

Pôster

**BIBLIOTECAS EM NOVOS CONTORNOS: UM ESTUDO SOBRE A  
APROPRIAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS PARA A COMUNICAÇÃO NAS  
BIBLIOTECAS DA UFRN**

Euzébia Maria de Pontes Targino Muniz – UFRN  
Maria Erica de Oliveira Lima – UFRN

**Resumo**

O presente estudo discorre acerca da prática de comunicação nas bibliotecas a partir da apropriação dos recursos da web 2.0, em especial das mídias sociais, estabelecendo a partir dos aspectos da mediação novos cenários de comunicação em seus ambientes. Objetiva compreender como na sociedade contemporânea, as bibliotecas, que simbolizam um espaço tradicional na busca por informações e conhecimentos, modificam seus contextos mediante os recursos tecnológicos envolvidos em seu cenário, e especificamente, verifica como o processo de mediação está inserido nas práticas de comunicação e interação das bibliotecas, observando a relevância da apropriação das mídias sociais, em especial *twitter* e *facebook*, por parte das bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Utiliza como procedimentos metodológicos, uma abordagem teórica no que concerne à pesquisa conceitual com investigação de assuntos referentes às mídias sociais, prática de comunicação, mediação e sociedade em rede, bem como caracteriza-se por ser uma pesquisa de caráter exploratório descritivo, de natureza qualitativa, com adoção do método indutivo, com utilização de entrevistas e observação direta, analisando a reconfiguração do cenário das bibliotecas universitárias situadas na UFRN. Logo, com a conclusão da pesquisa, espera-se ser possível traçar um panorama de como se estabelece a utilização das mídias sociais no cenário investigado, verificando as novas possibilidades de comunicação, de divulgação de serviços, de disseminação de informação e de interação com o usuário.

**Palavras-chave:** Comunicação em bibliotecas. Mídias sociais. Web 2.0. Bibliotecas universitárias. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

**Abstract**

This study discusses about the practice of communication in libraries from the appropriation of the resources of web 2.0, particularly social media, establishing from the aspects of mediation new communication scenarios in their environments. Aims at understanding how in the contemporary society, the libraries, that symbolize traditional space in the search for information and knowledge, modify their contexts through technological resources involved in your scenario, and specifically checks as the process of mediation is inserted into the communication practices and interaction of libraries, noting the relevance of the ownership of social media, especially *twitter* and *facebook*, by the libraries of the Federal University of Rio Grande do Norte - UFRN. Use as methodological procedures, a theoretical approach concerning the conceptual research to investigate issues relating to social media, communication practice, mediation and network society, and is characterized by being a descriptive exploratory research, of qualitative nature with adoption of the inductive method, using interviews and direct observation, analyzing reconfiguration scenario of university libraries located in UFRN. Thus, with the completion of the study, expected to be possible to give an overview of how to establish the use of social media in the scenario investigated by

checking the new possibilities of communication, outreach services, information dissemination and interaction with user.

**Keywords:** Communication practices of libraries. Social media. Web 2.0. University libraries. University of Rio Grande do Norte.

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioteca tem atravessado os séculos e mantido sua relevância, pois ao longo dos tempos tem sido capaz de reinventar-se e de reconfigurar-se frente às transformações sociais, organizacionais e as novas demandas. E assim, com essas constantes transformações, com a inserção e presença cada vez mais marcante de tecnologias, torna-se possível afirmar que a sociedade atual possui um cenário multifacetado.

Ressalta-se, que com o desenvolvimento dos ambientes virtuais, o acesso e a circulação de informações se modificaram, os processos de comunicação e as relações sociais também sofreram mudanças e se expandiram pelas redes a partir dos recursos dispostos na web 2.0. Nessa conjuntura, o uso das mídias sociais torna-se visível e em função desse recurso inserido em diversos ambientes as relações e práticas de comunicação passam a se reestruturar.

E em consonância a essa nova realidade têm-se as bibliotecas enquanto cenários organizacionais, que agregam em seus ambientes aspectos sociais e culturais e que seguem na busca pelo equilíbrio entre tradição e inovação. Assim, ela se modifica, se transforma e se reinventa.

Dessa forma, visualiza-se, com a utilização das mídias sociais, uma reconfiguração no cenário das práticas de comunicação nas bibliotecas. Para tanto, o recorte do objeto empírico se estabelece em um cenário de bibliotecas universitárias, em especial, o Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, o que proporcionará uma análise e entendimento de como está se estabelecendo essa realidade no âmbito da UFRN.

Para tanto, o objetivo geral desta pesquisa consiste em identificar a comunicação das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte com a comunidade acadêmica, mediante as mídias sociais, e em que medida essas bibliotecas se apropriaram de recursos tecnológicos para modificar as práticas de comunicação e a interação no seu ambiente.

Em termos metodológicos o presente estudo se caracteriza por ser uma pesquisa de caráter exploratório descritivo, de natureza qualitativa, com abordagem do método indutivo frente às pesquisas realizadas. Trata-se de uma pesquisa que adota o procedimento de estudo

de caso, com aplicações de técnicas de pesquisa bibliográfica, observação direta e entrevista em profundidade para a coleta de dados.

A partir dos primeiros resultados da pesquisa exploratória, as observações diretas foram centradas nas análises quantitativas e qualitativas em duas mídias sociais, o *twitter* e o *facebook*, verificando os tipos de conteúdos postados, a demanda de usuários que as compõe, a visualização e replicação das mensagens pelos membros, os tipos de conteúdos veiculados e os tipos de interação encontrados.

## **2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E MUDIATIZAÇÃO: NOVOS CENÁRIOS**

Com a inserção dos novos recursos tecnológicos, tem-se uma perspectiva mais dinâmica nas relações e estrutura da sociedade, onde as inovações proporcionam lógicas diferenciadas na disseminação de informações e nas práticas de comunicação existentes. Assim, as tecnologias de informação e comunicação, as redes de interconexão, as possibilidades síncronas de difusão de conteúdo, a interação e os aspectos da globalização são fatores marcantes nas estruturas da sociedade contemporânea.

Dentre as diversas transformações, destacam-se as novas formas de interação e de relações sociais que estão diretamente relacionadas às tecnologias de informação e comunicação (TICs), que agregam ainda mais valor ao conteúdo informacional e às práticas de comunicação de diferentes formas. Diante desse novo contexto, a nova estrutura da sociedade, que apresenta a informação, o conhecimento e as tecnologias, como projeção de recurso econômico, passa a ser a matriz principal das preocupações e discussões modernas.

Dessa forma, pode-se dizer que a *sociedade da informação* ou *sociedade em rede* surge a partir do século XX emergindo do processo de globalização, voltando-se para uma nova economia baseada em conhecimento, nas inovações tecnológicas e nas novas formas de relações pessoais e de trabalho. Logo, essa nova estrutura social se constitui por redes em todas as dimensões fundamentais da organização e das práticas sociais (CASTELLS, 2010). Na contemporaneidade, segundo o autor, as redes formam as principais formas de estrutura da sociedade, reestabelecendo cenários, posturas e conceitos em um ambiente onde os aspectos tecnológicos passarão a ser o eixo central da sociedade, aliados as formas das tecnologias de informação e comunicação.

E com essas transformações, onde os recursos tecnológicos passam a estar presentes nas ações cotidianas e onde a virtualização das práticas de interação e comunicação são cada vez mais notórias, evidencia-se o processo de midiatização, e que no campo comunicacional, são potencializadas nos mais variados aspectos de inserção tecnológica e de interação entre os

indivíduos. Conforme Sodré (2006, p.24) a “mídiação está inserida num campo social de interatividade absoluta e conectividade permanente e com influências diretas nas relações de espaço e tempo”.

Essa modificação também é sentida no ambiente organizacional das instituições bibliotecas, onde as práticas são modificadas em função das novas exigências em relação as suas diversas nuances e bem como nos processos de comunicação. Sodré (2006) coloca que a mídiação é uma ordem de mediações socialmente realizadas no sentido da comunicação entendida como processo informacional, a reboque de organizações empresariais e com ênfase num tipo particular de interação [...]. Nesse ínterim, os dispositivos midiáticos são de extrema relevância dentro desse cenário, onde as modificações podem ser impulsionadas pelos seus efeitos tecnológicos. Todos esses aspectos recaem sobre as transformações da sociedade em função das novas tecnologias de informação e comunicação. Segundo Castells (1999, p. 36),

A sociedade da informação caracteriza-se pelo seu carácter pós-industrial e surgimento de uma vaga industrialista marcada pela centralidade do processamento da informação [...] a Internet muda o âmbito das relações laborais, empresariais, pessoais e de convivência entre os membros de uma sociedade ao ponto de estarmos a organizarmos de forma diferente: a organizarmos em rede.

Na atual sociedade as informações fluem em grande velocidade e o processo de comunicação se modifica em função das novas mídias. As TICs possibilitam a interação de indivíduos que, mesmo distante fisicamente, podem se comunicar, interligados através das redes virtuais de comunicação. Trata-se, pois, de uma sociedade com tendência à virtualização e à tecno-interação (SODRÉ, 2009).

Dessa forma, o estudo sobre as modificações no processo de comunicação e de disseminação de informações é fundamental para compreender como se constitui na atual sociedade a aplicação desses fenômenos. Estas transformações não podem ser previstas nem predeterminadas, o avanço das tecnologias e dos ambientes em rede gradualmente vão se inserindo nos contextos sociais, alcançando novas perspectivas, valores econômicos e sociais, apontadas por Fausto Neto (2007, p.89) como a evolução dos meios “de uma sociedade dos meios para uma sociedade midiática”.

Nessa perspectiva, evidenciam-se novas práticas de comunicação social e organizacionais, proporcionado pelo uso dos recursos tecnológicos, desencadeando novos cenários, a partir das ferramentas da web, de interação e da comunicação em rede.

E dentro do contexto organizacional as bibliotecas que prestam serviços à sociedade e que buscam estar presentes nesse cenário de transformações, buscam dispor de novos recursos e estratégias que atendam as demandas cada vez mais exigentes de seu público.

### **3 DO TRADICIONAL PARA O VIRTUAL: BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM NOVOS ESPAÇOS**

As bibliotecas são ambientes que buscam prover o conhecimento e disponibilizar as informações relevantes para seus usuários, para isso necessitam dispor de recursos que possibilitem o seu melhor uso. Essa melhoria em seus serviços ocorre continuamente com a inserção das TICs e das redes de comunicação nos seus ambientes e nas relações com seus usuários.

Percebe-se que a biblioteca universitária deve estar em consonância com toda a sociedade, inserindo-se não só nas relações diretas de ensino e aprendizagem, mas também na forma como as informações e o conhecimento desenvolvido implicam nos diversos segmentos sociais. Como afirma Cunha (2000, p. 74) “o que se pode prever, com alto grau de certeza, é que a universidade futura não será a mesma do momento atual, e, como resultado dessas mudanças, suas bibliotecas serão afetadas pelos impactos dessas transformações”.

O desenvolvimento das bibliotecas universitárias se da em função das constantes transformações ocorridas na sociedade e da necessidade de adaptação às novas realidades a que são submetidas. Assim, nesse processo de modificações, acompanhado as transformações sociais, as bibliotecas tiveram que se adaptar ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação, inserindo nos seus processos e produtos os recursos tecnológicos e suas implicações.

Percebe-se então, que cada vez mais, as bibliotecas e bibliotecários em suas práticas diárias procuram se adaptar e se aproximar do público-alvo, com diversas estratégias que englobam também a utilização das mídias sociais, assim, torna-se necessário como elemento-chave à capacidade de as universidades e, em especial, sua biblioteca assimilarem os novos paradigmas (CUNHA, 2000).

Frente a essas modificações as bibliotecas se encontram em fase de adaptação a uma nova realidade, que é a da sociedade baseada na comunicação e nas diversas relações entre os sujeitos regidas pelas tecnologias, muitas vezes se resignificando sob a ingerência da web e de seus recursos.

A inserção e reconfiguração dos espaços das bibliotecas em função das implicações com a utilização dos recursos da web 2.0 começam a quebrar os espaços e fronteiras

separados dentro das bibliotecas, ligando os componentes uns aos outros, relacionando seu cenário e serviços para além do espaço físico (MILLER, 2005). O desenvolvimento das TICs e o uso crescente das redes de comunicação têm proporcionado às interações virtuais de pessoas e ambientes, rompendo barreiras de espaço e tempo.

Percebe-se historicamente que com a inserção das tecnologias de informação e comunicação no ambiente das bibliotecas, aspectos que antes ficavam restritos no ambiente físico das bibliotecas estão se modificando em virtude da inserção tecnológica em seus cenários. Vários desses aspectos são observados quando se trata da disponibilização, de revistas, teses, dissertações, livros entre outros, que ficavam restritos ao espaço físico desses ambientes, e que com o processo de inserção tecnológica, ganham novas escalas, maior visibilidade e possibilidade de acesso através da web. Segundo Miller (2005), com as abordagens, princípios e características típicos da web 2.0 associadas às tecnologias inseridas no ambiente das bibliotecas, surgem muitas oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos para seus públicos, com potencialidade de ir para além dos muros.

Situação similar se estabelece com a utilização das mídias sociais no ambiente das bibliotecas, uma vez que, as informações que antes ficavam restritas em cartazes, em folhetos informativos, em expositores, passam, com o recurso das mídias sociais, a serem disseminadas em larga escala, possibilitando ao usuário um ambiente dinâmico, interativo, de trocas de informações constantes, interno e externo, independente de seu espaço ou localização física. Como apontam Santaella e Lemos (2012) na era das mídias sociais, a ênfase não é mais na informação que nós buscamos, mas sim na informação que recebemos através das nossas conexões sociais.

O uso das mídias sociais nas bibliotecas contribui, enquanto estratégia, no gerenciamento e disseminação dos recursos informacionais, na comunicação ativa e participativa, na percepção acerca das necessidades dos usuários e, conseqüentemente, na tomada de decisão, uma vez que as informações relevantes estarão direcionadas a públicos específicos, com uma linguagem acessível, informal e direta. Nesse sentido, as interações e relações através da internet, meio que possibilita a comunicação em larga escala, se estruturam nos ambientes virtuais.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com as novas tecnologias, as bibliotecas estão se modernizando cada vez mais. Suas práticas milenares ganham novos contornos. Estamos em uma sociedade midiaticizada, onde diversos segmentos se modificam, se reestruturam e ganham novos espaços a partir da

utilização das tecnologias de informação e comunicação, em especial, dos espaços interativos dispostos na web. Assim, os recursos das mídias sociais passam a ser adotados como plataformas de circulação de informação, havendo uma simetria de comunicação e produção de conteúdo entre produtores e receptores, ou seja, bibliotecas e usuários.

Verificar em que medida esses espaços tradicionais são modificados e como as questões relacionadas à interação e comunicação com seu público é afetado, torna-se fundamental para traçar panoramas desse novo cenário envolvido nas ferramentas da web 2.0.

A partir das pesquisas empíricas, que estão em andamento já podemos inferir algumas considerações preliminares. O cenário investigado procura estar inserido no contexto da web 2.0 e adota as mídias sociais como ferramenta de comunicação e em função desse uso as formas de comunicação são modificadas constantemente.

Com a continuidade da pesquisa será possível traçar um panorama qualitativo da utilização dos recursos das mídias sociais no cenário das bibliotecas investigadas, bem como verificar os posicionamentos e percepções dos profissionais bibliotecários frente suas práticas e utilização das mídias sociais, analisando, contudo, as diversas formas de interação, participação e envolvimento proporcionado pelo uso desses recursos.

## REFERÊNCIAS

CASTELLS, M. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. In: \_\_\_\_\_. O Poder da identidade. 2. ed. São Paulo : Paz e Terra, 2000. v.2

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

FAUSTO NETO, Antonio. "Fragmentos de uma 'analítica' da midiaticização". **Matrizes**, v. 1, n, 2, p. 89-105, 2007.

MILLER, Paul. "Web 2.0: building the new library". **Ariadne**, n. 45, 2005. Disponível em: <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller>. Acesso em: 26 nov. 2012.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652004000100014>. Acesso em: 23 abr. 2012.

SANTAELLA, Lúcia; LEMOS, Renata. **Redes Sociais digitais: a cognição conectiva do twitter**. São Paulo: Paulus, 2012.

SODRÉ, Muniz. **Antropológica do espelho: uma teoria da comunicação linear e em rede**. Petrópolis: Vozes, 2009.

SODRÉ, Muniz. Eticidade, campo comunicacional e midiatização. IN: MORAES, Denis (org.). **Sociedade Midiatizada**. Rio de Janeiro: Mauad, 2006, p. 19-49.