

## A Biblioteca Pública, a Sociedade e os Sites de Redes Sociais -- Orkut, Blog e Twitter -- Comunicação na rede<sup>1</sup>

Adaci A. O. Rosa da Silva<sup>2</sup>  
Bruna Bacalini<sup>3</sup>

Universidade de São Paulo - USP

### Resumo

O estudo pretende refletir sobre a relação entre a biblioteca e sua interação com a sociedade, possibilitada pelas novas tecnologias de informação, a partir do micro, e não do macro. Neste sentido, discute a utilização da Internet como instrumento de veiculação e comunicação de serviços das bibliotecas públicas por meio de redes sociais, valendo-se das características intrínsecas de comunicação destes meios para ampliar a interação da sociedade com o conhecimento, elemento essencial para o pleno exercício da cidadania.

**Palavras-chave:** Redes sociais; Biblioteca; Interatividade.

### O Lugar da Informação

As diferenças entre as evoluções tecnológicas registradas pela sociedade humana e as das tecnologias da informação, que atualmente se apresentam, estão na velocidade e na amplitude de sua disseminação. Enquanto os números estão sempre na casa dos bilhões e milhões, sejam para quantificar: internautas; acessos; sites; páginas; títulos e outros, as mudanças na sociedade recebem qualificações como a de uma “revolução”, e isto não é nada simples: nesta revolução somos contemporâneos e agentes da mudança.

A biblioteca foi pensada no passado como um local de acúmulo de livros, organizado e silencioso, em que o foco de atenção não estava em seus usuários, e estas marcas ficaram na imagem coletiva desse ambiente na sociedade. Assumindo que além do apoio às tarefas de pesquisas escolares, a biblioteca estimula a prática da leitura, que é fundamental para o pleno domínio da língua e do amplo universo cultural que a literatura proporciona, e que, ao

---

<sup>1</sup>Artigo científico apresentado ao eixo temático “Redes sociais, identidade e sociabilidade”, do III Simpósio Nacional da ABCiber.

<sup>2</sup> Historiadora, estudante de Graduação do 4º. Semestre do Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Email: adaci.cruz@usp.br

<sup>3</sup> Estudante de Graduação do 4º. Semestre do Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), bolsista de Iniciação Científica do Programa Ensinar com Pesquisa 2009 da Pró-Reitoria de Graduação da USP. Email: bruna.bacalini@usp.br

contribuir para o desenvolvimento de uma maior capacidade de compreensão da vida e de comunicação com o mundo, a biblioteca ratifica seu importante papel social na formação cultural e reflexiva do indivíduo.

Este trabalho se desenvolveu sob a perspectiva inovadora da tecnologia: o estudo pretende abordar a utilização da Internet como instrumento de veiculação e comunicação de serviços das bibliotecas públicas, e discutir maneiras de ampliar a interatividade mediante este novo canal de comunicação. Considerando que os sites interativos de redes sociais como Orkut, Blog, Twitter, Facebook, entre outros, reúnem pessoas, as conectam em fóruns de discussão e troca de informações, poderiam ser aproveitados por uma biblioteca. Nosso objeto de pesquisa são estes sites interativos (Orkut, Blog e Twitter) que demonstram uma relação entre biblioteca e usuário, analisando o potencial de cada exemplo no contexto das bibliotecas.

## O Usuário Leitor

Estamos vivendo a época da vanguarda tecnológica, mas nossa sociedade ainda precisa ser lembrada da importância da leitura, do lugar que a biblioteca representa e quais são os objetos que ela pode disponibilizar aos seus usuários: livros, revistas, jornais, computadores e acesso à Internet. Devemos observar estes dois novos itens, computadores e acesso à Internet, e comentar a respeito, porque os demais fazem parte do “mobiliário” há muito tempo.

Quando a tecnologia adentrou as bibliotecas foi na perspectiva de auxiliar na manutenção dos dados; a informatização cuidou dos acervos, ainda hoje atende a esta prerrogativa, mas os tempos modernos exigem mudanças. Com o advento dos computadores pessoais e sua rápida evolução de uso vêm-se instauradas as tecnologias da informação no auge das discussões da formação de uma sociedade comunicacional e informacional. Colocamos Mattelart <sup>4</sup>: “Cultura, conhecimento, mídia. Todos esses campos têm algo em comum. Uma verdadeira política cultural indissociável a uma política de comunicação, ela própria indissociável de uma política de ensino e de pesquisa científica”. Nesse sentido, ele falava de

---

<sup>4</sup> MATTELART, Armand. **Sociedade do Conhecimento e Controle da Informação e da Comunicação**. Palestra proferida na sessão de abertura do V Encontro Latino de Economia Política de Informação, Comunicação e Cultura, realizado em Salvador, Bahia, Brasil, de 9 a 11 de novembro de 2005.

uma visão integradora, e é isto que buscamos demonstrar, as relações entre estas forças são necessárias para formação de uma sociedade reflexiva.

A Internet já foi adotada pela sociedade e está intimamente ligada aos processos educativos, presente no dia a dia de muitos jovens e das crianças, como escreve Alexandre Inagaki, no texto *Grande rede, pequenos produtores*<sup>5</sup>: “As crianças de hoje em dia aparentam chegar ao mundo prontas para mexer no computador, configurar softwares, navegar na Internet (...). É como se tivessem passado os nove meses no útero materno lendo um F.A.Q. (...)”. Face ao espanto causado pela destreza que estes operam comandos do computador, e suas aventuras na Internet “para produzir e receber cultura” participando ativamente da criação de perfis em redes sociais; nada mais natural lidarem com os computadores e com a Internet no espaço das bibliotecas. Entretanto, não identificamos uma prática efetiva e recorrente delineada pelas políticas públicas de integração deste mecanismo tecnológico como auxiliar das práticas de incentivo à propagação e interação com a cultura nas bibliotecas.

As bibliotecas públicas da cidade de São Paulo têm computadores que funcionam como terminais para consulta ao catálogo global de obras, dentro do espaço do acervo disponibilizado pela Prefeitura do Município de São Paulo (MSP)<sup>6</sup>, agilizam a pesquisa do leitor, mas não propiciam uma pesquisa mais ampla, não há disponibilidade de acesso à Internet. É possível encontrar no site de uma biblioteca, como o da Biblioteca Pública Alceu Amoroso Lima, localizada no bairro de Pinheiros na cidade de São Paulo, um aviso aos interessados em usar a Internet que devem se dirigir ao telecentro<sup>7</sup> mais próximo. A biblioteca e o telecentro não compartilham do mesmo espaço e, neste caso, os seus públicos não se encontram. Cabe ressaltar que não se trata apenas de dotar tais espaços de computadores ligados à Internet, mas sim verificar que as tecnologias estão transformando o mundo que nos cerca. Dowbor<sup>8</sup> nos explica que para nos valermos destas tecnologias para uma transformação social, depende de como ampliamos nossa interação com o conhecimento, dessa forma, questionamos se não seria adequado propiciar o acesso a essas tecnologia nas bibliotecas, visto que será este o universo cotidiano de amanhã.

Outro aspecto igualmente importante é a organização da informação disponibilizada, Dowbor resalta em seu artigo *“Informação para a cidadania e desenvolvimento*

<sup>5</sup> INAGAKI, Alexandre. **Grande rede, pequenos produtores**. Continuum Itaú Cultural. 8 mar 2008. Disponível em: <[http://www.itaucultural.org.br/index.cfm?cd\\_pagina=2720&cd\\_materia=367](http://www.itaucultural.org.br/index.cfm?cd_pagina=2720&cd_materia=367)>. Acesso em: 02.Jun.2009.

<sup>6</sup> Pesquisa realizada em junho de 2009.

<sup>7</sup> Telecentro: Centros que oferecem acesso à Internet e cursos de informática gratuitamente para a população.

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://dowbor.org/tecnconhec.asp>>. Acesso em 01.Jun.2009

*sustentável*<sup>9</sup>”, que: “informação bem organizada e disseminada constitui um elemento essencial da democracia participativa, ao facilitar as opções racionais dos diversos atores sociais” aqui ele nos fala de uma conjuntura política, mas nos serve nos campos da educação e cultura, no que diz respeito a criação de espaços de debates para os frequentadores das bibliotecas, na medida em que “o cidadão bem informado saberá tomar iniciativas que combinam o seu interesse específico”, e conclui o raciocínio dizendo: “Em outros termos, a informação adequada, e bem distribuída, constitui simultaneamente um instrumento de cidadania e de racionalidade do desenvolvimento social”. Acreditamos ser o propósito da biblioteca atuar no sentido de organizar e distribuir informação pertinente aos cidadãos.

### **Internet e Redes Sociais**

A Internet está presente no cotidiano de muitos brasileiros, segundo pesquisa realizada pelo CETIC<sup>10</sup> (Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação) em 2008, cerca de 53% destes internautas usam a Internet diariamente. Dentre as atividades desenvolvidas 77% usam para enviar e receber mensagens de *e-mail*; 70% acessam sites de relacionamento (como o Orkut, Facebook, etc.); 61% usam serviços de mensagem instantânea (como o MSN Messenger); 17% mantêm ou atualizam um Blog; 60% dos usuários usam para procurar informações relacionadas a entretenimento. De acordo com o IBOPE<sup>11</sup> (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística), em 2008 cerca de 35,5 milhões de brasileiros tinham acesso à Internet em casa, sendo que 23,1 milhões são internautas ativos. Considerando os brasileiros de 16 anos ou mais de idade, com posse de telefone fixo ou móvel, o IBOPE projetou, em 2009, a existência de 62,3 milhões de pessoas com acesso à Internet em residências, trabalho, escolas, lan-houses, bibliotecas e telecentros<sup>12</sup>.

Presenciamos na Internet o fenômeno das chamadas redes sociais, sites em que usuários interagem entre si, discutindo algum tema, alimentando o conteúdo ou colaborando para o desenvolvimento de um site. As redes sociais são chamadas de redes, pois os internautas estão interligados em uma rede mundial de computadores e compartilhando

<sup>9</sup> Disponível em: <<http://dowbor.org/artigos.asp>>. Acesso em 01.Jun.2009

<sup>10</sup> Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2008-total-brasil/index.htm>>. Acesso em 01.Jun.2009

<sup>11</sup> Disponível em: <[http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=6&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=cald&comp=pesquisa\\_leitura&nivel=null&docid=F0BA65FF8A513A48832574750050527E](http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=6&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=cald&comp=pesquisa_leitura&nivel=null&docid=F0BA65FF8A513A48832574750050527E)>. Acesso em 01.Jun.2009

<sup>12</sup> Disponível em: <http://web.infomoney.com.br/templates/news/view.asp?codigo=1597494&path=/suasfinancas/>>. Acesso em 15.Jun.2009

informações. Os usuários estabelecem relações sociais por meio de conversas, produção e troca de informações na Internet. A Internet por estar estruturada em uma arquitetura de redes permite a fácil conexão entre pessoas (SILVEIRA, 2008). Benkler (2006) também aborda a arquitetura da Internet, a qual possibilita a atuação de indivíduos em conjunto:

Architecture oriented toward enabling users to cooperate with each other in storage, search, retrieval, and delivery of files (...) (p.85). The great success of the Internet generally (...)has been the adoption of technical and organizational architectures that have allowed them to pool such diverse efforts effectively. (p.100)

Entretanto, é importante ressaltar que a expressão redes sociais não se aplica somente ao ambiente virtual, sendo que essa expressão está ligada ao encontro de pessoas e o vínculo social entre elas no espaço físico, presencial: “Atualmente, quando falamos em redes sociais, logo pensamos em Internet. Mas trata-se de qualquer agrupamento de pessoas interligadas entre si em razão de interesses mútuos (sejam afetivos, profissionais e outros)” (BVSP, 2009).

As novas tecnologias da informação, especialmente a Internet, trouxeram a interação dos grupos sociais para um outro espaço: o virtual. A configuração das relações humanas em redes já existia, mas foram incrementadas e potencializadas com os novos instrumentos tecnológicos, os quais permitem que qualquer pessoa com acesso a Internet possa atuar na esfera virtual, independentemente de barreiras geográficas ou de fusos horários. Castells evidencia esse novo quadro: “While networks are old forms of social organization, they are now empowered by new information/communication technologies” (2000, p.01). Benkler ressalta que a Internet por não estar baseada em mecanismos e estruturas rigidamente centralizados e hierarquizados, permite a produção e compartilhamento de bens informacionais de forma descentralizada e colaborativa:

“The Internet presents the possibility of a radical reversal of this long trend. It is the first modern communications medium that expands its reach by decentralizing the capital structure of production and distribution of information, culture, and knowledge” (2006,p.30).

Desse modo, as redes sociais facilitam a produção, circulação e comunicação da informação; indivíduos comuns dialogam entre si, redefinem e ressignificam a Internet a partir da discussão, exposição e compartilhamento de seus pontos de vista. Sites de redes sociais evidenciam o desejo humano de expressar o que pensam e de estabelecer laços de sociabilidade. Devido à relevância que as redes sociais estão adquirindo no cenário mundial (nos próximos tópicos apresentaremos estatísticas que mostram a popularidade das redes sociais) e seu potencial como um canal de comunicação e agregador de diferentes sujeitos,

escolhemos três sites de redes sociais que poderiam ser usadas no contexto das bibliotecas: Orkut, Blog e Twitter.

- *Orkut: a relação humana na tela do computador*

O site Orkut<sup>13</sup> foi criado em 24 de Janeiro de 2004 pelo turco Orkut Büyükkökten, engenheiro de *software*, sendo operado pelo *Google*<sup>14</sup>. O Orkut é considerado uma rede de relacionamento, possibilita aos seus usuários encontrar amigos, parentes, conhecidos e também criar novas amizades. O ponto mais valorizado do Orkut é a oportunidade de manter e cultivar relações de amizade.

O Orkut realça três pontos: a ligação entre pessoas (conexão), os gostos que podem unir essas pessoas e a interatividade, em destaque: a conexão seria a rede de relacionamentos que o usuário possui; a interatividade se faz com os recados, mensagens instantâneas, comentários sobre as fotos postadas e os fóruns da comunidade; a afinidade, também desempenha grande função para reunir os membros do Orkut, as chamadas comunidades, páginas criadas pelos próprios usuários, representam um determinado tema que pode ser qualquer coisa, desde comunidades para fãs da Xuxa até pessoas aficionadas por xadrez, assim aglomeram usuários de interesses parecidos e motivam a interação entre eles.

As comunidades funcionam como uma espécie de fórum temático, gerenciadas pelo dono das comunidades ou pelos seus moderadores, proporcionam um espaço de discussão e delineiam a identidade da página do usuário, demonstrando seus gostos, pensamentos e juízos. As comunidades disponibilizam três ferramentas para uso: fórum, enquete e evento. O fórum é um campo de debate; a enquete é um questionário, uma forma de visualizar quantitativamente a opinião do usuário e por fim; em eventos mostram-se os acontecimentos que podem ser de interesse dos membros da comunidade.

“(…) é importante reconhecer a liberdade que experimentam ao inserir seus *posts* (como são chamadas as mensagens enviadas em resposta a cada tópico) e interagir sem qualquer controle externo ou compromisso com a verdadeira identidade é o que mais agrada aos membros da comunidade” (SOARES, 2007, p.35-6).

O debate é incentivado nos fóruns (também vistos como grupos de discussão) e a comunicação entre os usuários revela que o espaço virtual acaba se tornando também um espaço de sociabilidade, em que pessoas se encontram para trocar informações, para conversar, podendo também desenvolver novas amizades e relacionamentos:

“Por outro lado, afinidades, alianças intelectuais, até mesmo amizades podem desenvolver-se nos grupos de discussão, exatamente como entre pessoas que se

<sup>13</sup> Orkut. Disponível em: <<http://www.orkut.com>>. Acesso em 01.Jun.2009

<sup>14</sup> Google Inc. Disponível em: <<http://www.google.com.br>>. Acesso em 01.Jun.2009

encontram regularmente para conversar. Para seus participantes, os outros membros das comunidades virtuais são o mais humanos possível, pois seu estilo de escrita, suas zonas de competência, suas eventuais tomadas de decisão obviamente deixam transparecer suas personalidades.” (LÉVY, 1999, p.128-9)

As comunidades deslocam a discussão para o ambiente virtual, não significando, porém, que tal fato extermine as relações sociais presenciais: “Esta nueva manera de tejer los vínculos sociales no substituye a la antigua, sino viene a añadirse a ésta” (LÉVY, 2002, p.55). Pelo contrário, o virtual apenas amplia a interação entre sujeitos para um outro espaço, como se houvesse uma extensão do pensamento humano do ambiente físico para o virtual.

De acordo com o site Alexa, o qual faz um ranking dos sites mais visitados, desde o início do ano de 2009 o Orkut é quadragésimo quarto site mais acessado no mundo e o segundo no Brasil<sup>15</sup>. De acordo com o Orkut, o site contém cerca de 46 milhões de membros, sendo que 49,80% são brasileiros, 20,51% são norte-americanos e 17,79% indianos. A maioria dos internautas se encontra na faixa dos 18 a 25 anos. Percebe-se como o Orkut faz parte da vida de milhões de brasileiros, notadamente os jovens. Segundo o site do Orkut, 49,57% dos seus usuários tem como interesse no Orkut estabelecer relações de amizade, 16,40% para namoro e 14,77% para contatos profissionais.

Reconhecendo o potencial do Orkut de agregar pessoas, este site pode ser explorado por bibliotecas para criar canais de comunicação com os seus usuários, um espaço em que a biblioteca percebesse necessidades e desejos dos usuários, veiculasse informações e abrindo um campo de discussão sobre as atividades, os serviços e o acervo da biblioteca.

- *Blog*

Blog é um tipo de site que permite a postagem (publicação de mensagens em um site) de textos, imagens e vídeo, possibilita que outros usuários comentem cada *post*. A *Usenet* (*Unix User Network*), listas de discussão e fóruns *online* são considerados os originários do Blog. Em 1997, o programador norte-americano Jorn Barger cunhou o termo *weblog* para toda página da Web que continha opiniões pessoais e links considerados interessantes pelo internauta.

Geralmente, os *posts* (artigos publicados no Blog) estão em ordem cronológica decrescente e a grande maioria dos Blogs são pessoais, ou seja, de pessoas comuns que contam o que acontecem nas suas vidas, tecem opiniões sobre algum assunto, enfim, mostram o seu ponto de vista por meio do Blog. A cada dia a função dos Blogs se redefine. O fato do Blog ser um site que não demanda conhecimentos técnicos e nem de linguagens de

<sup>15</sup> Dados disponíveis em: <<http://www.alexa.com/topsites/global>> e <<http://www.alexa.com/topsites/countries/BR>>. Acesso em 01.Jun.2009

programação para sua criação, edição e atualização, faz esta ferramenta de comunicação ser tão popular entre os internautas. Segundo o site de pesquisa Technorati<sup>16</sup>, até março de 2007 havia 70 milhões de Blogs existentes na Internet, com este número, percebe-se a expressividade que os Blogs adquirem: milhões de pessoas no mundo estão escrevendo, mostrando suas opiniões, recebendo comentários, conhecendo o ponto de vista de outras pessoas e trocando informações.

O Blog atende a uma característica da Internet: reunião de sujeitos, interessados em se informar, divertir, reclamar, conversar, sociabilizar e/ou conhecer; porém o Blog vai além de um site comum, pois permite que usuários anônimos publiquem mensagens (verbais e não verbais) e que essas mensagens sejam vistas por outros, os sites tradicionais, geralmente, não permitem edição de seus textos. Para Benkler é justamente a possibilidade de criar conteúdo que torna os Blogs inovadores:

“Technically, blogs are part of a broader category of innovations that make the web “writable.” That is, they make Web pages easily capable of modification through a simple interface. They can be modified from anywhere with a networked computer, and the results of writing onto the Web page are immediately available to anyone who accesses the blog to read.” (2006, p. 216)

A mensagem postada no Blog não termina com a sua publicação, ela se entende com os comentários, o fato do autor colocar seu *post* no Blog não significa o fim da discussão, mas sim o começo. De acordo com Benkler, a prática de comentar nos Blogs cria um ambiente de diálogo, os comentários agregam mais pontos de vistas e ampliam o alcance de repercussão do *post*, assim como os próprios comentários também são comentados:

“The result is therefore not only that many more people write finished statements and disseminate them widely, but also that the end product is a weighted conversation, rather than a finished good. It is a conversation because of the common practice of allowing and posting comments, as well as comments to these comments.” (2006, p.217)

Os Blogs pensados no contexto de uma biblioteca podem ser utilizados para comunicar serviços realizados e programação cultural. A biblioteca pode publicar o que foi produzido em alguma oficina pelos seus usuários, permitir a discussão de algum livro, recomendar leituras ou os próprios usuários sugerirem uma leitura, podem indicar outros materiais e assuntos relacionados a algum item do acervo por meio dos seus comentários.

- *Twitter*

Twitter é um site (também chamado de *microblog*) que permite envio e recebimento de pequenas mensagens (cerca de 140 caracteres incluindo espaços) por meio da Internet, telefone celular ou Iphone; foi criado em 2006 por Evan Williams, Biz Stone e Jack Dorsey.

<sup>16</sup> Disponível em: <<http://technorati.com/weblog/blogosphere/>>. Acesso em 01.Jun.2009

O Twitter descreve a si mesmo como um serviço para manter amigos, familiares e colegas de trabalho conectados, pergunta “What are you doing?” (O que você está fazendo?) evidencia um dos objetivos principais dos criadores do Twitter: mostrar as experiências e opiniões de cada membro. Apesar de a primeira vista o Twitter servir apenas para saber dos acontecimentos de cada pessoa, ele passou a ser utilizado por empresas, instituições, bibliotecas, personalidades como forma de comunicar assuntos profissionais e serviços prestados. Estão presentes no Twitter<sup>17</sup>: o grupo de comunicações norte-americano CNN (Cable News Network), a corporação britânica BBC (British Broadcasting Corporation), o canal de televisão brasileiro Cultura, o Centro Cultural São Paulo (CCSP), dentre outros.

Segundo o site Alexa<sup>18</sup>, o Twitter é o vigésimo sétimo site mais visitado no mundo. O site de Sysomos<sup>19</sup>, realizou um levantamento estatístico sobre o Twitter chegando aos seguintes resultados: há cerca de 11 milhões de pessoas que usam o Twitter, dentre elas 62,14% são do Estados Unidos, 7,87% do Reino Unido e o Brasil aparece como o quinto país com maior porcentagem de usuários: 2% .

A grande maioria dos membros do Twitter são jovens, ainda conforme a pesquisa realizada pela Sysomos 35% dos usuários estão na faixa etária de 20 a 24 anos, 31% entre 15 a 19 anos, 15% entre 25 a 29 anos e 19% dos usuários estão com mais de 30 anos.

O Twitter por ser um site baseado em conversas e em interação por meio de mensagens e usado por cerca de 2,2 milhões de brasileiros apresenta um significativo potencial comunicacional. O Twitter extrapolou a barreira do contato entre pessoas apenas por afinidades e laços de amizade, passa a ser usado também como forma de veicular informações: comerciais, profissionais, acadêmicas, políticas, etc, como também, estar a serviço da biblioteca, para que seus usuários “sigam” os eventos em andamento.

## **Pesquisa na Rede**

Pesquisamos no site Orkut sobre a existência de comunidades relacionadas ao tema bibliotecas públicas. Encontramos mais de 500 resultados sobre bibliotecas públicas, a maioria das comunidades traz informações sobre atividades, serviços, atendimento, palestras,

<sup>17</sup> Disponível em: CNN: <<http://twitter.com/cnn>>; BBC: <<http://twitter.com/bbc>>; Tv Cultura: <<http://twitter.com/tvcultura>>; CCSP: <<http://twitter.com/centrocultural>>.

<sup>18</sup> Dados disponíveis em: <<http://www.alexa.com/topsites/global>> e <<http://www.alexa.com/topsites/countries/BR>>. Acesso em 01.Jun.2009.

<sup>19</sup> Disponível em: <<http://www.sysomos.com/docs/Inside-Twitter-BySysomos.pdf>>. Acesso em 01.Jun.2009.

cursos que ocorrem na biblioteca, mas sem grandes discussões. Entretanto, nos deparamos com cinco comunidades de bibliotecas públicas que apresentam uma quantidade e uma interação relevante entre os membros da comunidade, tais comunidades foram analisadas e a seguir apresentamos nossas descobertas:

- Comunidade: *Biblioteca da Penha*<sup>20</sup>, representando a Biblioteca Pública José Paulo Paes, localizada no bairro da Penha da cidade de São Paulo, possui 139 membros, foi criada em 29 de Setembro de 2004 por Diogo High. Nesta comunidade, um tópico no Fórum nos chamou a atenção: “Encontro Orkut – BP”, o qual discute um possível encontro entre os usuários da biblioteca José Paulo Paes, demonstrando uma organização e mobilização, por intermédio da Internet, dos próprios usuários da biblioteca em promover um momento de sociabilidade. Aponta o desejo de se encontrarem e dialogarem, tal fato mostra como o Orkut viabiliza um espaço de discussão e interação entre os usuários da biblioteca.
- Comunidade: *Biblioteca de Perus*<sup>21</sup>, referente a Biblioteca Pública Padre José de Anchieta, localizada no bairro de Perus da cidade de São Paulo, possui 148 membros, criada em 17 de Julho de 2005 por Fernandes Léo. O Fórum apresenta discussões sobre cursos e palestras realizados na biblioteca, o tópico “Qual foi o livro mais interessante?”, abordava os livros da biblioteca que mais marcaram as suas vidas. Nota-se a opinião dos usuários sobre suas leituras na biblioteca, entre os livros recomendados estão: Meu Pé de Laranja Lima, Dom Quixote e Éramos Seis. Uma mensagem ressalta a importância da biblioteca pelo desenvolvimento do gosto pela leitura: “Quem viveu a infância em Perus com certeza frequentou a biblioteca e a ela hoje devo o fato de gostar de ler”. Nota-se como o Orkut pode incentivar a comunicação e a troca de informações pelos usuários, nesse exemplo, os membros conversavam sobre os livros favoritos.
- Comunidade: *Biblioteca de Monte Alto*<sup>22</sup>, referente a Biblioteca Municipal Dr. Júlio Raposo do Amaral, localizada na cidade de Monte Alto, interior do Estado de São Paulo, criada em 24 de fevereiro de 2006 por Thiago Dias, possui 154 membros. Encontramos uma enquete montada pelo dono da comunidade, em que pergunta: “Vamos melhorar a Biblioteca Municipal?” – para se descobrir o que os usuários acham que deve ser aperfeiçoado na biblioteca. Tendo 36 votos até a data de 12 de Dezembro de 2008 apresentou as três maiores sugestões: 33% dos votantes gostariam que a quantidade de computadores da biblioteca

<sup>20</sup> Endereço (link) da comunidade: <<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=491240>>

<sup>21</sup> Endereço (link) da comunidade: <<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=3479025>>

<sup>22</sup> Endereço (link) da comunidade: <<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=8948462>>

aumentasse; 30% de maior compra de livros e 19% de ampliação do espaço físico do prédio. Percebe-se a necessidade e ao mesmo tempo o desejo do usuário pelo uso do computador, sem deixar de lado os livros. A enquete é um exemplo de amostra da opinião dos usuários, poderia ser usada como um recurso de coleta de opiniões, reclamações e sugestões para o aprimoramento dos serviços da biblioteca.

- Comunidade: *Biblioteca de Santo Ângelo*<sup>23</sup>, referente a Biblioteca Pública Policarpo Gay, localizada na cidade de Santo Ângelo no Estado do Rio Grande do Sul, criada em 14 de Janeiro de 2009 por Fábio Machado, possui 142 membros. A comunidade apresenta uma característica peculiar: suas discussões extrapolam os livros, há tópicos específicos sobre poesias em que os usuários compartilham, sejam as suas próprias poesias ou a de poetas famosos; discutem a qualidade da programação da Tv Globo; trocam músicas e vídeos; fazem propaganda de Blogs elaborados por usuários, indicações de livros em que estão na biblioteca e são comentados no Fórum. Esta comunidade é plenamente ativa, com grande participação de usuários e mostra que a biblioteca trouxe outras conversas e temas. Os usuários usaram o Orkut para comunicar o que mais os interessam na biblioteca e fora dela, mas são temas que partem do mesmo ponto: o livro e depois se expandem.

- Comunidade: *Biblioteca Chácara do Castelo*<sup>24</sup>, referente a Biblioteca Pública Chácara do Castelo, localizada no bairro do Cambuci da cidade de São Paulo, criada em 22 de Abril de 2005 por Júnior (não foi possível identificar sobrenome), possui 106 membros. Os usuários expressam sua relação social e até mesmo afetiva pela biblioteca pelo Orkut. Em um momento, o tópico “Reforma na Chácara” aborda sobre uma possível reforma física na biblioteca. Tais diálogos nos fóruns do Orkut apontam a usuários atentos e preocupados com a realidade local da biblioteca.

Estas comunidades são exemplos de que o uso do Orkut pode extrapolar o campo do entretenimento para a discussão de temas importantes para a vida do cidadão. Nos temas abordados pelos tópicos dos fóruns, presenciamos o desejo do usuário em relatar as suas opiniões e comentários sobre as atividades e as leituras que realizam na biblioteca, além disso, notamos como os usuários ampliam os conteúdos presentes na biblioteca para outros temas. Ressalta-se também o estabelecimento de diálogos e relações entre os usuários no Orkut por causa de um ponto em comum: a biblioteca. Diante dos múltiplos usos observados, podemos

---

<sup>23</sup> Endereço (link) da comunidade: <<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=53609712>>

<sup>24</sup> Endereço (link) da comunidade: <<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=1906735>>

perceber nas redes sociais, como o Orkut, opções reais e efetivas de ampliar a possibilidade de comunicação e interação do usuário com a biblioteca.

Em relação aos Blogs, alguns foram criados justamente para conhecer a opinião dos jovens sobre leitura. O Blog *Círculo do Livro*<sup>25</sup>, embora não seja mantido por uma biblioteca, mas por alunos e professores da escola Centro de Ensino de Taguatinga (Brasília, DF), é um espaço opinativo e informativo sobre livros, eventos e o mundo da leitura. O Blog “*Escrevendo com o Escritor*”<sup>26</sup> é desenvolvido por alunos e professores das escolas públicas de Cataguases (cidade de Minas Gerais) que freqüentam a Biblioteca Digital Josué Inácio Peixoto do Instituto Francisca de Souza Peixoto e também por escritores, segundo o próprio Blog, o objetivo é estimular a escrita e leitura das crianças, o fato de escritores postarem no Blog e lerem os textos dos alunos motivam estes a produzirem textos, desenhos e poesias :

“Apesar de a Internet ser uma fonte rica de leitura é sabido que ela não supre as carências dos leitores e que os recursos audiovisuais, que dela provêm, podem parecer mais estimulantes que o livro. Baseado neste fato foi criado o “*Escrevendo com o Escritor*”, projeto em que se busca aproveitar os recursos da informática para o estímulo à leitura.” (Página do Blog “*Escrevendo com o Escritor*”)

Estes Blogs são exemplos de que é possível estimular a leitura e estabelecer um canal de comunicação entre leitores e instituição.

Sérgio Amadeu da Silveira publicou, no dia 28 de abril de 2009, em seu Blog<sup>27</sup> um *post* sobre o Twitter, ressaltando que os usos estão se diversificando e aponta que a área educacional começa a demonstrar interesse pelo Twitter. Sérgio Amadeu relata a experiência de Cristine Morris<sup>28</sup>, a qual fez uso do Twitter em sala de aula junto com seus alunos. Morris relatou que sua expectativa em relação ao Twitter era mostrar aos alunos que eles podem buscar informações nesse site e, principalmente, fazê-los notar que as informações são provenientes de um ponto de vista: seu objetivo era mostrar que a tecnologia não agregava informações imparciais. Além disso, Morris tentou mostrar aos alunos como interagir e ampliar sua rede social com o Twitter.

Em relação ao campo das bibliotecas, algumas já estão no Twitter como Cleveland Public Library e Missouri River Regional Library, ambas norte-americanas e públicas, informam horário de atendimento, serviços, atualizações no site e eventos culturais que irão ocorrer. A Biblioteca Virtual do Governo de São Paulo indica as novidades do site, serviços

<sup>25</sup> Disponível em: <<http://www.circulodolivrodocentrao.blogspot.com>>

<sup>26</sup> Disponível em: <<http://escrevendocomescritor.blogspot.com>>

<sup>27</sup> Disponível em: <<http://samadeu.blogspot.com>>

<sup>28</sup> Disponível em: <<http://www.informationasmaterial.com/wordpress/2009/02/educational-tool-twitter>>

de utilidade pública, palestras, notícias sobre concursos e vestibulares e outras informações sobre a cidade de São Paulo.

As bibliotecas usam o Twitter como forma de manter informado os usuários sobre o que acontece e irá acontecer na biblioteca desde regulamentos até cursos. Sarah Milstein relata que as bibliotecas utilizam o Twitter apenas para divulgação e não interação, apesar de ser muito positivo procurarem mostrar ao usuário o que ele tem a sua disposição:

“The essence of Twitter is conversation. Libraries, however, tend to use it as a broadcast mechanism. Libraries on Twitter should encourage followers to interact with the library—ask questions, share links, re-Tweet interesting posts from others, and reply when people message you (those are prefaced with @ your account name)”. (MILSTEIN, 2009)

O uso da tecnologia deve ser voltado para a troca de informações e ideias, a relação de comunicação deve ser valorizada, as bibliotecas podem usar o Twitter como mais um meio de estabelecer um canal de comunicação: informar os usuários, mas também dar-lhes voz, encorajando-os a opinarem, colaborarem pelo melhor desempenho da biblioteca com a formulação de recomendações e reclamações, abrindo espaço para um diálogo mais efetivo entre usuário e biblioteca.

Neste contexto, segue nosso questionamento: a biblioteca de olho nas tecnologias, o que lhe pode ser útil?

Estar na Internet é ter à disposição informações, imagens e vídeos provenientes de diversos pontos de vista e de diferentes lugares, podendo ser leitor e coautor ao mesmo tempo. O internauta é autor, também, ao produzir e editar informações, compartilhar conteúdos com outras pessoas. A Internet abre campo para criar ou intervir no texto, facilitando a manifestação e a atuação do indivíduo na rede. Enquanto que no meio impresso o leitor não tem como comentar, opinar, reunir-se com outras pessoas para gerar conteúdos, no ambiente virtual o leitor internauta tem voz e pode fazer essa voz ser ouvida e vista por outros internautas.

A biblioteca com o uso dos sites de redes sociais poderia ampliar a leitura ou atividades feitas pelos usuários, dando-lhes espaço para produzirem o que pensam, fazem, aprendem e conhecem na biblioteca. Com o suporte que a Internet oferece, a biblioteca poderia incentivar seus leitores a serem autores também. Milanesi afirma que os pensamentos se não forem registrados não são significativos: “Anotar o pensamento, expressar sentimentos, criar formas não seriam ações significativas se não existissem o registro desses atos” (2002, p.33). Deste modo, seria um desperdício perder uma ideia, um sentimento formado durante uma leitura ao não registrá-lo, mostra-se necessário desenvolver o hábito de criação entre os

usuários para que estes possam praticar outras habilidades, contribuindo para o seu crescimento pessoal. Os sites seriam um bom instrumento para a documentação das opiniões, produções e ideias de um usuário de biblioteca. Recuperar esses registros também é importante, de acordo com Milanese:

“ (...) se não fosse possível voltar a esses registros, escolhendo entre muitos somente os necessários, talvez um apenas, um imprescindível, todo o acúmulo não teria sentido. O conhecimento humano desenvolve-se respaldado na descoberta anterior. Não há produto novo sem que se conheça os anteriores” (2002, p.33).

A análise das comunidades do Orkut, os exemplos dos Blogs utilizados por bibliotecas e o potencial de rápida distribuição e circulação de informação pelo Twitter, nos faz refletir sobre as discussões acima. Registrar o sentimento e o conhecimento do usuário pode acontecer com o uso destes sites, os quais também propiciam a disponibilização do conteúdo registrado pelos usuários. Os Blogs permitem ao leitor ser também um autor, abrem espaços para o usuário da biblioteca publicar e comunicar pensamentos ocorridos durante uma leitura ou uma atividade feita na biblioteca. A discussão verificada em comunidades do Orkut aponta a existência de um desejo e mobilização das pessoas em expressarem e compartilharem o que sabem e o que pensam, sendo que a biblioteca pode observar e participar dessa interação para conhecer melhor o usuário e lhe oferecer um serviço mais aprimorado. A biblioteca ao lançar uma mensagem no Twitter permite que vários usuários visualizem simultaneamente e de forma rápida o que a biblioteca está informando e ao mesmo tempo permite que usuários da biblioteca façam perguntas a esta.

### **Considerações Finais**

Motivar o usuário a produzir, a comunicar e a se expressar são algumas das atribuições da biblioteca, as quais podem ser mais palpáveis de se concretizarem se tiverem o apoio de recursos tecnológicos. Um diálogo maior entre biblioteca e sociedade é urgente: o cidadão necessita de informação e cultura e a biblioteca precisa de pessoas, de relações sociais para fazer circular o conhecimento contido em seu acervo. As tecnologias se aproveitadas suas potencialidades de acordo com o contexto da biblioteca, poderiam fazer acontecer esse encontro e relacionamento mais efetivo entre sociedade e biblioteca. Os sites de redes sociais são exemplos iniciais de como a biblioteca pode desenvolver uma rede de interação com os seus usuários, estabelecendo momentos de sociabilidade.

A dinâmica do processo de manutenção e disseminação da informação está fortemente suportada nas tecnologias, mas não se deve perder de vista que o ser humano é um dos seus componentes essenciais. As redes sociais carregam as vozes da sociedade, por meio de diálogos discutidos e apropriados, realimentando novas discussões, ocorrendo um processo chamado de retroalimentação. Estas discussões são carregadas de bens simbólicos (opiniões correntes, interesses, valores presentes em um texto ou imagem) que percorrem esta comunicação entre as fontes e o grupo social.

As bibliotecas públicas, patrocinadas por políticas governamentais, deveriam perceber a vontade do usuário/cidadão de se expressar e estabelecer relações mais efetivas e por que não dizer também afetivas, com o uso desses novos recursos tecnológicos.

### Referências bibliográficas

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks**: how social production transforms markets and freedom . New Haven : Yale University Press, 2006. Também disponível em: <[http://www.benkler.org/Benkler\\_Wealth\\_Of\\_Networks.pdf](http://www.benkler.org/Benkler_Wealth_Of_Networks.pdf)>

BVSP – Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo. **Especial Redes Sociais**. 2009. Disponível em: < <http://www.bibliotecavirtual.sp.gov.br/especial/200905-redessociais1.php>>. Acesso em: 21.Jun.2009

CASTELLS, Manuel. 2000.**Materials for an exploratory theory of the network society**. Disponível em: <[http://www9.georgetown.edu/faculty/irvinem/CCT510/Sources/Castells-Theory\\_of\\_Network\\_Society-2000.pdf](http://www9.georgetown.edu/faculty/irvinem/CCT510/Sources/Castells-Theory_of_Network_Society-2000.pdf)>. Acesso em: 20.Jun.2009

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **Ciberdemocracia**: Ensayo sobre filosofia política. Barcelona: Editorial UOC, 2002.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MILSTEIN, Sarah. **Twitter for Libraries (and Librarians)**. 2009. Disponível em: <<http://www.infotoday.com/cilmag/may09/Milstein.shtml>> . Acesso em: 21.Jun.2009

SOARES, Ismar de Oliveira. A mediação tecnológica nos espaços educativos: uma perspectiva educacional. **Revista Comunicação & Educação**, São Paulo, n.1, p.31-40, jan/abr. 2007.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Twitter na Educação**. 2009. Disponível em: <<http://samadeu.blogspot.com/>>. Acesso em: 21.Jun.2009

\_\_\_\_\_. Convergência digital, diversidade cultural e esfera pública. In: \_\_\_\_\_. PRETTO, Nelson de Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (Organizadores). **Além das redes de colaboração**: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder. Salvador: EDUFBA, 2008.