38), a página tinha o total de 5.439 curtidas. Em 2010, a população da capital de São Paulo era de

11.253.503 milhões de habitantes (IBGE, 2010). Mesmo sendo a página com o maior número de curtidas, ainda assim não é de uso por bastantes pessoas.

Durante o período proposto a ser analisado, 618 postagens foram capturadas. Em comparação com as demais BPs aqui analisadas, o índice de publicação nessa página é significativamente maior.

Constatamos que, dentro das categorias anteriormente propostas, a maioria das publicações feitas é sobre ‘mensagens’, com o total de 320 posts, representando 52% das postagens, seguida por ‘eventos’ (27%), ‘serviços da biblioteca’ (17%), ‘questões administrativas’ (3%) e ‘fotos’ (1%). A quantidade de publicações da categoria ‘datas comemorativas’ é muito pequena (3 posts), por isso aparece como 0%. Não houve postagens sobre ‘obituário’, conforme o gráfico abaixo nos mostra:

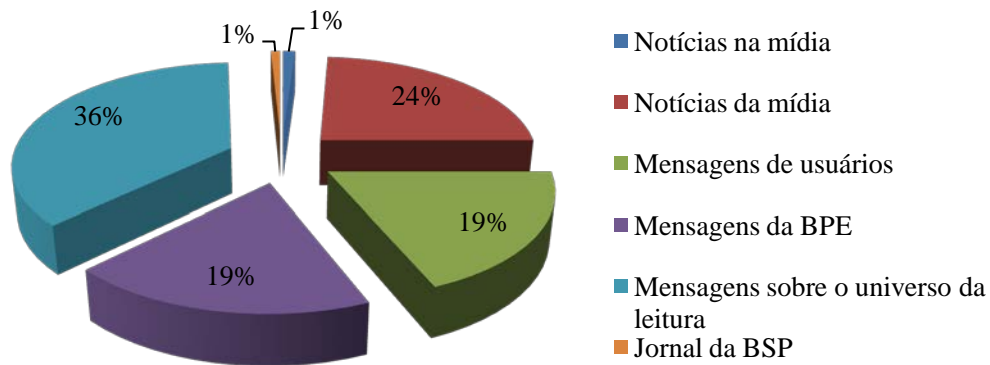
Figura 40 - Proporção de postagens da BSP



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Na categoria ‘mensagens’, foram coletados 136 posts sobre o universo da leitura:

Figura 41 - Proporção de postagens de mensagens pela BSP



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Como vimos no começo do item 3, mensagens sobre o universo da leitura são figuras, charges, situações engraçadas ou de reflexão que acontecem com pessoas que leem bastante e informações pequenas sobre autores. Um exemplo se encontra a seguir:

Figura 42 - Post sobre o processo de leitura



Fonte: Facebook (2014).

É possível que a instituição esteja mostrando o seu incentivo à leitura, através de um tom mais leve no discurso. É provável que alguma pessoa se identifique com essa situação – a leitura é tão boa que faz com que deixemos para mais tarde certas atividades. Acreditamos que a BP esteja tentando se aproximar de seus usuários.

Após as mensagens sobre o universo da leitura, temos notícias da mídia (Figura 43), pois a Biblioteca achou relevante compartilhar essa informação com os demais usuários:

Figura 43 - Post sobre notícias da mídia na BSP



Fonte: Facebook (2014).

Com o post acima, a instituição mostra que está atualizado sobre as discussões que ocorrem sobre as diferenças entre o uso de livros impressos e *e-books*. Isso faz com que o usuário pare de pensar que bibliotecas são lugares obsoletos, presos ao passado ou funcionem como depósito de livros apenas, levando o usuário a refletir sobre o papel dessa instituição, por exemplo, em promover inovações (UNESCO 1994).

As mensagens de usuário, que aparece em terceiro lugar como maior incidência de publicação, mostra a tentativa em promover a participação do usuário na mídia social:

Figura 44 - Mensagem de usuário



Fonte: Facebook (2014).

Apesar de a BSP não ter orientado o usuário em como procurar a resposta sobre o funcionamento na própria mídia social, ensinando-o a manusear o Facebook para recuperar a informação nessa interface, ter seu questionamento respondido faz com que ele se sinta acolhido, além de criar a impressão de que ele conseguirá, ao menos, ter o caminho indicado para conseguir suas respostas. Além disso, vemos a utilização da mídia social como instrumento de mediação (BORGES; OLIVEIRA, 2011) para resolver uma questão de interesse do usuário.

Saltou à vista, durante a coleta de dados, mensagens repetidas enviadas por usuários: no dia 9 de maio de 2013, o mesmo usuário²⁴ publicou 12 postagens iguais divulgando um evento sobre poesia na BSP:

Figura 45 - Mensagem de usuário divulgando evento na BSP



Fonte: Facebook (2014).

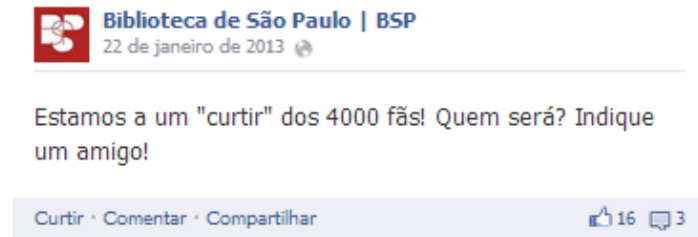
A despeito de essa mensagem ter sido publicada em outras páginas do Facebook (conforme a seta vermelha indica), ela apareceu na *fan page* da própria BP. Esse montante de *posts* poluiu visualmente a página. Para que isso não ocorra, uma tática que pode ser utilizada é fazer uso da ferramenta ‘criar eventos’²⁵. Dessa maneira, o conteúdo publicado não se torna repetitivo e continua a ser atrativo para os demais usuários.

Dentro da categoria ‘mensagens’, empatadas com a mesma porcentagem de mensagens de usuários (19%), temos mensagens que a própria BP publica:

²⁴ Como não temos certeza se esse usuário faz parte da equipe que trabalha na BSP, pois publica a mensagem utilizando seu próprio perfil, consideramos essa postagem parte das mensagens enviadas por usuário.

²⁵ Esta ferramenta serve para criar e convidar outros usuários para diversos tipos de eventos, tais como festas, palestras, eventos, encontros, manifestações etc. Se o criador do evento assentir, há a viabilidade de os próprios convidados do evento convidarem mais usuários, ampliando, assim, sua repercussão.

Figura 46 - Mensagem da BSP sobre fãs



Fonte: Facebook (2014).

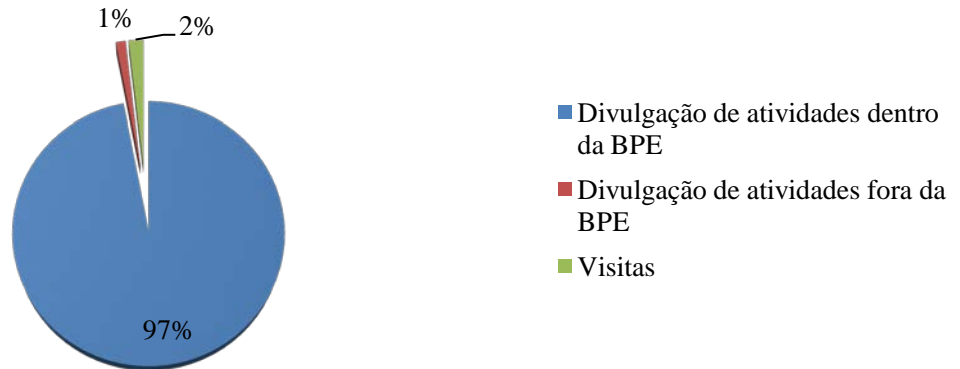
Figura 47 - Mensagem da BSP sobre os títulos mais pedidos



Fonte: Facebook (2014).

As duas imagens acima mostram a tentativa de chamar os usuários para colaborarem com a página, seja através de divulgação da *fan page* para que outras pessoas a curtam (Figura 46), aumentando, as conexões entre atores (usuários e instituição) e, dessa maneira, reforçando as habilidades de atuação, mobilização e compartilhamento (MARTELETO, 2010), ou por meio de comentários que estimulem a participação dos usuários (Figura 47).

A segunda categoria analisada é ‘eventos’, com 166 posts (equivalente a 27% de todas as postagens recuperadas):

Figura 48 - Proporção de postagens de eventos pela BSP

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

São 161 postagens (97%) divulgando atividades realizadas dentro da BP:

Figura 49 - Post de divulgação de atividades da BSP

Biblioteca de São Paulo | BSP
22 de março de 2013

Autores e Ideias, contação de histórias com João Acaiabe, oficina de xadrez... O final de semana na BSP será imperdível!

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO
Confira programação deste fim de semana

sábado 23

11h CRÔNICA COM HUMBERTO WERNECK E PROFESSOR IVAN MARQUES
Encontros com Autores e Ideias.
Mediação da jornalista Mona Dorf.

11h XADREZ
TABULEIRO DE JOGOS. Programa permanente.
Para iniciantes e pessoas com deficiência visual (tabuleiros adaptados).
Com Ariane Miranda Corêa.

15h BEBELÊ
Atividades lúdicas que preparam crianças para a leitura.
Com Letícia Ramos e Kella Sena.

16h A PEQUENA SERRA
HORA DO CONTO. Programa permanente.
Com Rodrigo Libânio.

domingo 24

16h CONTOS E CANTOS DO FOLCLORE BRASILEIRO
HORA DO CONTO. Programa permanente.
Com João Acaiabe (o Tio Baimabê).

Para saber mais sobre a programação,
acesse www.bsp.org.br

Curtir · Comentar · Compartilhar 7 1 6

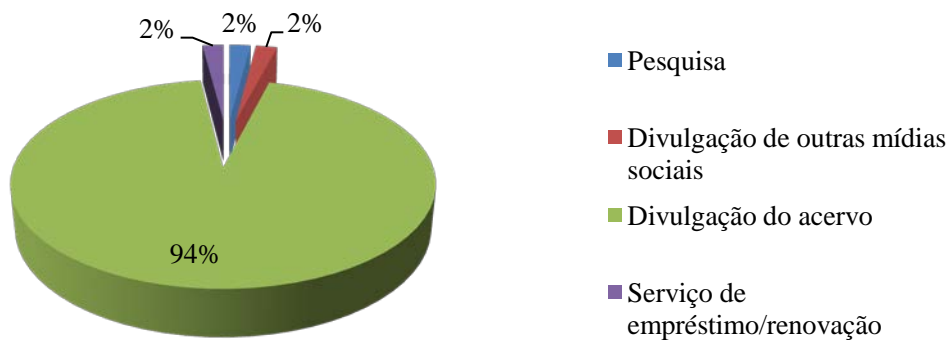
Fonte: Facebook (2014).

Essa postagem evidencia as distintas atividades que uma biblioteca pode promover: contação de histórias, oficina de xadrez, atividades lúdicas para bebês, bate-papo com autores e/ou discussão com outros profissionais, estimulando o convívio entre diferentes públicos. A leitura ainda é o pano de fundo da maioria dessas atividades (excetuando-se o xadrez), porém há a troca de informações através de outros meios – principalmente através da comunicação oral.

Por meio da mídia social Facebook é possível termos ciência das diferentes atividades promovidas, porém a utilização dessa *fan page* para a divulgação é feita de maneira estática, sem que exija uma interferência/participação do usuário, assumindo o papel de um quadro de avisos.

Finalmente, discutiremos a categoria ‘serviços da biblioteca’. Nesta categoria, não foram encontrados serviços de exibição de filmes, nem serviços oferecidos para pessoas com necessidades especiais. Por isso, não vemos no gráfico abaixo menção a tais serviços:

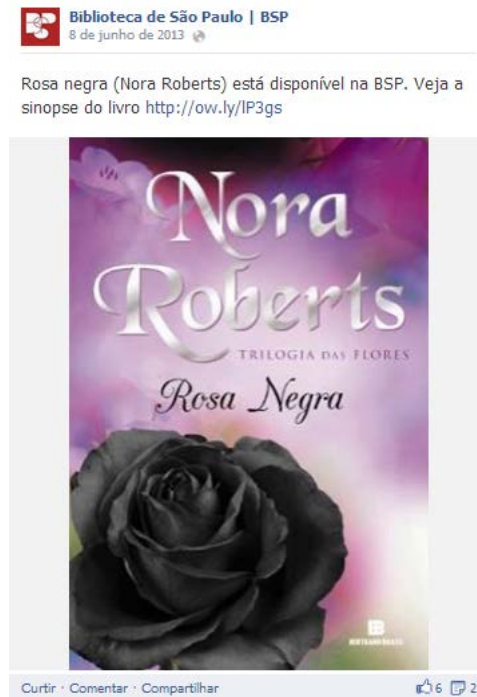
Figura 50 - Proporção de postagens de serviços da biblioteca pela BSP



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Foram 99 postagens coletadas, das quais 93 (94%) são de divulgação do acervo:

Figura 51 - Post de divulgação de livros do acervo da BSP



Fonte: Facebook (2014).

Aqui, vemos a utilização do Facebook como forma de potencializar a divulgação dos livros, para que mais pessoas tenham conhecimento do que compõe o acervo. Entretanto, questionamos o uso dessa mídia para difusão apenas de livros. Seria interessante se maximizassem o seu uso para divulgar outros tipos de suportes como DVDs.

Ao compararmos as quatro *fan pages*, podemos destacar que: a página da BSP explora mais a mídia social, pois é a que mais tem variação de postagens, além de tentar mobilizar a participação do usuário; a da BP do Paraná mostra que a Biblioteca abre espaço para eventos (que muitos podem achar dissonante com o cotidiano de um local que preza o silêncio), como os encontros de jogadores de RPG, mas ainda é utilizada de maneira estática. O mesmo ocorre com a página da BP do Acre que, apesar de estabelecer diálogo com outras mídias, por meio de exibição de filmes, funciona como um grande quadro de avisos e, dessa forma, manifesta-se de maneira estática. Corrobora com essa leitura o fato de esse canal de comunicação com o seu usuário ter falhas, pois, como observamos, houve usuários que não obtiveram repostas as suas perguntas. Por fim, a *fan page* da BPE de Pernambuco é a que menos potencializa o uso do Facebook, pois é a Biblioteca que possui menos posts, seu conteúdo não demanda interferência/participação dos fãs da página, assim como seus eventos estão ligados a atividades que envolvem somente a leitura de livros, não havendo diálogo com outros suportes de informação.

Ao longo desta seção, foi possível identificar a tentativa de aproximação entre BP e usuários através do uso da mídia social Facebook presente na internet. Aliar as necessidades informacionais dos usuários às múltiplas possibilidades que o ciberespaço oferece é de extrema importância para as Bibliotecas Públicas, pois as mídias sociais podem intensificar o potencial do bibliotecário como mediador da informação, além de aumentar suas conexões com usuários, tanto reais como potenciais, uma vez que se mostra crescente o número de brasileiros que recorrem às mídias sociais como porta de entrada para a internet (COMITÊ, 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando a discussão sobre o papel das BPs na sociedade contemporânea, vimos que ela ainda é vista como apêndice da escola: seu público é majoritariamente formado por usuários em idade escolar (MILANESI, 1986; INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2012). De mais a mais, a BP sofre de uma crise de identidade, pois autoridades, cidadãos e funcionários não sabem qual é sua função (MEDEIROS, 2010). Como documento norteador de suas ações, o ‘Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas’ (UNESCO, 1994) apresenta diretrizes que enfatizam o comprometimento que as BPs possuem com a democratização do acesso a qualquer tipo de informação através da igualdade de acesso para todos em prol da cidadania. Entretanto, o documento explicita que a função principal da Biblioteca Pública é o incentivo à leitura. Consideramos que a promoção do convívio entre diferentes públicos e a busca por informação em outros meios além do livro é, da mesma forma, contribuir para a construção da cidadania.

A IFLA recentemente lançou uma publicação contendo tendências que mudarão o ambiente informacional, cuja característica comum a todas elas se baseia no impacto das TICs no cotidiano das pessoas. Ao ressaltarem a necessidade do acesso à informação e a promoção da inclusão social de diferentes grupos, há um claro diálogo com as funções das BPs, uma vez que estas estimulam o bem estar social e o desenvolvimento democrático (MACHADO; SUAIDEN, 2013). Nessa perspectiva, a reflexão sobre como as BPEs estão se apropriando de tal tecnologia para mediar a informação nos remete ao debate sobre os efeitos das TICs no cotidiano dos cidadãos.

A primeira coleta de dados destacou a quantidade de curtidas que cada *fan page* obteve. Os dados aqui apresentados sugerem que há uma baixa adesão da população aos ambientes virtuais das BPEs, o que se coloca como um reflexo do que ocorre com as BPs acontecendo também no ciberespaço, uma vez que, segundo Milanesi (1986) e o Instituto Pró-Livro (2012) uma pequena parte da população frequenta tais instituições e, no Facebook, a quantidade de curtidas é modesta. Nesse sentido, aponta-se para a necessidade de novos estudos que visem investigar as relações entre usuários reais, potenciais e não-usuários destas Bibliotecas com os ambientes virtuais das mesmas.

Este trabalho analisou as postagens feitas na mídia social Facebook adotada por quatro Bibliotecas Públicas Estaduais brasileiras durante os meses de janeiro a junho de 2013.

Retomando o que Almeida Junior (2009) apresenta sobre o senso comum dos profissionais que entendem a mediação não como interferência, mas sim como transferência de informação, a partir da análise das *fan pages*, constatamos a confirmação dessa assertiva. A mídia social aqui estudada ainda não é utilizada em todo seu potencial.

A maior parte das postagens feitas pela BP do Estado do Acre é sobre exibição de filmes. Levando-se em consideração o documento ‘Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública’ (INTERNATIONAL, 2012), percebe-se que esta BP se reconhece como um local de recreação e lazer, explorando sua capacidade de atender a diversos públicos. Entretanto, sua *fan page* serve como veículo de comunicação de informações sobre a própria Biblioteca ao invés de aproveitar a oportunidade de envolver o usuário em uma maior participação. Também foi possível ver a pouca interação com os fãs da página ao deixarem de responder as perguntas dos usuários.

A respeito da BP do Estado de Pernambuco, as publicações com maior incidência estão nas categorias de ‘mensagens’, ‘eventos’ e ‘questões administrativas’. Vemos que a estratégia de divulgação da própria instituição permeia todas essas categorias: em ‘mensagens’ temos postagens de notícias da Biblioteca que saíram em outras mídias; em ‘eventos’ há a promoção de escambo de livros que ocorre dentro da BP; sobre ‘questões administrativas’ há posts que mostram horário de funcionamento da instituição. Assim como a BP do Estado do Acre, o conteúdo postado não demanda interferência/participação dos fãs da página. Além disto, é possível ver a BP como perpetuadora do incentivo somente à leitura. Promover o convívio entre diferentes públicos através de atividades variadas e buscar a informação em outros meios além do livro é, da mesma forma, contribuir para a construção da cidadania.

No que diz respeito às postagens realizadas pela BP do Paraná, há a distribuição das postagens entre as categorias ‘mensagens’ e ‘eventos’: na primeira temos posts divulgando o Jornal Cándido, produto da BP. Aqui entendemos que, de uma forma tímida, ao divulgarem esse periódico, a instituição esteja promovendo a competência informacional em ambiente digital, pois não ensina o usuário como navegar no Jornal, mas informa que outras informações podem ser encontradas no ambiente *online* do periódico. Já ‘eventos’, ao promover encontros de jogadores de RPG, mostra que essa BP serve como espaço de convívio entre diferentes públicos, indo ao encontro da nossa leitura sobre BPs serem um lugar de lazer e socialização. Apesar disso, no que se refere ao uso da mídia social, essa última categoria não incita os usuários a discutirem, sendo assim, mais um exemplo de publicação estática.

Vista por último, a *fan page* da Biblioteca de São Paulo possui maior ocorrência de posts sobre ‘mensagens’, ‘eventos’ e ‘serviços da biblioteca’, respectivamente. Em ‘mensagens’ temos uma tentativa de incentivar os usuários a participarem e colaborarem ao publicarem mensagens sobre o universo da leitura, notícias da mídia e ao responderem perguntas dos seus usuários. Já ‘eventos’ volta a nos mostrar uma faceta estática, uma vez que a divulgação das atividades da BP na página mostra esta funcionando como um grande mural da biblioteca, com alcance muito maior do que um mural físico, porém, ainda sim, não deixa de ser apenas um mural. Por último, em ‘serviços da biblioteca’, o uso do Facebook é uma maneira de potencializar a divulgação dos livros, para que mais pessoas tenham conhecimento do que compõe o acervo. Todavia, mais uma vez, a mídia social em questão é utilizada de maneira estática.

Nesta perspectiva, é importante apontar a necessidade de estudos mais aprofundados não somente sobre as apropriações das mídias sociais pelos diferentes tipos de bibliotecas, mas também estudos sobre um tema bastante recente que merece atenção – a competência informacional em ambiente digital, pois a pesquisa sobre esse tema se mostra ainda incipiente no Brasil. Igualmente fundamental, é necessário estudarmos o lugar que a Biblioteca Pública ocupa na sociedade contemporânea. O universo analisado neste trabalho representa uma parcela das Bibliotecas Públicas Estaduais brasileiras presentes no ciberespaço, ou seja, é apenas uma fração do conjunto dos equipamentos de informação disponíveis para uma parte da população que se conecta cada vez mais segundo pesquisas veiculadas tanto na mídia quanto dados oficiais do governo. Conquanto, a investigação aqui realizada atualiza algumas questões e sugere que as bibliotecas, ao se apropriarem de um serviço no ciberespaço, não devem reiterar a mesma lógica praticada fora dos ambientes digitais. As diversas *fan pages* nas mídias sociais na internet se constituem como uma ampliação do modelo físico. Logo, é exigida do bibliotecário uma atualização contínua para que se adapte a esse cenário de tecnologias em rede.

REFERÊNCIAS

- ACHILLES, Daniele. Bibliotecas públicas na sociedade brasileira. In: FÓRUM DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.bn.br/portal/arquivos/pdf/trabalhos_ii_forum_bibliotecas_publicas_2011.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2014.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.
- ALMENDRA, Gabriela. Mapeamento das apropriações das mídias sociais pelas Bibliotecas Públicas. JORNADA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 12., 2013, Rio de Janeiro. **Resumos...** Rio de Janeiro: UNIRIO, 2013. 1 DVD.
- ANDRADE, Mariana Arcose Lins de; MORAES, Pablo Mastrangelo Silva de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Information literacy: uma investigação no contexto brasileiro e internacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1532/1533>>. Acesso em: 21 abr. 2014.
- A REDE social (The social network). Direção de David Fincher. EUA: Columbia Pictures, 2010. 1 DVD (120 min), son., color.
- BELLUZZO, Regina C. B. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=8>. Acesso em: 21 abr. 2014.
- BORGES, Jussara; OLIVEIRA, Lídia. Competências infocomunicacionais em ambientes digitais. **Observatorio Journal**, v. 5, n. 4, p. 291-326, 2011.
- CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2014.
- CALIL JUNIOR, Alberto; CORRÊA, Elisa; SPUDEIT, Daniela. O uso das mídias sociais nas bibliotecas brasileiras: análise dos trabalhos apresentados no SNBU e CBBB. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1634>>. Acesso em: 29 mar. 2014.
- CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura. Library 2.0: service for the next-generation library. **Library Journal**, Sep. 2006. Disponível em: <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/#_>. Acesso em: 25 mar. 2014.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e de comunicação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas 2011**. São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-domicilios-e-empresas-2011.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2013.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2008.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? Tradução Maria Rosário Saraiva. **Prisma.com**, Porto, n. 4, p. 3-36, 2003. Título original: La méditation: la communication em prôces? Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645/pdf>>. Acesso: 26 fev. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 20 mar. 2014.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

FACEBOOK. Disponível em: <<https://www.facebook.com/facebook/info>>. Acesso em: 07 abr. 2014.

FACEBOOK. In: WIKIPEDIA, the free encyclopedia. Disponível em: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Facebook>>. Acesso em 07 abr. 2014.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. 2 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional: Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2010. 173 p. (Documentos Técnicos, 6).

GADELHA, Tássia Rodrigues. **#étapresidentamaravilhosa: uma análise da página Dilma Bolada no Facebook**. 2013. 117 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Comunicação Social) – Universidade de Brasília, Goiás, 2013.

GOMES, Helton Simões. Brasil é o 2º país com mais usuários que entram diariamente no Facebook. G1, São Paulo, 12 set. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/09/brasil-e-o-2-pais-com-mais-usuarios-que-entram-diariamente-no-facebook.html>>. Acesso em: 12 set. 2013.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividade e recursos de comunicação disponíveis. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/Microsoft%20Word%20-%20GT%203%20Txt%20-%20Henriette_Raquel_corrigido.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2014.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior**. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UFRJ/ECO-MCT/IBICT, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://tede-dep.ibict.br/bitstream/tde/49/1/mariahelena2002.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

IBGE. **Cidades@**. [S.l.], 2010. Disponível em:

<<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/index.php>>. Acesso em: 2 jul. 2013.

IBOPE. **Empresa de pesquisa**. [S.l.], 2012. Disponível em: <<http://www.ibope.com/pt-br/noticias/Paginas/Numero-de-pessoas-com-acesso-a-internet-passa-de-100-milhoes.aspx>>. Acesso em: 28 nov. 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública. 2. ed. rev. Lisboa: IFLA, 2012.

_____. **Riding the waves or caught in the tide?:** navigating the evolving information environment. Holanda: IFLA, [2013?].

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil**. 2012. Disponível em: <<http://www.prolivro.org.br/ipl/publier4.0/texto.asp?id=2834>>. Acesso em: 23 fev. 2014.

JOINT, Nicholas. eLiteracy or information literacy: which concept should we prefer? **Library Review**, v. 54, n. 9, p. 505-507, 2005.

LISEDUCATION. A new approach to defining library 2.0. The LIS Education 2.0 Project: an Australian learning and teaching council fellowship, 2009. Disponível em: <<http://liseducation.wordpress.com/2009/07/31/a-new-approach-to-defining-library-2-0/>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

LISTON, Rose Cristiani Franco Seco; SANTOS, Plácida L. V. A. da Costa. Representando a information literacy “competências informacionais” na biblioteconomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 287-300, jul./dez. 2008.

LIU, Shu. Engaging users: the future of academic library web sites. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 69, n.1, p. 6-27, jan. 2008.

MACHADO, Elisa Campos. Uma discussão acerca do conceito de biblioteca comunitária. **R. Digital de Biblioteconomia e Ci. Inf.**, Campinas, v. 7, n. 1, p. 80-94, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007426&dd1=0090e>>. Acesso em: 23 fev. 2014.

MACHADO, Frederico Borges; SUAIDEN, Emir José. O papel da biblioteca pública e seus desafios frente aos avanços tecnológicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, Florianópolis. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1284>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.

MORAIS, Felipe. Curtir? Compartilhar? Comentar? [S.l]: [s.n], 2013. Disponível em: <<http://www.iinterativa.com.br/curtir-compartilhar-comentar/>>. Acesso em: 08 abr. 2014.

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Biblioteca e cidadania. **Sinais Sociais**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 13, p. 10-45, maio/ago. 2010.

MILANESI, Luiz. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

_____. **Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Bibliotecon.**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-75, jan./jun. 1978.

NEVES, Fábio. Estratégia digital – Facebook: diferenças entre fan page e perfil. [S.l]: [s.n], 2012. Disponível em: <<http://www.aiserver.com.br/biblioteca/artigos/1300-estrategia-digital-facebook-diferencas-entre-fan-page-e-perfil>>. Acesso em: 08 abr. 2014.

OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID: R. Ci. Inf. E Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 77-93, 2010.

O'REILLY, Tim. Web 2.0 compact definition: trying again. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

SUAIDEN, Emir José. Biblioteca Pública e informação à comunidade. São Paulo: Global Ed., 1995.

_____. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

RECUERO, Raquel. A nova revolução: as redes são as mensagens. In: BAMBRILLA, A. (Org.) **Para entender as mídias sociais**. [S.l]: [s.n], 2011. Disponível em: <<http://issuu.com/anabrambilla/docs/paraentenderasmidiassociais>>. Acesso em: 29 mar. 2014.

SANTOS, Rick. **Biblioteca da Universidade Federal de Goiás e Biblioteca da Universidade de Brasília: um estudo de caso sobre o uso do Facebook pelas respectivas bibliotecas**. 2013. 76 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

SIQUEIRA, Ivan Cláudio Pereira; SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Information literacy: uma abordagem terminológica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://competenciainformacional.files.wordpress.com/2013/03/enancib-2012a.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

SOCIAL BAKERS. Brazil Facebook Statistics. Disponível em: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/brazil>>. Acesso em: 08 abr. 2014.

SEKYERE, Kwabena. Too much Hullabaloo about Facebook in Libraries! Is it really helping libraries?. **Nebraska Library Association Quarterly**, v. 40, n. 2, p. 25-27, 2009. Disponível em: <<http://nebraskalibraries.org/>>. Acesso em: 29 mar. 2014.

SHERA, Jesse H.; EGAN, Margaret E. (Ed). **Bibliographic organization**. Chicago: University of Chicago Press, 1951.

UNESCO. **The public library: a living force for popular education.** Paris: UNESCO; LBA, 1949.

_____. **Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique.** Paris: UNESCO, 1972.

_____. Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em: <<http://snbp.bn.br/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

UOL. Facebook tem 1,23 bilhão de usuários mundiais: 61,2 milhões são do Brasil. Disponível em: <<http://tecnologia.uol.com.br/noticias/afp/2014/02/03/facebook-em-numeros.htm>>. Acesso em: 07 maio 2014.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009.

WILSON, Carolyn et al. **Alfabetização midiática e informacional:** currículo para formação de professores. Brasília: UNESCO; UFMT, 2013. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/communication-and-information/access-to-knowledge/media-and-information-literacy/>>. Acesso em: 18 abr. 2014.