

O uso das redes sociais em unidades jurídicas: aproximando o Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos e a Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos de seus usuários: um relato de experiência

Eliane M. S. Jovanovich (UEL) - emsjovanovich@uel.br

Resumo:

Como as tecnologias se modernizam a todo instante e fazem parte do cotidiano das pessoas, surgem a cada momento novas ferramentas com o advento da internet para que as pessoas se comuniquem umas com as outras. As instituições estão cada vez mais inserindo essas ferramentas para divulgar seus serviços e/ou produtos. A biblioteca especializada requer uma atenção diferenciada, pois atua num nicho específico e necessita de serviços voltados para esse público. As redes sociais são ferramentas na internet que abrangem o mundo, Facebook, Orkut, Blogs, entre outras. Pessoas trocam informações por e-mail, MSN, Skype e vários outros meios de comunicação. Hoje temos acesso a sites, portais e tantas formas de nos informar, que uma informação gerada neste exato momento, daqui a segundos é obsoleta. O presente artigo descreve a forma com que as redes sociais especificamente o Facebook, foram inseridas e estão sendo utilizadas como canais de marketing e comunicação em uma biblioteca jurídica do setor público, visando atender de uma maneira personalizada seus usuários, oferecendo informações relevantes.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Biblioteca Especializada. Biblioteca Jurídica. Redes Sociais. Internet. Facebook.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

O uso das redes sociais em unidades jurídicas: aproximando o Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos e a Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos de seus usuários: um relato de experiência

Resumo:

Como as tecnologias se modernizam a todo instante e fazem parte do cotidiano das pessoas, surgem a cada momento novas ferramentas com o advento da internet para que as pessoas se comuniquem umas com as outras. As instituições estão cada vez mais inserindo essas ferramentas para divulgar seus serviços e/ou produtos. A biblioteca especializada requer uma atenção diferenciada, pois atua num nicho específico e necessita de serviços voltados para esse público. As redes sociais são ferramentas na internet que abrangem o mundo, Facebook, Orkut, Blogs, entre outras. Pessoas trocam informações por e-mail, MSN, Skype e vários outros meios de comunicação. Hoje temos acesso a sites, portais e tantas formas de nos informar, que uma informação gerada neste exato momento, daqui a segundos é obsoleta. O presente artigo descreve a forma com que as redes sociais especificamente o Facebook, foram inseridas e estão sendo utilizadas como canais de marketing e comunicação em uma biblioteca jurídica do setor público, visando atender de uma maneira personalizada seus usuários, oferecendo informações relevantes.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Biblioteca Especializada. Biblioteca Jurídica. Redes Sociais. Internet. Facebook.

Área Temática I: Tecnologia de informação e comunicação – um passo a frente

1 INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, as redes sociais fazem parte do cotidiano de muitas pessoas. Cada vez mais as organizações estão inserindo ferramentas com o intuito de disponibilizar informações aos cidadãos.

Muitas informações estão dispersas na internet, de forma que as pessoas que procuram informações específicas se deparam com a exaustividade e a vasta imensidão de informações que não são pertinentes.

Partindo do princípio que os clientes da biblioteca, na sua maioria são da geração X e Y, a biblioteca buscou modernizar e atualizar a forma de oferecer seus serviços para que atingisse essa parcela de indivíduos.

Neste trabalho buscou-se relatar a inserção do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ) e da Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BSEAAJ) nas Redes Sociais, especificamente no Facebook, inclusive divulgando o Serviço de Disseminação da Informação.

2 O ESCRITÓRIO DE APLICAÇÃO DE ASSUNTOS JURÍDICOS - EAAJ

Fundado em 1973, o Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos, 3 é um órgão suplementar da Universidade Estadual de Londrina. Caracteriza-se com um Escritório Escola e tem como missão o trabalho social e o estágio curricular obrigatório.

ZERNERI (2013, p.1) explica melhor as duas dimensões que abrangem a missão do EAAJ:

1ª - O trabalho Social: O EAAJ oferece o serviço de assistência jurídica à população economicamente carente de Londrina e seus distritos, permitindo que estas pessoas tenham acesso à justiça e ao exercício da cidadania. Esta dimensão permite ao EAAJ ficar em sintonia com as finalidades descritas no Estatuto da UEL, reforçando a responsabilidade social da Universidade

2ª - O Estágio Curricular Obrigatório: Seguindo as Diretrizes Curriculares do MEC e o Projeto Político Pedagógico do Curso de Direito da UEL, o EAAJ atua como campo de Estágio Curricular Obrigatório para as atividades de prática jurídica aos alunos do 4º e 5º ano do curso, nas seguintes opções: Direito Penal e Processo Penal, Direito Civil e Processo Civil e Direito do Trabalho e Processo do Trabalho.

Em 1988, com a Constituição Cidadã e com as Diretrizes Curriculares na década de 90 que tornaram o estágio do curso de Direito obrigatório e a LDB como o tripé ensino-pesquisa-extensão, consolidou o papel importante que a Universidade Estadual de Londrina desempenha perante a comunidade local, perante o Estado do Paraná e do próprio país, reforçando a missão da instituição.

O EAAJ funciona num prédio de 1.700 metros quadrados, em três turnos de atendimento. Atualmente tem 463 estagiários, 16 professores/advogados, 11 servidores entre técnicos e agentes operacionais.

2.1 A BIBLIOTECA SETORIAL DO ESCRITÓRIO DE APLICAÇÃO DE ASSUNTOS JURÍDICOS - BSEAAJ

Nasceu em 10 de outubro de 1989. É uma biblioteca especializada em direito, atende especificamente os alunos de 4º e 5º anos, professores e funcionários do escritório. É responsável pelo suporte informacional jurídico, contribuindo para a prática forense dos acadêmicos no estágio curricular obrigatório.

A missão da BSEAAJ sempre foi promover o acesso à informação, promovendo a recuperação e a disseminação de informações, dando subsídios e servindo como suporte para as atividades de práticas acadêmicas de forma atualizada, ágil e qualificada, visando contribuir para a formação profissional, utilizando das novas tecnologias na execução de suas tarefas, buscando como princípio a qualidade nos serviços oferecidos.

A Biblioteca está direcionada a suprir as necessidades informacionais dos alunos matriculados nas disciplinas de estágio curricular obrigatório e os serviços são destinados especificamente a esses alunos, que são estagiários e aos professores-advogados.

Os professores-advogados supervisionam e orientam esses alunos, que por sua vez prestam assistência judiciária gratuita às pessoas economicamente carentes do município de Londrina e seus distritos.

O acervo da BSEAAJ é aberto e acessível a alunos, docentes, funcionários e a toda comunidade externa para pesquisas, inclusive alunos de outras IES acabam recorrendo a BSEAAJ para consultar as obras existentes.

3 AS REDES SOCIAIS ON LINE E BIBLIOTECAS

Para a geração digital, o uso internet é tão comum como abrir um livro. A Geração X e Y são gerações predominantes que buscam absorver todo o conhecimento e as facilidades oferecidas pela internet.

As redes sociais fazem parte do dia a dia dessas gerações. Recuero (2009) indaga que as redes sociais na internet ampliam as possibilidades de conexões e a capacidade de difusão que as redes sociais tinham, e permitem a visualização das ligações que estão ocultas no mundo off-line.

Segundo Boyd e Ellison (2007), em termos gerais, uma rede social deve permitir a construção de um perfil dentro de um sistema, onde vários usuários façam parte e possam compartilhar informações, além de possibilitar a visualização e a navegação pelas conexões criadas por um usuário.

Tomáel e Marteleto (2006, p. 75) retratam uma rede social como:

um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de

informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social.

O bibliotecário é peça fundamental nessas relações, principalmente que compete a ele “alimentar”, postar nessas redes sociais.

É importante que os bibliotecários responsáveis pelas redes sociais em suas instituições conheçam os princípios e fundamentos que norteiam as redes sociais, para o uso consciente dos sites de redes sociais. É importante que o bibliotecário conheça as novas dinâmicas de informação, comunicação, organização e serviços presentes na Web 2.0 e acompanhe as mudanças tecnológicas, utilizando-as a seu favor e em favor da instituição onde atua.

É comum nos dias de hoje vermos bibliotecas com perfis nas redes sociais. O Facebook é uma ferramenta em destaque no momento. Maness (2007) indica alguns caminhos para o uso de redes sociais em ambientes digitais pelas bibliotecas:

Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. Maness (2007, p. 48).

Esses dados fornecidos pelos usuários servirão de respaldo para efetuar mudanças estratégicas necessários com o decorrer do tempo.

3.1 O FACEBOOK, O EAAJ E BSEAAJ

As bibliotecas estão fazendo uso de e-mails, redes sociais entre outras ferramentas que auxiliem na divulgação de informações e disseminem seus produtos e serviços para o compartilhamento das informações. O uso desses mecanismos está sendo cada dia mais comum no cotidiano das bibliotecas.

Tudo começou com a iniciativa de um aluno que resolveu abrir um perfil do EAAJ. Após pesquisas no Facebook, a bibliotecária da BSEAAJ identificou o perfil que utilizava o logo institucional.

Após uma conversa para saber mais informações sobre o perfil, o aluno veio até a biblioteca pra uma longa conversa. Após ficar sabendo de todas as informações sobre o perfil, o aluno que havia se formado meses antes, transferiu a responsabilidade do perfil para a BSEAAJ.

Em uma conversa com o diretor do EAAJ, pautada em todas as informações, resolveu-se então oficializar o Facebook do órgão. A biblioteca ficou responsável por postar as informações pertinentes a área jurídica, bem como as informações da biblioteca.

Toda manhã a primeira coisa a fazer é capturar nos sites oficiais de Direito as informações da área jurídica para compartilhar e na sequência as informações da biblioteca.

A divulgação foi através do e-mail de cada usuário da BSEAAJ e posteriormente nas redes sociais do Sistema de Bibliotecas da UEL.

O Facebook do EAAJ é administrado pela biblioteca e têm como co-administradores dois professores.

Diante do aparato tecnológico acessível na internet, na área de tecnologia da comunicação, e da falta de tempo dos alunos-advogados, resolveu-se, então, incorporar algumas ferramentas tecnológicas para suprir as necessidades dos usuários e compartilhar com mais rapidez às informações atualizadas.

Como uma forma de transferir as informações com maior agilidade, a BSEAAJ, no intuito de cumprir seu papel de biblioteca mista especializada, por se tratar da área de Direito, foi aos poucos mudando a forma de divulgar e compartilhar seus produtos e serviços.

Pontes e Santos (2011, p. 3) afirmam que

Os ambientes em rede e o uso dos recursos tecnológicos tornam-se imprescindíveis para o melhor desenvolvimento dos serviços nas bibliotecas. Entender como se dá essa prática e como as mesmas podem interagir e se comunicar, com os diversos segmentos, torna-se necessário para que esse ambiente permaneça ativo e participativo frente ao público que atende. Assim, é necessário compreender que as Bibliotecas Universitárias devem utilizar as potencialidades das TICs e ultrapassar seus limites físicos.

A Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos da UEL no intuito de acompanhar essa modernização e atender a essa nova demanda de usuários que possuem uma facilidade de adaptação às mudanças tecnológicas,

principalmente na questão da comunicação estava utilizando efetivamente essas ferramentas, tais como: o e-mail, e o Messenger. Fazia uso também das redes sociais do Sistema de Bibliotecas entre outros.

Procuramos manter uma política de postagens, buscando compartilhar informações jurídicas de sites de credibilidade, pois a confiabilidade nas informações compartilhada deve ser sempre o principal foco das postagens.

As informações da BSEAAJ são postadas no perfil e podemos observar pelos acessos o perfil dos nossos “curtidore”, eles lêem as notícias, informações de processos de justiça, ou seja jurisprudências, as informações de novas aquisições, informações específicas da BSEAAJ também são bastante curtidas, informações com imagem não chamam muito a atenção dos operadores do Direito.

Em um mês de uso, tivemos a idéia do que será o facebook do EAAJ/BSEAAJ nos próximos tempos.

Por isso sugerimos que as bibliotecas utilizem as redes sociais de forma atrativa, mas sem perder o foco no possíveis “curtidore”, usando as potencialidades das ferramentas e que divulguem de forma mais intensa entre seus usuários. Não adianta ter redes sociais na internet se os usuários não sabem que elas existem. A divulgação é sempre uma forma de disseminar as informações, porém é importante que os bibliotecários responsáveis pelas redes sociais da internet de suas instituições conheçam os princípios e fundamentos que norteiam as redes sociais, para o uso consciente dos sites de redes sociais.

REFERENCIAS

Boyd, D.B. e Ellison, N.B. *Social network sites: definition, history, and scholarship*. In: **Journal of Computer-Mediated Communication**, vol. 13, n. 1.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. **O Uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/370/403>> Acesso em: 02 abr. 2012.

RECUERO, R. Rede social. In: SPYER, J. (Org.). **Para entender a internet: noções, práticas e desafios da comunicação em rede**. São Paulo: NãoZero, 2009a. p. 25-26. Disponível em: <<http://www.openinnovatio.org/wp-content/Para%20entender%20a%20Internet.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

TOMAÉL, M. L.; MARTELATO, R. M. Redes sociais: posição dos atores no fluxo da

informação. Enc. Bibli: Revista Eletr. de Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., p. 75-9, 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>>. Acesso em: 21 mar. 2013

ZERNERI, Marcio Barbosa. **O Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos – EAAJ**. Londrina: UEL. Disponível em: <<http://www.uel.br/eaaj/portal/>>. Acesso em: 28 mar., 2013.