

Fundação Biblioteca Nacional

Ministério da Cultura



Programa Nacional de Apoio à Pesquisa
2010

Programa Nacional de Apoio à Pesquisa

Fundação Biblioteca Nacional - MinC

Mariana Gonçalves Luccas



Disseminação de informações em bibliotecas públicas

2010

Dedico este trabalho aos meus pais que sempre me incentivaram e acreditaram em mim.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente à Fundação Biblioteca Nacional pelo financiamento dessa pesquisa e pela confiança em mim depositada. Pela ajuda em todos os momentos de dúvidas sempre respondidas prontamente.

Agradeço a todas as bibliotecas que colaboraram com essa pesquisa, sem elas não seria possível a realização da mesma.

Agradeço a todos os colegas bibliotecários que ajudaram na obtenção de materiais bibliográficos utilizados nessa pesquisa.

E por fim agradecer a todos os meus amigos e familiares que de alguma forma me ajudaram na elaboração deste trabalho.

Epígrafe

"O que os homens realmente querem
não são conhecimentos, mas certezas."
Bertrand Russel

Disseminação de Informações em Bibliotecas Públicas

Mariana Gonçalves Luccas

Resumo: O presente trabalho teve a finalidade de diagnosticar se as bibliotecas públicas brasileiras, das capitais dos 26 estados brasileiros, mais uma no Distrito Federal, oferecem a seus usuários o serviço de disseminação de informações, através ou não do seu serviço de referência. Diagnosticamos também quais as tecnologias eletrônicas ou não eletrônicas envolvidas nesse processo. Outra finalidade é o apontamento de novas ferramentas para tal atividade, orientando as bibliotecas que não possuem o serviço ou apoiar o processo de mudança daquelas que já o utilizam. Foi possível diagnosticar que as bibliotecas públicas brasileiras oferecem atividades culturais e didáticas à população e que se preocupam com a evolução dos meios de comunicação. As novas tecnologias foram abordadas e exemplos concretos dessas foram citados. Acreditamos assim que é possível o incentivo à mudança e evolução da comunicação em nossas bibliotecas.

Palavras Chaves: Bibliotecas Públicas; Disseminação de Informações; Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Dissemination of Information in Public Libraries

Mariana Gonçalves Luccas

Abstract: This study was designed to diagnose whether the Brazilian public libraries, the capitals of the 26 Brazilian states plus the Federal District offer its users the service of information dissemination through or not your referral service. Which also diagnose electronic or non-electronic technologies involved in this process. Another is the appointment of new tools for such work, guiding the libraries that have no service or support the change process from those who already use it. It was possible to diagnose the Brazilian public libraries offer cultural and educational activities to the population and who are concerned with the evolution of media. New technologies were discussed and concrete examples of these were cited. We believe that it is possible the incentive for change and evolution of communication in our libraries.

Keywords: Public Libraries, Information Dissemination, Information Technology and Communication.

Lista de Tabelas

Título	Página
Tabela 1 – Ranking Cidades com Bibliotecas Públicas Municipais.....	14
Tabela 2 – Evoluções Web 1.0 – Web 2.0.....	28
Tabela 3 – Ranking dos Estados com bibliotecas abertas por 100 mil habitantes....	56

Lista de Ilustrações

Título	Página
Figura 1 – O que a Leitura significa para os Brasileiros	17
Figura 2 – Maioria sabe que existe uma Biblioteca por perto	18
Gráfico 1 – Uso das Bibliotecas Brasileiras	19
Figura 3 – Principais formas de acesso aos livros	20
Figura 4 – Visualização da Tela de inscrição do Feed RSS da Biblioteca USP Centro de Biologia Marinha.....	31
Figura 5 – Tela inicial do Blog da Biblioteca Pública Municipal Anna Luiza Prado Bastos – Professora Galega – Campo Grande – MS	33
Figura 6 – Perfil no Orkut da Fundação Biblioteca Nacional	36
Figura 7 – Twitter da Fundação Biblioteca Nacional	38
Figura 8 – Perfil no Facebook da Biblioteca de Medicina Veterinária e Zootecnia – Universidade de São Paulo	40
Gráfico 2 – Bibliotecas com Telecentros	43
Gráfico 3 – Bibliotecas com Home Page	44
Gráfico 4 – Serviço de Disseminação de Informações	45
Gráfico 5 – Balcão de Informações	46
Gráfico 6 – Ferramenta de Contato com usuários	48
Gráfico 7 – Ferramentas para disseminar informações	49

Sumário

1. Introdução.....	11
2. Contexto teórico.....	12
2.1 Bibliotecas	12
2.2 Bibliotecas Públicas.....	13
3. O uso das Bibliotecas Brasileiras.....	16
4. Justificativa.....	22
5. Objetivos.....	23
6. Metodologia.....	24
7. Tecnologias da Informação e Comunicação.....	26
7.1 Disseminação da Informação e Comunicação.....	29
7.2 Rich Site Summary – RSS.....	30
7.3 Blog.....	32
7.4 Correio Eletrônico – E-mail.....	34
7.5 Orkut.....	35
7.6 Twitter.....	37
7.7 Facebook.....	40
8. Análise dos Dados.....	40
9. Resultados.....	41
10 Conclusões.....	50
Referências.....	53
Referências Consultadas.....	56
Anexo – Ranking dos Estados com bibliotecas abertas por 100 mil habitantes	57
Apêndice A – Pré-Questionário.....	59
Apêndice B - Questionário.....	61

Introdução

As bibliotecas públicas brasileiras são instituições governamentais a níveis municipais, estaduais ou federais. Em sua maioria funcionam em prédios públicos e atendem a população das cidades onde se localizam ou qualquer outro usuário em potencial.

As bibliotecas brasileiras:

“foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a *prestação de serviços*, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet)”. (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 92).

A disseminação de informações no Brasil não tem sido considerada como prioridade tão pouco como necessária. Quando tratado, o assunto se remete a casos de disseminação seletiva da informação (DSI¹), em bibliotecas de universidades e de centros de pesquisa. Mesmo assim a escassez em material bibliográfico no assunto é considerável.

O que propomos aqui é mostrar como a disseminação de informações pode ser aplicada em nossas bibliotecas públicas e mostrar a sua eficiência. Para isso pesquisamos as bibliotecas das capitais dos nossos estados e do Distrito Federal – para a verificação da existência ou não do serviço. Além disso, é detalhado como as mesmas podem oferecer e/ou melhorar esse serviço, apontando tecnologias da informação atuais.

Foi possível com essa pesquisa, identificar que a maioria das bibliotecas não possui home page próprias, conseqüentemente descobrimos que não divulgam informações a respeito da sociedade em que elas vivem e deveriam interagir. Isso é uma preocupação que deve ser levada em consideração para a mudança deste cenário.

A pesquisa foi realizada em todo o território brasileiro e serviu para traçar um mapa do uso de tecnologias nas bibliotecas públicas. O quadro é preocupante no que diz

¹ Disseminação Seletiva da Informação – “aquele que fornece ao usuário uma lista de referências bibliográficas em intervalos regulares, relacionada com sua área de interesse.” (SOUTO apud NOCETTI, 2010. p. 10).

respeito a oferecer esses serviços à população e ao fato de que essa não utiliza as bibliotecas.

Foi possível identificar que as bibliotecas públicas estaduais estão mais equipadas e preparadas do que as públicas municipais no que diz respeito as mudanças que todas deverão passar nos próximos anos. Mudança essa causada pela evolução dos meios de comunicação, acelerada pela era da globalização, pela era da informação e pela sociedade do conhecimento.

A internet se destaca como o meio de comunicação do futuro, e é esse futuro que espera pelas bibliotecas. Cabe a elas as mudanças nos seus paradigmas e se tornarem participantes da chamada Era da Comunicação.

1. Contexto Teórico

1.1 As bibliotecas

O conceito do termo biblioteca não é conhecido pela maioria da população brasileira, população essa que ela atende ou deveria atender. A importância dessa instituição no Brasil e no mundo infelizmente é pouco notada e cabe a todos essa preocupação. Essas instituições oferecem como produto a informação. Essa é de acesso livre a qualquer indivíduo de nossa sociedade, sem ela cresce o desconhecimento sobre o que é ser um cidadão. Ou seja, a cidadania é perdida e a população não conhece seus reais direitos e deveres.

A seguir apresentamos a definição do termo Biblioteca segundo a Enciclopédia Universal Barsa:

“Biblioteca s. f. 1. Conjunto ordenado de um número considerável de livros. 2. Edifício, sala ou salas, em que os livros são sistematicamente guardados e arrumados. 3. Coleção e obras sobre assuntos determinados.” (ENCICLOPEDIA BARSÁ UNIVERSAL, 2009, p. 868).

No Brasil a história das bibliotecas está entrelaçada aos primeiros incentivos à educação no nosso país. Em uma época em que as escolas não eram consideradas como prioridade, Pedro Gomes Ferrão de Castello Branco, enviou ao governador da Capitania da Bahia em 1811 um pedido de abertura de uma biblioteca nesse local. Enfim, inaugurada no Colégio dos Jesuítas em 4 de agosto de 1811, tendo sido se não a

primeira, mas uma das primeiras bibliotecas brasileiras. Um marco na história brasileira e com certeza na cultura do Brasil

Outro trecho, da obra Barsa, aponta como deve ser realizada a inovação de uma biblioteca, afirmando que as mesmas precisam seguir a evolução dos meios de tecnologia e da comunicação. Ela explica claramente a sociedade a qual as bibliotecas estão inseridas, porém não é a realidade de nossas bibliotecas:

“A estrutura das bibliotecas deve adaptar-se ao ritmo das mudanças dos suportes físicos dos documentos que acolhem. Essas mudanças são basicamente resultantes dos avanços das novas tecnologias, que permitem concentrar muita informação em pouco espaço e oferecer informação multimídia”. (ENCICLOPEDIA BARSA UNIVERSAL, 2009, p. 868).

As bibliotecas brasileiras passam por situações difíceis, onde o governo reduz os seus orçamentos contrastando com a necessidade de aquisição de novos materiais bibliográficos e aparelhos mais modernos e sofisticados. A evolução das bibliotecas após essa modernização pode fazer com que todas exerçam o seu papel de:

“ser um centro difusor de conhecimento, um espaço democrático de acesso à informação e um instrumento educador e desencadeador de transformações sociais.” (APOSTOLO, 2009, não paginado).

É preciso mostrar a todos que as bibliotecas são responsáveis pela mediação entre a comunidade e a informação que ela precisa. “Além disso, devemos destacar que as novas tecnologias produziram um usuário crítico e independente com relação aos serviços bibliotecários.” (SUAIDEN, 2000).

O perfil do usuário mudou, já que esse precisa de informações atuais e seu comportamento também foi alterado. Hoje o usuário quer recuperar, sem auxílio do profissional, o conhecimento a qual ele precisa. Ele quer se tornar um autodidata, principalmente pois ele conhece as novas tecnologias, e sabe como elas podem o ajudar: a economizar tempo e vencer barreiras.

1.2 Bibliotecas Públicas

As bibliotecas brasileiras passam por um momento crucial de nossa sociedade: a disponibilização e a disseminação de informações cada vez maiores e mais complexas. Ou seja, elas precisam se adaptar para lidar com novas informações, principalmente em

novos formatos físicos. A biblioteca pública, a única que atende todos os indivíduos de uma localidade, também precisa encarar essas mudanças.

No ano de 2010 o Ministério da Cultura, divulgou os resultados do Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais Brasileiras. Nesse censo vários aspectos de nossas bibliotecas foram abordados, tornando mais claro a realidade dessas instituições.

Abaixo tabela, publicada no censo, das regiões brasileiras, com quantidade de bibliotecas públicas municipais abertas a cada 100 mil habitantes (anexo I com ranking dos estados brasileiros e BPM abertas/100 mil habitantes):

Colocação	Região	População	Biblioteca	BMP aberta/100milhabitantes
1	Sul	27719118	1127	4,065785932
2	Centro-Oeste	13895375	408	2,936228781
3	Nordeste	53591197	1200	2,939173721
4	Sudeste	80915332	1718	2,123207009
5	Norte	15359608	310	2,018280675

Tabela 1 – Ranking Cidades com Bibliotecas Públicas Municipais.

Em 2000, Suaiden cita um comentário de Mário de Andrade sobre as bibliotecas públicas:

“A criação de bibliotecas populares me parece uma das atividades mais atualmente necessárias para o desenvolvimento da cultura brasileira. Não que essas bibliotecas venham resolver qualquer dos dolorosos problemas da nossa cultura, o da alfabetização, o da criação de professores do ensino secundário, por exemplo... Mas a disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indiferente à vida nacional. Será talvez esse um passo agigantado para a estabilização de uma entidade racial, que, coitada, se acha tão desprovida de outras forças de unificação”. (SUAIDEN apud ANDRADE, 2000).

Em nossa sociedade a quantidade de informações cresce a cada dia e conseqüentemente aquelas que são necessárias à nossa sobrevivência também. Para a escolha correta para cada usuário as bibliotecas devem oferecer um sistema de disseminação de informações eficiente e atualizado.

“A biblioteca pública, porta de entrada para o conhecimento proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais” (MACEDO, SEMEGHINI-SIQUEIRA, 2000, p. 5).

Essas são detentoras e difusoras de toda a riqueza cultural de uma sociedade: o conhecimento. Esse conhecimento é direito de todos os indivíduos, deve ser de fácil acesso e principalmente ser repassado a todos. Por isso a biblioteca pública tem como papel principal: o fornecimento de informações a respeito da nossa sociedade e todo e qualquer conhecimento já produzido para qualquer indivíduo não importando classe, cor, etnia ou idade.

“Desde a época dos tabletes de barro da Babilônia, passando pelo pergaminho na Ásia Menor, pelo papiro no Egito, até chegar aos dias atuais, quer com o suporte papel, quer com o magnético, as bibliotecas sempre trouxeram consigo a memória humana registrada, sendo-lhes acoplada a responsabilidade de prover acesso às informações codificadas/registradas/gravadas nesses documentos, contribuindo para a formação de uma sociedade mais humana e dignificadora.” (CARVALHO; KANISKI, 2000, p. 37)

As bibliotecas possuem ideais e objetivos. As mudanças são necessárias para concluir suas metas. Segundo Miranda (1978, p. 1), as principais missões das bibliotecas públicas brasileiras são:

1) promover o idioma nacional e a indústria editorial; 2) fornecer publicações oficiais para informar os cidadãos sobre sua participação em políticas públicas; 3) fornecer livros e outros materiais para o estudante (e o autodidata); 4) apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos neo-alfabetizados; 5) ser depositária do acervo de inteligência e da história do município ou região; 6) prestar serviços de informação técnica, comercial e turística às firmas locais e aos cidadãos.

Deve fornecer informações para qualquer tipo de decisão dos cidadãos:

Como chegar a determinado lugar? Como os coelhos se reproduzem? Como faço para comprar determinado produto? Qual o nome do autor da obra Dom Casmurro? Quais são os meus direitos como cidadão? Quem foi o primeiro homem a pisar na lua? Quais são os horários dos transportes públicos em minha cidade?

Deve fornecer também respostas à população, sendo ela um elo, entre as informações que ela detém e seus usuários. (compreende-se assim as informações

físicas e/ou digitais de seu acervo, o acesso a World Wide Web ou qualquer outra informação que esta possa ter acesso e que seja útil aos seus usuários).

A biblioteca pública tem o dever de: “garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária” (MACEDO, SEMEGHINI-SIQUEIRA, 2000, p. 33). Quando esta não consegue com seu próprio conhecimento físico ou humano atender a demanda informacional essa deve recorrer à outras bibliotecas (intercâmbio) ou utilizar de ferramentas tecnológicas na World Wide Web, procurando fontes de informação gratuitas, seguras e confiáveis.

O que explicamos até agora é que a biblioteca pública possui capacidade de atender satisfatoriamente seus usuários, utilizando seu acervo físico ou recorrendo a fontes externas. O que identificamos é a falta de comunicação entre a instituição biblioteca e os usuários dela. Ou seja, existe a necessidade da população saber que a biblioteca tem o material que ele necessita e que o seu acesso é totalmente gratuito.

A disseminação de informações em bibliotecas públicas é recomendada pela Biblioteca Nacional, como podemos verificar nesse trecho:

“as novas aquisições provenientes de compra, doação ou permuta, quando estiverem prontas para o uso do público, deverão ser divulgadas amplamente” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 1995, p. 27).

Também afirmamos que informações físicas ou digitais que ela possui, deve ser divulgada a toda população. Na maioria das vezes não é o que acontece. O fato é a necessidade da criação de novas ferramentas ou a adoção de ferramentas já existentes, para a divulgação de informações nessas bibliotecas.

2. O uso das bibliotecas brasileiras

Um estudo publicado no livro *Retratos da Leitura no Brasil*, organizado por Galeno Amorim em 2008, mostra o significado do ator da Leitura para os brasileiros. Antes de apontar pontos principais dessa pesquisa, precisamos informar que a pesquisa foi realizada em conjunto com a empresa IBOPE, em 311 municípios brasileiros e todos os estados tiveram localidades participantes.

A pesquisa mostrou infelizmente que essa cultura no Brasil não é tão difundida e poucos em nosso país lêem. Os motivos para isso são vários, entre alguns a falta de

interesse e o não saber ler. Porém a pesquisa também mostra um importante fator: a população brasileira vê na leitura um modo de obter conhecimento e sucesso em sua vida pessoal e profissional. A figura 1 mostra o significado da leitura no Brasil, através dele é possível identificar que a maioria dos brasileiros acredita que Leitura é conhecimento, porém, existe uma parcela que não sabe ou não opinou sobre o assunto.

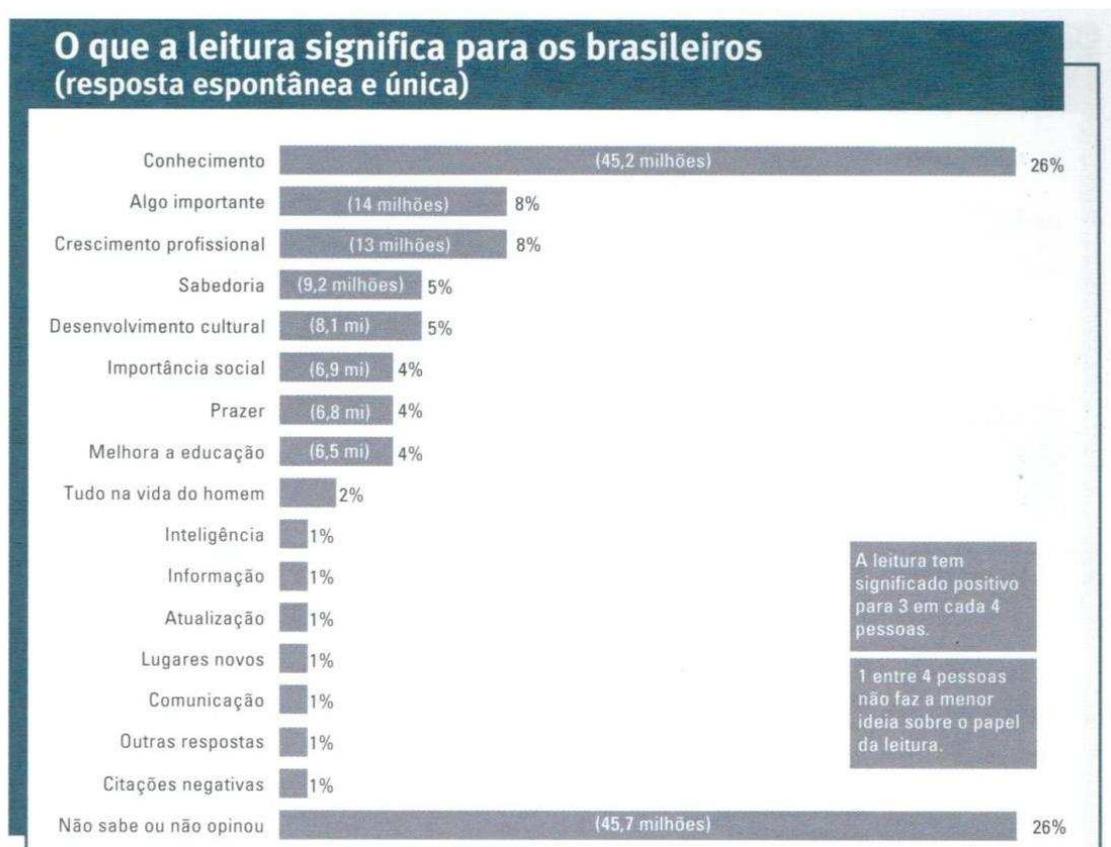


Figura 1- O que a Leitura Significa para os brasileiros. Fonte: AMORIM, 2008. p. 161.

Segundo Amorim (2008, p. 61):

O Índice de Alfabetismo Funcional (Inaf) (...) registra que o Brasil tinha, em 2007, na população de mais de 15 anos de idade, 32% de analfabetos funcionais. São considerados analfabetos funcionais aqueles que são analfabetos absolutos e os que tem uma alfabetização muito rudimentar que não lhes possibilita utilizar os instrumentos da leitura e escrita nas práticas sociais do cotidiano.

Esse fator é preocupante, já que o ato de ler é extremamente importante para a educação e a sociedade. Isso não afirma que os brasileiros não lêem, mas pode indicar que uma parcela ignora essa atividade, tornando-a desnecessária e sem conteúdo didático ou moral em suas vidas.

No que se refere às bibliotecas, a pesquisa levantou um ponto importante: o conhecimento da existência das bibliotecas entre a população. O resultado foi favorável, em todas as regiões uma grande quantidade de pessoas afirma saber da sua existência. Isso é importante, pois demonstra o interesse da população em querer saber dos serviços públicos que lhes são oferecidos.

O que vale ser destacado é a ênfase dada, na quantidade de brasileiros, divididos por estado, que identificam bibliotecas em suas comunidades. É possível ver (figura 2) por exemplo, que a região sul, uma região com alto índice de alfabetização, se localiza a maior parte da população que afirma conhecer as suas bibliotecas. Mas o fator da alfabetização nada impede que a população conheça as bibliotecas, podemos ilustrar essa afirmação, como o relato de 68% da população nordestina e 68% da população nortista relata que conhecem bibliotecas em suas comunidades.



Figura 2 – Maioria sabe que existe uma biblioteca por perto. Fonte: AMORIM, 2008, p. 207.

Mas será que conhecer essa instituição incentiva o seu uso? Se as bibliotecas não apontarem e divulgarem os seus serviços e produtos não. Uma grande parte da população não sabe exatamente como uma biblioteca funciona e nem o que ela oferece. As pessoas acham que as bibliotecas apenas possuem livros, revistas e jornais a sua disposição. Poucos sabem que diversas bibliotecas públicas já possuem em seu acervo CDs de música, Filmes em DVD e VHS, jogos de tabuleiro e jogos eletrônicos, entre outros recursos bibliográficos não convencionais em nossas bibliotecas.

Mesmo sendo uma instituição que não visa lucros, as bibliotecas precisam “vender” os seus produtos – os livros, as revistas, os DVDs entre outros materiais que essa possua. A essência da sua existência é oferecer esses produtos, e para isso ela necessita de estratégias de marketing, para atrair novos clientes e manter os atuais.

Marketing segundo Oliveira apud Kotler (1985, p. 135):

"é a análise, planejamento, implementação e controle de programas cuidadosamente formulados e desenvolvidos para provocar intercâmbios voluntários de valores com seu mercado alvo, com o propósito de se alcançar os objetivos organizacionais. Depende grandemente do desenvolvimento de produtos baseados nos desejos e necessidades do mercado alvo, e utiliza sistemas de preço, comunicação e distribuição, para motivar e servir este mercado."

No próximo gráfico (gráfico 1), é relatada a quantidade de pessoas pesquisadas que freqüentam essas bibliotecas. Mesmo existindo um alto índice de pessoas que sabem da sua existência poucos realmente a usam. Apenas 10% afirmam utilizá-la, fato preocupante, já que essa tem como missão oferecer serviços e produtos a essas pessoas.

Isso significa que três em cada quatro brasileiros não usam bibliotecas. É preciso modificar o modo de pensar o termo biblioteca pública no Brasil, e modificar os seus serviços e produtos, que podem não estar de acordo com a necessidade informacional da população. E também usar estratégias de marketing para atrair a população para dentro das bibliotecas. Precisamos entender que uma biblioteca sem usuário é uma biblioteca morta, sem utilidade, não tendo porque existir.

O que pode estar acontecendo é a falta de interação entre biblioteca e população, ou seja a biblioteca não atinge a sua comunidade, não a informando o que ela pode lhe oferecer. A interação verbal presencial ou não presencial é cada vez mais necessária, e as duas aliadas podem favorecer ao uso mais significativo das bibliotecas públicas.

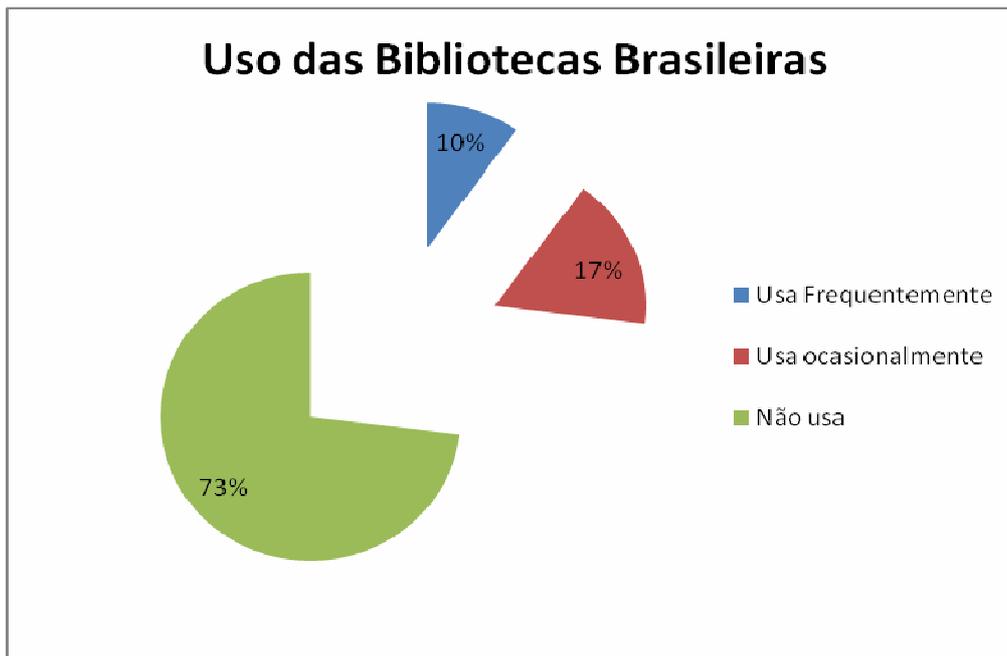


Gráfico 1 - Uso das Bibliotecas Brasileiras. Adaptado de AMORIM, 2008, p. 208.

Mas se o brasileiro não frequenta as bibliotecas onde conseguem os livros que lêem? A maioria dos entrevistados afirma pegar emprestados livros de outras pessoas ou até mesmo compram esses livros. Por último recorrem às bibliotecas caso não os consigam por esses meios. A decorrência desse fato pode ser pelo motivo de demorarem a chegar às prateleiras das bibliotecas (existe um longo percurso a percorrer até um livro chegar às estantes).

Existe também o fato do aumento do mercado editorial nos últimos anos, gerando a publicação de mais livros e diminuindo seus custos. Nesse trecho ilustramos o posicionamento do Brasil no mercado editorial:

foram produzidos em 1997 cerca de 41.500 títulos¹⁴. Com estes números, o Brasil é hoje a oitava economia editorial do mundo, em termos de vendas (de editor para livreiro) e faturamento (ALMEIDA, 2003).

Na próxima ilustração é possível perceber esses dados e diagnosticar que mesmo com a evolução do mercado editorial as bibliotecas ainda emprestam grande parte dos livros que a população lee. Isso significa que a biblioteca continua sendo uma instituição que consegue oferecer à população bens que essa necessita e procura.

Principais formas de acesso aos livros*

	%	Em milhões	Sempre	Às vezes
Emprestados por outras pessoas	45%	43.324.305	52%	48%
Comprados	45%	42.876.751	51%	49%
Emprestados por bibliotecas (inclusive escolares)	34%	32.450.490	62%	38%
Presenteados	24%	22.860.009	41%	59%
Distribuídos pelo governo e/ou escolas	20%	18.684.185	67%	33%
Baixados gratuitamente da Internet	7%	7.017.384	68%	32%
Fotocopiados/ xerocados	7%	6.273.477	60%	40%
Não informou	4%	4.245.858	-	-

* Resposta dada somente por leitores.

Só no Portal Domínio Público do MEC já foram baixados 7 milhões de cópias das 72.000 obras disponíveis.

Figura 3 - Principais Formas de Acesso aos Livros. AMORIM, 2008, p. 205.

Nessa ilustração é possível perceber que uma grande quantidade de pessoas usam ferramentas de downloads, na internet, para conseguir seus livros. Em torno de 7%, 7.017.384 milhões de pessoas afirmam fazer uso de recurso. A popularidade do E-book cresce a cada dia, e é com certeza um dos nichos de mercado a ser explorado pelas bibliotecas.

O Portal Domínio Público², Biblioteca Digital desenvolvida em software livre, é uma excelente ferramenta para aquisição desses livros virtuais. Esse portal é mantido pelo Ministério da Educação, e desde novembro de 2004 registrou 30.201.597 acessos. O que mostra o interesse da população brasileira em novas formas de aquisições de materiais bibliográficos.

Várias bibliotecas já possuem Audiolivros e e-books e oferecem equipamentos como computador e fones de ouvido para a leitura destes. Ou seja, as bibliotecas se adequaram para oferecer serviços que até então elas não ofereciam. Elas continuam sendo difusoras do conhecimento, apenas agregaram um material bibliográfico em um suporte físico alternativo. E sem dúvida cabe a elas a disponibilização do uso e acesso a esses materiais.

² Domínio Público - <http://www.dominiopublico.gov.br/>

3. Justificativa

As bibliotecas brasileiras vivem momentos de incertezas com a chegada da era da informação. Seus serviços e produtos não parecem mais agradar a população que prefere hoje comprar seus livros, ou fazer download de livros digitais pela internet ao invés de emprestá-los em uma biblioteca. A maioria dessas instituições não sabe como e nem como se portar e se adaptar a essas mudanças. Ou seja, adequar seus produtos e serviços, principalmente se importando com os novos materiais bibliográficos em suportes físicos cada vez mais alternativos.

“O serviço de atendimento ao usuário deve apresentar resultados que comprovem que não existem mais paredes entre a informação desejada e a sua localização espacial (...) os serviços e os produtos deverão reordenar continuamente o conhecimento, que será oferecido em formato compatível com os interesses e exigências do usuário”. (CARVALHO; KANISKI, 2000, p. 38).

Esse serviço de atendimento deve ser oferecido pelo Serviço de Referência das bibliotecas, departamento esse que deve sempre oferecer informações adequadas e necessárias aos seus usuários. Esse tipo de disseminação pode ser pré-definida pelos seus usuários ou definidas pelos próprios bibliotecários dependendo do assunto que sua biblioteca abrange, ou até mesmo disseminar informações de assuntos diferentes (nesse caso para bibliotecas públicas que atendem diversos usuários com interesses diferentes).

Segundo Foskett (1969, p. 88) a tarefa de disseminação de informações é “a forma característica do serviço de referência em seu estágio mais avançado de desenvolvimento”. Para Almeida Júnior (2003, p. 39) “o Serviço de Referência e Informação, em especial nas bibliotecas públicas, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informações”

Todo esse trabalho foi pensado e desenvolvido devido à preocupação da existência ou inexistência do serviço de disseminação de informações nas bibliotecas públicas brasileiras. Além de saber como elas disseminam essas informações. Outro aspecto abordado foi à falta de bibliografia na área e atualização de conceitos, indicando novos caminhos na área de disseminação de informações para bibliotecas.

Segundo Lancaster (1996) o objetivo de uma biblioteca é conseguir resultados satisfatórios na comunidade a qual a mesma atende. Ou seja, a biblioteca tem como função causar resultados positivos em uma determinada sociedade. Isso se aplica a qualquer biblioteca e provavelmente tendo um destaque maior nas bibliotecas públicas.

“Porém a biblioteca por si só não realiza impactos nessa comunidade. Por isso ela cria e oferece produtos e serviços de atendimento para atrair novos usuários ou atender plenamente a necessidade por eles demandada.” (LUCCAS, M. G., 2009, p. 16).

Essas informações podem explicar o porquê de se pesquisar ferramentas para disseminar e amparar os usuários no momento de adquirir informação e conhecimento. Ou seja, as ferramentas tecnológicas podem auxiliar e facilitar a localização e o acesso ao conhecimento, de qualquer tipo e formato que ele se encontra.

Porém devemos sempre nos lembrar que:

Considerando que a essência do serviço de referência é a interação usuário bibliotecário, os bibliotecários devem investir fundamentalmente na mediação. As tecnologias da informação não substituem o bibliotecário, ao contrário, elas são ferramentas que completam o trabalho deles, tendo em vista que possibilitam o acesso remoto aos recursos antes disponível apenas aos usuários presenciais. O e-mail, o chat, os softwares inteligentes ou mesmo a videoconferência, são poderosas ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais. (ALVES; FAQUETI, 2002).

O estudo se fez então necessário para entender e exemplificar como as bibliotecas utilizam essas ferramentas informacionais e como elas deveriam utilizá-las. Mostrando como são interessantes e adequadas essas ferramentas para as bibliotecas públicas brasileiras. Mas sempre lembrando que os profissionais bibliotecários devem fazer a sua parte: a de mediar o uso das tecnologias da informação para o acesso do conhecimento pelos usuários.

4. Objetivo

O objetivo dessa pesquisa foi diagnosticar que as bibliotecas públicas brasileiras utilizam e fornecem o serviço de disseminação de informações. E posteriormente identificar como realizam e quais ferramentas utilizam para tal tarefa.

Também procuramos responder perguntas:

1. As bibliotecas públicas oferecem a seus usuários um serviço de disseminação de informações?
2. Qual ferramenta é utilizada para essa disseminação?

3. As bibliotecas escolhidas para a pesquisa possuem uma website na World Wide Web para oferecer seus serviços e produtos?
4. Existe Literatura suficiente do assunto para orientar a essas e outras bibliotecas a respeito sobre a disseminação de informações?

A pergunta número dois é o centro de nossa pesquisa, onde foi dado destaque para as tecnologias para realizar tal atividade. Orientamos assim a utilização de novas tecnologias da informação e comunicação, para o melhor aproveitamento dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas públicas.

Entendemos que existem desigualdades entre as regiões brasileiras e que nem sempre essa desigualdade desfavorece uma biblioteca a ter recursos modernos e adequados a seus usuários. Tentamos mostrar como o serviço de disseminação de informações pode agradar e satisfazer os usuários. Mostrar que as bibliotecas podem evoluir e essa evolução é importante: “ao longo do tempo diversas tecnologias foram utilizadas para o armazenamento, a transmissão e a recuperação de informações necessárias à sociedade” (SOUZA; TAKASE, 2005, p. 43). Foi possível encontrar exemplos reais e esses poderão servir de apoio para que outras bibliotecas encarem o processo de mudança.

5. Metodologia

Esta pesquisa basicamente estudou a respeito de como as bibliotecas públicas brasileiras realizam a disseminação de informações. Para a realização dessa pesquisa a fonte principal e primária de informações foi o acervo da Biblioteca Nacional, utilizando-se da mesma para acesso a seus documentos físicos e eletrônicos.

A Fundação Biblioteca Nacional como depositária legal, da produção bibliográfica do país, conta com um acervo que possibilitou um grande avanço nessa pesquisa e foi com certeza a base fundamental do mesmo. Com o seu acervo e com outras pesquisas em fontes eletrônicas conseguimos aplicar a teoria sobre pesquisa sugerida por Marconi e Lakatos (2007, p. 16), a pesquisa hipotética-dedutiva:

“que se inicia pela percepção de uma lacuna nos conhecimentos acerca da qual formula hipóteses e [...] testa a predição da ocorrência dos fenômenos abrangidos pela hipótese.”

A primeira etapa foi a recuperação de materiais bibliográficos nas seguintes bases de dados:

- ▲ Catálogo eletrônico da Fundação Biblioteca Nacional;
- ▲ Portal de Periódicos da CAPES – Acesso Livre;
- ▲ Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT (BDTD);
- ▲ Library and Information Science Abstracts – ISA;
- ▲ Google Acadêmico;
- ▲ Biblioteca Digital – Universidade Gama Filho;
- ▲ Catálogo eletrônico da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP Marília;
- ▲ Catálogo eletrônico da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos;
- ▲ Base de Dados da Pesquisa Agropecuária Brasileira – BDPA.

Dessas bases destacamos os seguintes termos procurados:

- ▲ Bibliotecas Públicas;
- ▲ Bibliotecas Públicas Brasileiras;
- ▲ Disseminação de Informações;
- ▲ Disseminação em Bibliotecas Públicas;
- ▲ Serviços Bibliotecas Públicas;
- ▲ Serviço de Referência
- ▲ Serviço de Informações;
- ▲ Usuários Bibliotecas;
- ▲ Usuários Bibliotecas Públicas;
- ▲ Biblioteca e Sociedade
- ▲ Informação e Sociedade;
- ▲ Tecnologia da Informação;
- ▲ Tecnologia Informação Biblioteca;
- ▲ Comunicação e Bibliotecas Públicas.

Os materiais selecionados foram estudados e os pontos mais relevantes foram fichados e posteriormente utilizados na pesquisa como fonte de pesquisa ou fonte de citações. Nesse momento também foi respondidas as questões principais dessa pesquisa (como acontece o processo de disseminação, que informações são repassadas por essas, se há o uso de tecnologias nessa atividade, que tipo de usuários são atendidos, quais os tipos de serviços que são oferecidos, quais outros as bibliotecas poderiam oferecer diante de sua realidade social). Mas foram necessárias novas pesquisas que serão detalhadas mais a frente.

Para a verificação da realidade social de cada capital realizamos no website do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE³, uma pesquisa consultando primeiramente os dados básicos dos estados brasileiros (ano base 2010) e posteriormente a pesquisa sobre a escolaridade e acesso à internet.

Também coletamos dados sobre as bibliotecas nas suas home pages, blogs, Orkut e outros meios de comunicação disponíveis. Assim foi possível diagnosticar os serviços, atividades e ferramentas que elas utilizam.

Após, continuamos a pesquisa prática já que, as respostas não poderiam se contentar apenas com conteúdos teóricos. Esses dados também foram importantes para ilustrarmos as realidades dos estados brasileiros relacionando com os resultados finais dessa pesquisa.

Começamos por fim, a escolha da delimitação do universo de pesquisa. Essa delimitação é extremamente importante, por não ser possível a pesquisa em todas as bibliotecas públicas, de todos os municípios brasileiros. Então foram selecionadas somente as bibliotecas das capitais dos estados. Nesse momento também foi elaborado e testado um questionário com 11 perguntas. Assim que testado foi devidamente corrigido e adequado a pesquisa.

No caso de cidades com mais de uma biblioteca pública a escolhida foi a de maior destaque, sendo critérios para a escolha: tempo de serviço prestado à comunidade, aquela considerada pelo próprio município como a principal, ou a de maior número de itens no acervo. Maior tempo de serviço devido à tradição e o acúmulo de informações que essa possa possuir. A principal definida pelo município devido ao fato da importância da mesma agregada pelos dirigentes e a de maior número de itens no seu

³ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE - <http://www.ibge.gov.br/home/>.

acervo devido ao grande número de informações que essa possa disponibilizar aos seus usuários. Precisamos mencionar que não iremos revelar nomes e nem como foi o processo de escolha de cada biblioteca.

Após a escolha, enviamos via e-mail um questionário para as mesmas contendo 11 perguntas, a respeito de sua estrutura, serviços e formas de contatos com seus usuários (Apêndice). Esse questionário foi entregue as 27 bibliotecas e dado um período para a resposta das mesmas. Terminando o período, verificamos que algumas não o responderam e novamente entramos em contato para obter as respostas de outras maneiras.

Para o levantamento dos e-mails das bibliotecas utilizamos a base SUITE – Sistema Unificado de Informações sobre Telecomunicações⁴. Nele localizamos informações sobre as bibliotecas possuírem acesso à internet, e-mail, hebsite, entre outros. As informações não localizadas nesse sistema foram recuperadas pelo Google, acessando home pages das Prefeituras Municipais, conseguindo assim completar a lista dos e-mails. Precisamos mencionar que alguns e-mails fornecidos nessas fontes não eram válidos sendo assim dificultado o contato com essas instituições.

6. Tecnologias da informação e comunicação

Um dos pontos dessa pesquisa é o levantamento de ferramentas para a disseminação de informações. Elas estão intimamente ligadas às mudanças que acontecem na chamada Sociedade da Informação. Essa nada mais é que:

um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponíveis. (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

A Sociedade da Informação trouxe consigo as TICs, ou Tecnologias da Informação e da Comunicação. Com o advento dessas o processo e as atividades humanas mudaram consideravelmente, devido à facilidade que trouxeram. A presença hoje das TICs é cada vez maior e necessária para evolução de nossa sociedade. De acordo com Morigi e Pavan (2004):

4 SUITE – Sistema Unificado de Informações sobre Telecomunicações - <http://suite.mc.gov.br/>

A utilização de tais tecnologias cria e recria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, enfim, novas formas de sociabilidade. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, pelo contato face a face entre os indivíduos. Elas passaram a ser mediadas pelo computador, independentes de espaço e tempo definidos. Informação e conhecimento tornaram-se variáveis imprescindíveis para o cidadão neste novo tempo que se estabelece, denominado das mais variadas formas, como era da informação, sociedade pós industrial, era do virtual ou sociedade da informação e do conhecimento.

Com o surgimento destas o contato presencial com outras pessoas foi reduzido, porém o contato virtual cresceu e a quantidade de pessoas beneficiadas por serviços ou produtos diversos também. Por exemplo, uma quantidade maior de pessoas pôde saber de uma notícia no mesmo momento em que ela ocorreu, não recorrendo apenas à televisão e ao rádio, mas também a internet ou por mensagens recebidas pelo telefone celular. Outro exemplo é que mais pessoas compraram um determinado produto, pois aquele também era oferecido em lojas virtuais.

O mesmo aconteceu com as instituições que criaram e desenvolveram seus próprios meios de comunicação. Criaram blogs, e-mails, hebsite, perfis no Orkut, Twitter e no Facebook, canais distintos de RSS e também contas em programas de mensagens instantâneas como o Skype e o Windows Live Messenger. Com essas tecnologias é possível a interação cada vez maior com a população a qual elas oferecem seus serviços e produtos, a população a qual ela deve servir e melhorar sua qualidade de vida.

Ou seja, qualquer pessoa pode:

“gerar e armazenar suas próprias informações bem como disseminá-la e ter acesso às informações de terceiros. Essa mudança corpotamental permite o acesso à informação que pode desencadear uma série de transformações sociais, pois provocam mudanças nos valores, nas atitudes, e no comportamento, mudando com isso também a cultura e os costumes da sociedade” (PALHARES, SILVA, ROSA, 2005).

Toda essa mudança foi possível com a evolução da Web 1.0 para a Web 2.0, mudança essa que ainda vivemos nos dias atuais. As principais mudanças foram as mudanças são as interações que já citamos e principalmente a facilidade de acesso e uso dessas mudanças. Para Primo (2007) Web 2.0:

“é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo”.

No quadro abaixo, Blattmann e Silva (2007), relatam as mudanças que estão ocorrendo nas principais ferramentas da Web 1.0 para a Web 2.0:

<i>WEB 1.0</i>	<i>WEB 2.0</i>
Ofoto	Flickr
Mp3.com	Napster
Britannica Online	Wikipédia
Sites pessoais	Blogs
Publicar	Participar
Sistemas fechados	Wikis
Taxonomia (diretório)	Folksonomia (<i>tagging</i>)

Tabela 2 – Evoluções Web 1.0 – Web 2.0. Fonte: BLATTMANN E SILVA (2007) p. 198

Neste trabalho a intenção é detalhar essas tecnologias, que possibilitam a troca de informações entre usuários e bibliotecas. Entendemos que algumas bibliotecas não possuem ferramentas tecnológicas, como o computador, mas podem de maneiras diferentes disseminar informações importantes e necessárias aos seus usuários.

Elas permitiram que: “a distância e o tempo entre a fonte de informação e seu destinatário deixarem de ter qualquer importância; as pessoas não precisam se deslocar pois são os dados que viajam” (BORGES, 2000, p. 29), facilitando assim o acesso e a disseminação de informações em uma velocidade assustadora.

Iremos abordar as seguintes tecnologias no próximo capítulo:

- Blogs;
- RSS (Rich Site Summary);
- Orkut;
- Twitter;
- Facebook
- Correio eletrônico – E-mail;
- Home Page.

Além dessas será sugerido às bibliotecas a adoção de outras maneiras para essa atividade, conforme a necessidade e as tecnologias disponíveis para as mesmas. Mas antes será discutido o processo da disseminação de informações.

6.1 Disseminação de Informações

A disseminação de informações, compreendida como a atividade de transmitir informações através dos meios de comunicação, é uma área do conhecimento antiga e seus processos estão sendo modificados.

Segundo Lara e Conti (2003) disseminar informações

supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização.

Vivemos a era da informação, momento no qual os meios de comunicação e conseqüentemente a disseminação de informações, sofrem alterações em seus procedimentos e formas. As tecnologias favoreceram o surgimento de novas formas de comunicação, por isso o contato com pessoas cada vez mais distantes foi possível e em alguns casos facilitados. Quanto ao conteúdo transmitido, o seu suporte físico e conteúdo foram também alterados.

O termo disseminação de informações engloba serviços com finalidades e formas diferentes de execução. Um desses serviços é a Disseminação Seletiva de Informações – DSI – serviço este que enviam alertas aos usuários, com informações pré-solicitadas. Essa pode utilizar de ferramentas eletrônicas, como exemplo, os alertas eletrônicos (recebidos pelo e-mail) e o RSS. O DSI é utilizado por grandes bases de dados que usam esses recursos de alertas para avisar quando um novo material bibliográfico foi inserido em seu sistema, notificando ao usuário.

Já a disseminação de informações consiste em difundir informações variadas, de maneiras diferentes e para públicos diferentes. Ou seja, esse termo se refere a difundir informações com finalidades e alvos diferentes, de acordo com sua real necessidade. O interessante desse serviço é o leque de meios de comunicação que podem ser utilizados—do telefone ao Twitter.

Para descobrir as finalidades e ferramentas a ser utilizadas, precisamos identificar o público alvo dessas informações. Para isso é preciso realizar pesquisas com seus usuários e possíveis usuários em potencial. A maneira mais comum de realizar essa pesquisa é através de um questionário ou pesquisa, criando perguntas que respondam á questões surgidas a respeito desses usuários. Sabendo quem são e suas reais necessidades é possível realizar a disseminação de informações de modo satisfatório. Utilizando-se assim, de ferramentas e conhecimentos específicos para cada usuário.

Para Lara e Conti (2003): “As atividades de disseminação formuladas pelos serviços e produtos, em geral e, sobremaneira, governamentais, buscam, quase sempre, a “democratização da informação””. Esse é o intuito principal da disseminação de informações e o intuito dessa pesquisa. O objetivo é fazer com que as bibliotecas participem desse processo e auxiliem no processo de democratização das informações.

6.2 Rich Site Summary – RSS

Sendo umas das tecnologias mais utilizadas no momento, objetiva a entrega de pacotes informacionais a indivíduos que se inscrevem em canais de comunicação programados em XML, disponibilizados em diversos hebsites da internet. Normalmente é utilizada com outra ferramenta de divulgação: os blogs.

Para a leitura dessas informações é necessário possuir em seu computador um programa leitor de RSS, ou seja, um software agregador de canais, ou ter navegadores web adaptados para tal ferramenta (Internet Explorer 6 ou acima e Mozilla Firefox). Segundo Souto apud Almeida (2010, p. 42) RSS é:

um termo abrangente que representa, pelo menos, dois formatos diferentes (porém, paralelos). RSS pode significar: “Rich Site Summary”, RDF Site Summary” ou “Realy Simple Syndication”, dependendo da versão utilizada. Independente de como são chamadas ou do número de sua versão, basicamente trata-se de um dialeto ou vocabulário da família XML (extensible Markup Language), voltado especialmente para a captura automática e distribuição de conteúdos de sítios Web. Normalmente é usado para distribuição de conteúdos atualizados com certa frequência.

A partir do momento que existe uma atualização no canal em que está inscrito o usuário é prontamente notificado sobre as mesmas. É uma ferramenta de baixo custo e pode ser facilmente manipulada por aqueles que possuem acesso a internet. Pode diminuir o tempo de procura por um determinado item e favorecer o seu acesso. Abaixo um exemplo de um canal RSS utilizado no software Mozilla Firefox.

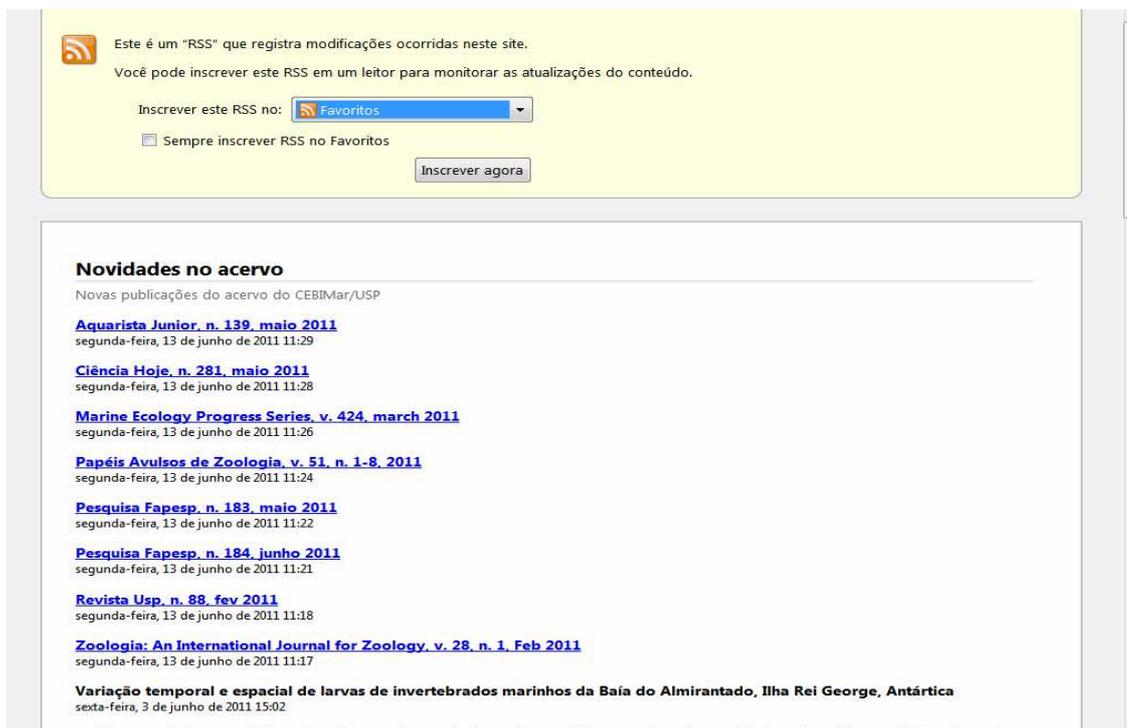


Figura 4 - Visualização da tela de inscrição do feed RSS da Biblioteca USP – Centro de Biologia Marinha⁵.

As bibliotecas, como pode ser visto na imagem cinco, podem usar o recurso como forma de disseminar novidades em seu acervo, também divulgar notícias sobre a localidade a qual está inserida ou divulgar notícias de eventos, palestras, entre outros, que a mesma pode oferecer. Ou seja, é um canal de comunicação direto entre a instituição e seu usuário. É uma ferramenta muito utilizada em bibliotecas especializadas, pois facilita o acesso e a recuperação de documentos específicos.

Apontamos a seguir o nome e endereço eletrônico de algumas revistas, jornais e bibliotecas brasileiras que usam essa ferramenta:

Revista VEJA – Editora Abril:

<<http://veja.abril.com.br/rss/>>

Jornal O Estado de São Paulo:

⁵ Disponível em: <<http://www.usp.br/cbm/media/cebimar/rss/novidades-no-acervo-completo.xml>>. Acesso em: 30 jan. 2011.

< <http://www.estadao.com.br/rss/>>

Biblioteca USP – Centro de Biologia Marinha:

< <http://www.usp.br/cbm/media/cebimar/rss/novidades-no-acervo-completo.xml>>.

7.3 Blog

Assim como a ferramenta anterior os Blogs são usados em larga escala e com certeza é umas das ferramentas mais fáceis e de forte aceitabilidade, principalmente entre o público jovem. Atualmente várias instituições o usam como um canal de comunicação entre seus consumidores, colaboradores e/ou funcionários.

É cada vez mais comum achar blogs de diversos assuntos e com infinitas finalidades: “a progressão geométrica do número de blogs é uma recorrente ilustração da Web 2.0” (PRIMO, 2007, p. 1) isso porque através dos blogs, pequenas redes de amigos ou de grupos de interessados em assuntos específicos podem se interagir. Essa é uma característica marcante da Web 2.0.

Para Coutinho e Bottentuit (2007) Blog:

é uma página na web que se pressupõe ser atualizada com grande frequência através da colocação de mensagens – que se designam posts – constituídas por imagens e/ou textos normalmente de pequenas dimensões (muitas vezes incluindo links para sites de interesse e/ou comentários e pensamentos pessoais do autor) e apresentadas de forma cronológica, sendo as mensagens mais recentes normalmente apresentadas em primeiro lugar.

Essa ferramenta pode ser utilizada por bibliotecas (figura 6) como forma de divulgar informações sobre: novas aquisições; relatórios e/ou estatísticas que achar pertinente; informações atualizadas sobre a comunidade e a sociedade em que esta inserida; informações sobre eventos que ela promove; informações sobre eventos da cidade ou bairro em que se localiza; ou qualquer outra divulgação que achar necessário ou que até mesmo algum usuário requisitou. Serve também como uma fonte de conhecimento sobre a instituição para seus usuários e usuários em potencial e também para pessoas geograficamente distantes da comunidade a qual a biblioteca esta localizada.



Figura 5 – Tela Inicial do Blog da Biblioteca Pública Municipal Anna Luiza Prado Bastos – professora Galega – Campo Grande – MS⁶.

A seguir algumas instituições brasileiras que utilizam essa ferramenta, incluindo bibliotecas públicas brasileiras:

Organização Não Governamental – Greenpeace:

<<http://weblog.greenpeace.org/>>

Biblioteca Setorial Ciências Sociais e Humanidades-Universidade Federal do Rio Grande do Sul:

<<http://bscsh.blogspot.com/>>

Centro de Multimeios / Biblioteca Municipal - Rio Branco – AC:

<<http://multimeiosseme.blogspot.com/>>

6.3 Correio eletrônico: e-mail

⁶ Disponível em: <http://bibliotecapmkg.blogspot.com/2010_09_01_archive.html>. Acesso em: 30 set. 2011.

Talvez a ferramenta mais utilizada entre toda a população que recorre a internet por lazer ou trabalho, o correio eletrônico, mais conhecido por e-mail, é uma ferramenta para comunicação/troca de informações e arquivos eletrônicos. Provavelmente é uma ferramenta que substituiu parcialmente o correio convencional.

Existe uma infinidade de empresas que oferecem esse serviço de forma gratuita ou paga, tendo algumas limitações em relação a quantidade de armazenamento virtual de mensagens e arquivos, e em outros casos a limitação do tamanho das mensagens enviadas:

“O correio eletrônico, que inicialmente parecia ser um substituto dos meios de comunicação tradicional, entre os quais cartas, memorandos e telefonemas, adquiriu características próprias e assumiu um papel ímpar na comunicação” (PINHEIRO apud BURTON, 1994, p. 69).

A maioria das empresas, assim como as pessoas em geral, e as instituições públicas mantêm um canal de comunicação com seus contatos através de e-mails. Normalmente essa informação está disponibilizada nas hebsites dessas e de fácil localização. Porém esse tipo de contato pode ser falho, principalmente, porque esse serviço normalmente é oferecido por terceiros e é sujeito a imprevistos em relação a manutenção desses servidores e da própria World Wide Web. Essa dificuldade foi sentida, por exemplo, nessa pesquisa no momento de contato com as bibliotecas pesquisadas.

Mesmo sendo uma ferramenta muito utilizada e pertencente à Web 1.0, o seu uso é favorável e atualizações em seus serviços periodicamente são implantadas. Para as bibliotecas é um excelente meio de comunicação, principalmente pelo seu baixo custo, aceitabilidade e com certeza por causa da sua abrangência. Tendo-se um endereço de e-mail do usuário é possível enviar notícias, avisos, relatórios, imagens, indicações de livros, arquivos de texto, novidades em seu acervo, ou qualquer outro documento em questão de minutos. O que demoraria mais via correio tradicional e que não teria o mesmo efeito via telefone e que talvez fosse impossível pessoalmente.

7.5 Orkut

O Orkut, software gratuito disponibilizado na internet, possui vários usuários brasileiros. A ferramenta funciona:

Basicamente através de perfis e comunidades. Os perfis são criados pelas pessoas ao se cadastrar, que indicam também quem são seus amigos. As comunidades são criadas pelos indivíduos e podem agregar grupos, funcionando como fóruns, com tópicos (nova pasta de assunto) e mensagens (que ficam dentro da pasta de assunto). (RECUERO, 2005, p. 91).

Pode ser considerada uma forma de interação entre os indivíduos participantes do sistema, que podem estar em qualquer lugar do mundo. É preciso apenas ser cadastrado e estar na internet, para visitar perfis de pessoas conhecidas e também de desconhecidas. O objetivo é participar de comunidades de seu interesse, para obter conhecimento ou informação sobre determinado assunto e formar uma rede de amigos virtuais.

Como outras ferramentas da Web 2.0 é bastante utilizada por instituições públicas e privadas, como forma de contato, principalmente com seu público alvo, seus consumidores e/ou usuários. No software é possível a troca de informações via texto, compartilhamento de fotos e vídeos, além de interagir com outros usuários utilizando-se de jogos e discussões de temas polêmicos ou de interesse dos usuários nas comunidades a qual são cadastrados. A participação na criação de recursos na internet é mais uma característica Web 2.0.

A proposta de utilização do Orkut para divulgação de informações é considerável a partir do momento em que é uma fonte de informação de fácil manuseio. Qualquer pessoa pode criar o seu perfil e pode participar e criar comunidades de seu interesse. Ao participar de comunidades poderá criar fóruns para discussão de idéias, disseminar informações, fazer críticas etc.

Em seu perfil existe um local para exposição sobre quem é esse usuário, falar quais são os seus interesses, pessoais ou profissionais além de receber e enviar recados para os perfis de outros usuários. É possível adicionar também fotos, em álbuns de seu perfil e adicionar URLs de vídeos de seu interesse.

orkut página inicial perfil scraps comunidades

buscar

Fundação Biblioteca Nacional

Início > Comunidades > História e Ciências > Fundação Biblioteca Nacional

descrição: Para todos os admiradores, frequentadores, pessoas com alguma proximidade afetiva ou estudiosos que simplesmente sonham em um dia pisar nesse "chão sagrado" que é a Fundação Biblioteca Nacional (FBN).

Serão bem-vindos também todos os seus funcionários!

...
www.bn.br
...

"Por isso mesmo o Império nascia cercado-se de elementos a legitimá-lo e que escondiam fraquezas estruturais. Para dar guarida a essas idéias, acionava-se uma certa cultura universal, que nesse contexto virava elemento de batalha contra a propaganda que vinculava o jovem Império ao tráfico negroiro. Nesse sentido, e para contrabalançar essa imagem, a Biblioteca surgia como antídoto."

IN SCHWARCZ, Lilia M.. "Alonga viagem da biblioteca dos Reis." Cia das Letras, 2002. p. 392

**Propagandas serão permitidas na área de eventos.

idioma: Português (Brasil)

categoria: História e Ciências

dono: Tércio .

moderadores: Renata, Rultonio, Marcelo Tanaka @, LucasRRR

tipo: moderada

privacidade do conteúdo: aberta para não-membros

local: Guanabara, Brasil

criado em: 3 de setembro de 2004

membros: 3.392

fórum

membros (3392)

Vania, Carolina, Jan, Sanny, Priscyla, Roseane, ELI, Merlyn, Proª Cristiana

[ver membros »](#)

comunidades relacionadas

UFRJ (44.982), Lilia Katri Moritz Schwarcz (358), Paço Imperial (685), Museu Nacional de Belas Artes (3.254), Revista de História da BN (1.911), Monarquia Parlamentar Legítima (7.702)

Figura 6 – Perfil no Orkut da Fundação Biblioteca Nacional⁷.

As bibliotecas, podem criar perfis, detalhar informações sobre a instituição, o que ela tem a oferecer (serviços e produtos), histórico, colocar fotos da biblioteca, vídeos de algumas atividades ocorrida na mesma etc. Com exemplo podemos ver na figura 7 o exemplo da Fundação Biblioteca Nacional. A biblioteca também pode enviar recados aos seus amigos (usuários) através de recados deixados nos perfis dos mesmos, disseminando informações que o usuário pode escolher previamente ou simplesmente para divulgar um novo material em seu acervo.

7.6 Twitter

O Twitter, uma ferramenta de mensagens instantâneas, consegue propiciar a interação de indivíduos com conversas em tempo real. Seus usuários escrevem

⁷ Disponível em: <http://www.orkut.com.br/Main#Community?cmm=374831>. Acesso em: 25 jan. 2011.

mensagens e essas podem ser debatidas com outros usuários. Existe a possibilidade também de apenas ler essas mensagens, apenas para conhecimento de um determinado assunto. O Twitter é considerado um:

““microblog” é uma ferramenta que permite atualizações rápidas e curtas e, se possível, a partir de uma multiplicidade de suportes diferentes. É possível atualizar o twitter, por exemplo, pela web, por instant messaging (IM), ou até pelo celular – por short message service (SMS) ou internet móvel”. (LEMOS, 2008)

Os microblogs, um recurso da Web 2.0, tem como característica primária enviarem apenas mensagens curtas. No total de 140 caracteres as mensagens podem ter diversos objetivos e podem atrair diversos usuários para a discussão.

O mais interessante é a possibilidade de acessar o sistema através da internet de um celular e até mesmo através de mensagens de celulares, SMS. A facilidade de comunicação do Twitter é muito interessante e isso favoreceu o seu uso.

Essa facilidade atraiu diversas empresas e instituições brasileiras, como forma de comunicação com seus consumidores, para divulgação de novos produtos, novidades e também para atrair novas pessoas interessadas em seu nicho de mercado. Promoções também são divulgadas e logo são espalhadas pela rede.

Para participar é preciso criar uma conta e começar a seguir usuários de seu interesse. Cada usuário possui uma página contendo suas informações pessoais e suas últimas mensagens publicadas. O usuário em sua página principal também recebe as últimas mensagens de seus amigos virtuais, podendo discuti-las até mesmo com outros usuários que ele nem conhece.

Com essa ferramenta também é possível criar uma rede virtual de amigos, assim como no Orkut. É possível também saber a quantidade de amigos que se te seguem, quantos amigos você segue e também quantas vezes você já deixou mensagens no sistema.



Figura 7 - Twitter da Fundação Biblioteca Nacional⁸.

As bibliotecas podem usar essa ferramenta criando um perfil, como na figura 8, e nesse disponibilizar informações a respeito de eventos, atualizações em seu acervo, notícias sobre a comunidade em que esta inserida, informações sobre assuntos de interesse de seus usuários ou qualquer outra informação que achar necessário. A participação das bibliotecas brasileiras ainda é tímida, mas a tecnologia dessa ferramenta é muito interessante para o nosso objetivo - o de disseminar informações.

Exemplos de instituições com perfis no Twitter:

Biblioteca de São Paulo – Parque da Juventude – São Paulo – SP:

<<http://twitter.com/#!/SPbiblioteca>>

⁸ Disponível em: <<http://twitter.com/#!/FBN>>. Acesso em: 24 jun 2011.

Brasil. Ministério da Cultura:

< <http://twitter.com/#!/culturagovbr>>.

Library of Congress – Washington DC:

< <http://twitter.com/#!/librarycongress>>.

7.7 Facebook

O Facebook é uma ferramenta de interação social, também vinculada a Web 2.0. Com certeza hoje se torna uma grande ferramenta de disseminação de informações, porém é pouco conhecida no Brasil. Muito utilizada em outros países da Europa e nos Estados Unidos da América essa ferramenta possui características bem parecidas com as do Orkut.

É preciso primeiramente se cadastrar no sistema para usufruir de seus serviços. Já cadastrado é possível adicionar informações pessoais, fotos e vídeos em seu perfil para divulgar seus interesses e se identificar para seus amigos virtuais.

O usuário então pode procurar amigos com interesses semelhantes aos seus e se comunicar com os mesmos. Ou seja, a comunicação é o ponto chave do sistema. A disseminação de informações pode ser realizada nesse sistema, por isso, várias empresas e instituições possuem perfis nesse serviço.

O Facebook define-se a si mesmo como “uma ferramenta social que te liga com as pessoas à tua volta” foi lançado em Fevereiro de 2004 por Marck Zuckerberg (...). O facebook não permite aos utilizadores mudar o aspecto das páginas mas permite a programadores a criação de aplicações externas que ao ser integradas passam a fazer parte das funcionalidades da rede. Este espírito de plataforma aberta e acessível reflecte o verdadeiro espírito da Web 2.0. pois não só os programadores têm acesso total aos muitos milhões de utilizadores do Facebook, como o Facebook se torna numa excelente plataforma de divulgação de aplicações de terceiros. (MINHOTO, MINEIRINHOS p. 1701).

Figura 8 – Perfil no Facebook da Biblioteca de Medicina Veterinária e Zootecnia – Universidade de São Paulo⁹.

Várias bibliotecas já utilizam o Facebook no Brasil, inclusive a Biblioteca de Medicina Veterinária e Zootecnia – USP, ilustrado na figura 9. Esse exemplo pode mostrar como as bibliotecas podem utilizar essa ferramenta. Através dela é possível disseminar informações de interesse de seus usuários, divulgar novos materiais do acervo, informar eventos entre outros.

7. Análise dos dados

No total 27 bibliotecas foram analisadas, cada uma delas localizadas nas suas respectivas capitais - 26 nos estados brasileiros mais uma no Distrito Federal. Estamos falando aqui de bibliotecas públicas municipais ou estaduais. Cada uma delas foi analisada, respondendo a um questionário e dados foram coletados em suas home pages,

⁹ Disponível em: <<http://pt-br.facebook.com/bibliotecafmvzusp>>. Acesso em: 29 jan 2011.

blogs, e-mail, Facebook, Orkut, Twitter, SUITE entre outras fontes de informação que possuíam informações verídicas e oficiais, como exemplo as home pages das prefeituras das cidades a quais pertencem.

Existiu uma grande dificuldade no contato com essas instituições, o que não deveria existir, já que são instituições que devem prestar atendimento à população. Vários e-mails fornecidos pelas prefeituras ou pelas próprias bibliotecas não funcionam, ou estão em manutenção, não sendo possível o contato via e-mail com essas. Outras maneiras foram escolhidas e os contatos com suas fontes de comunicação foram realizados.

Os resultados foram extremamente importantes, para a montagem de um cenário nacional, sobre a situação atual dessas bibliotecas em relação às tecnologias da informação e da comunicação. Será possível perceber a mudança em nossas bibliotecas e perceber que elas estão cada vez mais interagindo e utilizando de ferramentas alternativas para o seu serviço de referência.

O que notamos é que esse serviço na maioria das bibliotecas ainda é associado ao setor de obras de referência e não exatamente a um setor que oferece apoio a pesquisas e obtenções de documentos e/ou informações. Porém várias bibliotecas públicas relatam a existência desse tipo de serviço, onde um profissional bibliotecário, está ali para auxiliar e oferecer aos cidadãos um serviço de qualidade e precisão. O que é muito importante e necessário para tomada de decisões nos dias atuais.

8. Resultados

A seguir os resultados obtidos nessa pesquisa. Durante essa pesquisa houve o contato com resultados com o Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais, que pesquisou bibliotecas em todo o território brasileiro. Essa pesquisa informou que em 2009 79% dos municípios possuíam bibliotecas abertas (4.763 bibliotecas). Ao longo da apresentação dos resultados de nossa pesquisa iremos comparar os dados obtidos pelo censo, para ilustrar melhor a situação do espaço geográfico brasileiro em questão às bibliotecas.

Um dos pontos dessa pesquisa era descobrir se as bibliotecas possuíam o serviço de internet aos seus usuários. Ou seja, se era possível o cidadão ir até essa instituição e acessar a internet para ver seus e-mails e obter informações através desse meio de

comunicação. A maioria das bibliotecas relatou ter esse serviço, sendo que a maioria delas possuía Telecentros¹⁰, implantados pelos governos estaduais ou federais. Porém vale ressaltar, que algumas das bibliotecas com computador, não mencionaram ter esses Telecentros. Então se conclui que nem todas as bibliotecas pesquisadas possuíam tal recurso em suas dependências.

Também foi detectado que algumas bibliotecas ainda não possuem computadores com acesso a internet para a população. Felizmente o cenário apresenta mudanças já que uma parcela das bibliotecas afirma estar implantando no local computadores e internet. A importância das bibliotecas possuírem esses espaços é muito importante. Isso nos prova que elas estão envolvidas no processo de inclusão digital tão necessário atualmente. A inclusão digital é importante principalmente para a interação de todos os cidadãos no mundo globalizado em que vivemos e para a aquisição de conhecimentos e informações em uma velocidade e proporções cada vez maiores.

O gráfico 2 mostra os resultados já relatados sobre a internet nas bibliotecas. Observem que ainda existe uma grande parcela, 19%, de capitais com bibliotecas que ainda não possuem computadores com acesso a internet disponível para a população.

Já no Censo Nacional de Bibliotecas Públicas Municipais foi relatado que 43% das bibliotecas no Brasil têm computadores com acesso à internet, sendo a região sul com o maior número 65% e a região norte com o menor percentual 20%. Porém, dessas bibliotecas apenas 29% oferecem esse serviço a seus usuários. O que podemos perceber com as comparações é que o problema da inclusão digital e da informatização não é um problema apenas de pequenos municípios, mas também de grandes centros populacionais.

¹⁰ Os Telecentros fazem parte do Programa Nacional de Apoio às Comunidades Digitais nas Comunidades. Disponível: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros>>. Acesso em: 25 maio 2011.

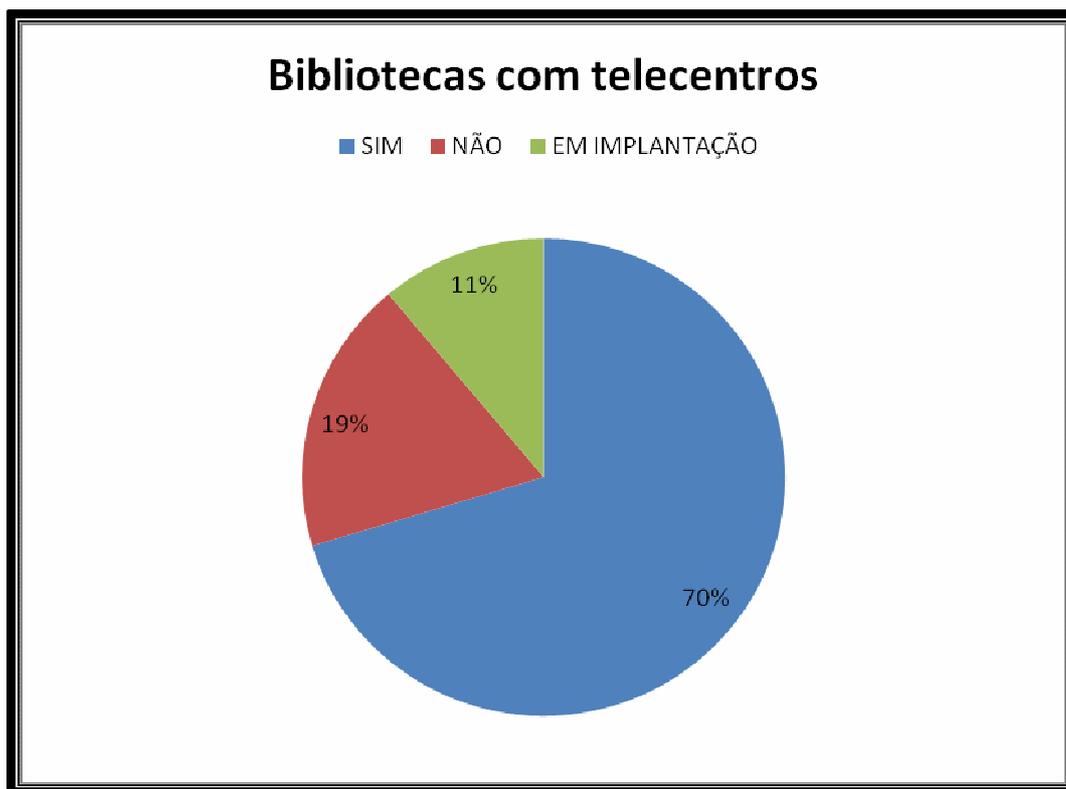


Gráfico 2 - Bibliotecas com Telecentros.

Em outra questão abordamos o fato das bibliotecas possuírem home pages. Foi relatado que várias não possuem exatamente uma home page própria, algumas possuem apenas uma página dedicada a mesma em sites de suas prefeituras. Outras possuem home pages próprias, com várias páginas com seus serviços e produtos, e outras afirmam que divulgam em blogs. Esse último foi considerado por algumas como home pages.

A maior parte das bibliotecas divulgam nessas ferramentas: histórico da biblioteca; quantidade de itens em seu acervo; coleções especiais em seu acervo; horário de atendimento; localização; endereço físico e de correio eletrônico, além de números de telefones para contato. Uma outra parte divulga serviços que prestam ao usuário: empréstimo, devolução, renovação, como pedir materiais bibliográficos, reprodução desses materiais. Algumas também divulgam projetos, novas aquisições, eventos na biblioteca.

O que mais espanta é que são realmente poucas as que divulgam informações sobre suas cidades. Seria interessante uma biblioteca divulgar a seus usuários sobre uma nova peça de teatro ou uma palestra sobre como se alimentar. Ou seja, a biblioteca faz

parte da vida cultural e acadêmica da população e ela precisa se articular para realizar tal tarefa.

No gráfico 3 é ilustrado a quantidade de bibliotecas que afirmam possuir home page, sendo elas uma página em servidores de suas prefeituras, sendo um blog ou sendo home page própria. O interessante é que mesmo sabendo que a maior parte não possui essa ferramenta, existe algumas mudando o cenário, criando novas formas de interação com seus usuários. Três das 27 bibliotecas pesquisadas afirmam estar implantando salas com computador e internet.

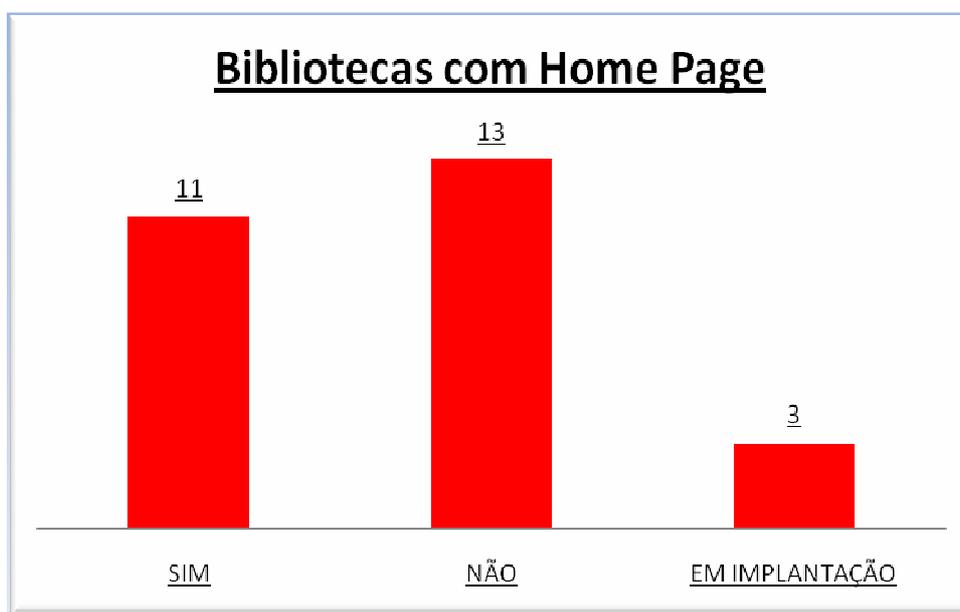


Gráfico 3 - Bibliotecas com Home Page.

O objetivo dessa pesquisa era descobrir se as bibliotecas públicas oferecem o serviço de disseminação de informações. A disseminação de informações executada de forma correta e adequada proporciona aos usuários, satisfação e respostas às suas necessidades informacionais. As bibliotecas devem estar atentas e compreender que elas devem evoluir conforme a sociedade e sempre oferecer produtos e serviços de acordo com a necessidade dessa. Nesse contexto é possível compreender, por exemplo, a necessidade de se ter um livro famoso e recém publicado nas bibliotecas. As pessoas irão procurar esse livro, se o encontrarem a biblioteca será bem sucedida em seu propósito (de beneficiar a população) e irá manter e atrair novos usuários. As pessoas frequentam os lugares que lhes oferecem coisas que lhes interessam. Assim sendo, a

biblioteca que oferecer o material que esse precisa será mais frequentada do que outra que não o oferece.

O serviço de referência, normalmente responsável pela disseminação de informações foi pouco citado nas home page dessas instituições e no questionário - que mesmo sendo com respostas fechadas, as anotações de seus responsáveis foram consideradas. A maioria das bibliotecas cita apenas o seu setor de referência, com materiais de referência, ou seja, enciclopédias, dicionários e outros materiais de acordo com cada instituição.

Na realidade, como podemos observar no gráfico 4, todas as bibliotecas relatam oferecer o serviço de disseminação de informação aos seus usuários. Isso é extremamente positivo, pois expõe um compromisso dessas com seu serviço vital: o de atender seus usuários, disseminando informações.

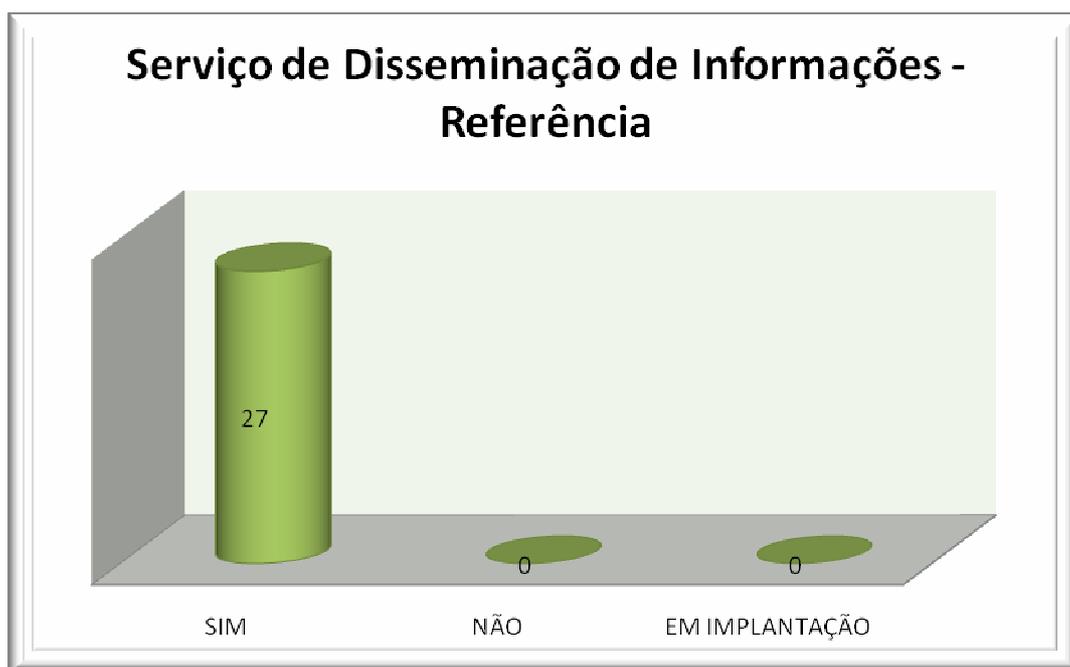


Gráfico 4 - Serviço de Disseminação de Informações – Referência.

E como as bibliotecas públicas oferecem esse serviço? Basicamente elas disponibilizam em seu espaço físico um balcão de informações para atender seus usuários. Nesses balcões são feitos os empréstimos, devoluções, renovações, atendimentos sobre seu acervo (busca de materiais bibliográficos no acervo), novos cadastros de usuários.

A pesquisa investigava se essas instituições, nesses balcões de atendimento, ofereciam informações a respeito do seu acervo e da sociedade a qual pertencem. Ou seja, se os usuários poderiam chegar nesse lugar e perguntar e adquirir informações sobre outros assuntos não cobertos por essa ou informações a respeito da sociedade em que vivem.

Como podemos ver o fato é que apenas uma biblioteca relatou não ter o balcão para oferecer informações não só a respeito da biblioteca. Ou seja a maioria afirma que informa a seus usuários sobre outros assuntos não pertinentes a mesma.

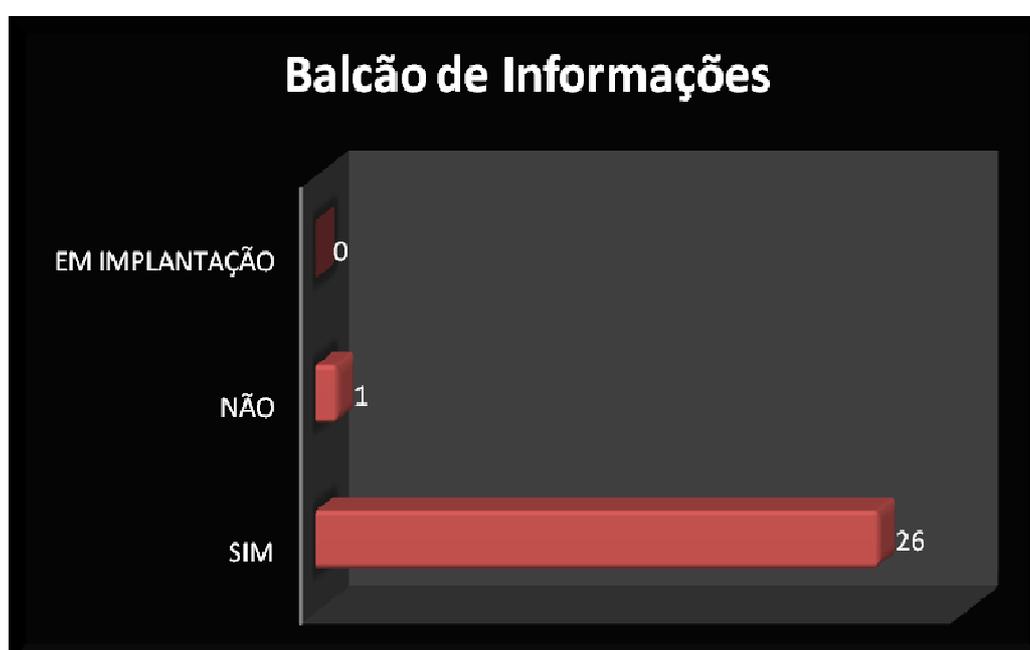


Gráfico 5 - Balcão de Informações.

Outras formas de comunicação com usuários foram pesquisadas. Com a evolução dos meios de comunicação o contato com outras pessoas foi facilitado. A tecnologia propiciou a criação do telefone, fax, internet, telefone celular, mensagens via celular entre outras. O uso dessas tecnologias pelas bibliotecas deve ser adotado, não como forma de extinguir outras, mas sim de aumentar o leque de possibilidades para contato.

O usuário se sente importante e ativo em sua biblioteca quando recebe periodicamente algum informativo da mesma, não importando esse meio. Porém talvez o melhor meio de comunicação fosse o e-mail. Pois esse é gratuito, fica armazenado na sua memória virtual e o usuário poderá visualizar essa mensagem sempre que estiver online ou até imprimir ou salvar a mesma em seu computador. Dessa maneira é preciso

relembrar de quanto importante e necessário são os Telecentros. É nesses que a maioria dos usuários poderia acessar a internet para visualizar essas mensagens.

Nos relatos, o contato presencial com os usuários ainda é o maior, predominando o tradicional. O velho hábito de falar com usuários apenas quando esses recorrem à biblioteca. Um erro, pois o usuário sente que a biblioteca não facilita e não o ajuda em suas atividades rotineiras. A biblioteca deve estar presente na vida da sua população e não esperar que a mesma a venha “visitar”.

Por outro lado, como visualizamos no gráfico 4, 29% das bibliotecas afirmam que também mantém contatos via e-mail. Ou seja, elas usam o correio eletrônico para conversar com seus usuários. Isso é interessante, pois, através dessa ferramenta é possível atrair seus usuários para visitas mais rotineiras e usufruir mais de seus serviços. Com ele também é possível atrair outros usuários, pois o usuário da biblioteca que se interessar pela informação, poderá enviar o mesmo a seus amigos, divulgando a biblioteca para esses. Assim a biblioteca poderia atingir um número maior da população e oferecer seus serviços e produtos.

O contato via telefone também foi pesquisado. Em torno de 27% afirmam usar o telefone como meio de comunicação. Ouvir a voz do bibliotecário oferecendo algum produto, serviço ou lhe informando sobre algo pode fazer com que um usuário recorra à biblioteca. É a criação de laços de amizade assim como o contato presencial proporciona a sensação de que pode contar com profissionais especializados lhe trazendo confiança e bem estar.

Já outras bibliotecas, 6% afirmam que mandam informações via mala direta. Não sabemos exatamente com qual frequência fazem isso, principalmente por não ser uma ferramenta de baixo custo, isso pode dificultar esse tipo de contato. Os meios de comunicação tradicionais como a carta foram deixados de lado, e tecnologias como o telefone e a internet tomaram o seu lugar. Felizmente ainda existem bibliotecas que usam esse recurso oferecendo os seus serviços e produtos pelo meio de comunicação em papel. Podendo o usuário passar essas informações de modo presencial aos seus amigos e familiares, ou seja, novos usuários para a biblioteca.

Existem ainda 2% das bibliotecas públicas que informaram não manter contato com seus usuários. Isso é preocupante, principalmente pois as bibliotecas pesquisadas ficam nas capitais dos estados brasileiros. Ou seja, em centros metropolitanos com alta taxa populacional. É preciso levar cultura e conhecimento a essa população e essas

bibliotecas devem mudar a interação entre seus usuários e começar a manter contato com os mesmos.

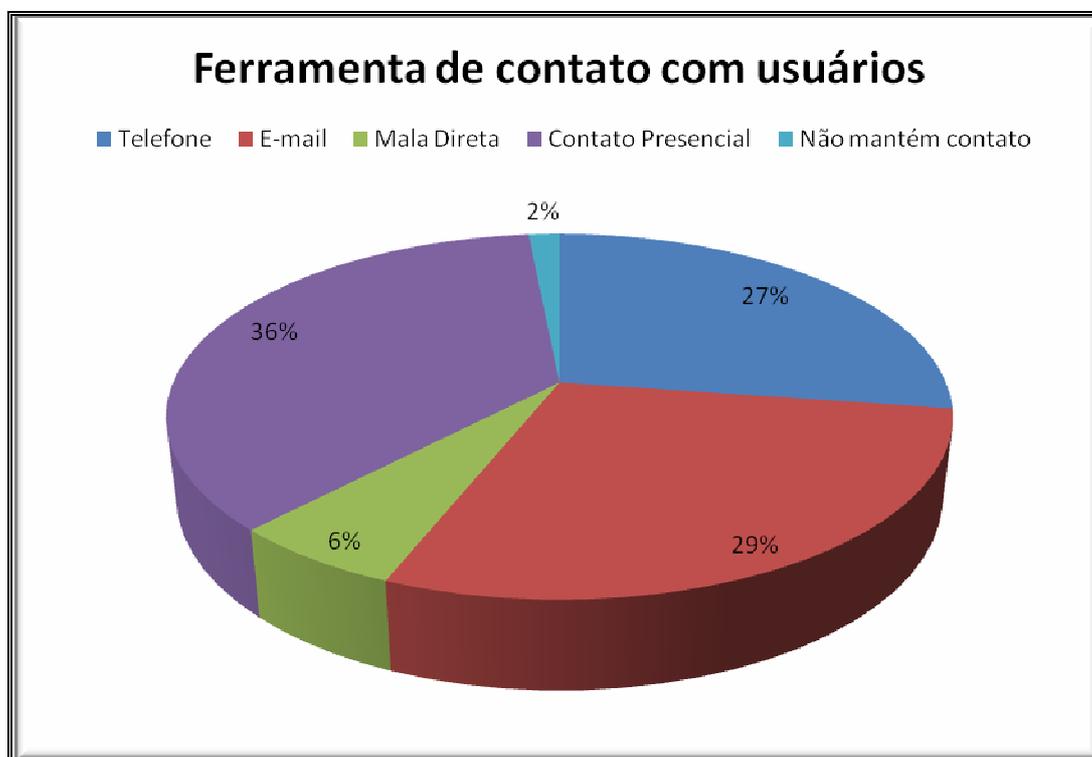


Gráfico 6 - Ferramenta de contato com usuários.

As ferramentas para disseminação de informações também foram pesquisadas e o resultado foi surpreendente. Apesar do mural de notícias e as listas impressas de novos materiais ainda figuram com altos índices de adesão, o e-mail e a home page das bibliotecas estão cada vez sendo mais utilizadas. Os alertas eletrônicos (e-mails) e o mural de notícias tiveram 20 indicações cada, sendo as duas ferramentas mais utilizadas pelas bibliotecas.

Já a lista impressa de novos materiais, recebeu 18 indicações, revelando que um grande número de bibliotecas oferece a seus usuários um recurso, no suporte papel, para saber quais documentos ela adquiriu e que podem consultar e/ou emprestar materiais.

Os meios de comunicação via internet figuram com um número menor de indicações, sendo mais utilizada as home pages, seguidas do blog, Orkut, Twitter e Facebook. Uma das bibliotecas também informou utilizar de comunicação via SMS para divulgar informações entre seus usuários. Esses resultados indicam um movimento pequeno de mudança, mais já significativo de procurar novas formas de interação com

os usuários. As bibliotecas que oferecem esse tipo de ferramenta, procuram novas formas de interação com seus usuários, os atraindo a frequentar e usarem mais o espaço que lhes é de direito. No gráfico 7 os resultados obtidos, o curioso é que nessa pesquisa nenhuma biblioteca pesquisada afirmou utilizar a tecnologia RSS. Isso afirma o que já foi dito, sobre a tecnologia RSS ser mais procurada e utilizada por bibliotecas especializadas (exemplo na página 22).

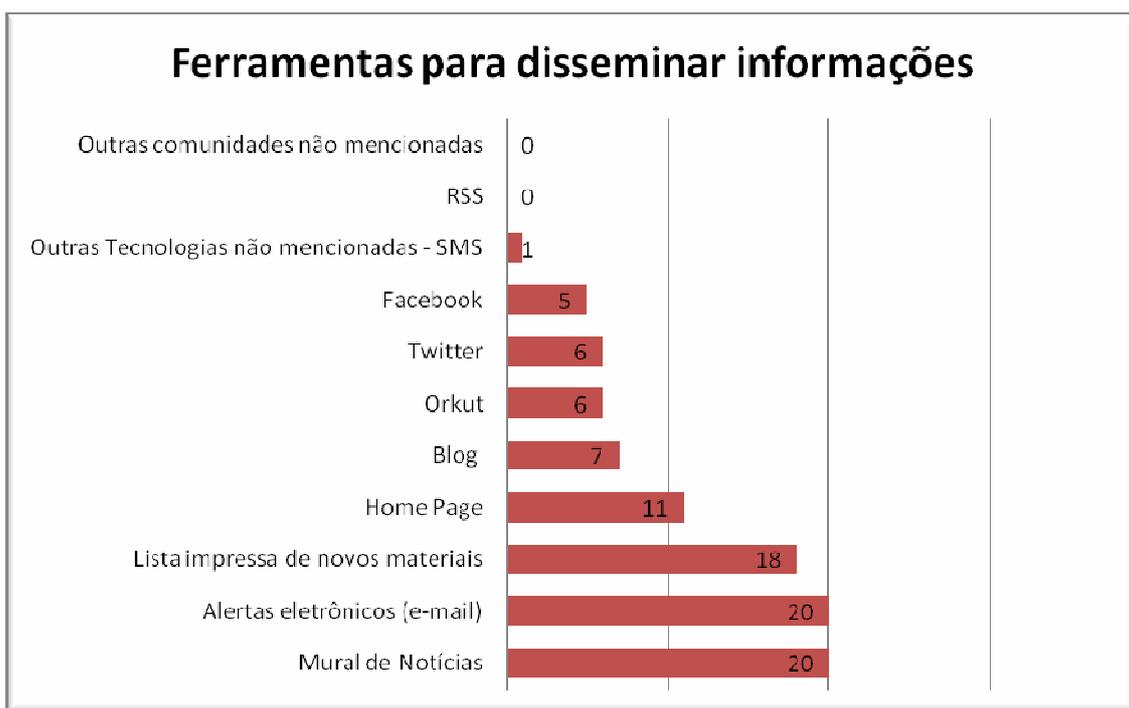


Gráfico 7 - Ferramentas para disseminar informações.

9. Conclusões

Essa pesquisa, financiada pela Fundação Biblioteca Nacional, tinha como objetivo estudar as disseminações de informações nas Bibliotecas Públicas Brasileiras. Escolhemos uma biblioteca em cada capital dos estados de acordo com critérios pré-estabelecidos, começando assim uma pesquisa sobre as mesmas. Várias questões surgiram a respeito das bibliotecas e elas foram analisadas e respondidas.

Com os resultados foi identificado que as bibliotecas oferecem o serviço de disseminação de informações, em alguns casos sem utilizar dos meios de comunicação mais recentes. Várias utilizam o mural e a lista impressa como meio de divulgar suas novas aquisições, enquanto outras possuem recursos como o blog e o e-mail. O que foi

notado é o número cada vez maior de bibliotecas que utilizam meios de comunicação através da internet. As ferramentas identificadas: mural de notícias, lista impressa de novos materiais, e-mail, telefone, home page, blog, Twitter, Orkut, Facebook e mensagens via celular (SMS).

Antes comunidades virtuais como o Twitter, Facebook e blog, não eram utilizados por empresas privadas e públicas, deixando de lado uma grande parte da população que é adepta a essas e outras ferramentas de comunicação via internet. Utilizando-se desses meios as bibliotecas conseguirão abranger uma quantidade cada vez maior de usuários. E também melhorar a qualidade dos produtos e serviços que pode oferecer.

Elas são alternativas para o uso das home pages, já que essas exigem conhecimentos aprimorados para sua programação e são de custo elevado. As ferramentas citadas pelas bibliotecas são baixo custo e de fácil manuseio. Além de serem estruturadas para o processo de comunicação com mensagens mais rápidas e dinâmicas. Talvez seja esse o motivo dessas tecnologias serem tão populares pelos usuários da internet.

O que se propõe é um questionamento por parte das bibliotecas públicas, para quem e como elas realmente estão oferecendo seu produto maior, a informação, e como elas estão oferecendo-a. Como foi relatado na pesquisa Retratos do Brasil, poucas pessoas freqüentam as bibliotecas, poucas emprestam materiais da mesma, porém várias pessoas alegam conhecer essas instituições. Ou seja, existe certo desconforto por parte da população em relação às bibliotecas. Seja ele referente ao desconhecimento do que elas podem oferecer, seja pelo motivo que elas não oferecem informações adequadas a essa população.

A discussão não deve estar apenas no âmbito de conseguir novas aquisições, mas também no marketing a ser devolvido para atrair novos usuários, e manter os atuais. Para as bibliotecas que disseminam apenas no meio tradicional (mural e lista) sugerimos incluir outros meios de comunicação com seus usuários. O blog pode ser indicado, pois é uma ferramenta gratuita e de longo alcance, além de ser mais dinâmico que uma home page.

No caso das bibliotecas que ainda não possuem internet, ou computador para funcionários, sugerimos manter as listas e os murais de notícias e atrair seus usuários pelos olhares. Cartazes, listas e figuras grandes e coloridas sempre chamam a atenção de crianças, jovens e adultos. E já que não conseguem divulgar informações para usuários

em potencial, porque não chegar até eles? Um mural de notícias, em uma área externa da biblioteca pode atrair a população a conhecer a biblioteca e o que ela pode oferecer.

Já para as bibliotecas que utilizam meios de comunicação via internet, é sugerido que continuem nessa linha. Sempre atentos nas novidades desse mercado, sempre atualizando esses meios e principalmente sempre atentos com a necessidade de seus usuários. Isso, pois não adianta utilizar esses meios e não vincular as informações corretas. Porém apenas a comunicação via internet com seus usuários não é aconselhada.

Existem usuários que preferem o tradicional ao convencional. Esses clientes também precisam da atenção das bibliotecas e dos bibliotecários, que deverão manter ou até mesmo implantar, murais de notícias e divulgar suas novas publicações em listas impressas de materiais. É preciso que o tradicional conviva com as novas tecnologias e que a união dos dois seja amistosa e com certeza seja aproveitada da melhor maneira possível.

As bibliotecas brasileiras são fonte de conhecimento inestimável para nossa cultura e precisam oferecer esse conhecimento a toda população. Cabe ao governo ajudá-las a se preparar e se adequar aos novos tempos que todos vivenciam. A modernização e informatização de todas as unidades é necessária

Também cabe a toda comunidade acadêmica estudos maiores nessa área para elaboração de materiais teóricos mais aprofundados, dinâmicos e atualizados. A quantidade de informações nesse assunto, principalmente em língua portuguesa é extremamente precária e desatualizada. A maioria das informações são antigas e muito superficiais. Em sua maioria são estudos de casos, em situações muito específicas, sendo difíceis suas adaptações em outras situações.

Referências

- APÓSTOLO, M. das M. P. A. A biblioteca pública. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 1-2, 2009. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/8/8>>. Acesso em: 11 out. 2010.
- ALMEIDA, M. A. de. Estratégias de legitimidade e distinção no mercado editorial: algumas considerações a partir da literatura policial no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 16., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Salvador: Intercom, 2003. Não Paginado.
- ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Recife, 13., 2002. **Anais...** Recife: SNBU, 2002. <Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2011.
- AMORIM, G. (org.). **Retratos da leitura no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2008. 232 p.
- ARRUDA, G. M. **As práticas da biblioteca pública a partir da suas quatro funções básicas**. S. l.: s. n. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2010.
- BORGES, M.A.G. A compreensão da Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.
- BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. da. Colaboração e interação na WEB 2.0 e na Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2., p. 191-215, 2007.
- CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 3, 2000.
- COUTINHO, C. P. BOTTENTUIT JUNIOR, J. B. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA. 9., 2007, Porto. **Anais...** Porto: Escola Superior de Educação do IPP, 2007. p. 199-204.
- ENCICLOPEDIA BARSA UNIVERSAL. S. l.: Grafos, 2009. v. 3.
- FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **A biblioteca pública: administração organização serviços**. Rio de Janeiro: Departamento Nacional do Livro, 1995. 122 p.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

LARA, M. L. G. de; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva, São Paulo**, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, 2003.

LEMOS, L. O poder do discurso na cultura digital: o caso Twitter. In: JORNADA INTERNACIONAL DE ESTUDOS DE DISCURSO – JIED, Maringá, 1., 2008. **Anais...** Maringá: UEM, 2008. p. 652.

LUCCAS, M. G. **Disseminação seletiva de informação agrícola no Centro Nacional de pesquisa em Instrumentação Agropecuária, da Empresa Brasileira de Pesquisa agropecuária, São Carlos (SP)**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação) - Universidade Federal de São Carlos.

MACEDO, N. D. de; SEMEGHINI-SIQUEIRA, I. **Biblioteca pública / Biblioteca escolar de país em desenvolvimento: diálogo entre bibliotecária e professora: para reconstrução de significados com base no manifesto da UNESCO**. São Paulo: CRB/FEUSP, 2000. 80 p.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007. 225 p.

MINHOTO, P.; MINEIRINHOS, M. Potencialidades do Facebook na Promoção da Aprendizagem colaborativa: um estudo na biologia do 12º ano. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE TIC NA EDUCAÇÃO. 7. 2011, Braga. **Anais...** Braga: Universidade do Ninho. p. 1701-1705.

MIRANDA, Antonio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, 1978, p. 69-75.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, 2004.

PALHARES, M. M.; SILVA, R. I. da S.; ROSA, R. As novas Tecnologias da Informação numa Sociedade em Transição. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador, 2005. **Informação, Conhecimento e Sociedade Digital**. Salvador: CINFORM, 2005. Não Paginado.

PINHEIRO, L. V. R. Comunidades científicas e infra-estrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 62-73, 2003.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E- Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

RECUERO, R. da C. Um estudo do capital social gerado a partir de Redes Sociais no Orkut e nos Weblogs. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n; 28, p. 88-106, 2005

SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 142 p.

SOUZA; P. de T. C. de; TAKASE, S. Armazenamento, transmissão e recuperações de informações na sociedade. In: MIRANDA, A.; SIMEAO, E. Informação e Tecnologia: conceitos e recortes. Brasília: UNB, 2005. 259 p. (Comunicação da Informação Digital).

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000.

TAKAHASHI, T. (org.). **A sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e da Tecnologia. 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/contet/view/18937.html>>. Acesso em: 11 set. 2010.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da Informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 3, p. 91-100, 2000.

Referências Consultadas

- ALMEIDA, M. B. Uma introdução ao XML, sua utilização na internet e alguns conceitos complementares. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 5-13, 2002.
- ARAÚJO, V. M. R. H. Informação: instrumento de dominação e submissão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 67-71, 1991.
- CUNHA, M. B. da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 182-189, 1994.
- FEITOSA, A. **Organização da informação na Web: das tags á web semântica**. Brasília: Thesaurus, 2006.
- FONSECA, E, N, da. **Introdução à biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.
- RUFINO, A. F. Twitter: a transformação na comunicação e no acesso às informações. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO NORDESTE, 11., 2009, Teresina. **Anais...** Teresina: Intercom, 2009. Não paginado.
- MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias. **Informática na Educação: Teoria e Prática**, Porto Alegre, v; 3, n. 1, p. 137-144, 2000.
- NASCIMENTO, J. A. M. do.; AMARAL, S. A. do. Avaliação e usabilidade na Internet. Brasília: Thesaurus, 2010. 142 p.
- OLIVEIRA, M. de. **Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar**. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-147, 1985
- ZAGO, G. da S. O twitter como suporte para produção e difusão de conteúdos jornalísticos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM JORNALISMO, 6., 2008. São Bernardo do Campo. **Anais...** São Bernardo: SBPJor, 2008. Não Paginado.

Anexo

Ranking dos estados com bibliotecas abertas por 100 mil habitantes

Colocação	Região	Estado	População	Bibliotecas	BPM/100mil
1	Norte	Tocantins	1292051	100	7,739632569
2	Sul	Santa Catarina	6118743	277	4,527073616
3	Sudeste	Minas Gerais	20033665	831	4,148017849
4	Sul	Rio Grande do Sul	10914128	437	4,00398456
5	Centro-Oeste	Mato Grosso	3001692	119	3,964430728
6	Sul	Paraná	10686247	413	3,864780591
7	Nordeste	Rio Grande do Norte	3137541	115	3,665290748
8	Nordeste	Paraíba	3769977	136	3,607449064
9	Centro-Oeste	Goiás	5926300	199	3,357913032
10	Nordeste	Sergipe	2019679	61	3,020281936
11	Centro-Oeste	Mato Grosso do Sul	2360498	70	2,965475929
12	Nordeste	Alagoas	3156108	91	2,883298037
13	Norte	Rondônia	1503928	39	2,593209249
14	Nordeste	Piauí	3145325	81	2,57525057
15	Sudeste	Espírito Santo	3487199	76	2,17939957
16	Nordeste	Bahia	14637364	302	2,063213021
17	Nordeste	Pernambuco	8810256	163	1,850116501
18	Norte	Amapá	626609	11	1,755480691
19	Nordeste	Ceará	8547809	147	1,719738941

20	Norte	Roraima	421499	7	1,660739409
21	Nordeste	Maranhão	6367138	104	1,633386931
22	Sudeste	São Paulo	41384039	673	1,626230828
23	Norte	Pará	7431020	119	1,601395232
24	Norte	Acre	691132	10	1,446901605
25	Sudeste	Rio de Janeiro	16010429	138	0,861938178
26	Centro-Oeste	Distrito Federal	2606885	20	0,767199167
27	Norte	Amazonas	2293369	24	0,707261721

Apêndice – A

Ministério da Cultura

Biblioteca Nacional

Programa Nacional de Apoio à Pesquisa

Pesquisa: Disseminação de informações em Bibliotecas Públicas

Pré-Questionário

1. Nome da Biblioteca e localidade.
2. Missão e serviços que a biblioteca oferece.
3. Projetos artísticos, culturais e incentivos a Ciência e Tecnologia que a biblioteca desenvolve.
4. Contatos com a Biblioteca (telefone, endereço, endereço eletrônico, e-mail).
5. Nome do responsável pela biblioteca.
6. A biblioteca oferece microcomputadores com acesso à internet para a população?
() Sim () Não () Em implantação
7. A biblioteca possui home Page?
() sim () não () em implantação
8. A biblioteca oferece o serviço de disseminação de informações?
() sim () não () em implantação
9. A biblioteca mantém contato com seus usuários? Se sim qual ferramenta abaixo é mais utilizada?
() Telefone () E-mail () Carta () Contato presencial
10. Qual tecnologia (virtual ou não) a biblioteca utiliza para disseminar informações? Marcar todas as alternativas que a biblioteca oferece.
Blog ()
Alertas Eletrônicos (e-mail) ()
Lista impressa de novos materiais ou de informações importantes a seus usuários () Home Page ()
RSS ()
Mural de notícias ()

Orkut ()

Twitter ()

Facebook ()

Outras comunidades virtuais () Especifique _____

Outra tecnologia não mencionada: _____

Apêndice - B**Questionário****Ministério da Cultura****Biblioteca Nacional****Programa Nacional de Apoio à Pesquisa****Pesquisa: Disseminação de informações em Bibliotecas Públicas****Questionário Bibliotecas**

1. Como é chamada e onde se localiza?
2. Qual é a missão e os serviços oferecidos?
3. Quais são os projetos desenvolvidos?
4. Como entrar em contato? (telefone, endereço, hebsite, e-mail).
5. Qual (is) é (são) o (s) nomes do responsável (veis) pela Biblioteca?
6. A biblioteca oferece microcomputadores com acesso à internet para a população?
 Sim Não Em implantação
7. A biblioteca possui home Page?
 Sim Não Em Implantação
8. A biblioteca oferece o serviço de disseminação de informações?
 Sim Não Em Implantação
9. A biblioteca possui um balcão de informações ou um serviço, onde o usuário pode recorrer para saber informações, não só do acervo desta biblioteca?
 Sim Não Em implantação
10. A biblioteca mantém contato com seus usuários? Se sim qual ferramenta abaixo é mais utilizada?
 Telefone E-mail Mala Direta Contato presencial Não mantém contato
11. Quais tecnologias (virtuais ou não) a biblioteca utiliza para disseminar informações? Blog

Alertas Eletrônicos (e-mail) ()

Lista impressa de novos materiais ()

Home Page ()

RSS ()

Mural de notícias ()

Orkut ()

Twitter ()

Facebook ()

Outras comunidades virtuais ()

Especifique _____

Outra tecnologia não

mencionada:
