

# Bibliotecas 2.0:

**como se  
conectar**

**com as  
pessoas**

**em  
tempos de  
Google**

## Soraia Herrador Costa Lima de Souza

jornalista pela Cásper Líbero, tem mestrado pela ECA-USP e, atualmente, é doutoranda na mesma instituição. Possui mais de dez anos de experiência ministrando cursos de graduação e pós-graduação em instituições de ensino superior, como Estácio, Ipog, Faculdade Anglo Latino. Além da experiência acadêmica, ela já atuou como *community manager* do Scup, repórter e redatora na Editora Aranda e assessora de imprensa no Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo (SIEESP). Atualmente, é coordenadora de pós-graduação em Planejamento Estratégico e Concepção de Brand-ed Content na Unidade Lapa Scipião do Senac/SP.

*E-mail:* soraia.hclima@sp.senac.br

## Cleber Vanderlei Rohrer

doutorando no Programa de Comunicação Semiótica da PUC-SP, mestre do Programa de Comunicação e Semiótica da PUC-SP, especialista em Criação de Imagem e Som em Meios Eletrônicos pelo Centro Universitário Senac, graduado em Publicidade e Propaganda pela Universidade São Judas. Atualmente, é docente coordenador dos cursos técnicos e livres de Cinema, Vídeo, TV e Jornalismo da Unidade Lapa Scipião do Senac/SP. Coordenador do curso Técnico em Multimídia no Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo, onde também atua como professor e orientador de projetos audiovisuais. Ministra aulas de Processos e Veículos da Comunicação na Universidade Ibirapuera. Trabalhou em produções de eventos e vídeos na Associação Cultural Videobrasil e na Associação Brasileira de Cinematografia.

*E-mail:* cleber.vrohrer@sp.senac.br

## Iomar Travaglin

graduado em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (2001), é bibliotecário no Centro Universitário Senac - em biblioteca de artes. Especialista em História pela PUC-SP, atua como pesquisador em Cinema, Comunicação e Patrimônio Histórico. Ministra palestras sobre a relação Cinema, História e Sociedade, conduzindo atividades de inclusão e voluntariado corporativo.

*E-mail:* itravagl@sp.senac.br

## RESUMO

Na Era da Informação, usuários e bibliotecas tentam adaptar-se aos novos paradigmas. Este trabalho aborda o uso das mídias sociais como ferramenta para promover o engajamento e o aumento de visitação nos ambientes físicos das bibliotecas. Para tanto, mostra a importância dessas mídias na aproximação com o público e a transformação das bibliotecas em um espaço de convivência, por meio de estudo de caso do projeto Roda de Conversa, da Unidade Lapa Scipião do Senac/SP.

**Palavras-chave:** Biblioteca. Mídias sociais. Usuários.

## ABSTRACT

In the Information Age, users and libraries are trying to adjust to new paradigms. This paper discusses the usage of social media as a tool to promote engagement and increase visitation in the physical environments of libraries. To do so, it shows the importance of these media to get closer to the public and the transformation of libraries in a living space, through the case study of the project Roda de Conversa, at Lapa Scipiao unit of Senac SP. Through the analysis of social media and semi-structured interviews, it was analyzed the impact of the usage of these resources in the number of visitors to the physical unit of the library.

**Keywords:** Library. Social media. Users.

## 1 INTRODUÇÃO

A internet e as mídias sociais têm sido cada vez mais acessíveis à população no Brasil. No entanto, essa popularização não está restrita aos usuários comuns. Pessoas jurídicas e outros tipos de instituições já perceberam as possibilidades proporcionadas pelo ambiente virtual e começaram a utilizá-las em seu cotidiano.



As bibliotecas não escaparam dessa realidade. Reflexo muitas vezes do que acontece na sociedade, esses espaços devem se adaptar aos novos tempos, nos quais os visitantes vão além das unidades físicas. Apoiando-se no ambiente virtual e adotando a denominação usuário, eles percorrem os diversos caminhos oferecidos pela internet, indo além do mero recebimento de informações. Hoje, os visitantes também produzem conteúdo, o que lança outro desafio a quem lida com a Ciência da Informação: o papel de curador de um ambiente em fase contínua de desenvolvimento.

Assim, é preciso entender os diferentes aspectos que compõem a realidade das bibliotecas públicas e universitárias para verificar qual é o melhor caminho para o uso das mídias sociais por essas instituições, bem como de seus espaços como unidades de convivência.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

### 2.1 Bibliotecas

9

As novas tecnologias, em paralelo à popularização do ambiente virtual, ampliaram a ideia de biblioteca. Segundo Ferreira e Costa (2010), se antes as bibliotecas eram concebidas como um local onde poderiam ser guardados livros; na era contemporânea, o conceito vai além, de modo a suprir demandas sociais e culturais específicas do século 21.

Tais demandas já haviam sido identificadas antes mesmo do entrar de um novo século. Em 1994, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), em cooperação com a Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA), elaborou um manifesto sobre a biblioteca pública, definindo-a como um lugar de informação que permite o acesso ao conhecimento e à informação de todos os gêneros. O documento ainda ressalta as missões das bibliotecas públicas, a saber:

criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis; oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal; estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens; promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; facilitar o acesso

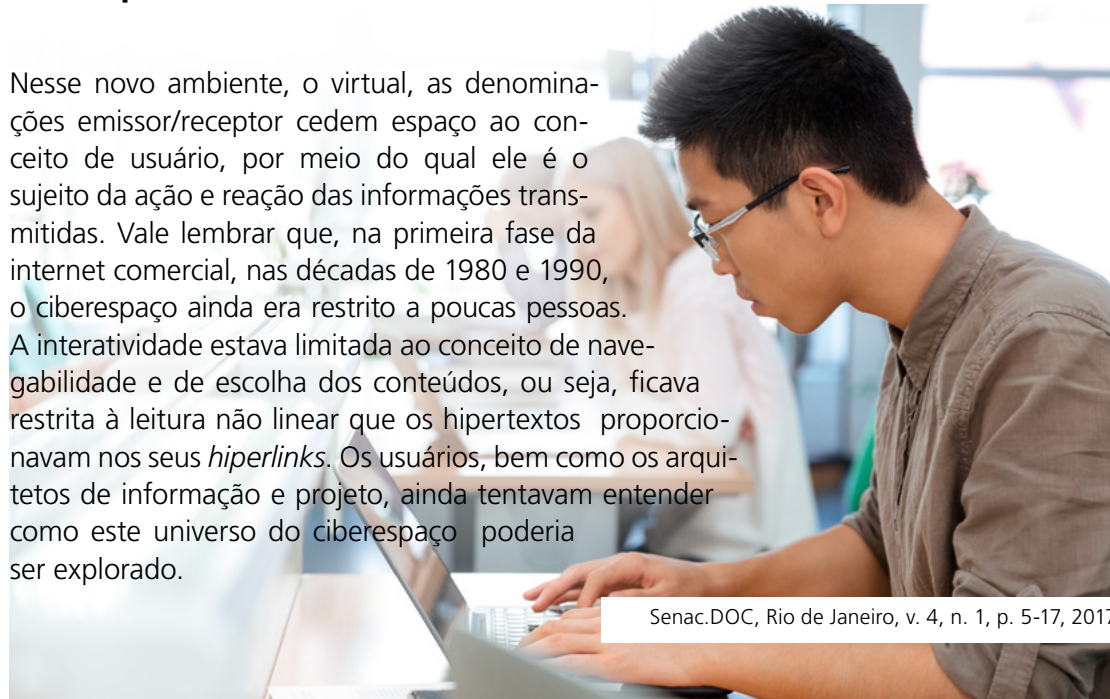
às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas; fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural; apoiar a tradição oral; assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade; proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos étnicos. (UNESCO, 1995).

O Manifesto mostra parâmetros sobre princípios que devem nortear as ações das bibliotecas públicas em todo o mundo, mesmo no Brasil. Serve como uma bússola e mostra o caminho ideal a ser percorrido por essas instituições. E nesse percurso, surgem ferramentas facilitadoras para a promoção desses ideais propostos. O ambiente virtual é um dos facilitadores mencionados, o que não apenas proporciona a consolidação dos conceitos apresentados no Manifesto, como ajuda na fomentação da Biblioteca 2.0.

São muitas as teorias que definem o conceito de Biblioteca 2.0, mas, a princípio, pode-se afirmar que possui pelo menos quatro elementos essenciais: é centrada no usuário; oferece experiências multimídias, é socialmente rica e é comunitariamente inovadora (MANESS, 2007, p. 48). Esses elementos ajudam a caracterizá-la e, em paralelo, colaboram com a consolidação dos parâmetros propostos pelo Manifesto. Como o ser humano é um dos principais pontos apontados pelo Manifesto e pela Biblioteca 2.0, é importante entender a questão do usuário nesse contexto.

## 2.2 A questão do usuário

Nesse novo ambiente, o virtual, as denominações emissor/receptor cedem espaço ao conceito de usuário, por meio do qual ele é o sujeito da ação e reação das informações transmitidas. Vale lembrar que, na primeira fase da internet comercial, nas décadas de 1980 e 1990, o ciberespaço ainda era restrito a poucas pessoas. A interatividade estava limitada ao conceito de navegabilidade e de escolha dos conteúdos, ou seja, ficava restrita à leitura não linear que os hipertextos proporcionavam nos seus *hiperlinks*. Os usuários, bem como os arquitetos de informação e projeto, ainda tentavam entender como este universo do ciberespaço poderia ser explorado.



A desterritorialidade típica do ambiente virtual e amplamente descrita por Lévy (1996) ajudou a quebrar paradigmas. Os usuários interagem cada vez mais e não querem apenas receber informações – querem produzir conteúdos, participar, ter o poder de escolha.

A Web 2.0 veio justamente para aumentar a capacidade dos usuários de interagir com o ciberespaço. É a partir desse novo conceito que eles escolhem a forma como vão conduzir a navegabilidade, interferem de forma ainda mais direta em textos, imagens e no projeto de páginas. Isso porque, nesta nova etapa da Era da Informação, participar é tão (ou mais) importante que fazer.

Os hipertextos sempre foram ferramentas que, ao contrário dos textos lineares, permitiam aos leitores maior facilidade em termos de desconstrução textual para uma construção de sentido. Isso significa que, enquanto em textos lineares, os leitores têm de seguir a linha de raciocínio proposta pelo autor para que seja entendido o mais próximo quanto possível da ideia central do texto elaborado; no hipertexto, a não linearidade permite ao autor propor uma variedade de fragmentos de informação e caminhos a serem trilhados, passando ao leitor a responsabilidade não apenas de construção do sentido, mas também de construção textual – uma vez que, ao escolher a forma como quer interagir com o texto, esse mesmo leitor pode ser caracterizado como um coautor (ECO, 2002).

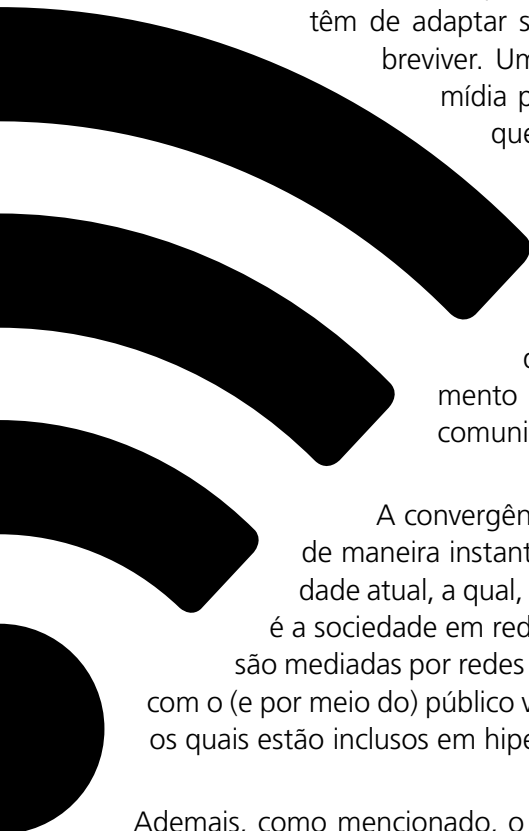
Este processo de construção e desconstrução, tanto textual como de sentido, já pode ser realizado logo na segunda geração de hipertextos. A diferença é que, na terceira geração, essa prática é algo possível e fundamental para que a cooperação entre os usuários aconteça. Inicialmente, a linguagem Wiki e dos *weblogs* foi a principal ferramenta para os usuários explorarem os hipertextos cooperativos. No entanto, a partir do fim da década de 1990, começa a popularização das denominadas mídias sociais.

## 2.3 Mídias sociais

Os veículos impressos (jornais e revistas), o rádio e a televisão ficaram caracterizados como mídias que promoviam o tipo de interação “um para muitos”. A mensagem era transmitida, mas,

em raras ocasiões, aquele que recebia a mensagem podia interagir com o conteúdo emitido, e principalmente em tempo real. Tratava-se de uma via de mão única.

O advento da internet e a popularização das tecnologias digitais (sobretudo dos computadores) criaram o ambiente ideal para o desenvolvimento e o surgimento de novas mídias, as quais têm mudado a forma como as mídias tradicionais abordam seu conteúdo e como elas devem responder a essas inovações em termos de estrutura e conteúdo.



É uma nova era, na qual veículos analógicos e digitais têm de adaptar seus formatos se quiserem sobreviver. Um dos meios encontrados pela mídia para superar esse desafio foi o que Jenkins (2008) denominou de convergência tecnológica, que inclui distribuição de conteúdos em plataformas múltiplas, cooperação entre mercados midiáticos diferentes, bem como movimento migratório entre os meios de comunicação.

A convergência tecnológica não aconteceu de maneira instantânea. Foi um reflexo da sociedade atual, a qual, de acordo com Castells (2002), é a sociedade em rede, em que expressões culturais são mediadas por redes eletrônicas, as quais interagem com o (e por meio do) público via diferentes códigos e valores, os quais estão inclusos em hipertextos digitais e audiovisuais.

Ademais, como mencionado, o público não é mais o mesmo. Ele interage, comenta, troca. Por isso, as mídias sociais estão tão presentes em nosso cotidiano. São elas que tornam pública a informação, “oferecendo-a para quem quiser acessar, consumir, manipular e distribuir do jeito que bem entender” (ASSIS, 2009, p. 13).

Ainda segundo Assis (2009), a mídia social é colaborativa, sob demanda e convergente, o que faz que o digital e o social caminhem juntos. No entanto, tamanho poder de interação proporcionado por essas mídias pode levar a um problema de excesso de





informações, uma vez que se torna preciso uma seleção do que é ou não relevante aos usuários, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Sob esse aspecto, destaca-se o papel da Ciência da Informação como forma de fornecer o embasamento necessário para um conceito fundamental na Era da Informação: a curadoria.

13

## 2.4 Bibliotecas: além dos repositórios de informação

Paralelamente à necessidade de as bibliotecas compreenderem a forma como atualmente as pessoas têm acesso à informação, é preciso repensar o seu próprio espaço físico, considerando-as como algo além de repositórios de informação.

Morigi e Souto (2005) apresentam, em seu artigo, saídas para a biblioteca assumir um papel que transcenda o inicial, que significava um local sagrado, cujo conhecimento ficava limitado a poucos. Em uma era digital, é preciso repensar alguns passos, importantes até mesmo para a sobrevivência da biblioteca.

Atualmente as bibliotecas contam com recursos tecnológicos que possibilitam ao profissional comunicar-se com os usuários virtualmente; agilizar o processamento técnico; disponibilizar documentos em formato eletrônico, podendo ser acessado por inúmeros usuários ao mesmo tempo em qualquer lugar do mundo; ou até mesmo criar uma biblioteca totalmente digital. Isto ampliou as possibilidades da biblioteca e do bibliotecário, que

deixa de estar estritamente ligado à instituição biblioteca, já que as fontes de informação ultrapassam as suas paredes. Hoje, o objetivo de uma biblioteca é disponibilizar informação. O meio em que é possível armazenar e oferecer um maior número de informações é o meio eletrônico.

Se as bibliotecas refletem as sociedades em que estão inseridas, então elas são o produto das relações sociais. Desta forma, o desenvolvimento da tecnologia trouxe transformações para a biblioteca em vários aspectos, na relação com seu público, seus profissionais e seu acervo, tornando-a bastante diferente da pomposa biblioteca antiga de Alexandria. As mudanças ocorreram e continuarão ocorrendo, portanto, cabe aos bibliotecários reverem e refletirem sobre as suas práticas, avaliando as atividades e os serviços de informação, quer seja introduzindo novos elementos ou mantendo práticas tradicionais que servem para atender as necessidades dos seus usuários (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 193-194).

Este artigo analisa o projeto Roda de Conversa, atividade realizada pela Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac em São Paulo, que reúne profissionais de diferentes áreas para discutir mensalmente temas transdisciplinares e de interesse público. O Roda de Conversa ocorre desde março de 2015, com o objetivo de incentivar a pesquisa e o reconhecimento dos suportes presentes nos acervos.

Iomar Travaglin, responsável pela Biblioteca dessa Unidade, começou a organizar as Rodas com a ideia de que o bibliotecário não é exclusivamente um fomentador de leituras, mas também um multiplicador cultural. Nos últimos anos, o profissional atuante observou uma mudança em sua função, assim como uma alteração no perfil da biblioteca, que, além do seu trabalho cotidiano, também absorve a função de trazer palestras, exposições e eventos diversos. O Roda de Conversa, em particular, ocorre normalmente na última sexta-feira do mês, com um ou mais convidados e um mediador.

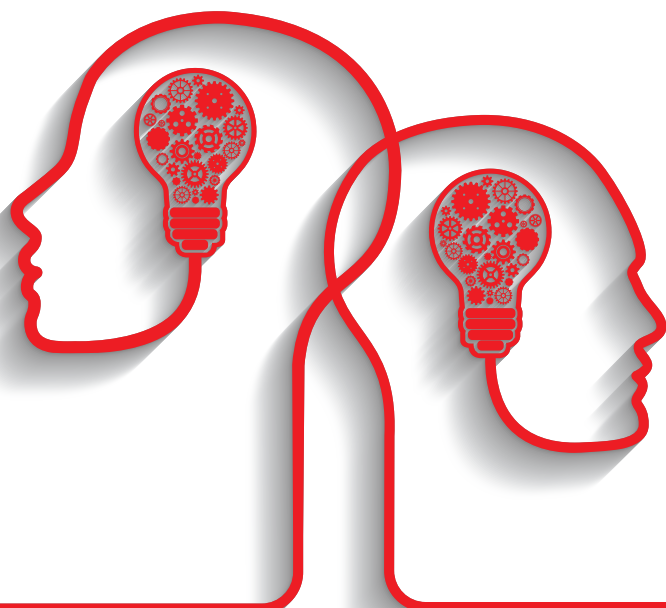
Os palestrantes e os assuntos escolhidos, *a priori*, são voltados aos profissionais da própria Instituição, em temas e pesquisas autorais. Mas não são descartadas pessoas atuantes em um contexto social que poderá vir a ser aproveitado para uma discussão no evento, valorizar os assuntos presentes no acervo da biblioteca e tornar esse espaço mais vivo e dinâmico.

De modo geral, as bibliotecas utilizam computadores como forma de inclusão digital e também como incentivo às visitas. Travaglin percebeu que, apesar de aumentar o número de visitantes, houve também uma queda na demanda de retirada de alguns documentos e materiais físicos do acervo. Isso porque os usuários fazem pesquisas digitais e não priorizam o próprio acervo em livros e suportes com respaldo de autoria e assuntos legais, pois a internet ainda possui informações em *sites* não certificados.

O Roda de Conversa resgata o encontro informal e a discussão sadia sobre assuntos de interesses coletivos e atuais. Para entender melhor essa descrição, os acervos possuem especificidades geralmente não muito valorizadas e podem trazer uma riqueza maior quando conhecidos e analisados como parte do cotidiano social. O evento é um convite para práticas de reconhecimento desse espaço não como um lugar associado à intelectualidade, mas sim como um espaço lúdico do conhecimento.

### 3 RESULTADOS FINAIS

Com a repercussão e a aceitação por parte do público, composto de alunos, professores e pesquisadores, concluímos que é imprescindível a importância do diálogo e da abordagem de temas trazidos pelos palestrantes no Roda de Conversa. A Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac cumpre, assim, seu papel socioeducacional, enfatizando assuntos da importância do cotidiano muitas vezes não discutidos em outros espaços educacionais, ampliando a sua atuação como um espaço de convivência.



## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na Era da Informação, a produção de conteúdo não está limitada aos polos tradicionais do segmento e da disseminação de informação e conhecimento. Qualquer usuário munido de um dispositivo com acesso à internet e uma conta em uma mídia social pode receber e divulgar informações.

Essa mudança não está restrita ao ambiente doméstico. Diversas instituições já estão atentas ao perfil estabelecido pela Web 2.0 e tentam adequar-se a essa realidade. É o caso das bibliotecas universitárias, que não apenas devem procurar seguir os parâmetros propostos pelo Manifesto da Biblioteca Pública da Unesco, bem como adaptar-se ao conceito da Biblioteca 2.0.

Em meio a tantas características novas, as bibliotecas tentam desenvolver estratégias adequadas ao uso das mídias sociais e de atividades de aproximação com o seu público. Isso ocorre na Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac em São Paulo, que reestruturou suas atividades desde 2015 e aproveita seu ambiente físico para oferecer aos visitantes assuntos de interesse público.

As mídias sociais vêm para fomentar ainda mais a produção e a disseminação de conhecimento, promover a interação entre as pessoas e fortalecer as redes sociais, sejam físicas ou virtuais. Utilizar essas mídias como mera plataforma de divulgação limita seu campo de ação e impede que elas colaborem até mesmo como uma espécie de curadoria em tempos de excesso de informação. É preciso explorar melhor o potencial dessas ferramentas para que usuários e bibliotecas públicas possam aproveitar os recursos disponíveis dentro e fora do ambiente virtual.

### Notas

<sup>1</sup> Entende-se por documentos, em suas variadas formas, os diferentes tipos de suportes utilizados para registro de documentos, por exemplo, o papel, o papiro e o pergaminho.

<sup>2</sup> Centros de documentação são espaços criados e utilizados para centralização de documentos e disseminação de informações.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A.; MODESTO, F. As bibliotecas universitárias nas redes sociais Facebook, Orkut, MySpace e Ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Onde estamos, aonde vamos**. Rio de Janeiro: UFRJ/SiBI: CRUESP, 2010.

ASSIS, E. de. **O jornalismo e a mídia social**: desafios profissionais na comunicação aberta ao público. Blumenau: Edifurb, 2009.

BURKE, P.; BRIGGS, A. **Uma história social da mídia**: de Gutenberg a internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

ECO, U. **Lector in fabula**: a cooperação interpretativa nos textos narrativos. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 2002.

FELICE, M. **Do público para as redes**: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

FERREIRA, Sarah Lorenzon; COSTA, Maria Cristina Castilho. A biblioteca na cultura digital: tendências e perspectivas visando um ambiente mais interativo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <[http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final\\_122.pdf](http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_122.pdf)>. Acesso em: 1 abr. 2016.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KOŁODZKY, J. **Convergence journalism**: writing and reporting across the news media. Lanham: Rowman & Littlefield, 2006.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Loyola, 1998.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1996.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 11 abr. 2010.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, v. 10, n. 2, p.189-206, 2005.

O'REILLY, T. **What is Web 2.0?** [S.l.]: O'Reilly Media, [2016?]. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html?page=5>>. Acesso em: 19 nov. 2011.

PRIMO, A.; RECUERO, R. A terceira geração da hipertextualidade: cooperação e conflito na escrita coletiva de hipertextos com links multidirecionais. **Libero**, São Paulo, ano 9, n. 17, jun. 2006.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as bibliotecas públicas**. Hague: IFLA, 1995.