

As redes sociais como ferramentas colaborativas para o ensino-aprendizado no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras

Giseli Adornato de Aguiar (adornato@usp.br)

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA)

Universidade de São Paulo (USP)

Av. Prof. Luciano Gualberto, 908. Prédio FEA 4. Cidade Universitária

CEP: 05508-010 São Paulo, SP, Brasil. Fone: 55(11)3091-9876

RESUMO

O objetivo do trabalho é identificar como as ferramentas de redes sociais podem ser utilizadas pelas bibliotecas universitárias como meios de capacitação e de ensino-aprendizado dos usuários. A metodologia se caracteriza como uma pesquisa exploratória com abordagem quantitativa e qualitativa, por meio de uma revisão de literatura e da aplicação de questionário às bibliotecas das três Universidades mais importantes do Estado de São Paulo (UNESP, UNICAMP e USP) e de entrevista a uma amostra de bibliotecas dessas instituições. Os resultados apontam que uma parte das bibliotecas utilizam as ferramentas de redes sociais como suporte para o ensino-aprendizado de seus usuários. Ao mesmo tempo, percebe-se que há desafios que precisam ser superados para um melhor aproveitamento dessas ferramentas. Apesar disso, verifica-se que as redes sociais possibilitam novas formas de comunicação e de divulgação de informações, serviços e produtos para as bibliotecas, bem como de capacitação e competência em informação para seus usuários, o que resulta em inovações e agrega valor aos processos já existentes.

Palavras-chave: Ferramentas de redes sociais. Competência em informação. Biblioteca universitária.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es identificar cómo las herramientas de las redes sociales pueden ser utilizadas por las bibliotecas universitarias como medio para la capacitación y aprendizaje de los usuarios. La metodología de investigación es exploratoria con enfoque cuali-cuantitativo, a través de una revisión de la literatura y una encuesta dirigida a las bibliotecas de las tres universidades más importantes del Estado de San Pablo (UNESP, UNICAMP y USP). Adicionalmente, se realizaron entrevistas a un muestreo de bibliotecas de dichas instituciones. Los resultados prueban que algunas de las bibliotecas analizadas utilizan las herramientas de redes sociales como apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus usuarios. Al mismo tiempo, se evidencian desafíos que deben superarse para un mejor aprovechamiento de estas herramientas. Sin embargo, se comprueba que las redes sociales posibilitan nuevas formas de comunicación y difusión de información, servicios y productos para las bibliotecas, así como de formación y desarrollo de competencias en el uso de la información de sus usuarios, lo que se traduce en innovación y valor agregado para los procesos existentes.

Palabras clave: Redes sociales. Alfabetización informacional. Biblioteca universitaria.

1 INTRODUÇÃO

As ferramentas de redes sociais já são uma realidade no cotidiano de grande parte das pessoas e as bibliotecas universitárias não estão indiferentes a esse fenômeno.

De acordo com os dados da We Are Social (2015) que, recentemente, publicou um estudo mundial com dados estatísticos sobre o uso das redes sociais, o número de usuários de mídias sociais ultrapassou 2 bilhões em 2015 (do total de 3 bilhões de usuários de internet). A Argentina é a líder do ranking da América Latina em números de contas ativas em redes sociais com 60%, seguido pelo Brasil com 47% da população. Além disso, a Argentina está na primeira colocação mundial entre o total de horas gastas por dia em redes sociais com uma média de 4,3 horas/dia e o Brasil em quarto com 3,8 horas/dia.

Por sua vez, tem-se o advento de uma nova geração de usuários digitais, que usam uma variedade de dispositivos tecnológicos e redes sociais para aprenderem, se informarem, se comunicarem e se socializarem. São novas ferramentas, atitudes, comportamentos e mentalidades que trazem outros parâmetros de atuação para as bibliotecas.

Para Markgren (2008), os usuários estão mudando, e as bibliotecas que não se adaptarem às mudanças correm o risco de extinção. Para ele, o maior desafio das bibliotecas é compreender as demandas de informação dos nativos da cultura digital.

As bibliotecas, percebendo as novas características de seus usuários, estão adotando as redes sociais como meio de comunicação e de disponibilização de informações, e de novos produtos e serviços. Segundo levantamento de Aguiar e Silva (2014, p. 12), identificou-se que quase 50% das bibliotecas das três mais importantes Universidades do Brasil – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Universidade de Campinas (UNICAMP) e Universidade de São Paulo (USP) – possuem ferramentas de redes sociais.

Embora a utilização das ferramentas de redes sociais seja abordada no contexto das bibliotecas universitárias, percebe-se, na literatura brasileira, uma carência de estudos focados no uso dessas ferramentas aplicadas à competência em informação¹.

A competência em informação no contexto das bibliotecas universitárias apresenta uma oportunidade do bibliotecário oferecer um espaço de mediação que contribua e auxilie no ensino-aprendizado do usuário.

¹ A UNESCO definiu o termo “Competência em Informação” como a tradução adotada para o Português (Brasil) de “Information Literacy”. O termo adotado em espanhol é “Alfabetización Informacional”.

Dessa forma, o objetivo do trabalho é identificar como as ferramentas de redes sociais podem ser utilizadas pelas bibliotecas universitárias como meios de capacitação e de ensino-aprendizado dos usuários.

Para a metodologia, além da revisão da literatura e da utilização de exemplos de redes sociais brasileiras usadas para a capacitação e alfabetização informacional dos usuários encontrados na internet, optou-se pela pesquisa exploratória, através da aplicação de questionário às bibliotecas da UNESP, UNICAMP e USP e de entrevista a uma amostra de seis bibliotecas dessas instituições.

Espera-se que o presente trabalho sirva como ponto inicial de reflexão sobre as possibilidades das bibliotecas universitárias utilizarem as ferramentas de redes sociais como um meio de colaborar com a competência em informação do usuário.

2 FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS: CONCEITUAÇÃO

Entende-se por ferramentas de redes sociais da Web os recursos que apresentam as características de rede social, ou são apropriadas por seus atores para esse fim.

Boyd e Ellison (2007) definem as ferramentas de redes sociais como sendo serviços baseados na Web que permitem aos indivíduos construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema, interagir com outros usuários com quem compartilham uma conexão, e visualizar e percorrer a rede social de cada ator.

Em geral, as redes sociais possuem ferramentas síncronas (chat) e assíncronas (fóruns, grupos, eventos, notas etc.), interface customizável, recursos de vídeos, fotos, imagens e links para outras interfaces. Também possibilitam uma comunicação mais direta e informal, com trocas de informações entre os usuários; favorecendo ainda a criação de comunidades por afinidades de interesse e perfil; assim como a divulgação e o compartilhamento de informações, produtos e serviços; por fim, a exposição das conexões sociais de um indivíduo a outros de uma determinada comunidade, com a participação e a colaboração do público nos processos e produtos.

Para Recuero (2005), uma ferramenta só se caracteriza como uma rede social na Web quando há interação entre indivíduos ou grupos de indivíduos. É necessário haver troca de informações, diálogos etc. para uma rede ser considerada rede social, e não somente a ligação via software.

Nessa perspectiva, pode-se dizer que as ferramentas de redes sociais proporcionam conexões para as pessoas, mas ainda são as pessoas que constroem as redes. Por isso, é importante esclarecer que o Facebook, o Flickr e o LibraryThing são suportes para as interações que constituem as redes sociais, não redes sociais em si (RECUERO, 2009a).

Por esse panorama, é possível sugerir que nem todas as ferramentas de redes sociais da internet são apropriadas para a finalidade em questão. Da mesma forma, o inverso também acontece, algumas mídias não são criadas para serem redes sociais, mas acabam se tornando pela apropriação de seus atores (RECUERO, 2009b). Assim, de acordo com as características e conceito de rede social, têm-se diversas ferramentas presentes na internet.

Elas podem ser classificadas em categorias, tais como: redes sociais de compartilhamento de documentos (SlideShare), de fotos (Flickr, Picasa, Pinterest, Instagram), de vídeos (YouTube, Vimeo), de relacionamentos (Facebook, Google+, MySpace, Orkut etc.); redes sociais individualizadas (Ning, Grouply) e literárias (O Livreiro, LibraryThing, Skoob etc.); blogs (plataformas WordPress, Blogger etc.), microblogs (Twitter, Yammer) e social bookmarking (Delicious).

Baseando-se em Recuero (2009b) e Boyd e Ellison (2007), considera-se rede social da Web qualquer ferramenta que permita o diálogo entre seus participantes, possibilitando a visibilidade desse diálogo a todos do sistema, seja da forma tradicional, por meio de uma mensagem em uma rede social de relacionamento, seja por meio do acréscimo de uma tag em um registro do Delicious.

Nesse sentido, as ferramentas que permitem um diálogo de via múltipla, interação, colaboração e visualização das informações por todos da rede são caracterizadas como redes sociais.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E AS FERRAMENTAS DE REDES SOCIAIS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Atualmente, a informação é essencial para o desenvolvimento intelectual, social, tecnológico e econômico da humanidade. Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), seu acesso é muito mais amplo, a informação é disponibilizada em grande escala, em tempo real e com acesso instantâneo pela internet, porém ela precisa ser filtrada, interpretada e interiorizada para que seja apreendida e compreendida pelo usuário.

Nesse sentido, a popularização da expressão competência em informação “. . . advêm de uma necessidade real: a de sobreviver à realidade atual, tal qual um consumidor de informação, mergulhado no universo informacional . . .” (DUDZIAK, 2003, p. 23).

Um novo contexto informacional e de aprendizagem surge com as TICs que apresenta novos recursos relacionados ao acesso e uso inteligente da informação. Nesse cenário se insere e emerge o conceito de competência em informação.

Para Dudziak (2003) a competência em informação é um conceito dinâmico, constantemente repensado ao longo de sua utilização, mas “a partir da análise da evolução do conceito e seguindo a concepção de information literacy voltada ao aprendizado ao longo da vida . . .” (DUDZIAK, 2003, p. 28) ela define competência em informação “. . . como o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida” (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Diante dessa realidade informacional e tecnológica, o bibliotecário pode apoiar o estudante em seu processo de apropriação da informação e sua transformação em conhecimento.

A experiência nos mostra que o aluno chega à biblioteca com competência para operar instrumentos de busca como os conhecidos buscadores da internet, mas sem

compreensão das atividades de pesquisa. Sem foco definido, a investigação resulta em baixa relevância e pertinência na recuperação de informações. (SOUSA, 2014, p. 1782)

É importante ressaltar que o bibliotecário trabalha com a informação registrada em suportes (ainda que esta informação se apresente no formato digital) e tem como um dos seus papéis a mediação entre a informação e o usuário.

Porém, atualmente, além de mediar os estoques de informação para sua recuperação, pode-se dizer que o papel do bibliotecário é, também, o de mediar o processo de geração do conhecimento. Dessa forma, as redes sociais na internet – como ambientes coletivos digitais de produtores e consumidores de informação – representam um ambiente técnico que introduz esse novo papel aos bibliotecários.

As redes sociais mobilizam milhões de pessoas e possuem características que facilitam a publicação, o que sugere a assertiva de que as bibliotecas universitárias deveriam se apropriar desses dispositivos e serviços enquanto ferramentas de comunicação, ensino-aprendizado, acesso à produção de informações e interação com os usuários nativos da cultura digital e todos os usuários adeptos desses recursos. Atualmente, qualquer pessoa que utiliza regularmente uma TIC em suas práticas sociais dificilmente fica à margem do fenômeno das redes sociais.

Por sua vez, é papel primordial da biblioteca universitária oferecer suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, e acompanhar as mudanças que ocorrem no âmbito acadêmico para atender as demandas informacionais e comunicacionais de um público com novas características.

Segundo Leitão (2005, p. 25), a maior missão da biblioteca universitária é a relação com o usuário (pesquisador, cientista, professor, aluno e funcionário), cuja existência se justifica pelo apoio que oferece ao desenvolvimento e à produção do conhecimento.

Sendo assim, as bibliotecas não podem perder de vista a razão maior de seus propósitos ao implantar as redes sociais, fazê-lo só porque está na moda não é a melhor forma de inovar nos serviços e produtos oferecidos. A biblioteca universitária tem a função de dar o suporte necessário para auxiliar o usuário a localizar a informação e selecioná-la. Ajudar o usuário a manusear as ferramentas que o auxiliam a realizar a pesquisa, conhecer as fontes, as técnicas e estratégias de pesquisa, métodos de como estruturar um trabalho acadêmico etc. pode ser o diferencial para a biblioteca manter sua contribuição na vida acadêmica dos usuários da cultura digital.

Para Freire (1996, p. 21) “. . . ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para sua própria produção ou a sua construção”, o que a biblioteca pode fazer por meio de tutoriais e explicações que ajudem o usuário a “dominar” o universo informacional.

Dudziak (2002, p. 2) explica que “dominar” o universo informacional significa: “reconhecer suas necessidades informacionais, definir estas necessidades, buscar e acessar a informação (tanto física quanto intelectualmente), avaliá-la, organizá-la, transformá-la em conhecimento (a partir dos processos reflexivos), aprender a aprender e aprender ao longo da vida”

Penetrar em novos espaços e ferramentas como as redes sociais implica descobrir novas formas de organização e processamento da informação e, nesse ínterim, o desenvolvimento de

habilidades necessárias para a cultura digital e a alfabetização informacional. Combinação necessária para a vida numa sociedade caracterizada pela informação (CASTELLS, 2009).

Nas entrevistas realizadas para a pesquisa e nos exemplos identificados na internet² é possível verificar a importância das redes sociais para a disponibilização e divulgação dos conteúdos que auxiliam o usuário com relação a competência em informação.

Quando Gutemberg criou a tipografia, cópias da Bíblia feitas de forma manuscritas já existiam, ele não ofereceu algo novo como produto final, mas graças a criação da imprensa foi possível fazer cópias em diversos formatos e línguas e de forma mais barata e rápida do que era feito anteriormente (SHIRKY, 2011). De forma semelhante, conteúdos voltados para a competência em informação já existiam, mas com as redes sociais eles podem ser mais facilmente produzidos, divulgados e acessados por usuários do mundo todo, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4 METODOLOGIA

O trabalho é baseado na dissertação de mestrado da autora, intitulado “Ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP E USP”³.

A pesquisa se caracteriza como um estudo exploratório sobre o uso das ferramentas de redes sociais da internet por bibliotecas universitárias, mais especificamente, das universidades públicas estaduais paulistas.

Sampieri, Collado, e Lucio (1994) justificam o uso do estudo exploratório quando o objetivo é examinar um determinado tema que tenha sido pouco ou nada estudado anteriormente, permitindo que se obtenha um maior grau de familiaridade com os fenômenos envolvidos no estudo.

Como universo de pesquisa optou-se pelas bibliotecas universitárias existentes na UNESP, UNICAMP e USP. A escolha dessas três universidades decorre da posição de destaque em que se encontram no cenário científico brasileiro, pois estão entre as mais importantes universidades do Estado de São Paulo e do Brasil. Ao todo foram enviados 101 questionários, sendo 30 para a UNESP, 25 para a UNICAMP e 46 para a USP.

A abordagem é quantitativa e qualitativa, pois adotou-se como técnica de coleta de dados o questionário e a entrevista. Através do questionário procurou-se verificar quais bibliotecas da UNESP, UNICAMP e USP utilizam ferramentas de redes sociais, além de identificar quais são elas. Posteriormente, com o intuito de coletar informações que apoiassem a análise, aplicou-se uma entrevista de forma intencional⁴ à uma amostra de seis bibliotecas universitárias (sendo pelo

² Conteúdos apresentados no tópico “5 RESULTADOS”.

³ Fonte: AGUIAR, G. A. (2012). *Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: Um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP* (Dissertação de Mestrado, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP). Disponível em file:///C:/Users/Giseli/Downloads/Giseli_Aguiar_Dissertacao_final.pdf

⁴ Amostragem intencional – “De acordo com determinados critérios é escolhido intencionalmente um grupo de elementos que irão compor a amostra. O investigador se dirige, intencionalmente, a grupo de elementos dos quais deseja saber opiniões” (MARTINS & THEÓPHILO, 2007, p. 119).

menos uma de cada universidade e de cada área do conhecimento - Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências Exatas e Tecnológicas, Ciências Humanas e Artes e Interdisciplinar).

Para preservar os nomes das bibliotecas e dos profissionais entrevistados (bibliotecários e técnicos), esses foram representados no trabalho com o termo “entrevistado”, seguido da numeração 1, 2, 3, 4, 5 e 6. Assim, os relatos descritos no trabalho estão identificados dessa forma.

A revisão da literatura contemplou o conceito de competência em informação e a análise de trabalhos e investigações a respeito de opiniões e conceitos sobre redes sociais, as características dessas ferramentas na internet e sua aplicação com relação à conteúdos de aprendizagem e competência em informação nas bibliotecas universitárias. Por meio de uma pesquisa na internet, também foram utilizados exemplos de redes sociais adotadas por bibliotecas universitárias brasileiras para a capacitação e alfabetização informacional de seus usuários.

5 RESULTADOS

Por meio do questionário identificou-se que 49,5% das bibliotecas universitárias da UNESP (67%), UNICAMP (24%) e USP (52%) possuem redes sociais.

Os dados demonstram que a maioria delas concentra o uso das redes sociais em somente três ferramentas: Facebook, Twitter e blog. Porém, para o conteúdo de competência em informação o blog e o YouTube são mais utilizadas, juntamente com SlideShare que armazena os tutoriais que são divulgados no blog da biblioteca.

Os objetivos que levaram as bibliotecas universitárias a usarem as redes sociais se concentram nos seguintes tópicos: divulgação de informações, serviços e produtos da biblioteca; criação de um novo meio de comunicação com seus usuários; a possibilidade de um contato mais informal com o público para, assim, atingir e se aproximar da nova geração digital. Não é citada a oportunidade de utilizar as ferramentas para capacitação e o ensino-aprendizado dos usuários.

Em geral, a maioria das bibliotecas concorda que houve uma maior interação dos usuários, por meio de comentários, sugestões e, também, do compartilhamento de informações e “curtindo”⁵ os conteúdos postados.

Porém, uma interação pressupõe mais do que compartilhar conteúdo. Para uma interação se concretizar é necessário que haja diálogo entre as partes, nesse caso, entre a biblioteca e seus usuários e vice-versa, algo que raramente acontece com as bibliotecas entrevistadas.

Para Primo (2009, p. 21-2), interação é um conceito básico da comunicação mediada por computador. “Com a Web 2.0, e a mudança do foco da publicação para a participação, passou-se a valorizar cada vez mais os espaços para interação mútua: o diálogo, o trabalho cooperativo, a construção coletiva do comum”

Por colaboração, entende-se

⁵ O botão “curtir” é um *plug-in* social criado como uma forma de as pessoas compartilharem seus interesses em conteúdo (artigos, vídeos, produtos etc.) e oferecer recomendações para seus amigos no Facebook.

Um processo dinâmico cuja a meta é chegar a um resultado novo – como aperfeiçoar um verbete da Wikipédia – partindo das competências particulares dos grupos ou indivíduos envolvidos. . . . na colaboração existe uma relação de interdependência entre indivíduo e grupo, entre metas pessoais e coletivas, o ganho de um ao mesmo tempo depende e influencia o resultado do conjunto. (SPYER, 2007, p. 23)

Praticamente, também, não se constata a ocorrência espontânea de colaboração por parte dos usuários, um dos entrevistados, inclusive, explica que fez três tentativas diferentes, nesse sentido, convocando os usuários a colaborarem com conteúdos para o blog, sem nenhum resultado.

“ . . . é pouca gente que interage mesmo, todo mundo tem Twitter, mas tem gente que não publica nada, só fica vendo o que os outros postaram” (Entrevistado 3).

“ . . . dificilmente os usuários postam comentários, o que mais acontece é somente curtir e compartilhar no Facebook . . .” (Entrevistado 4).

Tais afirmações vêm ao encontro da consulta realizada em bibliotecas do Canadá, França, Alemanha, Japão, Reino Unido e Estados Unidos pelo Online Computer Library Center (2007), na qual se constatou que, em média, apenas 6% dos usuários contribuiriam ou colaborariam com as redes sociais das bibliotecas.

Apesar do número baixo, a porcentagem de 6% de potenciais usuários colaboradores é aceitável em vista de regras, como a 1:10:89.

Howe (2009, p. 198) apresenta uma regra emergente, criada por Bradley Horowitz (funcionário da Divisão de Desenvolvimento Avançado do Yahoo), que é aplicada à internet, a “1:10:89, que diz que para cada 100 pessoas em determinado site, uma realmente criará alguma coisa, outras 10 votarão no que foi criado e as 89 restantes simplesmente consumirão o que foi criado”

Um exemplo foi dado pelo fundador da Wikipédia – James Wales –, ele observou que metade de todas as editorações da enciclopédia online é realizada por apenas 2,5% dos usuários e nem por isso essa pequena porcentagem deixou de beneficiar milhares de outras pessoas (HOWE, 2009, p. 199).

A própria comunidade autorregula as informações disponibilizadas e classifica os conteúdos relevantes, esses são, basicamente, os princípios do crowdsourcing.⁶

Dentro desse contexto, a baixa audiência em colaborações não pode ser um empecilho ou uma desculpa para não se aplicar as redes sociais nas bibliotecas. Independentemente do fato de o usuário colaborar, avaliar ou consumir conteúdos nas redes sociais, é importante que as bibliotecas universitárias proporcionem informações, serviços e produtos e experimentem novas formas de ensino-aprendizado pelas redes sociais.

⁶ “*Crowdsourcing* é um modelo de produção que utiliza a inteligência e os conhecimentos coletivos de voluntários espalhados pela internet para resolver problemas, criar conteúdo ou desenvolver nova tecnologia” (TAPSCOTT & WILLIAMS, 2007, p. 11)

As bibliotecas também são quase unânimes em dizer que não há um trabalho colaborativo entre elas. Somente uma respondente indica que há uma forma de cooperação realizada pela coordenadoria de bibliotecas⁷, por meio da disponibilização de tutoriais que podem ser utilizados por todas as bibliotecas do sistema. Essa atitude não atende a Declaração de Havana (2012) que recomenda o trabalho colaborativo.

Não há por que reinventar a roda, se a essência das redes sociais da internet é a interação, a colaboração e a cooperação, porque não se utilizar dessas características para o compartilhamento de conteúdo e o trabalho em equipe (da própria biblioteca e entre os profissionais das bibliotecas das coordenadorias).

Ao serem questionadas como as redes sociais contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos da biblioteca, as razões se concentram na divulgação dos serviços e produtos, no compartilhamento de informações, na possibilidade de publicar tutoriais e de realizar o atendimento ao usuário.

Nas respostas dessa questão é possível verificar um exemplo de utilização de redes sociais para a alfabetização informacional quando se cita a possibilidade de publicação de tutoriais. Abaixo, transcreve-se dois depoimentos obtidos nas entrevistas:

“O blog veio preencher uma lacuna que tínhamos em termos de escrever coisas para o usuário. Como exemplo, os posts de “como fazer” fazem mais sucesso e, assim, mostramos conteúdos que não sabíamos como divulgar para o usuário, e no blog encontramos esse espaço, eu acho que isso é um diferencial” (Entrevistado 3).

“O YouTube por causa dos tutoriais, que possibilitam aos usuários realizarem, por exemplo, trabalhos acadêmicos melhores, que eles consigam usar uma ferramenta como o EndNote e o SlideShare pelos templates, então são ferramentas que ajudam nesse sentido” (Entrevistado 6).

Um exemplo é o tutorial da norma da American Psychological Association (APA), da Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA) da USP, que representa bem a necessidade dos usuários com relação a conteúdos de capacitações, treinamentos e aprendizagem.

⁷ As bibliotecas da UNESP, UNICAMP e USP são coordenadas por um organismo central, com denominação que varia em cada instituição, e que possui a finalidade de dar suporte às bibliotecas.



Figura 1. Exemplo de um tutorial com 81.372 acessos (verificado em 22/08/15) disponibilizado na rede social SlideShare. Fonte: Biblioteca FEAUSP (14 outubro 2015). Apresentação e normalização de trabalhos acadêmicos - APA [SlideShare]. Disponível em <http://pt.slideshare.net/BibliotecaFEA>

O tutorial da APA foi publicado em outubro de 2013 e ficou disponível até maio de 2015 quando foi publicado um novo tutorial atualizado, em menos de dois anos teve mais de 80.000 acessos. E esse não é o único exemplo, abaixo (Figura 2), há mais quatro exemplos de tutoriais diversos da Biblioteca FEAUSP com uma quantidade grande de acessos.



Figura 2. Quatro exemplos de tutoriais da rede social SlideShare com grande quantidade de acessos: 1º tutorial - 4.063 acessos (divulgado em 20/10/14), 2º tutorial - 17.511 acessos (divulgado em 15/03/13), 3º tutorial – 2.951 acessos (divulgado em 10/05/15) e 4º tutorial - 4.936

acessos (divulgado em 26/06/15). Todos foram verificados em 22/08/2015. Fonte: Biblioteca FEAUSP. Tutoriais [SlideShare]. Disponível em <http://pt.slideshare.net/BibliotecaFEA>

As estatísticas estão no SlideShare, mas a divulgação e informações dos tutoriais estão centralizadas no Blog da Biblioteca FEA (www.bibliotecafea.com). É possível verificar que os tutoriais são diversificados, há desde como utilizar as ferramentas da Biblioteca FEA até de ferramentas gratuitas disponíveis na internet, mas todos com um grande número de acessos o que comprova a necessidade de conteúdos que permitam que os usuários tenham autonomia para aprenderem além das paredes da biblioteca e, mais importante, aprenderem a aprender.

. . . a Educação deve ser concebida como algo que auxilie o ser humano a aprender a utilizar as ferramentas de produção de significado e de construção da realidade, a adaptar-se melhor ao mundo em que ele se encontra, ajudando no processo de modificá-lo quando necessário. (BRUNER, 2001 como citado em SOUSA, 2014, p. 1785)

Investigou-se também na pesquisa se a biblioteca desenvolve serviços e produtos específicos para suas ferramentas de redes sociais. A intenção foi verificar se estão sendo criados novos conteúdos para os usuários por causa das redes sociais e se estão relacionados à competência em informação.

Dos seis entrevistados, cinco responderam que disponibilizam conteúdos diferenciados por causa das redes sociais.

“A gente tem produtos que só servem para esses usuários, se esses canais não existissem, não teríamos feito, porque não teríamos onde divulgar” (Entrevistado 6).

O exemplo mais usado novamente é a criação de tutoriais que orientam os usuários em suas pesquisas e para o uso de ferramentas informacionais.

E, normalmente, tudo que é criado, por exemplo, no blog é divulgado também no Twitter e no Facebook. Os profissionais responsáveis pelas redes sociais têm o cuidado de compartilhar os conteúdos nas diversas ferramentas de redes sociais.

Os tutoriais são uma forma da biblioteca criar conteúdo para o ensino-aprendizado que auxiliam o usuário a utilizar as ferramentas da biblioteca, de acesso aberto ou entender conteúdos relacionados a pesquisa, normas e técnicas, proporcionando autonomia e condições para o usuário aprender de forma independente.

“Nós criamos tutoriais para serviços, pesquisas simples na base, renovar livros, reservar, fazer pedido de Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB) e colocamos no blog” (Entrevistado 5).

Um exemplo de ferramenta citada na pesquisa e muito utilizada para auxiliar o usuário adquirir competência em informação é o YouTube (Figura 3). Usando uma linguagem didática, simples, detalhada, e até divertida, é possível aprender mais facilmente e sem complicação.



Figura 3. Exemplo de uma explicação em formato de vídeo sobre indicadores científicos no YouTube. Fonte: Biblioteca UNESP de Rio Claro. (12 janeiro 2015). Fator de impacto e Qualis Capes [YouTube]. Disponível em <https://www.youtube.com/user/BibliotecaUnespRC>

As redes sociais abrem novas possibilidades para que capacitações, serviços e produtos sejam explicados e divulgados. Fica claro que, antes, na maioria dos casos, isso era impossível de acontecer, pois as ferramentas tradicionais (*e-mail*, *site* oficial, etc.) não possuem características que facilitem a publicação de informações.

Além disso, um dos entrevistados levanta uma nova perspectiva para as bibliotecas universitárias ao abordar a questão da expansão de seu público. Hoje, mesmo sem intenção, as bibliotecas atendem a um público mais amplo já que as redes sociais estão acessíveis a todos que possuem acesso à internet. Ao postar uma explicação sobre resumos no blog, a Biblioteca da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da USP Leste⁸ está auxiliando não somente seu público-alvo, mas todos que têm interesse nessa orientação.

Conforme explica Morigi e Souto (2005), a comunidade de usuários não se restringe somente ao espaço físico onde a biblioteca está inserida, como bairros e universidades, ela é formada por qualquer pessoa no mundo que tenha acesso à internet.

Nesse sentido, ressalta-se que as redes sociais contribuem para aproximar as bibliotecas da sociedade, quebrando a imagem de algo inacessível para grande parcela da população brasileira. Pode-se dizer que as bibliotecas universitárias abrem suas portas para outros públicos por meio das redes sociais.

A ampliação do público que a biblioteca universitária abrange vai ao encontro dos tópicos 2 (Considerar tanto o geral como o específico) e 4 (Procurar que a formação nestas competências seja para todos) da Declaração de Havana (2012).

Pode-se notar por meio das entrevistas que a biblioteca universitária tem mais serviços e produtos a oferecer do que os tradicionais “consultar livros, estudar ou acessar o computador” e as

⁸ Endereço do post “Elaboração de resumos – parte 1” no Blog da Biblioteca da EACH USP Leste-
<http://bibliotecaeach.blogspot.com.br/2015/06/elaboracao-de-resumos-parte-1.html>

redes sociais são um meio para colaborar com essas novas possibilidades, inclusive com a alfabetização informacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos por meio das entrevistas revelam que as bibliotecas universitárias brasileiras estão, ainda, em um estágio de experimentação com relação à utilização das redes sociais, já que os entrevistados afirmam a importância dessas ferramentas para as suas bibliotecas, acreditam nelas, mas, ao mesmo tempo, apresentam incertezas e inseguranças quanto ao seu próprio uso.

Percebe-se que as redes sociais possibilitam novas formas de divulgação de informações, serviços e produtos para as bibliotecas, bem como de capacitação para seus usuários, por meio de tutoriais elaborados para esse fim. Hoje, conteúdos são pensados e concebidos nas bibliotecas somente porque há as redes sociais para a sua disponibilização. Isso resulta em inovações e agrega valor aos processos já existentes.

Nesse sentido, as ferramentas de redes sociais contribuem, efetivamente, para a alfabetização informacional do usuário. Principalmente o blog, o YouTube e o SlideShare. As outras ferramentas ou servem de canais de divulgação do conteúdo de ensino-aprendizado postado nessas redes sociais, ou não foram testadas pelas bibliotecas ou aceitas para esse fim pelos usuários.

Os conteúdos publicados pelas bibliotecas universitárias da UNESP, UNICAMP e USP utilizadas como meios de capacitação e de ensino-aprendizado dos usuários são principalmente: tutoriais com explicações sobre perfis acadêmicos, instrumentos estatísticos, indicadores científicos, normas, técnicas de busca e pesquisa, elaboração de trabalhos acadêmicos, bases de dados, serviços e produtos das bibliotecas e ferramentas e fontes de acesso aberto na internet.

No entanto, percebe-se que há uma distância entre o modelo conceitual de rede social e a sua usabilidade pelas bibliotecas universitárias. As redes sociais não se caracterizam apenas como espaços de divulgação e comunicação, e sim como espaços de participação, colaboração e interação, em que os usuários discutem ideias, produzem conteúdos e trocam conhecimentos coletivamente. Algo ainda pouco explorado pelas bibliotecas universitárias consultadas.

Ao se analisar o conceito de ferramenta de rede social aplicado aos exemplos de conteúdos em competência em informação publicados pelas bibliotecas pesquisadas é possível verificar que não é utilizado o potencial da rede. Há tutoriais e vídeos com explicações de “como fazer”, mas não há interação, participação e colaboração dos usuários com esse conteúdo. As tentativas realizadas pelas bibliotecas nesse sentido não deram certo, principalmente em redes sociais de relacionamento, como o Facebook⁹. Os usuários não colaboram entre si, não postam

⁹ Exemplo de uma tentativa frustrada de utilização do Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecafea.apa>) como um espaço dinâmico com explicações sobre a norma APA. Os usuários não postaram suas dúvidas que respondidas pela Biblioteca FEA ou por outros usuários com a supervisão da Biblioteca, ajudariam outros usuários, mantendo uma colaboração mútua.

dúvidas, que respondidas, poderiam auxiliar outros usuários. O conhecimento coletivo da multidão não funciona com os conteúdos publicados pelas bibliotecas com foco em competência em informação até o momento.

Apesar disso, foi possível constatar que os tutoriais se destacam na preferência do público e são essenciais para a capacitação e o ensino-aprendizado dos usuários. Sem as ferramentas de redes sociais a maioria dos conteúdos, que tem o propósito de propiciar o desenvolvimento da competência em informação, não seriam disponibilizados.

A quantidade expressiva de acessos dos exemplos citados neste trabalho de conteúdos em competência em informação mostra a importância, a necessidade e o anseio dos usuários por esse tipo de conteúdo. As bibliotecas universitárias precisam manter uma postura proativa e inovadora para que os objetivos das ações propostas na Declaração de Havana (2012), tais como, o crescimento e a aplicação da competência em informação em nossos contextos, se efetivem e as bibliotecas possam manter seu papel de provedora, mediadora e facilitadora de informação ao público.

REFERÊNCIAS

We are social. (20 janeiro 2015). Digital, social & mobile in 2015 [SlideShare]. Disponível em

[http://pt.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-2015?
ref=http://www.aratuonline.com.br/criatividadeeconectividade/tag/estatisticas/](http://pt.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-2015?ref=http://www.aratuonline.com.br/criatividadeeconectividade/tag/estatisticas/)

Aguiar, G. A., & SILVA, J. F. M. (2014). Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: Um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, 7(1), 1-20. Disponível em

<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/129/171>

Boyd, D. M., & Ellison, N. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230. doi:10.1111/j.1083-

6101.2007.00393.x

Castells, M. (2009). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Declaração de Havana: 15 ações de Competência em Informação/ ALFIN... (10 maio 2012).

Disponível em [http://www.ifla.org/files/assets/information-
literacy/publications/Declaration/Compet.Declara-de-Havana.2012.Portu-Brasil.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/Declaration/Compet.Declara-de-Havana.2012.Portu-Brasil.pdf)

Dudziak, E. A. (2002). Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação. *Anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - INTERCOM, Salvador, BA, 25*. Disponível em

[http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2002/congresso2002_anais/2002_ENDOCOM_D
UDZIAK.pdf](http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2002/congresso2002_anais/2002_ENDOCOM_D UDZIAK.pdf)

- Dudziak, E. A. (2003). Information literacy: Princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, 32(1), 23-35. Disponível em <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>
- FREIRE, P. (1996) *Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. (25a ed.). São Paulo: Paz e Terra.
- HOWE, J. (2009). *O poder das multidões: Por que a força da coletividade está remodelando o futuro dos negócios* (2a ed.). Rio de Janeiro: Elsevier; Campus..
- LEITÃO, B. J. M. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: Grupos de foco*. Niterói: Intertexto.
- Markgreen, S. (2008). Reaching out to Gen Y: Adapting library roles and policies to meet the information needs of the next generation. In J. R. Kennedy, L. Vardaman & G. B. McCabe (Eds.), *Our new public, a changing clientele: Bewildering issues or new challenges for managing libraries?* (pp. 46-54). Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Martins, G. A., & Theophilo, C. R. (2007). *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. São Paulo: Atlas.
- Morigi, V. J., & Souto, L. R. (2005). Entre o passado e o presente: As visões de biblioteca no mundo contemporâneo. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 10(2), 189-206. Disponível em <http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/432>
- Online Computer Library Center. (2007). *Sharing, privacy and trust in our networked world*. Disponível em <http://www.oclc.org/reports/sharing/>
- Primo, A. (2009). Interatividade. In J. Spyer (Org.), *Para entender a internet: Noções, práticas e desafios da comunicação em rede* (pp. 21-22). Disponível em <http://www.cecm.usp.br/~eris/pub/acad/popular/Para%20entender%20a%20Internet.pdf>
- Recuero, R. C. (2005). Redes sociais na internet: considerações iniciais, *Ecompós*, 2, 1-23. Disponível em <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/28/29>
- Recuero, R. C. (2009a). Rede social. In J. Spyer (Org.), *Para entender a internet: Noções, práticas e desafios da comunicação em rede* (pp. 25-26). Disponível em <http://www.cecm.usp.br/~eris/pub/acad/popular/Para%20entender%20a%20Internet.pdf>
- Recuero, R. C. (2009b). *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1994). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill.

Shirky, C. (2011). *A cultura da participação: Criatividade e generosidade no mundo conectado*. Rio de Janeiro: Zahar.

Sousa, M. M., & Fujino, A. (2014) A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: Desafios e perspectivas. *Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, MG, 15, 1780-1798. Disponível em <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/viewFile/3278/2404>

Spyer, J. (2007). *Conectado: O que a internet fez com você e o que você pode fazer com ela*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Tapscott, D., & Williams, A. D. (2007). *Wikinomics: Como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

Sugerencia de cita estilo APA:

Adornato de Aguiar, G. (septiembre, 2015). As redes sociais como ferramentas colaborativas para o ensino-aprendizado no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras. Ponencia presentada en las Terceras Jornadas Regionales de Alfabetización Informacional, Buenos Aires.

