

# **Redes Sociais: relato de experiência da Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP**

**Teresa Avalos Pereira** (UNIFESP) - teresa.bc@epm.br

**Rita Maria Lino Tarcia Tarcia** (UNIFESP) - rtarcia@unifesp.br

**Daniel Sigulem** (UNIFESP) - sigulem@gmail.com

## **Resumo:**

*Este trabalho apresenta um relato de experiência da atualização e manutenção do Portal da Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP, Campus São Paulo - Vila Clementino. Mostra uma nova interface, onde reúne informações pertinentes aos usuários atendidos pela Universidade. Além de apresentar seus serviços, disponibilizar manuais e aulas, promover eventos e treinamentos e divulgar informações relevantes, relata a inserção da Biblioteca nas Redes Sociais. Com as tecnologias da Web 2.0 como aliadas, profissionais da informação tentam facilitar o acesso, envolver e encorajar os usuários na produção e disseminação de conhecimentos e saberes. Com a utilização das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), a biblioteca de ensino superior cria um espaço cada vez mais interativo e participativo, oferecendo aos seus frequentadores um novo ambiente de aprendizagem.*

**Palavras-chave:** *Ciência, tecnologia e sociedade. Serviços de biblioteca. Rede social.*

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

## **Redes Sociais: relato de experiência da Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP**

### **Resumo:**

Este trabalho apresenta um relato de experiência da atualização e manutenção do Portal da Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP, Campus São Paulo – Vila Clementino. Mostra uma nova interface, onde reúne informações pertinentes aos usuários atendidos pela Universidade. Além de apresentar seus serviços, disponibilizar manuais e aulas, promover eventos e treinamentos e divulgar informações relevantes, relata a inserção da Biblioteca nas Redes Sociais. Com as tecnologias da Web 2.0 como aliadas, profissionais da informação tentam facilitar o acesso, envolver e encorajar os usuários na produção e disseminação de conhecimentos e saberes. Com a utilização das Tecnologias de Comunicação e Informação, a biblioteca de ensino superior cria um espaço cada vez mais interativo e participativo, oferecendo aos seus frequentadores um novo ambiente de aprendizagem.

**Palavras-chave:** Ciência, tecnologia e sociedade. Serviços de biblioteca. Rede social.

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

## **1 INTRODUÇÃO**

A Internet, como um ambiente para acessarmos, obtermos, organizarmos dados e usarmos informações para entender, compartilhar e produzir conhecimentos nos possibilita, conforme Lévy (2011), a disseminação da inteligência coletiva. É um espaço interativo, portanto, a adoção das redes sociais da internet pelas Bibliotecas Universitárias está cada vez mais ganhando espaço e adeptos.

Rede, segundo Castells (2009), é um conjunto de nós conectados entre si. A tecnologia não determina a sociedade: incorpora-a. A sociedade não determina a inovação tecnológica: utiliza-a. Em outras palavras, a tecnologia é a sociedade e esta não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas. As Tecnologias de Comunicação e Informação são sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia. A história da Internet fornece-nos evidências de que os primeiros milhares de utilizadores foram os produtores dessa tecnologia.

De acordo com Valente (2009), com o computador e a tecnologia digital o aluno interage com os objetos de conhecimento de maneira mais rica. Cabe ao professor mediar esse processo e apropriar-se definitivamente destas ferramentas e mecanismos - as chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) -, para

que o aluno usufrua da diversidade contida nas telas digitais, ampliando sua aprendizagem. A tecnologia deve estar dentro da sala de aula, no laboratório, na biblioteca e, atualmente, com o uso dos dispositivos móveis, na palma da mão também.

O termo Web 2.0 foi cunhado por Tim O'Reilly que o define como uma plataforma, um serviço continuamente renovado e atualizado, que fica melhor quanto mais pessoas o utilizam, incluindo também suas próprias informações, a fim de que sejam compartilhadas com os outros usuários, criando uma “arquitetura de participação”. Listados por O'Reilly (2005) e baseados nos princípios fundamentais da Web 2.0, as redes sociais na internet são caracterizadas pela combinação de diversas tecnologias associadas à facilidade de uso, mudança de foco da publicação para a participação e a possibilidade dos usuários serem produtores de conteúdos.

Michael Casey (2005) usou pela primeira vez o termo *Library 2.0* (Biblioteca 2.0), no Blog *LibraryCrunch* para se referir ao uso dessas ferramentas nos serviços e produtos da biblioteca. A mudança é em todos os lugares. A cada minuto de nossos dias, podemos estar em contato. A tecnologia nos permite trabalhar, estudar, jogar e entreter a nós mesmos, não importa onde estamos - não importa que hora do dia.

A Biblioteca 2.0 é um modelo para mudança constante e proposital; capacita os usuários da biblioteca por meio de participação e serviços orientados. Através da implementação dos dois primeiros elementos, a biblioteca 2.0 “visa não só melhorar os serviços aos usuários da biblioteca atual, ao mesmo tempo em que alcançam também os potenciais usuários” (CASEY; SAVASTINUK, 2007).

Nesse cenário e com a ação dos docentes e necessidades dos alunos, os serviços disponibilizados pela Biblioteca Central, utilizando as ferramentas Web 2.0, oferecendo uma experiência multimídia e a construção de comunidades, permitem tornar acessíveis seus recursos onde e quando necessários, para um número cada vez maior de usuários online.

As bibliotecas universitárias procuram ampliar suas fronteiras, inovando em suas atividades, oferecendo serviços, utilizando e explorando as TIC, a fim de criar um ambiente mais interativo. Nesse sentido, o papel dos bibliotecários é ser o mediador da informação, aliando o uso das novas tecnologias para melhor satisfazer alunos, professores e pesquisadores.

## 2 OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é apresentar o ambiente em que são desenvolvidos os serviços, coleções e conteúdos de apoio ao usuário da Biblioteca, composto principalmente por alunos dos cursos superiores da UNIFESP. Analisar como as redes sociais da Biblioteca, o microblog *Twitter* e a plataforma *Facebook*, estão sendo usadas, mostrando a estatística de acessos e outras curiosidades.

## 3 METODOLOGIA

- Apresentação do Portal da Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP, Campus São Paulo e quantidade de acessos;
- Demonstração das redes sociais da Biblioteca Central: *twitter* e *facebook* e o número de pessoas que seguem cada uma delas.

## 4 PORTAL DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIFESP

O Portal da Biblioteca Central traz o Catálogo online de Livros e Teses defendidas na UNIFESP, monografias da OMS/OPAS. Disponibiliza livros digitais, materiais para download, datas de eventos e cursos, links para o acesso *trial* a 100 revistas e portal de Periódicos Capes, acesso ao BDTD (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações) do IBICT, pesquisa de artigos de Revistas da BIREME/BVS, link ao *UpToDate*, Manuais e apostilas para *download* e outras notícias. (Figura 1).

Figura 1 – Portal da Biblioteca Central da UNIFESP



Fonte: <http://www.biblioteca.unifesp.br>

A quantidade de acesso de fevereiro de 2011, quando foi criada a conta no *Google analytics*, até o dia 10/04/2013 é de 96.840. Desses, 60.041 (62%) são novos visitantes e 36.799 (38%) são pessoas que retornaram ao site (Figura 2).

Figura 2 – Quantidade de acesso em 2 anos



Fonte: *Google Analytics* (2013)

Na comparação de dois anos, um dado curioso na navegação ao Portal da Biblioteca é que no início, em 10/04/2011 a 09/04/2012, o site era mais acessado pelo *Browser Internet Explorer* (39,66%) e de 10/04/2012 a 10/04/2013, o navegador preferido é o *Google Chrome* (41,92%). (Figura 3).

Figura 3 – Comparativo dos Navegadores mais utilizados em 2 anos

Navegador	Período	Visitas	Porcentagem de Visitas
1. Internet Explorer	10/04/2011 - 09/04/2012	19.577	39,66%
	10/04/2012 - 10/04/2013	11.187	23,56%
	<b>Porcentagem de alterações</b>	<b>75,00%</b>	<b>68,30%</b>
2. Firefox	10/04/2011 - 09/04/2012	13.551	27,45%
	10/04/2012 - 10/04/2013	11.345	23,90%
	<b>Porcentagem de alterações</b>	<b>19,44%</b>	<b>14,88%</b>
3. Chrome	10/04/2011 - 09/04/2012	13.229	26,80%
	10/04/2012 - 10/04/2013	19.903	41,92%
	<b>Porcentagem de alterações</b>	<b>-33,53%</b>	<b>-36,07%</b>

Fonte: *Google Analytics* (2013)

## 5 AS NOVAS TECNOLOGIAS E A BIBLIOTECA 2.0

As bibliotecas refletem as mudanças sociais, políticas, culturais e tecnológicas da sociedade, portanto, o uso das TIC é uma evolução natural desses espaços de

conhecimento. A aplicação das tecnologias Web 2.0 aos serviços e coleções das bibliotecas universitárias são características da Biblioteca 2.0. Sendo assim, o Bibliotecário 2.0 é o profissional da informação que presta serviços e oferece produtos, ampliando a satisfação do usuário na busca de um diálogo tanto presencial quanto virtual, marcando a qualidade do atendimento personalizado disponibilizado pela Biblioteca.

Participantes do processo de ensino e aprendizagem de ensino superior, as bibliotecas universitárias são responsáveis, junto com os docentes, no ciclo da produção de conhecimento. Esse novo ambiente possibilita a utilização de ferramentas tais como *Wikis*, *RSS*, *Chats*, *MSN*, Redes Sociais e outras tecnologias. Requer, no entanto, formação e treinamento de bibliotecários e outros funcionários envolvidos.

Com o intuito de dar maior visibilidade à comunidade acadêmica; oferecer formas mais dinâmicas e personalizadas; abordagens caracterizadas por uma maior abertura; participação e colaboração para desenvolver capacidades necessárias aos alunos na aquisição de novas competências, a Biblioteca foi inserida nas ferramentas na *Web 2.0*; as Redes Sociais *Twitter* e *Facebook*.

## **6 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NAS REDES SOCIAIS**

É importante salientar que o Brasil ocupa a terceira posição em quantidade de usuários ativos na internet com 53,5 milhões, atrás do Japão (60 milhões) e dos Estados Unidos (198 milhões), de acordo com os dados do *Netview*, do IBOPE Media, (2013). Redes sociais como o *Facebook* e *Twitter* e outros sites agrupados na subcategoria comunidades, incluindo blogs, microblogs e fóruns, atingem mais de 46 milhões de usuários, o equivalente a 86% dos internautas ativos.

O *Twitter* é uma rede social e servidor para microblog, criado em 2006, por Jack Dorsey, onde se pode criar lista de seguidores e a pessoa pode seguir outras, conforme seus interesses. As atualizações são exibidas no perfil de um usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários seguidores que tenham assinado para recebê-las. Os textos, conhecidos como *tweets*, são limitados a 140 caracteres. É das redes sociais que tem mais utilizadores no mundo inteiro, um verdadeiro canal de comunicação.

O *Twitter* da Biblioteca data de novembro de 2009. Até o fechamento deste trabalho, em 10/04/2013, tem atualmente 793 seguidores e 1.271 *tweets*. (Figura 4).

Figura 4 – Página do *Twitter* da Biblioteca central da UNIFESP



Fonte: @BiblioCentral

O *Facebook* é uma rede social lançada em 2004, por Mark Zuckerberg, estudante da Universidade de Harvard. Os usuários criam perfis que contêm fotos e listas de interesses pessoais, trocam mensagens entre si e participantes de grupos de amigos. Possui ferramentas como o mural, espaço na página de perfil do usuário que permite aos amigos postarem mensagens. Disponibiliza aplicativos, com os mais diversos assuntos e eventos, onde a pessoa pode convidar seus amigos.

A Biblioteca Central entrou no *Facebook* em 10 de maio de 2011. Atualmente conta com 402 “curtidas”, ou seja, como é institucional, não são adicionados como “amigos” e sim como seguidores. (Figura 5).

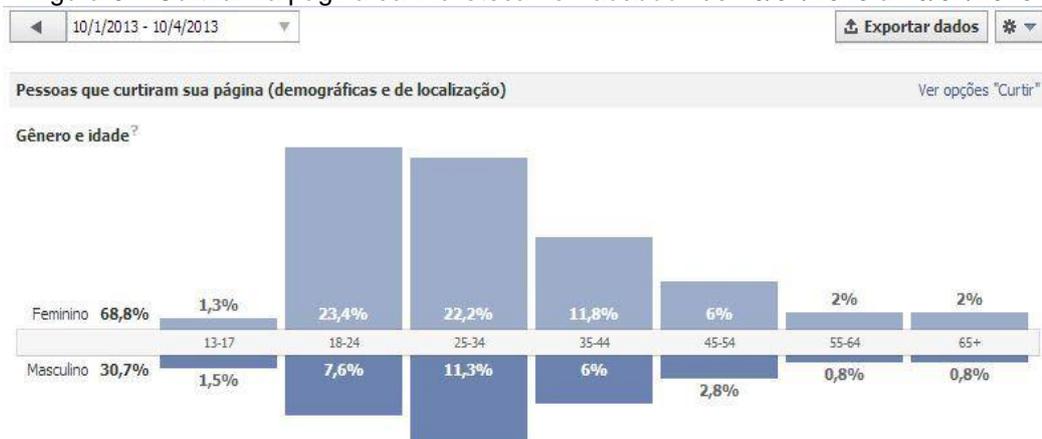
Figura 5 – Página do *Facebook* da Biblioteca Central da UNIFESP



Fonte: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Central-UNIFESP/147132782023686>

No quadro abaixo é mostrado o acesso entre 10/01/2013 a 10/04/2013, com pessoas que curtiram a página, principalmente na faixa etária de 18 a 24 anos (23,4%) e um número maior de mulheres (68,8%) (Figura 6).

Figura 6 – Curtiram a página da Biblioteca no Facebook de 10/01/2013 a 10/04/2013



Fonte: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Central-UNIFESP/147132782023686>

## 7 CONCLUSÕES

As bibliotecas universitárias públicas sofrem com a falta de orçamento próprio e de autonomia. No entanto, mais desafios se impõem. A Biblioteca Central, inclusive, tem um blog (<http://bcunifesp.blogspot.com.br/>), mas infelizmente está defasado. A falta de um profissional que cuide das páginas é o grande problema. A administração, atualização e postagens ficam a cargo de uma assistente administrativa que conhece informática e que, por não termos um analista de informática presente na Biblioteca, ela se dispôs a fazer esse serviço. Na medida do possível, tanto o Portal da Biblioteca quanto o *Twitter* e o *Facebook* são atualizados semanalmente. Estamos tendo bom retorno, mas percebemos que podemos mais.

Apesar de termos recebido novos computadores, há a necessidade de instalação de infraestrutura para serem instalados. Rede *wi-fi*, pois os usuários na sua grande maioria levam seus *notebooks* e *tablets* e a internet sem fio nem sempre está funcionando. Espaços maiores são necessários, para que os alunos tenham melhores condições de estudo, um acervo adequado e aquisição de documentos em formato digital.

O serviço de disseminação seletiva de informação requer um trabalho de filtragem das informações disponíveis na Internet. É fundamental, portanto, que se realizem continuamente pesquisas de maneira a garantir a atualidade dessas fontes. A biblioteca, na tentativa de ser visualizada como espaço agente de transformações

sociais e o bibliotecário como um educador social, devem servir de intermediários entre o usuário e a informação, visto que a mudança na forma de acesso com os novos meios de interação propiciaram um aumento de usuários na biblioteca.

O desafio da biblioteca do século XXI é conquistar e manter os usuários nela (tarefa difícil diante dos inúmeros recursos oferecidos na internet) e oferecer maneiras de melhorar os serviços para atender as necessidades de alunos, professores e pesquisadores. Assim, uma mudança do modelo operacional constante, avaliação e atualização dos serviços da biblioteca, o compromisso do profissional da informação e a participação da comunidade universitária, são conselhos práticos de como chegar lá.

Nesse contexto, incorporando as tecnologias de informação e comunicação para manter a dinâmica, todos os aspectos da Biblioteca 2.0 serão cobertos. É importante que todos que tenham interesse nessa mudança estejam envolvidos no processo de planejamento e implantação de produtos e serviços para uma biblioteca universitária interativa, contribuindo na construção de uma sociedade mais consciente e democrática.

## REFERÊNCIAS

CASEY, M. **LibraryCrunch**: bringing you a library 2.0 perspective. 2006. Available from: <<http://www.librarycrunch.com>>. Accessed in: 03 Jan. 2013.

CASEY, M.; SAVASTINUK, L. C. **Library 2.0**: a guide to participatory library service. 2007. Available at: <<http://www.worldcat.org/title/library-20-a-guide-to-participatory-library-service/oclc/85018094>>. Accessed in: 13 Mar. 2013.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2009. 698 p.

IBOPE. **Número de usuários de redes sociais ultrapassa 46 milhões de brasileiros**. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Numero-de-usuarios-de-redes-sociais-ultrapassa-46-milhoes-de-brasileiros.aspx>>. Acesso em: 11 abr. 2013.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2011. 214 p.

O'REILLY, T. **What is Web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2005. Available at: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Accessed in: 09 abr. 2012.

VALENTE, J. A. **Diferentes usos do computador na educação**. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/tecnologia/0022.html>>. Acesso em: 24 out. 2012.