

SANTOS, B. B. L. **A mediação da informação e o uso da biblioteca pública: o Facebook como estratégia de interlocução e participação dos usuários.** Salvador: UFBA, 2015. 243f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Instituto de Ciência da Informação - Universidade Federal da Bahia (UFBA) - Salvador, 2015. Orientadora: Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes.

RESUMO

O uso de dispositivos da web social pelas bibliotecas públicas como estratégia de interlocução e participação dos usuários nas atividades realizadas no seu espaço físico é o tema desse trabalho. Diante disso, buscou-se analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas no ambiente dos dispositivos de comunicação da web social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico. A investigação se caracteriza como um estudo descritivo que se deu a partir do estudo de múltiplos casos, em uma amostra composta por 14 bibliotecas públicas brasileiras. As técnicas e instrumentos de coleta e análise dos dados utilizados incluíram a observação direta das interações e interlocuções existentes entre as bibliotecas analisadas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da web social, bem como a aplicação de questionários junto a estas bibliotecas. Como procedimento para coleta e análise dos dados, desenvolveu-se uma análise categorial a partir dos tipos de informações postadas por essas bibliotecas e para análise das interlocuções, adotou-se a análise de conteúdo. Com isso, a análise dos dados se realizou a partir da integração de abordagens quantitativa e qualitativa. No percurso da pesquisa, verificou-se que o dispositivo de comunicação da web social mais utilizado por essas bibliotecas é o Facebook. Este possui variadas ferramentas que podem ser utilizadas para disponibilização dos serviços dessas bibliotecas, contudo, a maioria delas não é explorada em sua totalidade. Como resultado das observações diretas, identificou-se que o tipo de informação mais postada no Facebook por essas bibliotecas, e que tem atraído os usuários, é aquele que trata das suas ações e atividades culturais, no entanto, as interlocuções consideradas intensas ainda ocorrem em número insuficiente nesse dispositivo. Apesar disso, foi possível identificar que algumas interlocuções podem ser consideradas atividades que contemplam as dimensões dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. Verificou-se ainda que, embora as estratégias dessas bibliotecas para estimular a participação dos usuários em suas ações e atividades culturais estejam voltadas apenas à divulgação dessas ações, essas estratégias de mediação também se constituem ações mediadoras para ampliar a aproximação de seus usuários de seus espaços físicos. A análise das informações obtidas a partir da aplicação do questionário possibilitou verificar também, que há uma grande demanda da sociedade por acesso a espaços que atendam, simultaneamente, às necessidades de convivência, informação e lazer. Constatou-se que o uso do Facebook pelas bibliotecas públicas possibilita o diálogo, a realização de atividades de mediação, a exemplo das atividades de disseminação de informação e de compartilhamento de conteúdos. Assim, concluiu-se que o Facebook se constitui como um espaço que potencializa a interação e comunicação entre bibliotecas e seus usuários reais e potenciais, de maneira a estimular a participação destes nas ações e atividades desenvolvidas no seu espaço físico. Com isso, representa uma estratégia para geração de capital social por essas bibliotecas, que também poderá contribuir para a ressignificação do seu espaço na sociedade como um “empório de ideias” - lugar favorecedor do crescimento mútuo e do diálogo.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas. Mediação da informação – bibliotecas públicas. Redes sociais da internet – bibliotecas públicas.

SANTOS, B. B. L. **Mediation of information and the use of the public library: Facebook as a dialogue strategy and participation of users.** Salvador: UFBA, 2015. 243f. Thesis (Master's Degree) - Post Graduation Program in Information Science - Institute of Information Science - Universidade Federal da Bahia (UFBA) - Salvador, 2015. Mastermind: Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes.

ABSTRACT

This paper addresses the use of social media websites by public libraries as a strategy to allow exchanges and a broader participation of users in efforts held in the physical environment of libraries. In view of this, the presence in social media websites of the public libraries associated under the Brazilian System of Public Libraries has been reviewed and described, alongside the means to which they have been typically resorting to draw users to the physical environment of libraries. This research is characterized as a descriptive study, and is grounded on the assessment of multiple cases out of a sample comprising 14 Brazilian public libraries. The collection techniques and tools and data analysis applied include direct observation of interactions and exchanges between the libraries reviewed and their users through social media websites, as well as the circulation of questionnaires to be responded by such libraries. As a procedure for collection and analysis of data, a category-based analysis was developed, using the information posted by such libraries, in addition to content analysis for the exchanges gathered. Thus, the data analysis was performed by combining quantitative and qualitative approaches. Over the progress of this research, the main social media website used by such libraries was found to be Facebook. It provides several tools for expanding the access to the services provided by such libraries, but most of their possibilities remain unused. As a result of the direct observations, the information mostly posted on Facebook by such libraries, which is deemed as more attractive to users, revolves around the cultural activities and efforts organized by these libraries. However, the number of intensive exchanges may still be considered insufficient for such social media website. Notwithstanding, this study was able to identify that some exchanges were capable of raising the dialogic, aesthetic, teaching and ethical dimensions of the mediation of information. Furthermore, although the strategies of these libraries to encourage the participation of users in their cultural activities and efforts were only targeted at disseminating such initiatives, such strategies of mediation were found to be mediating actions which managed to bridge the distance between users and the physical environment of the libraries. The analysis of information obtained by circulating a questionnaire to be responded also allowed finding that there is great demand by public of access to environments that meet their sociability, information and leisure needs. This research ascertained that the use of Facebook by public libraries facilitates dialog, and organization of efforts of mediation, which are illustrated by information dissemination and content sharing efforts. On account of this, Facebook may be seen as an environment that leverages interaction and communication between libraries and their actual and potential users, managing to further their participation in events developed in the physical environment of libraries. Therefore, it may be a recourse for libraries to generate social capital, meanwhile contributing to reshape the role they play in the society as “emporium of ideas” — places that promote mutual growth and dialog.

Keywords: Public libraries. Mediation of information – public libraries. Social media websites – public libraries.