DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n2p333

ACESSO AOS SERVIÇOS E PRODUTOS DA BIBLIOTECA EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19: POSSIBILIDADES DE USO DO *FACEBOOK*

ACCESS TO LIBRARY SERVICES AND PRODUCTS IN COVID-19 PANDEMIC TIMES: POSSIBILITIES OF FACEBOOK USE

Bruna Lessa[a]

RESUMO
Objetivo: Este artigo pretende apresentar recursos do site de rede social Facebook que podem ser utilizados por bibliotecas para a disponibilização de seus serviços, sobretudo, no contexto pandêmico. **Metodologia**: Por meio da revisão de literatura sistemática sobre o tema em questão a partir da recuperação de artigos na Base de Dados em Ciência da Informação, bem como da adoção da técnica da observação direta dos recursos disponíveis no Facebook, buscou-se relacioná-los ao uso das ações desempenhadas pelas bibliotecas. **Resultados**: O Facebook é o site de rede social mais utilizado no mundo. Possui vários recursos que o caracterizam como espaço virtual de interação, possibilitando o diálogo e facilitando a realização de atividades de informação por bibliotecas. **Conclusões**: O uso do Facebook pode ampliar a interlocução entre bibliotecas e usuários no contexto da Covid-19. Importante considerar a necessidade de atualização constante das competências em informação e comunicação dos profissionais atuantes em bibliotecas a fim de expandir com maior qualidade a disponibilização dos seus produtos e serviços, criando espaços de estímulo ao diálogo com e entre seus usuários.

Descritores: Serviços - Bibliotecas. *Facebook*. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

A compreensão de que a biblioteca é um espaço de encontro e diálogo, coaduna-se com a ideia da biblioteca também como um espaço de participação

[a] Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Docente no Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA). E- mail: lessbruna@gmail.com

e convívio. Isto independe do seu aspecto físico, uma vez que o conceito de biblioteca vem sendo ampliado ao longo dos séculos. A biblioteca moderna, ou contemporânea, está em todos os lugares – assume sua multiplicidade – ao conectar não apenas os livros às pessoas, mas intermediar conexões entre saberes e práticas.

Acredita-se, portanto, que a biblioteca está onde seu usuário está. A disponibilização de seus serviços deve estar adaptada aos avanços tecnológicos, facilitando o acesso e uso da informação. Sob esta perspectiva, e refletindo acerca das condições tecnológicas disponíveis que podem sustentar a realização de suas ações no período da pandemia da Covid-19, estabeleceu-se como objetivo deste estudo apresentar possíveis incorporações das atividades tradicionalmente reconhecidas das bibliotecas aos recursos tecnológicos de informação e comunicação, sobretudo em sites de redes sociais.

A importância deste estudo advém do cenário atual, quando a população do mundo inteiro teve que manter o distanciamento físico, o que culminou no fechamento provisório de vários espaços de cultura e conhecimento, a exemplo das bibliotecas. Assim, tais espaços vêm procurando maneiras inovadoras para atrair e fidelizar seus usuários, não apenas como leitores de seus acervos, mas seguidoras de seus espaços virtuais, explorando-os, e participando de suas atividades, construindo e colaborando com a criação de sujeitos conscientes de seus deveres e direitos na sociedade.

Para refletir acerca deste fenômeno, tomou-se como referência estudos no âmbito da comunicação da informação e seus processos de transmissão, sites de redes sociais e bibliotecas. Quanto ao delineamento da pesquisa, adotou-se o método de revisão sistemática do tema em questão, de modo que as informações científicas disponíveis pudessem compor as análises da pesquisadora. Para isso, foram recuperados 40 artigos científicos relacionados ao uso do Facebook por bibliotecas na Brapci - Base de Dados em Ciência da Informação. Para o processo de análise dos recursos disponíveis no Facebook foi aplicado a técnica de observação direta.

A partir da análise dos resultados, concluiu-se que as bibliotecas podem utilizar o site de rede social Facebook como um recurso tecnológico para oferta

de seus serviços e produtos. A utilização dos recursos do Facebook pode ampliar a interlocução entre bibliotecas e seus usuários, no entanto, é importante considerar a necessidade de atualização constante das competências em informação e comunicação dos profissionais atuantes em bibliotecas, a fim de expandir com maior qualidade a disponibilização dos seus serviços, criando espaços de estímulo ao diálogo com e entre seus usuários.

2 A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE DA BIBLIOTECA EM AMBIENTES VIRTUAIS

O caráter social da informação é acentuado nas interações entre os sujeitos, quando é desenvolvido negociações simbólicas para a construção de uma identidade cultural. Assim, a capacidade inerente ao ser humano de se comunicar é vital para seu desenvolvimento em sociedade, pois ao fazê-lo concede ao outro o desejo de conhecê-lo. No entanto, a ação comunicativa só é eficaz quando há o processo de transmissão, pois esta ultrapassa os limites do tempo e espaço. De acordo com Debray (2000, p. 15),

> Se a comunicação é essencialmente um transporte no espaço, a transmissão é essencialmente um transporte no tempo. A primeira é pontual ou sincronizante [...] uma rede de informação religa, sobretudo, contemporâneos (um emissor a um receptor, simultaneamente, presentes nas duas extremidades da linha). A segunda é diacrônica e caminhante [...], estabelece ligação entre vivos e os mortos, quase sempre, na ausência física dos 'emissores'. [...] A comunicação se distingue pelo fato de resumir, enquanto a transmissão se distingue pela prolongação (correndo o risco, com esse mesmo objetivo, de condensar suas formas de expressão: divisa, logotipo, apólogo, parábola, etc.).

Para que o processo comunicativo ocorra é necessário um agente de mediação, seja humano ou não-humano, que possibilite conectar os sujeitos envolvidos neste processo. Na comunicação, a informação circula entre contemporâneos, enquanto na transmissão, sob a perspectiva de Debray, a informação ultrapassa os limites do tempo e do espaço. No processo de transmissão, a aplicação pode estar voltada à preservação da memória, no processo de comunicação, ao compartilhamento de informações. Entretanto, a transmissão só alcança seu objetivo quando há partilha no que fora comunicado,

e, principalmente, quando os sujeitos envolvidos se apropriam do conteúdo compartilhado.

González de Gomez (1993) denomina este processo como transferência de informação, quando os sujeitos começam a representar aquilo que aprendem e a socializar o conhecimento. Nesse sentido, é a partir da ação relacional, os quais envolvem regras de uso para geração e transmissão da informação, que o conhecimento é criado e mediado em diferentes linguagens.

Com o surgimento da escrita, por exemplo, e posteriormente, dos meios de comunicação de massa, os quais têm progredido com o auxílio dos recursos tecnológicos, o ato de comunicar e transmitir informações ganha importante relevância à medida que o homem pode registrar, documentar e organizar suas ideias, criando bancos de dados na *web.*

O uso de símbolos neste processo comunicativo, possibilita a apropriação e tradução coletiva de códigos e linguagens pelos sujeitos, imprescindível para as interações sociais e culturais. Tal fenômeno da comunicação favorece o entendimento, mesmo que involuntário, de compreender as estruturas sociais que há num grupo social. Desse modo, “Assim como informar e informar-se, mediar a informação não é, nessa compreensão, atividade passiva de transmissão de conteúdos, mas forma de atuação nos e com os sentidos.” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2008, p. 21).

A relação, portanto, que há entre o meio e aquele que está sendo beneficiado nesta interação, resulta na transmissão da informação que é mediada não apenas àqueles receptores do momento exato em que foi realizada, mas, a tantos outros que no futuro a queiram conhecer por meio do acesso aos registros do conhecimento.

Logo, o conhecimento gerado resulta da interação social e dos instrumentos de registro, que podem ser desde um livro até uma página da *internet*. A ideia de interação social pressupõe a existência de um espaço coletivo, de uma comunidade. Entretanto, viver em comunidade não significa, necessariamente, viver em harmonia, mas aprender a negociar interesses divergentes, emergindo para o conceito de identidade como um espaço de compartilhamento de ideias, de crescimento mútuo e de diálogo.

É nesta negociação, que envolve a interação, a compreensão e tradução da linguagem do outro, no compartilhamento de ideias, que se pode considerar a relação entre comunicação, transmissão e mediação. A mediação se caracteriza como um processo por meio do qual se pode alcançar tanto a comunicação quanto a transmissão, assim a mediação é o elemento subsidiário que dá suporte ao processo de construção e compartilhamento do conhecimento, pois está presente em todo o processo, seja através de agentes humanos (tais como profissionais da informação) ou não-humanos (*hardwares*, *softwares*, *internet*, *etc*.), ou ainda, de ambos.

Com o surgimento do conceito de *internet* nos anos 1970 por Vint Cerf e Bob Khan, os quais propunham a interligação de mais de uma rede informática, da *World Wide Web* (WWW) e depois o *Hyper Text Markup Language* (HTML), nos anos 1980, por Tim Berners- Lee, houve um avanço no acesso aos conteúdos que, por meio das hiperligações, estavam uniformemente ligados entre si. Na década seguinte, anos 1990, foi lançado o primeiro *browser* – Mosaic, que facilitou o acesso à rede mesmo para aqueles cujos conhecimentos de computação eram básicos, sendo aberta oficialmente para a comunicação social, utilizada cada vez mais pela sociedade em geral (CASTELLS, 2003, p. 13-18).

Década após década, até os dias atuais, a *internet* vem evoluindo como meio de comunicação de massa, caracterizando-se como um dispositivo que tem quebrado barreiras de tempo e espaço. A consequência desse desenvolvimento acelerado culminou no que foi denominado por Tim O'Reilly (2005) de *web* 2.0, que a descreveu assim:

> [...] é a mudança para uma 'nova' Internet como plataforma, e o entendimento das regras para obter o sucesso nesse novo ambiente. Uma das regras mais importantes é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos da grande rede, tornando-os melhores, e à medida que mais pessoas os utilizem, aproveita-se da Inteligência Coletiva.

Esse termo - *web* 2.0 - fora instituído devido aos novos rumos que a interação via rede foi condicionada, não representando exatamente uma revolução, mas sim uma adaptação aos novos dispositivos de comunicação da internet, que vêm fazendo com que ela se torne cada vez mais social, pois eles

concedem aos usuários a possibilidade de criar e interagir de forma colaborativa com pessoas situadas em diversos lugares do mundo, e construir coletivamente o conhecimento.

Com o distanciamento físico para conter a pandemia da Covid-19, potencializou-se a necessidade contínua do uso de recursos multimídia para manter a conexão entre as pessoas e, sobretudo manter o fluxo das atividades em cada setor da economia mundial. Diversos aplicativos são lançados, outros aprimorados, todos com a finalidade de suprir a demanda de tornar as pessoas mais próximas de sua rotina social, o que de certa maneira tem potencializado alguns problemas no uso da internet, a maioria deles relacionados à segurança do usuário e a disseminação de notícias falsas (*fake news*), o que não iremos discutir neste artigo.

É necessário também acrescentar que os serviços e a maneira tradiconal de interação da biblioteca não estão excluídos desse contexto pandêmico. Bibliotecas de todos os lugares no mundo estão desenvolvendo ações que possibilitem o acesso aos conteúdos de seus acervos e seus serviços de forma remota.

> A Biblioteca Nacional da França, por exemplo, está organizando exposições virtuais [...] a Biblioteca Granby de Quebec, Canadá, destaca o conteúdo focado na aquisição de novos recursos, e a Biblioteca Pública de Nova York aprimorou seu aplicativo *SimplyE* para gerenciar clubes de livros *on-line* [...] Bibliotecas públicas em Kibera e Nakuru, no Quênia [...] estão promovendo o conteúdo do Covid-19 no idioma local por meio das mídias sociais e divulgando recomendações de livros, enquanto a Autoridade de Bibliotecas de Gana [...] promove o acesso ao seu conteúdo digital, além de publicar as principais informações de saúde [...] A Biblioteca Pública de Kota, na Índia, também aumentou seus serviços *on-line*, promovendo a biblioterapia como uma maneira de ajudar os usuários durante a crise, e recebeu cobertura útil na imprensa local [...] A Biblioteca da Universidade da Malásia está desenvolvendo ferramentas para facilitar as pesquisas *on-line* e a coleta de dados sobre a pandemia do Covid-19 e também está preparando um pôster para explicar seu trabalho, enquanto a Biblioteca da Universidade Abgu Papazian da Armênia oferece a oportunidade de se comunicar com bibliotecários remotamente (IFLA...2020, tradução nossa).

No Brasil, o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo, por exemplo, tem disponibilizado gratuitamente *Webinars* sobre diversos temas,

utilizando plataformas para o ensino à distância, já a Biblioteca do Poder Judiciário de Alagoas organizou e disponibilizou em seu *site* diversos conteúdos sobre recursos de informação, capacitação e lazer baseado no perfil de seus público especializado – trabalhadores da justiça. O Sistema Integrado Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí ofertou municursos por meio da plataforma *Google Meet* para comunidade interna e externa à Universidade, sobre temas como comunicação científica, pesquisa em base de dados, e normas e padrões para trabalho científico.

Vê-se, portanto, o esforço conjunto em manter a identidade e a função da biblioteca no distanciamento físico, direcionando-a a suprir demandas em um novo formato de atendimento, bem como, criar novos serviços para seus usuários com os recursos disponíveis na *web*.

2.1 A BIBLIOTECA *ON-LINE* E O DISTANCIAMENTO FÍSICO

O aumento do consumo de *internet* também contribuiu para novos hábitos na vida cotidiana das pessoas. Em pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), a internet no Brasil evoluiu em 25% no pico de uso no contexto da Covid-19 no final de março de 2020, a partir de dados coletados junto ao Brasil Internet Exchange (IX.br[1]) (CGI.br...2020), levando o Centro de Informações da Rede Brasileira (NIC.br) a alavancar as iniciativas quanto à melhoria na distribuição da conexão da internet em todos os lugares do Brasil.

As relações sociais se reconfiguram no ambiente virtual, fazendo com que a ideia de rede social na *internet* represente não apenas as conexões existentes entre indivíduos e instituições, mas também a ideia de um espaço público quando o acesso, a facilidade e rapidez com que se compartilham informações, possibilitem gerar novos conhecimentos e, consequentemente, um lugar de visitação, permanência e convívio.

Neste contexto, surgem os *sites* de redes sociais, que segundo Boyd e

[1] Pontos de troca de tráfego, ou trocas na Internet. São pontos neutros em que diferentes organizações estão interconectadas para trocar pacotes de dados da Internet. Os IXPs são formados por *data centers*, usando equipamentos que permitem a conexão simultânea de centenas de organizações (CGI.br...2020).

Ellison (2008, p. 211, tradução nossa), são

> [...] como serviços baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir um perfil público ou semippúblico dentro de um sistema limitado, (2) articular uma lista de outros usuários com quem eles compartilham uma conexão, e (3) ver e percorrer sua lista de conexões e aquelas feitas por outras pessoas dentro do sistema[2].

Os *sites* de redes sociais podem ser utilizados por seus atores, unicamente, tanto para expor suas conexões e tornar público sua identidade virtual ou perfil, quanto ampliar os contatos e estabelecer novas interações. Por meio destes *sites*, a interação que acontece entre os sujeitos potencializa um relacionamento mais dinâmico e interativo, quando podem, a partir de suas conexões, definir qual tipo de relacionamento deseja ter com outro ator e a intensidade dessa relação.

Esta interação que acontece nestes *sites* é diferente na interação face-a-face. De acordo com Rosa e Santos (2013, p. 21), a interação nos *sites* de redes sociais apresenta algumas características:

> [...] dá-se por meio de perfis elaborados pelos usuários que se representam nas redes; independe de critérios de tempo e de espaço; pode advir em diferentes modalidades (um-para-um, um-para-muitos e muitos-para-muitos); permite o acesso e a interferência de diferentes usuários conectados pela rede.

A partir das características acima citadas e a experiência no uso desses dispositivos pela pesquisadora, identifica-se que a adaptação da sociedade a esta nova forma de interação, entre outros fatores, está ligada a apropriação das facilidades oferecidas pela *web* 2.0, também chamada de *web* social por Margaix Arnal (2007), a qual concede aos usuários, por meio de diversas ferramentas, a possibilidade de criar e interagir de forma colaborativa com pessoas de qualquer lugar do mundo, e construir coletivamente o conhecimento, com isso, tornando o conteúdo disseminado mais dinâmico e interativo

Os *sites* de redes sociais, por exemplo, uma dessas ferramentas da *web* 2.0, viabilizam a rápida atualização das informações; a liberdade de espaço para criar debates; o acesso à diversidade dos pontos de vista sobre um determinado

[2] *[...] as web-based services that allow individuals to (1) build a public or semi-public profile within a limited system, (2) articulate a list of other users with whom they share a connection, and (3) see and scroll through your list of connections and those made by others within the system.* (BOYD; ELLISON, 2008, p. 211).

assunto; a capacidade em associar o real ao imaginário e, sobretudo, a expressão de ideias sem censura.

Ao pensar a biblioteca como um espaço de interação contínua, que possibilite um diálogo mais aberto e acolhedor, e sabendo que o foco da biblioteca é o usuário, já que todos os seus serviços são direcionados a ele, a partir do momento que este passa a utilizar de novos meios para buscar e acessar informação, a biblioteca deve considerar esta transformação e/ou adaptação, atendendo às mudanças no comportamento das pessoas em relação ao uso e busca da informação, "[...] implementado novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais." (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2012).

Assim, a evolução da *web* e, logo, a evolução do usuário na busca por informação nos faz refletir sobre a evolução, também, da biblioteca. De acordo com Maness (2007, p. 48)

> Não requer muita imaginação para começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação e ação. Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. [...] Redes sociais, em vários sentidos, é Biblioteca 2.0.

Nesse sentido, entende-se que a utilização de ferramentas da *web* social pela biblioteca pode ser compreendida como uma estratégia que poderá intensificar a mediação de seus serviços, podendo também potencializar a comunicação com seus usuários por meio da interação propiciada pelas ferramentas sociais da *web*, favorecendo a transmissão da informação.

Importante considerar que, o uso de recursos tecnológicos de informação e comunicação, representado nesta pesquisa pelos *sites* de redes sociais, não se configura como substituto das ações que a biblioteca desempenha em seu

espaço físico, mas como uma medida inovadora frente ao distanciamento físico necessário para conter a Covid-19.

Assim, neste estudo, partiu-se da premissa que por meio do uso significativo e mediador desses *sites*, estrategicamente, intensifiquem-se as ações mediadoras das bibliotecas. Este uso qualificado poderá promover a ressignificação da biblioteca neste cenário pandêmico como um espaço híbrido de produção de saberes e encontro de pessoas além de seus espaço físico.

3 A BIBLIOTECA E O USO DO *FACEBOOK* NO CONTEXTO PANDÊMICO

A utilização do *Facebook* pelas bibliotecas tem potencializado a interação com seus usuários, possibilitando uma comunicação a qualquer hora e em qualquer lugar, ou seja, uma interação que está além das barreiras geográficas. A nova e contemporânea biblioteca está centrada no seu usuário aonde quer que ele esteja e, como apontam os dados do relatório *Digital in* 2020, publicados pelo *We Are Social* (WE..., 2020), o *Facebook,* é o *site* de rede social mais utilizado no mundo, logo, nele encontram-se boa parte dos usuários das bibliotecas.

A adoção do uso do *Facebook* pelas bibliotecas possibilita maior interação entre bibliotecas e seus usuários. Com a observação direta deste *site*, quando foi criada uma planilha para registro de todos os recursos disponíveis, funcionalidades e características, para melhor percepção do uso pelas bibliotecas, além da experiência desta pesquisadora, verificou-se que o uso deste *site* de rede social é uma tendência tanto de instituições socioculturais, tais como as bibliotecas, quanto da população em geral para interagir com sua rede de amigos/seguidores e, esta forma de interagir e comunicar refletiu também no governo brasileiro.

Em abril de 2015 (BRASIL, 2018) o Governo Federal estabeleceu uma parceria com o *Facebook* a fim de ampliar a inclusão digital no Brasil e garantir que boa parte da população, considerada pobre ou de áreas isoladas, pudessem ter acesso à serviços básicos, tais como educação, saúde, cultura, emprego e tecnologia.

Esta parceria inclui a disponibilização de recursos tecnológicos para o estabelecimento de rede *wi-fi* gratuita e de alta velocidade em locais com grande

vulnerabilidade social. A ideia é que os cidadãos brasileiros possam, a partir de qualquer dispositivo móvel, acessar informações de utilidade pública, inclusive bibliotecas *on-line*. Frente a isso, a presença das bibliotecas no *Facebook* tem se tornado cada vez mais comum, principalmente pelo fato dele ser um espaço virtual de uso gratuito onde se pode divulgar serviços, interagir com pessoas e fazer novas amizades.

Assim, a partir da busca na Brapci - Base de Dados em Ciência da Informação, no mês de maio 2020, sobre os termos – "*biblioteca"* e "*Facebook"* - foram recuperados 40 artigos científicos relacionados, dos quais se realizou uma leitura técnica a fim de identificar os possíveis usos do *Facebook* por bibliotecas descritos nestes trabalhos científicos.

Ressalta-se que na maioria dos artigos analisados o objetivo do estudo está concentrado em analisar o comportamento informacional das bibliotecas nos *sites* de redes sociais, tais como o *Facebook;* apresentar a motivação das bibliotecas para a utilização desse *site;* mostrar o potencial do *Facebook* como recurso mediador para a interação entre bibliotecário e usuário; evidenciar o uso do *Facebook* pela comunidade de usuários de determinadas bibliotecas; identificar as necessidades de informação dos usuários a partir da interação pelo *Facebook*; ou elencar os serviços que são oferecidos por bibliotecas no ambiente do *Facebook.*

Nesta perspectiva, acredita-se que o *Facebook* se caracteriza como um recurso estratégico para o desenvolvimento de atividades de mediação da informação pelas bibliotecas, sobretudo, na crise pandêmica da Covid-19.

Contudo, embora os trabalhos tenham reforçado o uso deste *site* pelas bibliotecas, identificou-se que em nenhum deles há um delineamento dos principais recursos disponibilizados pelo *Facebook* e, sobretudo, como podem ser usados pelas bibliotecas para disponibilização de seus serviços e produtos.

Desse modo, com a observação direta dos recursos disponíveis no *Facebook*, verificou-se que nesse *site* existem três possibilidades de se fazer a apresentação de uma pessoa ou instituição em seu espaço virtual:

a) perfil: possibilita o acesso aos conteúdos, e a relação entre as pessoas é de "amizade", permitindo estabelecer uma interação diferenciada de outro perfil;

b) página (antes chamadas de *fanpages*[3]): está vinculada diretamente a um administrador, que pode ser uma pessoa, ou uma instituição. A relação entre os participantes é de "seguidor", ou "fã". Neste tipo de apresentação é ilimitado o número de fãs, e ainda é possível avaliar a página, por meio do *Facebook Insights*[4];

c) grupo: é possível envolver outras pessoas na gestão da totalidade ou parte do grupo, sendo permitida a delegação da gestão a outros moderadores.

Dentre estas três possibilidades de apresentação, acredita-se que a opção "página" seja a mais adequada a presença de bibliotecas no *site*. Embora esse tipo de apresentação não permita enviar *e-mails* para os seguidores diretamente, possibilita um número ilimitado de fãs, o que é bom para as bibliotecas, pois favorece a aproximação com usuários potenciais.

No entanto, importante considerar os recursos disponíveis no *Facebook* para a qualidade do uso pelas bibliotecas no que tange a mediação da informação. Para chegar no objetivo principal desta pesquisa, buscou-se analisar tais recursos em suas funcionalidades e potencialidades, com o objetivo de melhor compreender as possibilidades de utilização por parte das bibliotecas, apresentados no Quadro 1.

[3] São páginas interativas que permitem aos usuários compartilhar seus produtos/serviços com outros usuários do *Facebook*, utilizando fotografias, mural, grupos de discussão, anunciar eventos, e usar outros aplicativos do *Facebook*. Estas páginas devem ser criadas utilizando-se o perfil pessoal da sua conta no *Facebook*, para que todas as funcionalidades sejam utilizadas. A diferença é que elas podem ser administradas por diversos administradores que permanecem anônimos. O perfil criado é o da empresa/organização/instituição/pessoa pública com seus produtos/serviços/promoção pessoal.

[4] O *Facebook Insights* permite aos proprietários de páginas no *Facebook* gerarem métricas em torno de seu conteúdo, compreender e analisar tendências dentro do crescimento dos usuários e dados demográficos.

Quadro 1 - Principais recursos do Facebook

RECURSOS	FUNCIONALIDADE
Caixa de "Status" - Mural	Local onde se coloca informações/mensagens. Na caixa podem aparecer as perguntas, "Como vai você?", ou "Como está se sentindo? " , justamente para aumentar a criatividade no momento em que for escrever algo. Nela, o utilizador pode escolher para quem deseja publicar o conteúdo, assim como publicá-lo para o público em geral, adicionar um "amigo" ou um lugar, ou, ainda se desejar inserir um arquivo.
Álbum de fotos e vídeos	Espaço onde se podem enviar fotos e vídeos. Em cada arquivo é possível marcar amigos, um lugar e incluir um comentário. Qualquer usuário do *Facebook*, desde que lhe seja conferida a autorização pelo proprietário do perfil ou página, também pode fazer comentários ou compartilhar esses arquivos.
Compartilhar *Links*	É possível também na caixa de *status* compartilhar textos, vídeos, áudios a partir de um endereço URL. O próprio sistema busca um resumo do texto com imagem ou mesmo uma miniatura do vídeo relacionar ao *post*. Os utilizadores podem, ainda, fazer um comentário.
Opões "Curtir", "Comentar" e "Compartilhar"	A partir dessas opções que permitem interações diretas com os outros usuários do *Facebook*, pode-se tornar visível que a mensagem que foi publicada agradou, assim é possível fazer algum comentário, como também distribuí-la a quem interessar.
Bate-papo	É possível conversar com vários "amigos" em tempo real.
Envio de mensagens	Neste espaço se pode enviar uma mensagem *off-line* para qualquer usuário do *Facebook*, desde que está autorização seja concedida em suas configurações de privacidade.
Criar grupos	Permite que se crie grupos restritos para criar espaços de discussões de assuntos em comum, ou simplesmente enviar mensagens.
Criar página	É criada para que o público em geral possa interagir com instituições, empresas, organizações ou até mesmo indivíduos bastante populares, já que permite que um número infinito de pessoas faça parte de sua rede de relacionamento.
Opções de *plugins*	O *Facebook* oferece gratuitamente oito opções de aplicativos para integrar um *site* de seu usuário com a sua plataforma, são eles: *Like Button, Activity Feed, Recomendations, Like Box Login Button, Facepile, Live Stream* e *Comments*. Cada um deles permite que uma ação seja realizada dentro de uma página e reproduzida dentro do *Facebook.*
Criar eventos	Possibilita que o usuário crie e divulgue seus eventos, convidando a todos que desejar. O próprio sistema organiza aqueles que aceitaram o convite e proporciona ao usuário uma estratégia para melhor planejar seu evento.
Busca social	Recupera qualquer informação dentro do *Facebook*, desde quem está no *site*, suas preferências e suas publicações até uma biblioteca mais próxima, por exemplo. Esta busca está baseada no filtro das preferências dos seus "amigos" ou "seguidores". Esta ferramenta ainda está em fase BETA, disponibilizado apenas para os EUA. Os outros países terão acesso gradualmente, ou, mudando o acesso para o *Facebook* no idioma inglês e entrar na lista de espera, acessível pela página *facebook*.com/about/graphsearch. Ao contrário dos motores de busca convencionais, a pesquisa é projetada para compreender o significado das frases inseridas pelo pesquisador e, em seguida, fornecer resultados específicos, como pessoas, lugares, livros ou filmes que apenas *links* para páginas da *web*.
Notificações	É possível que os contatos dos usuários recebam notícias do perfil ou página do usuário, e vice-versa.
Facebook live	Permite criar vídeos em formato *streaming* em tempo real.
***Feed* de páginas**	Possibilita reunir páginas de interesse e acompanhar suas postagens e/ou notícias.
Agendamento de publicações	Permite agendar publicações na página do *Facebook*. Pode ser utilizado para publicação, mesmo nos finais de semana, ou até mesmo postar uma informação em horário pré-determinado.

Fonte: Dados da pesquisa.

Após a observação direta de tais recursos, surgiu uma inquietação sobre como eles poderiam ser melhor explorados pelas bibliotecas para mediação da informação e disponibilização de seus serviços, chegando-se ao principal objetivo deste artigo, já descrito em sua introdução. Assim, no Quadro 2, apresenta-se uma relação entre os serviços considerados tradicionais ofertados pelas bibliotecas e os recursos disponíveis no *Facebook*, de maneira a indicar possibilidades de expansão de uso desse *site* a partir das aplicações sugeridas e potencializar as atividades da biblioteca no contexto do distanciamento físico necessário para o controle da pandemia criada pelo coronavírus – Covid-19.

Quadro 2 - Recursos do Facebook que podem ser usados pelas bibliotecas para disponibilização de seus serviços durante a pandemia do Covid-19 (continuação)

SERVIÇOS	BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UTILIZANDO O *FACEBOOK*	APLICAÇÃO DOS RECURSOS DO *FACEBOOK* PELAS BIBLIOTECAS
OUVIDORIA	Canal de comunicação, geralmente feito pessoalmente, por correspondência, por telefone ou através de urnas coletoras colocadas, com este objetivo específico, em locais bem visíveis da biblioteca. No entanto, se o usuário não se identificar é impossível o retorno da biblioteca.	O *Facebook* fornece um canal interativo de comunicação que permite a participação da comunidade através de consulta na tomada de decisões biblioteca, ao relatar sobre as ações a serem realizadas e as expectativas dos seus usuários, o que propiciará a avaliação dos seus serviços. O *site* permite coletar indicadores qualitativos, pois é aberto a resenhas escritas por usuários, para adicionar questionários, perguntas, etc. Com isso, as respostas podem ser avaliadas, permitindo conclusões auxiliarão a tomada de decisões para corrigir erros e melhorar a qualidade dos serviços.	Bate-papo, envio de mensagens *off-line*, comentário (resposta) a algum questionamento feito pelo usuário, ou mesmo, uma sugestão e elogio, que pode ser acentuado pela opção “curtir”. Criação de enquetes para melhorar o serviço da biblioteca.
MEMÓRIA LOCAL	O registro pode ser feito por meio de gravadores de som ou vídeo, quando possível. Geralmente sua transcrição é gráfica (suporte papel), ou em CD. Há coleções de fotos antigas para a formação do acervo histórico.	O *Facebook* possibilita criar um conjunto de fotografias que podem ser visualizadas pelo público. Por ser um *site* de rede social, pode também haver colaboração de envio de fotos, documentos históricos para que sejam integrados ao acervo fotográfico virtual.	Criação de grupos com interesses histórico-sociais e, que compartilhem com documentos para inserção do acervo fotográfico virtual. Disponibilização de fotos históricas em seu álbum.
SERVIÇOS ESPECIAIS	Mesmo tendo como princípio oferecer informação, a biblioteca oferece serviços especiais direcionados, principalmente à mulheres, crianças, jovens, idosos, deficientes visuais. Cada grupo tem uma atenção especial da biblioteca, e para tal ela cria atividades, na maioria das vezes, dentro da própria biblioteca.	Similarmente a biblioteca, o *Facebook* tem a capacidade de se relacionar com diferentes tipos de usuários e que, muitas vezes, possuem interesses em comum. Desta forma, pode ajudar a atingir os cidadãos que, devido a problemas de acessibilidade não podem obter as informações necessárias para desfrutar dos serviços da biblioteca. Além disso, pode oferecer a possibilidade de acompanhar as atividades *on-line* tornando-se um serviço de extensão bibliotecária.	Criação de grupos para espaço de discussões. Bate-papo, envio de mensagens *off-line*, comentário (resposta) a algum questionamento feito pelo usuário. Disponibilização de *links* para cursos *on-line.*
SERVIÇOS DE EXTENSÃO	Podem ser: biblioteca-móvel, caixa-estante (também chamadas de bibliotecas ambulantes), biblioteca de verão e bibliotecas ramais ou sucursais. Pode, também, utilizar espaços públicos com	O *Facebook* pode aumentar a repercussão dos serviços, de maneira a aumentar a quantidade de pessoas informadas sobre eles. Pode também servir como auxílio na captação de recursos para tal e, conseguir voluntários. Assim, mais usuários e	Disponibilização de informações no mural da biblioteca sobre os serviços de interesse público. Apresentação de fotos e vídeos dos serviços oferecidos no contexto da pandemia da Covid-19.

	programas de leitura em parques, estações de trem e/ou metrô, ou em espaços privados, como *shopping centers*.	melhores possibilidades técnicas para desenvolver os serviços. Também pode criar clubes de livros ou fóruns temáticos.	Criação de grupos com objetivo de incentivar à leitura, indicação de livros, fontes de informação sobre a Covid-19.

Quadro 2 - Recursos do *Facebook* que podem ser usados pelas bibliotecas para disponibilização de seus serviços durante a pandemia do Covid-19 (conclusão)

SERVIÇOS	BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UTILIZANDO O *FACEBOOK*	APLICAÇÃO DOS RECURSOS DO *FACEBOOK* PELAS BIBLIOTECAS
INFORMAÇÃO UTILITÁRIA	Orientação presencial para a comunidade sobre necessidades informacionais específicas	O *Facebook* pode abrir um espaço para questionar a comunidade virtual de usuários sobre os seus interesses, levando-se em conta as limitações legais e éticas sobre a privacidade dos usuários e à proteção dos dados.	Criação de grupos com usuários que tenham interesses em comum. Compartilhamento de *links*, imagens, vídeos, textos e disponibilização de *plug-ins* para acesso a outras fontes de informação na *web* que tragam informações úteis para o cotidiano das pessoas.
AÇÃO CULTURAL	Abertura do espaço local para atividades culturais: grupos com interesse em criação literária – poesia, literatura de cordel, contos; música (grupos corais, de instrumentos musicais); ecologia (com campanhas e passeios programados), entre outros.	O *Facebook* permite filiação e participação voluntária dos indivíduos em grupos e atividades geradas por eles com base em interesses comuns. A produção de ações ligadas à cultura potencializa a multiculturalização de maneira interativa.	Criação de eventos e gerenciamento do público-alvo. Disponibilização de informações no mural da biblioteca sobre suas atividades remotas. Criação de vídeos para visita virtual aos espaços da biblioteca. Parceria com artistas para transmissão de vídeo ao vivo por meio do *Facebook live*.

Fonte: Elaboração da autora baseado em Accart (2012), Brasil (2000, p. 93-103), Garcia Giménez (2010).

Por meio da análise das informações expostas no Quadro 2, é possível verificar a potencialidade de utilização dos recursos do *Facebook* pelas bibliotecas para realização de suas atividades de informação. No entanto, tal contexto impõe reflexões sobre a ressignificação da biblioteca pós-pandemia. Tais reflexões estão centradas desde a urgência em adquirir múltiplas competências em informação e comunicação a constituição de um novo paradigma para o acesso, uso e disseminação da informação.

O cenário da pandemia da Covid-19 potencializou a chamada "explosão informacional", contudo, de uma forma diferente, pois a informação neste século está cada vez mais instantânea, imprevisível, incerta, o que de certo modo caracteriza o conceito de modernidade. Os laços sociais que são criados nas redes *on-line,* e mediados eletronicamente, faz do espaço virtual um lugar de reinvenção, assinalando o fenômeno que vêm definindo o comportamento humano.

Com isso, a identidade simbólica da biblioteca contemporânea aponta para a sua ressignificação. Seu papel em meio a pandemia a qualifica como um espaço que transcende a preservação do livro e acesso à leitura, mas, sobretudo, um espaço de cultura e disseminação da informação, um espaço acolhedor e agradável que possibilita a convivência entre as pessoas mesmo em distanciamento físico; um espaço de representações, que é adaptável às transformações sociais e humanas, e que se preocupa em manter a identidade e historicidade dos sujeitos.

Assim, acredita-se que por meio do uso dos recursos do *Facebook* pela biblioteca seja possível trocar informações de forma colaborativa, por exemplo, as opções "curtir", "comentar" e "compartilhar" representam formas de colaboração e participação, bem como a valorização e aceitação daquilo que fora publicizado. A apresentação de fotos e vídeos das ações de informação da biblioteca, podem inclusive estimular o público a estar em seu espaço físico, além de manter o relacionamento com os usuários, pois eles são convidados a interagir e participar das ações da biblioteca, construindo com isso uma rede social.

Embora os recursos tecnológicos disponíveis na atualidade possibilitem ampliar sua interação com a sociedade, deve-se compreender quais os verdadeiros objetivos, valores e impressões que podem ser construídos através

destes espaços virtuais de interação. Ressalta-se que a democratização e a participação social no ciberespaço terá realmente sentido quando houver capacitação direcionada para o bom uso da internet, com orientação para o desenvolvimento de processos cognitivos, ligados, sobretudo à ética e a cultura.

4 CONCLUSÕES

A biblioteca como um instrumento de socialização da cultura e mediadora do conhecimento amplia sua expressão e significado à medida que se coloca a serviço da sociedade. Por este aspecto, acentua-se o papel da biblioteca para manutenção das relações humanas frente à pandemia da Covid-19. A inserção da biblioteca no ambiente virtual simboliza o momento no qual esta instituição milenar avança em seus limites físicos e passa a coexistir também na imaterialidade, utilizando o ciberespaço para se comunicar com seus usuários.

Como resultado da análise e discussões apresentadas neste trabalho, acredita-se que o *Facebook*, por ser o *site* de rede social mais utilizado no mundo, pode se caracterizar como um espaço alternativo para disponibilização dos produtos e serviços da biblioteca. Esse *site* possui variados recursos que possibilitam o diálogo e a colaboração, o que facilita a realização de atividades de informação pelas bibliotecas, dentre elas, a disseminação da informação e o compartilhamento de conteúdo. Indica, portanto, seu potencial enquanto recurso tecnológico de informação e comunicação ao fomentar a interação entre bibliotecas e seus usuários reais e potenciais.

Importante considerar que os recursos disponíveis no *Facebook* aqui apresentados se configuram como proposta de uso incorporado aos serviços tradicionais das bibliotecas e, de forma alguma, defini-lo como o *site* mais qualificado para o uso das bibliotecas, ou ainda inibir a exploração de outras ferramentas da *web*. A ideia é que haja um estímulo em resposta às limitações de trabalho propiciadas pelo contexto pandêmico às atribuições sociais desempenhadas pelas bibliotecas. A consulta ao catálogo do acervo da biblioteca e a disponibilização de *e-books*, por exemplo, pode ser oferecido por meio dos recursos do *Facebook*.

Vê-se que é possível dar continuidade a uma série de ações

desenvolvidas pela biblioteca em espaços virtuais de interação, como o *Facebook*. Todavia, ressalta-se que os recursos tecnológicos de informação e comunicação devem ser ainda mais explorados pelas bibliotecas, a fim de possibilitar a disponibilização dos seus produtos e serviços, agregando-se o estímulo ao diálogo com os usuários.

Com efeito, tornar-se-á evidente a necessidade de estudos futuros que analisem as políticas adotadas pelas bibliotecas para adequação dos serviços em seus espaços físicos pós-pandemia, o seu papel educativo no que tange aos cuidados necessários na volta ao convívio social, e a preservação da memória social durante a pandemia, bem como–a disseminação da produção científica gerada nesse processo.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução de Antônio Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social Network Sites: definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**. v. 13, n. 1 , 2008, p. 210–230. Disponível em: http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html. Acesso em: 2 abr. 2020.

BRASIL. Governo do Brasil. **Parceria entre governo brasileiro e Facebook vai ampliar inclusão digital no País.** Disponível em: http://www.brasil.gov.br/governo/2015/04/dilma-e-zuckerberg-conversam-sobre-inclusao-digital-e-conectividade-no-panama. Acesso em: 30 mar. 2020.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

DEBRAY, Régis. **Transmitir:** o segredo e a força das ideias. Tradução de Guilherme João de Freitas Teixeira. Petrópolis: Vozes, 2000.

GARCIA GIMÉNEZ, Daniel. Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. **BiD**: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, Barcelona, n. 24., [não paginado], jun. 2010. Disponível em: http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm. Acesso em: 10 mar. 2020.

GCI.br. **IX.br reaches mark of 10 Tb/s of peak Internet traffic**. Disponível em: https://www.cgi.br/noticia/releases/ix-br-reaches-mark-of-10-tb-s-of-peak-internet-traffic/. Acesso em: 5 abr.2020.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria Nélida. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 3, p. 217-222, set./dez. 1993. Disponível em: http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1128. Acesso em: 10 abr. 2020.

IFLA. **COVID-19 e o Setor Global de Bibliotecas**. Disponível em: https://www.ifla.org/ES/node/92983#reasignacion. Acesso em: 20 mar.2020.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/.../1464. Acesso em: 30 mar. 2020.

MARGAIX ARNAL, D. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, deficiones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar./abr. 2007. Disponível em: http://eprints.rclis.org/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf . Acesso em: 4 mar. 2021.

NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, Luciana de Souza. Ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., Gramado, 2012. **Anais**[...]... Rio Grande do Sul: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REW.pdf. Acesso em: 25 abr. 2020.

O'REILLY, Tim**. What is Web 2.0?:** design patterns and business models for the next generation of software, 2005. Disponível em: http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html. Acesso em: 3 mar. 2020.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação:** saberes e fazeres da contemporaneidade. São Paulo: Infoeducação USP, 2008. Disponível em: http://infoeducacaousp.blogspot.com.br/. Acesso em: 22 mar. 2020.

ROSA, G. A. M. e; SANTOS, B. R. dos. **Facebook e as nossas identidades virtuais**: a negociação de identidades nas redes sociais, o medo de se expor e a subjetividade do homem contemporâneo. Brasília: Thesaurus, 2013.

WE ARE SOCIAL. Digital in 2020. Disponível em: https://wearesocial.com/digital-2020. Acesso em: 12 mai. 2020.

ACCESS TO LIBRARY SERVICES AND PRODUCTS IN COVID-19 PANDEMIC TIMES: POSSIBILITIES OF

FACEBOOK USE

ABSTRACT
Objective: This article intends to present features of the social networking site Facebook that can be used by libraries to make their services available, especially in a pandemic context. **Methodology**: By reviewing the systematic literature on the topic in question from the retrieval of articles in the Information Science Database, as well as adopting the technique of direct observation of the resources available on Facebook, we sought to relate them the use of actions performed by libraries. Results: Facebook is the most used social networking site in the world. It has several resources that characterize it as a virtual space for interaction, enabling dialogue and facilitating the performance of information activities by libraries. **Conclusions**: The use of Facebook can expand the dialogue between libraries and users in the context of Covid-19, however, it is important to consider the need for constant updating of the information and communication skills of professionals working in libraries in order to expand with higher quality the availability of its products and services, creating spaces to encourage dialogue with and among its users.

Descriptors: Services - Libraries. Facebook. Covid-19.

ACCESO A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA BIBLIOTECA EN TIEMPOS PANDEMICOS COVID-19: POSIBILIDADES DE USO DE FACEBOOK

RESUMEN
Objetivo: Este artículo pretende presentar características del sitio de redes sociales Facebook que las bibliotecas pueden utilizar para poner a disposición sus servicios, especialmente en un contexto de pandemia**. Metodología:** Al revisar la literatura sistemática sobre el tema en cuestión a partir de la recuperación de artículos en la Base de datos de ciencias de la información, así como al adoptar la técnica de observación directa de los recursos disponibles en Facebook, buscamos relacionarlos El uso de acciones realizadas por las bibliotecas. **Resultados**: Facebook es el sitio de redes sociales más utilizado en el mundo. Tiene varios recursos que lo caracterizan como un espacio virtual para la interacción, que permite el diálogo y facilita la realización de actividades de información por parte de las bibliotecas. **Conclusiones:** El uso de Facebook puede expandir el diálogo entre bibliotecas y usuarios en el contexto de Covid-19, sin embargo, es importante considerar la necesidad de una actualización constante de las habilidades de información y comunicación de los profesionales que trabajan en bibliotecas para expandirse con mayor calidad. la disponibilidad de sus productos y servicios, creando espacios para fomentar el diálogo con y entre sus usuarios.

Descriptores: Servicios - Bibliotecas. Facebook. COVID-19.

Recebido em: 18.05.2020
Aceito em: 04.03.2021