

A GESTÃO E O USO DOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL PELA BIBLIOTECA E ARQUIVO UNIVERSITÁRIOS

Raquel do Rosário Santos (UFBA) - quelrosario@gmail.com

Jade de Jesus dos Santos (UFBA) - jade.santtos16@gmail.com

Ingrid Paixão de Jesus (UFBA) - ingridpaixao191@gmail.com

Livia Santos de Freitas (UFBA) - freitas_livia@hotmail.com

Louise Anunciação Fonseca de Oliveira do Amaral (UFBA) - soulouise@gmail.com

Resumo:

Introdução: Os dispositivos de comunicação da web social vêm se tornando aliados dos bibliotecários e arquivistas na amplificação e promoção das atividades de mediação da informação, como também favorecendo uma maior interação com os usuários. Objetivo: Analisar as interferências dos dispositivos de comunicação do Memorial Arlindo Coelho Fragoso e da Biblioteca Bernadete Sinay Neves na comunidade da Escola da Politécnica da UFBA, analisando seus impactos e sua abrangência. Metodologia: Pesquisa descritiva, que teve como método o estudo de casos, sendo os objetos de investigação a Biblioteca Bernadete Sinay Neves e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia. Como instrumentos de coleta de dados adotou-se questionários direcionados aos estudantes e gestores e colaboradores da Biblioteca e do Memorial. Resultados: Foi possível constatar a necessidade de adotar novos métodos de interação com os usuários, utilizando linguagens diferentes, promovendo publicações que podem agregar novos conhecimentos à formação desses usuários. Conclusões: É necessário avaliar e redimensionar os métodos e as técnicas de promoção e realização das atividades de mediação da informação, também é essencial ressignificar esses ambientes informacionais a fim de torna-los mais dialógicos e interativos, propiciando a atuação dos seus profissionais e que esses consigam manter seus usuários atualizados e interessados nos produtos e serviços disponibilizados.

Palavras-chave: *web social; mediação da informação - web social; gestão- web social; biblioteca universitária; arquivo universitário*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado parcial do projeto de pesquisa intitulado *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*, cujo **objetivo geral** foi analisar as interferências dos dispositivos de comunicação do Memorial Arlindo Coelho Fragoso e da Biblioteca Bernadete Sinay Neves na comunidade da Escola da Politécnica da UFBA, analisando seus impactos e sua abrangência. Nesse sentido, o termo dispositivo de comunicação da *web social*, a exemplo das mídias e das redes sociais, vem sendo adotado por Santos, que o conceitua, em sua pesquisa realizada em 2015, como recursos de comunicação que apresentam implicações sociais, práticas e semiológicas.

A pesquisa se caracteriza como descritiva e tem como método o estudo de casos, visto que tem influenciado no fortalecimento de uma colaboração entre seus objetos de investigação: a Biblioteca Bernadete Sinay Neves e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia. Para alcançar o objetivo citado foram elaborados questionários direcionados aos estudantes e aos gestores desses ambientes.

Dentre os resultados observados foi possível constatar a necessidade de adoção de novos métodos de interação com os usuários, utilizando-se de uma linguagem diferenciada e promovendo publicações que podem vir a agregar novos conhecimentos à formação desses usuários. Com as análises dos dados também foi possível compreender que é necessário modificar constantemente a maneira de promover as atividades de mediação da informação, transformando o ambiente em um espaço mais comunicativo e interativo com e para os usuários.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A biblioteca e a instituição arquivística possuem objetivos em comum, entre eles, o apoio no desenvolvimento intelectual dos sujeitos sociais. Apesar da documentação e de algumas atividades ter especificidades, ambos os ambientes realizam a mediação da informação para suprirem as necessidades informacionais dos seus usuários.

É relevante que os bibliotecários e os arquivistas identifiquem e auxiliem os usuários em suas necessidades informacionais tornando-se profissionais proativos no desenvolvimento de ações de mediação da informação. Dessa maneira, esses profissionais podem ser reconhecidos como agentes ativos na realização de ações que favoreçam a recuperação, o acesso e uso da informação, alcançando a competência descrita por Valentim e Souza (2013, p. 94) quando afirmam que estes podem “[...] aprender a nadar em um oceano de informações prospectando e coletando informações relevantes para a sobrevivência e para a compreensão de um ambiente [...] cada vez mais dinâmico e mutável.”

Dessa maneira, pode-se entender que apenas o contato presencial não é o suficiente para que se possa compreender e conhecer as mudanças cada vez mais constantes do perfil dos usuários da informação. Nesse cenário, as redes sociais, no ambiente da *web*, tornam-se agrupamentos virtuais utilizados para fins profissionais, de entretenimento, políticos, entre tantos outros, e nesse ambiente virtual os usuários conseguem produzir conteúdos, disseminar e agregar informações. (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014). Assim, torna-se importante que a biblioteca e o arquivo passem a adotar esses recursos para interagir com seus usuários.

3 METODOLOGIA

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar as interferências dos dispositivos de comunicação do Memorial Arlindo Coelho Fragoso e da Biblioteca Bernadete Sinay Neves na comunidade da Escola da Politécnica da UFBA, analisando seus impactos e sua abrangência. Vale destacar que tem sido

desenvolvida uma parceria entre a Biblioteca e o Memorial supracitados para disponibilização comum dos dispositivos de comunicação da *web* social.

A metodologia desta pesquisa foi classificada em descritiva, pois foi necessário compreender as necessidades e as características da população (GIL, 2010). Como método, esta pesquisa se caracteriza como estudo de casos, já que foi necessário perceber as especificidades de cada ambiente informacional e mediadores da informação, interligados ao âmbito dos dispositivos de comunicação da *web* social, visando também observar se a interferência está sendo efetiva e bem avaliada pelos usuários. Para que o objetivo pudesse ser alcançado, foi adotado como instrumento de coleta de dados o questionário, sendo este estruturado em questões objetivas e discursivas, sendo elaborado e disponibilizado virtualmente, através do *e-mail*.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados neste texto referem-se ao recorte de dois (2) questionários, aplicados aos estudantes e aos gestores do Memorial e da Biblioteca citados. O primeiro questionário, direcionado aos estudantes, totalizou 158 respostas, esse instrumento favoreceu a apresentação de novas ações de mediação da informação, assim como, possibilitou aos respondentes apresentarem sugestão de ações que achavam pertinentes, além de opiniões e críticas sobre os serviços já existentes. Vale ressaltar que essa amostra foi selecionada por acessibilidade, integrando os estudantes que responderam o questionário eletrônico.

Quanto aos dispositivos de comunicação da *web* social mais acessados foi constatado que o *instagram* é a primeira opção de dispositivo, em relação ao acesso, pelos usuários e em segundo lugar o *facebook*. Esse resultado auxilia no processo de aproximação das bibliotecas e dos arquivos com seus usuários, em ambiente virtual, sendo o primeiro aspecto a tentativa de estabelecer uma relação para informá-los sobre novidades nos acervos, produtos e serviços, melhorias no ambiente físico, eventos etc., que as unidades de informação têm a oferecer e no segundo momento, ampliar as perspectivas de uso do acervo, interação com esse e outros usuários, para favorecer a apropriação da informação.

Os estudantes também indicaram sugestões de ações de mediação da informação que podem ser realizadas ou ampliadas por meio dos dispositivos de comunicação. Esses comentários são importantes para que a Biblioteca e o Arquivo consigam planejar algumas atividades com base nos interesses que foram identificados na pesquisa. Foi perceptível que muitas sugestões se referem às possíveis ações que podem tornar a biblioteca e o arquivo universitários mais ativos e dialógicos, fortalecendo a relação com os usuários. Dessa maneira, pode-se afirmar que os usuários consideram a biblioteca e o arquivo como ambientes que vão além da possibilidade de acesso aos documentos, fomentando o estudo e a pesquisa, mas também como ambiente que auxiliam, de maneira interativa e dinâmica, o uso e a apropriação da informação.

O segundo questionário que foi aplicado junto as gestoras da Biblioteca e do Memorial, sendo dividido em dois eixos, composto de 6 (seis) questões no total, tanto objetivas quanto explicativas, caso assim, o respondente sentisse necessidade. Os resultados apresentados, a partir dos dados coletados com o questionário, se referem às atividades de divulgação, ação de suma importância aos ambientes de informação pesquisados. Assim, foi constatado que a Biblioteca e o Memorial promovem a divulgação com certa similaridade, no que tange aos seguintes aspectos: atividades realizadas pela Unidade de Informação; serviços e produtos; dispositivos de comunicação; acervo/novas aquisições.

Quanto à ocorrência das atividades de mediação da informação, a gestora do Memorial indicou que os eventos são divulgados por meio do *website*; *facebook*; *e-mail* e da página (*menu*) do Memorial no *website* da Escola Politécnica. Já o acervo é apresentado aos usuários por meio do *facebook* e *website* do Memorial. A gestora da Biblioteca afirmou que utiliza a *fanpage*, *e-mail* da Biblioteca e os treinamentos realizados regularmente como recursos de divulgação das atividades realizadas, esse resultado corrobora com Valentim e Souza (2013) quando afirmam que esses profissionais podem tornar esses ambientes mais dinâmicos e mutáveis. Assim, constata-se a relevância dos dispositivos de comunicação, entre eles os da *web* social, na percepção dos gestores, no processo de visibilidade dos produtos e serviços dessas unidades

informativos, a fim de dar conhecimento e atrair os usuários para esses ambientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio dessa pesquisa, com a aplicação dos questionários, foi possível perceber que os dispositivos de comunicação, especialmente os da *web social*, podem ser utilizados não somente como canais de comunicação com os usuários sobre serviços ofertados pelas Unidades, como também podem ser entendidos como apoiadores e amplificadores das ações e relações entre os gestores e colaboradores.

Os valores que emergem com a *web social* se tornam cada vez mais evidentes e necessários para o desenvolvimento social do sujeito. Nesse sentido, é necessário que, tanto as bibliotecas quanto os arquivos universitários, utilizem dispositivos de comunicação da *web social*, adequando-os a sua realidade e necessidade, de modo que esses dispositivos auxiliem nas atividades de mediação desenvolvidas por esses ambientes de informação, ampliando o espaço de interlocução entre arquivo e biblioteca com seus usuários.

REFERÊNCIAS

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014.

SANTOS, Raquel do Rosário Santos. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social**: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras. 304 f. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; SOUZA, Juliete Susann Ferreira de. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 18, n. 38, p. 87-106, nov. 2013.

AGRADECIMENTO

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.