



Cultura de la información

Novas perspectivas para os usuários: as TICs em Unidades de Informação

Ieda Pelógia Martins Damian

Universidade de Sao Paulo
Brasil · iedapm@usp.br

Marco Antônio de Almeida.

Universidade de Sao Paulo
Brasil · marcoaa@ffclrp.usp

Héctor René Mena Méndez

Universidade de Sao Paulo
Brasil · hmena@usp.br

Resumo: O trabalho tece considerações acerca das novas possibilidades de relacionamento com os usuários nas unidades de informação proporcionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). São discutidas questões relacionadas ao acesso à informação e à apropriação social das tecnologias. Três casos de incorporação das TICs em unidades de informação são analisados: o Museu Casa de Portinari, dedicado ao artista plástico brasileiro; o Museu TAM, maior museu de aviação do mundo mantido por uma companhia aérea privada; a Biblioteca São Paulo (BSP). O foco das análises foi a prestação de serviços de referência virtual, a utilização de redes sociais e a oferta de tecnologia nas unidades de informação. Como metodologia, adaptamos alguns princípios do método SWOT e navegação online nos sites do Museu Casa de Portinari e Museu TAM, com o objetivo de construir parâmetros para o desenvolvimento de um modelo de análise piloto do serviço de referência virtual. No caso das redes sociais e da oferta de tecnologia nas unidades, foi analisada a estratégia de incorporação de possíveis usuários e a comunicação estabelecida com os mesmos. No caso da BSP, além da análise dos serviços ofertados online foi feita uma análise complementar por meio de uma imersão no ambiente do objeto de estudo, as áreas multimídia da Biblioteca, que consistem num módulo restrito para o uso de computadores por crianças e jovens. Foi possível verificar que o SRV representa uma oportunidade de aumentar a satisfação e a interação das unidades de informação com seus usuários. Os principais fatores identificados como possíveis limitadores do progresso desse serviço são a falta de acesso à tecnologia e o custo da infraestrutura, além de questões relacionadas às habilidades e à formação de profissionais e usuários na utilização da tecnologia.

Palavras-chave: Usuários; Unidades de Informação; Tecnologias de Informação e Comunicação; Serviço de Referência Virtual; Redes Sociais; Acesso à Informação.

Abstract: The paper does considerations about the new possibilities of relationship with users in units of information provided by the Communication and Information Technologies (TICs). Issues are discussed related to access to information and social appropriation of technologies. Three cases of incorporation of TICs into units of information are analyzed: the Portinari House Museum, dedicated to Brazilian artist; TAM Museum, world's aviation museum maintained by a private airline; the São Paulo Library (BSP). The focus of the analysis was to provide virtual reference services, the use of social networks and the provision of technology in information units. The methodology adapted some principles of SWOT method and online navigation on the websites of Portinari House Museum and TAM Museum, with the goal of building parameters to develop a pilot model of analysis of the virtual reference service. In the case of social networks and supply technology in the units, incorporating strategy of potential users and the communication was analyzed established with them. In case the BSP, besides the analysis of online services offered, an additional analysis was performed by immersion in an environment subject matter, the areas of multimedia library, consisting of a restricted module for computer use by children. It was possible to verify that the SRV is an opportunity to increase customer

satisfaction and the interaction of information units with their users. The main factors identified as possible limiting the progress of this service are lack of access to technology and the cost of infrastructure, and issues related to the skills and training of professionals and users in the use of technology.

Keywords: Users; Units of Information; Communication and Information Technologies; Virtual Reference Service; Social Networking; Access to Information.

1. Introdução¹

No decorrer da História, mudanças sociais e tecnológicas influenciaram modificações e adaptações das unidades de informação (independentemente de sua denominação), isso quando não foram diretamente determinantes em seu surgimento. O longo processo histórico de transformação e especialização pelo qual passaram as unidades de informação no passado levou à especialização das mesmas (bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação).

Podemos recordar as mudanças nos suportes da informação: dos rolos e papiros da Biblioteca de Alexandria e congêneres do mundo antigo, à convivência dos mesmos com o formato de códex que vai se impondo a partir da constituição das bibliotecas monásticas na Europa Medieval. Posteriormente, a convivência de livros manuscritos, incunábulos e, finalmente, livros impressos, que vão se tornar a referência das bibliotecas e destinar os demais à seção de “obras raras”. A aceleração das mudanças tecnológicas de final do século XIX e no correr do século XX aprofundam a multiplicação de suportes que passam a conviver nas bibliotecas (e também nos arquivos): fotografias, microfilmes, cassetes de áudio, rolos de filmes, fitas VHS, CDs, DVDs, até chegarmos aos suportes/repositórios digitais, e às concepções de biblioteca digital.

O mesmo pode ser dito em relação à mudança nos regimes de leitura: de um lado, com a Modernidade e seus ideais iluministas, observa-se um progressivo aumento de leitores, decorrente dos processos conjugados de ampliação da oferta de fontes escritas, políticas educacionais e necessidades socioeconômicas de qualificação da mão-de-obra. De outro lado, um processo que se inicia antes ainda, de diversificação dos regimes de leitura e dos tipos de leitor a eles associados, como observam, entre outros, Peter Burke (2012) e Lucia Santaella (2004). A tudo isso vem somar-se, mais contemporaneamente, outro processo, que é o de “centralização” cada vez maior da cultura no mundo contemporâneo (HALL, 1997). Todos esses processos, em larga medida, influenciaram na constituição e mudança das instituições do conhecimento (BURKE, 2012).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) vêm gerando novos e acelerados processos de transformação nesse campo: as diferenciações não cessam de existir enquanto funções/vocações de cada unidade, mas elas tendem a convergir em novos espaços híbridos. Há muito mais uma solução de continuidade do que de ruptura das bibliotecas às modernas Unidades de Informação, na medida em que elas foram se adaptando às séries de mudanças tecnológicas e socioculturais que se sucederam em termos de uma história de longa duração. Por outro lado, definir hoje o que seria uma unidade de informação torna-se cada vez mais difícil, dada a variedade e complexidade de perfis possíveis que as mesmas podem adotar. Nesse sentido, a centralidade cada vez maior da dimensão cultural, bem como o valor atribuído ao conhecimento no mundo contemporâneo, jogam um papel proeminente.

No caso da internet, nota-se que o conhecimento está na rede, mas que é um conhecimento codificado; “trata-se antes de saber onde está a informação, como buscá-la, transformá-la em conhecimento específico para fazer aquilo que se quer fazer”. (CASTELLS, 2003, p. 266). Repousa, portanto, nesse tipo de “competência”, o que define, efetivamente, a idéia de uma “divisória digital”, tal como apontada por Castells: o elemento de divisão social mais importante nesse momento é a capacidade educativa e cultural de utilizar a internet. Embora o mote do “aprender a aprender” já

¹ Os autores agradecem à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) e ao Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq) os apoios concedidos.

tenha quase se tornado um clichê, ele expressa essa competência de localizar e utilizar efetivamente o conhecimento, competência desigualmente distribuída e relacionada à origem social, à origem familiar, ao nível cultural e ao nível de educação.

Isso é particularmente verdadeiro no caso dos jovens. A condição de ser jovem e, simultaneamente, possuir habilidades digitais não é natural, universal, nem homogênea. Pelo contrário, é um setor que apresenta diferenças, desigualdades e desconexões. Nas palavras de Livingstone (2011, p. 26), “a literacidade dos jovens na internet ainda não se relaciona com a imagem valorizada do intrépido pioneiro [...] já que as instituições que gerenciam seu acesso à internet e seu uso são restritivas ou não dão suporte”. Trata-se de uma perspectiva que desconstrói um clichê muito difundido, que o de que os jovens seriam, naturalmente, “nativos digitais”. Livingstone aponta a diferença entre as habilidades demandadas pelas mídias massivas e pela internet. Enquanto que em relação às primeiras o acesso não era um problema para o desenvolvimento da literacidade, permitindo a concentração no entendimento e na crítica dos conteúdos, em relação à internet há uma diferença: o próprio acesso em si já é mais complexo. O desenvolvimento da literacidade nesse meio envolve habilidades de navegação, busca e seleção de informações, avaliações de relevância e confiabilidade, identificação de erros.

Assim, ao refletirmos sobre as atividades de mediação no contexto das modernas unidades de informação, não procuramos fazer uma apologia ao mundo digital e às TICs, mas de fazer constar que sua presença, mesmo que problemática, enriquece e disponibiliza novos meios e recursos para a apropriação das informações e conhecimentos, assim como para a expressão e criação cultural, dinamizando as relações sociais. Essas considerações, ainda embrionárias, apontam para o fato de que o grau de autonomia e as condições socioculturais dadas para a apropriação da informação e dos usos culturais das tecnologias variam contextualmente. O encontro de indivíduos e de grupos com as instituições merece ser compreendido como um processo complexo povoado por práticas heterogêneas e não excludentes. A apropriação social da informação, dos conhecimentos e da tecnologia não é um processo simples e linear. A reflexão acerca das práticas e políticas culturais de mediação necessita considerar essa complexidade, bem como as dificuldades de distintas naturezas para seu enraizamento social. Por outro lado, é importante não se considerar apenas os aspectos restritivos, mas também estar atento para a criatividade das práticas sociais, para as maneiras pelas quais indivíduos e grupos se apropriam das informações e das tecnologias, como nos lembra Michel de Certeau (1994).

1.2. Objetivo e Metodologia

O trabalho tem por objetivo refletir acerca das novas possibilidades de relacionamento com os usuários, proporcionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), nas unidades de informação. O foco das análises concentrou-se na prestação de serviços de referência virtual, na utilização de redes sociais e na oferta de tecnologia nas unidades de informação. O serviço de referência virtual (SRV) está relacionado às diversas formas de disponibilizar os serviços de referência e de informação por meio da utilização das TICs, que de modo geral podem oferecer uma série de benefícios para os envolvidos. Por tratar-se de uma tecnologia relativamente recente, existem muitos recursos que podem ser explorados em benefício tanto das unidades de informação quanto dos usuários que interagem por meio dessa ferramenta. Foi aplicada como metodologia de análise a adaptação de alguns princípios do método SWOT no sites do Museu Casa de Portinari, do Museu da TAM e da Biblioteca São Paulo (BSP), com o objetivo de construir parâmetros que pudessem contribuir, posteriormente, para o desenvolvimento de um modelo de análise do serviço de referência virtual.

A utilização da ferramenta SWOT se deu, entre outros motivos, pela relação de benefícios que é destacada por diversos autores da área: trata-se de uma metodologia de fácil aplicação, mas capaz de proporcionar um diagnóstico abrangente, além de permitir apreender a situação específica e refletir acerca das ações a serem efetivadas. No caso das redes sociais e da oferta de tecnologia nas unidades, foi analisada a

estratégia de incorporação de possíveis usuários e a comunicação estabelecida com os mesmos. No caso específico da BSP, além da análise dos serviços ofertados online, optamos por buscar incorporar alguns elementos qualitativos à reflexão acerca da relação dos usuários com a tecnologia. Assim, foi feita uma imersão no ambiente do objeto de estudo, as áreas multimídia da Biblioteca, no pavimento inferior do prédio, que consiste num módulo restrito para o uso de computadores por crianças e jovens.

Por se tratar de uma pesquisa-piloto exploratória visando lançar as bases para uma pesquisa mais abrangente, a escolha das unidades se deu, basicamente, pela diferenciação e diversidade de acervos e seus suportes, bem como dos serviços disponibilizados a partir dessas distintas realidades. Especial ênfase foi dada à BSP por ser uma unidade com uma característica mais marcada de prestadora de serviços se comparada às demais, e pela possibilidade de observação *in loco* dos usuários em ação.

2. O Serviço de Referência Virtual e a matriz SWOT

A facilidade de comunicação, a possibilidade de troca instantânea de grandes quantidades de informação e a redução de custos são características da Internet que podem ser exploradas em benefício do oferecimento de serviços de referência virtual (SRV).

Pereira e Brenha (2011) definiram o serviço de referência virtual como o que se faz tradicionalmente durante séculos no atendimento ao usuário de unidades de informação, com a agregação de valores por meio da utilização das modernas tecnologias digitais. Em 2001, Arellano já afirmava que os SRVs estavam se tornando realidade e faziam parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas universitárias na Internet.

De modo mais detalhado, o serviço de referência virtual, para Accart (2012, 181), "... oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade." Ao realizarem uma análise do SRV, Carvalho e Lucas (2005) verificaram uma crescente tendência da adaptação de serviços e produtos de referência de ambientes tradicionais para ambientes virtuais.

O serviço de referência virtual, de acordo com a *Reference and User Services Association* (2014), pode ser entendido como um serviço que se iniciou de modo eletrônico, frequentemente em tempo real, por meio da utilização de computadores e tecnologias conectadas à Internet para se comunicarem remotamente com a equipe de referência.

Uma operação de referência digital, segundo Alves (2010), deve incluir os seguintes elementos:

- Utilizador/leitor: deve se destacar o papel de extrema importância que o utilizador/leitor assume perante o serviço de referência digital, pois é ele quem desencadeia todo o processo, é ele quem busca o serviço para solicitar apoio para a satisfação das suas necessidades informacionais.
- Interface: diz respeito às diversas ferramentas como formulários *Web*; *e-mail*; *chat*; videoconferência; etc., utilizadas para que a comunicação entre o utilizador e o profissional de informação se realize.
- Recursos eletrônicos (recursos da *Web*; bases de dados em CD-ROM; materiais digitalizados pela biblioteca; etc.) e recursos impressos: as unidades de informação oferecem aos seus utilizadores, diversos recursos eletrônicos.
- Profissional da informação: são os profissionais que receberam formação específica para trabalhar com dados, informação e conhecimento e atuam como ligação entre o utilizador e as fontes de informação.

O SRV tem a intenção de disponibilizar informações e serviços a um número maior de pessoas que podem estar em qualquer localidade, não se restringindo ao

atendimento a comunidade a qual tal unidade de informação faz parte. Nesse sentido, a plataforma Web foi considerada por Carvalho e Lucas (2005) um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações ao usuário onde quer que esteja. As vantagens competitivas do SRV destacadas por estes autores são as seguintes: as fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente, demandam menor mão-de-obra e não necessitam de espaço físico para a guarda e recuperação da informação por parte dos usuários.

No contexto online, deve-se considerar a experiência na web, ou seja, a impressão que o usuário tem da organização online. Essa experiência compreende elementos como pesquisar, navegar, encontrar, selecionar, comparar e avaliar informações bem como interagir e transacionar com a organização online. A impressão total do usuário virtual e suas ações são influenciadas pelo design, eventos, emoções, atmosfera e outros elementos experimentados durante a interação com um site, elementos destinados a induzir a boa vontade do usuário e a afetar o resultado final desta interação (Constantinides, 2002, 2004). Ocorre, nesse caso, um processo de mediação cultural e sociotécnica da informação, envolvendo entidades humanas, sistemas tecnológicos, linguagens e símbolos culturais. O método SWOT parece, nesse contexto, bastante indicado para avaliar o uso das TICs nos serviços prestados pelas unidades de informação.

A palavra SWOT é, de acordo com Dias (2006), um acrônimo formado pelas palavras inglesas: *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). As forças, também denominados pontos fortes são, de acordo com o autor, características internas positivas como habilidades, capacidades e competências que uma organização deve utilizar para atingir as suas metas, enquanto as oportunidades são características do ambiente externo, que não estão sob o controle direto da organização, mas que apresentam potencial para ajudá-la a atingir ou exceder as metas planejadas. As fraquezas, também chamadas de pontos fracos, conclui o autor, são características internas negativas, como a ausência de capacidades críticas, que podem restringir o desempenho da organização, enquanto as ameaças são características do ambiente externo, que não são controláveis pela organização, mas que podem impedi-la de atingir as metas planejadas.

A utilização da ferramenta SWOT se deu, entre outros motivos, pela relação de benefícios destacada por Sorensen, Engström e Engström (2004): se trata de uma metodologia fácil de ser utilizada, fornece uma importante visão panorâmica do ambiente e identifica áreas com problemas, além de incentivar a aprendizagem sobre a situação e a reflexão do que pode ser feito.

3. Análise estratégica dos serviços de referência virtual usando a matriz SWOT

Considerando o exposto anteriormente, é possível verificar o potencial da análise SWOT para proporcionar importantes contribuições para a melhoria do serviço de referência virtual. É com este propósito que essa ferramenta foi utilizada neste estudo: identificar os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades do site escolhido a fim de que os resultados possam contribuir com a proposição de um modelo de análise dos serviços de sites de SRV, além de possibilitar a comparação entre unidades de mesma tipologia ou de tipologias distintas, em relação à utilização das TICs no que diz respeito à oferta de serviços e interatividade com os usuários.

3.1. Análise SWOT do site do Museu Casa de Portinari

O Museu Casa de Portinari é uma instituição da Secretaria de Estado da Cultura, instalado na casa onde o renomado artista brasileiro residiu durante sua infância e juventude, em Brodowski (SP). A instituição representa o marco concreto do vínculo do artista com sua terra natal, ligação que é celebrada e perpetuada no acervo de sua obra plástica e poética, que agora tem nas TICs mais um canal para alcançar o público.

Quadro 1 - Análise SWOT do site do Museu Casa de Portinari

Pontos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> apresenta boa velocidade de acesso (não houve necessidade de espera em seu carregamento), mesmo com a disponibilização de fotos de alta resolução;
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • disponível em português, em espanhol e em inglês; • oferece uma ampla gama de ferramentas interativas como <i>Twitter, facebook, Youtube, Flickr, Foursquare, Tripadvisor, Wikipedia e Feeds</i>; • oferece opção de busca; • disponibiliza informações sobre agendamento de visitas em grupo com grande detalhamento de informações; • oferece agendamento de visitas em grupo por meio da opção <i>Fale Conosco</i> (formulário eletrônico); • acessível em libras; • disponibiliza visita virtual. • oferece vários recursos de grande interação e acessibilidade para os usuários; • possui Pesquisa de Satisfação. • há informações sobre o endereço físico do Museu, telefone e endereço de e-mail. • possui a opção "Acessibilidade do Museu" que disponibiliza um vídeo em libras; • oferece o "Brinque online com o Museu Casa de Portinari" com as seguintes opções: Fazer arte; o que é arte; tire uma foto; pinte a luz; a arte a historia; e apreciar a arte; • disponibiliza "Últimas notícias"; • oferece o "Fique por dentro da programação completa do museu"; • disponibiliza importantes recursos como "Participe da Pesquisa", "Social Stream", "Fale com a Ouvidoria", e "Cadastre-se receba nossa newsletter"; • possui e disponibiliza Política de Privacidade; • em todas as telas secundarias, existe o recurso "Você esta em", muito útil para a localização do usuário; • no inicio de todas as telas, importantes links são disponibilizados como: Portal do Governo, Cidadão.SP, Investe SP, SP Global e Destaques que oferece uma ampla gama de assuntos de interesse do usuário; • possui link para o Portal da Transparência Estadual; • fornece uma ampla gama de informações aos seus usuários por meio das seguintes opções de menu: O Museu, Candido Portinari, Visite o Museu, Fique por dentro, Compras, Serviços e Contratações, e Contato; • na opção "Visite o Museu", dentre varias opções disponíveis e algumas já mencionadas, existe, também, a opção "Localização e Expediente" que oferece os recursos e facilidades da ferramenta <i>Google Maps</i>; • todos os <i>links</i> testados funcionaram, mostrando que o <i>site</i> oferecia boa disponibilidade; • a página inicial (<i>home</i>) se utiliza de recursos que atraem a atenção do usuário como fotos, cores, movimentos e interação; • a mesma informação podia ser obtida por mais de um caminho, o que facilitava o seu acesso; • não apresentava problemas de segurança e/ou privacidade porque nem o mesmo nem o seu usuário forneciam dados pessoais e/ou confidenciais.
Pontos Fracos	<ul style="list-style-type: none"> • utiliza na grande maioria de suas paginas, a barra de rolagem que pode dificultar a visualização e o encontro das informações desejadas pelos usuários; • a opção de busca esta localizada no canto inferior esquerdo, o que pode dificultar sua localização e utilização por parte dos usuários. • excessiva informação disponibilizada na pagina inicial: muita informação importante pode passar despercebida pelos usuários ao utilizarem a barra de rolagem. • na tela de Visita Virtual não existe a opção de Sair. Para parar a reprodução, é preciso fechar a janela, o que não é muito intuitivo para o usuário. • a pesquisa de satisfação deveria ser colocada em lugar de maior destaque ou utilizar maiores incentivos para que motive o usuário a respondê-la. • A opção "Fale com a Ouvidoria" disponibiliza um endereço de e-mail, mas, ao clicar sobre a opção, solicita-se a instalação do Microsoft Outlook. Esta vinculação ao Outlook pode inibir a comunicação de usuários que se utilizam de outras ferramentas para envio de mensagens eletrônicas. • o <i>site</i> era quase que totalmente informativo;
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • maior divulgação do <i>site</i> do museu e dos serviços ali disponibilizados. • inclusão de outros meios de comunicação entre o museu e seus usuários como, por exemplo, a utilização de <i>chat</i>. • Disponibilizar a ouvidoria com chamada telefônica gratuita (0800). • Poderia oferecer a opção "Dicas de busca", para ajudar o usuário em dificuldades. • há serviços que poderiam ser oferecidos pelo <i>site</i> como, por exemplo, o agendamento de visitas em grupo, venda de produtos promocionais que existe na unidade física.

Ameaças	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de divulgação e promoção dos serviços oferecidos. • falta de costume dos usuários para utilizar serviços de referência digital devido à ausência de serviços <i>on-line</i> disponíveis. • Falta de acesso a tecnologia; • Custo de aquisição tecnológica principalmente por parte dos usuários.
---------	---

3.2. Análise SWOT do site do Museu TAM

O Museu TAM, com mais de 20.000 m² de área, é o maior museu de aviação do mundo mantido por uma companhia aérea privada. Possui uma oferta presencial de mais de 90 aeronaves entre pioneiros, clássicos, jatos e caças, a maioria em plenas condições de voo, além de simuladores, espaço infantil, uma réplica de Torre de Controle e uma ala dedicada exclusivamente à trajetória evolutiva da própria empresa. Possui um site atualizado, com muitos atrativos online, e boa apresentação da programação do museu e das atividades oferecidas no mesmo.

Quadro 2 - Análise SWOT do site do Museu TAM

Pontos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> • a tela inicial se utiliza de recursos interativos que atraem a atenção dos usuários; • em todas as telas, os apoios e patrocínios, fundamentais para a manutenção do site, são destacados; • oferece a opção de "Como chegar" com a disponibilização da ferramenta <i>Google Maps</i>; • as informações são disponibilizadas por diversos caminhos e opções, o que facilita o acesso as mesmas; • disponibiliza opção de se cadastrar para receber Newsletters do museu; • oferece opções de "Contato" por e-mail e telefone; • apresenta muitas informações relevantes sobre a aviação mundial e nacional; • disponibiliza o "Centro de Memórias TAM"; • possui e disponibiliza Política de Privacidade; • todos os links testados funcionaram, mostrando que o site oferecia boa disponibilidade; • não apresentava problemas de segurança e/ou privacidade porque nem o mesmo nem o seu usuário forneciam dados pessoais e/ou confidenciais.
Pontos Fracos	<ul style="list-style-type: none"> • a introdução é lenta, mas o site oferecia a opção de "pular intro"; • após a introdução, o site exibia um convite para uma exposição que, apesar de chamar a atenção do leitor, poderia incomodá-lo pela demora de acessar efetivamente o site do museu; • apresentava informações desatualizadas na opção "Notícias"; • a "História dos Uniformes" é mostrada em função dos países e não inclui o Brasil; • a "História da Aviação" é contada até 2009, precisa ser atualizada; • disponível apenas em português; • as páginas da opção calendário não estavam devidamente posicionadas, o que dificultava a visualização das informações; • não oferece pesquisa de satisfação; • o site era quase que totalmente informativo.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • a introdução, que conta a história da aviação e do surgimento do museu da TAM, poderia ser disponibilizada como uma opção do menu, uma vez que muitos usuários não gostam e pulam estas introduções; • disponibilizar outras opções para contato como chamada telefônica gratuita (0800) e chat; • incluir mais países, inclusive o Brasil, na "História dos Uniformes"; • atualizar a "História da Aviação"; • disponibilizar as informações em outros idiomas como em espanhol e em inglês; • oferecer acesso a ferramentas interativas como <i>Twitter, facebook, Youtube, Flickr, Foursquare, Tripadvisor, Wikipedia e Feeds</i>; • oferecer opção de busca; • disponibilizar informações sobre agendamento de visitas em grupo; • disponibilizar visita virtual; • disponibilizar Pesquisa de Satisfação; • maior divulgação do site do museu e dos serviços ali disponibilizados; • disponibilizar ouvidoria com chamada telefônica gratuita (0800).
Ameaças	<ul style="list-style-type: none"> • ausência de divulgação e promoção dos serviços oferecidos; • falta de acesso à tecnologia; • ausência de recursos mais interativos; • disponibilização de outras opções que poderiam atrair mais a atenção de

- um público já reduzido;
- custo de aquisição tecnológica principalmente por parte dos usuários;
- meios mais atrativos de disponibilização de informações.

3.3. Análise SWOT do site da BSP

A Biblioteca São Paulo (BSP) faz parte do conjunto de iniciativas da Secretaria de Estado da Cultura para incentivar e promover o gosto pela leitura, que se dá tanto pelo livro tradicional como pelo digital. Desse modo, na BSP os livros de papel convivem com as novas tecnologias – como os *e-readers* e outras mídias digitais, por meio de oferta presencial e online.

Quadro 3 - Análise SWOT do site da Biblioteca São Paulo (BSP)

Pontos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> • oferece uma ampla gama de ferramentas interativas como <i>Twitter, Facebook, Flickr, BLOG</i> e <i>RSS</i>; • oferece opção de busca; • apresenta uma extensa programação; • disponibiliza a BSP em Números; • possui Pesquisa de Satisfação; • disponibiliza na seção “Recomendamos” diversos <i>links</i> de interesses convergentes; • oferece a opção “Ouvidoria”, onde se encontram as opções de contato por e-mail, telefone, fax e endereço completo; • a opção “Contato” traz o e-mail e o telefone para contato; • disponibiliza e-mail para agendamento de visita técnica ou monitorada; • oferece a opção de “Novas Aquisições”, onde os usuários tem a opção de conhecer as aquisições mais recentes da biblioteca; • oferece localização da biblioteca por meio da ferramenta <i>Google Maps</i>; • algumas informações estão disponíveis em português, em espanhol e em inglês; • oferece consulta ao catalogo da biblioteca; • opção para sugestão de livros e dvds; • há informações sobre o endereço físico da biblioteca, telefone e endereço de e-mail. • oferece a opção “Áudio” e “Vídeo” onde são disponibilizadas “faixas” e “vídeos” que podem ser ouvidas e assistidos sobre a série de entrevistas intituladas como “Segundas Intenções”; • a opção “BSP e você” é dedicada a informar sobre recursos, tecnologias e ferramentas disponíveis aos usuários da biblioteca; • disponibiliza a opção “+60”, onde é possível encontrar uma série de informações sobre os programas e ações voltados especificamente ao público com mais de sessenta anos de idade; • disponibiliza fotos da biblioteca; • oferece na opção “Acervo Digital” a possibilidade de baixar uma série de livros e <i>links</i> a diversas bibliotecas virtuais; • a página inicial (<i>home</i>) se utiliza de recursos que atraem a atenção do usuário como fotos, cores, movimentos e interação; • não apresentava problemas de segurança e/ou privacidade porque nem o mesmo nem o seu usuário forneciam dados pessoais e/ou confidenciais.
Pontos Fracos	<ul style="list-style-type: none"> • não apresentou boa velocidade de acesso em todos os momentos verificados (houve necessidade de espera em seu carregamento); • alguns <i>links</i> testados não funcionaram; • não disponibiliza Política de Privacidade; • utiliza na grande maioria de suas páginas, a barra de rolagem que pode dificultar a visualização e o encontro das informações desejadas pelos usuários; • muita informação disponibilizada na página inicial: muita informação importante pode passar despercebida pelos usuários ao utilizarem a barra de rolagem; • a pesquisa de satisfação deveria ser colocada em lugar de maior destaque ou utilizar maiores incentivos para que motive o usuário a respondê-la; • o site era quase que totalmente informativo.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • ser acessível em libras; • disponibilizar visita virtual; • oferecer recursos de maior interação e acessibilidade para os usuários; • disponibilizar Política de Privacidade; • maior divulgação do site da biblioteca e dos serviços ali disponibilizados; • inclusão de outros meios de comunicação entre a biblioteca e seus usuários como, por exemplo, a utilização de <i>chat</i>; • disponibilizar a ouvidoria com chamada telefônica gratuita (0800);

	<ul style="list-style-type: none"> • poderia oferecer a opção “Dicas de busca”, para ajudar o usuário em dificuldades.
Ameaças	<ul style="list-style-type: none"> • falta de divulgação e promoção dos serviços oferecidos. • falta de costume dos usuários para utilizar serviços disponíveis em meio eletrônico; • falta de acesso à tecnologia; • ausência de recursos mais interativos; • custo de aquisição tecnológica principalmente por parte dos usuários.

4. Uma incursão qualitativa pela BSP

Além da análise pela matriz SWOT, realizamos uma incursão de caráter exploratório pela Biblioteca de São Paulo (BSP), com o objetivo de conhecer quais seriam os principais usos da internet pelos jovens paulistanos que a frequentam. Nossa questão motivacional para a pesquisa estava relacionada às ideias desenvolvidas por Sonia Livingstone (2011) acerca dos “nativos digitais”. Como ela, acreditávamos que estes seriam a exceção e não a norma nas novas gerações.

Em uma pesquisa sobre o estudo de internet e outras mídias no que tange a seus usos, valorações, posse e acesso por parte de crianças e adolescentes brasileiros, Brasilina Passarelli (PASSARELLI et alii, 2014, p.159) associa o desenvolvimento econômico do Brasil, aliado à expansão e qualificação das redes de internet e barateamento dos equipamentos, com o aumento significativo do uso da rede por parte das novas gerações. “A presença de computadores conectados à internet nos lares das crianças e adolescentes revela que essa tecnologia, mesmo popularizada há pouco tempo, avança significativamente à medida que se torna mais acessível e se inova.” (Ibid., p.165). Vale ressaltar, contudo, que no Brasil e em outros países de América Latina, o segundo lugar de acesso é a escola; os lugares públicos, como as bibliotecas, ocupam o terceiro lugar.

Nesse contexto e a partir do foco nas relações entre os usuários e as TICs, o estudo correspondeu ao desenho das pesquisas qualitativas, já que não foi um processo claramente definido, mas que partiu da imersão no ambiente do objeto de estudo: as áreas multimídia da Biblioteca, no pavimento inferior, sendo um módulo restrito para o uso de computadores por parte das crianças e jovens. Além disso, se buscou a apreensão de detalhes e singularidades no uso da internet por parte dos jovens, pela qual a pesquisa qualitativa é adequada “na compreensão aprofundada e holística dos fenômenos em estudo, pois os contextualiza e reconhece seu caráter dinâmico” (FRAGOSO et alii, 2011, p.67).

Na abordagem qualitativa a pesquisa não trabalhou com um número específico de amostra, mas se condicionou por atores que consideramos significativos em relação ao universo dessa unidade de informação – 10 jovens da cidade de São Paulo, entre 11 e 18 anos que frequentam a Biblioteca. Basicamente trabalhamos a partir de observação *in loco*, com uma imersão de alguns dias no ambiente e com entrevistas não-estruturadas com funcionários da biblioteca, ambas focadas no entendimento da dinâmica do uso e acesso dos jovens às TICs. Importante enfatizar que o perfil do jovem que visita a BSP é muito diverso. No entanto, a partir das observações e dos dados adquiridos, se encontraram alguns denominadores comuns, por exemplo: a maioria dos jovens são estudantes de ensino médio e fundamental, de recursos econômicos limitados. Além disso, a Biblioteca atende uma parcela de população de rua que vive nas imediações de Santana, o bairro onde se localiza a instituição cultural. Pelo período reservado às observações e pelo perfil dos casos escolhidos, podemos afirmar que a amostra selecionada era representativa do público que costuma frequentar o espaço.

Assim, as observações realizadas legitimam a premissa de Livingstone, que afirma: “os jovens mesmos conscientes do fato de que são a primeira geração a crescer com a internet, corroboram a exaltação pública de seu status de nativos digitais” (LIVINGSTONE, 2011, p. 12). Por exemplo, um dos casos observados (caso 1), acredita que tem o conhecimento necessário no uso das ferramentas que lhe são possibilitadas pela internet; “eu sei muitas coisas, porque pego um curso de informática em São José dos Campos; por isso não preciso de ajuda dos funcionários”, explicou o jovem. Da mesma forma, um segundo caso, expressou que, pela facilidade de contar com um

computador em sua casa, não lhe resulta difícil o acesso ao equipamento informático disponível na Biblioteca; “só preciso da ajuda deles (funcionários da biblioteca) para ligá-lo. Em minha casa tenho computador e conheço bastante bem do que está aqui”, assinalou.

Por outro lado, para além do acesso à “rede do conhecimento”, os jovens apresentam um comportamento restrito diante das telas. De acordo com a observação efetivada, dos 10 casos estudados, 8 se limitaram apenas à tela do Facebook. O uso da rede social está concentrado para atividades como o chat, compartilhamento de fotos, vídeos e jogar *games*.

Há que se ressaltar aqui que, apesar da importância que vem conquistando o Facebook no cotidiano dos jovens brasileiros na atualidade, percebemos entre os casos selecionados algumas exceções, que tem considerado a emergência de outras redes sociais como o Instagram. “Eu não gosto muito do Facebook, porque você ali só encontra drama; no Instagram é diferente, você não tem que falar muito, sabe; só são fotos [...]”, declara um dos jovens entrevistados. Um fato a ser também destacado é o pouco critério na seleção da informação quando se trata de pesquisar pela internet: o site majoritariamente frequentado é Wikipédia.

No que tange aos comportamentos relacionados aos gêneros, observa-se que as crianças e jovens do sexo masculino parecem identificar-se mais com atividades proativas, ou seja, baixar arquivos de músicas, filmes, e jogar *games*. Já as meninas e adolescentes do sexo feminino são visivelmente mais hábeis em atividades de sociabilidade: participar de salas de bate papo, enviar mensagens e compartilhar/comentar imagens entre seus grupos de pares.

A partir das perspectivas de abordagem mencionadas, elaboramos uma matriz baseada em Livingstone (2011), para organizar os dados obtidos, os quais, posteriormente, foram colocados em categorias de análise, apresentadas no quadro 4:

Quadro 4: Avaliação qualitativa BSP/Categorias de análise e aspectos gerais

Categorias de análise	Indicadores constitutivos
A. Identidade com a exaltação pública do status de nativo digital atribuída aos jovens	<ul style="list-style-type: none"> - Os jovens acreditam que podem utilizar as ferramentas que disponibilizadas pela internet. - O jovem coloca-se na posição de autossuficiente frente aos funcionários da biblioteca. - Individualização e comportamento solitário diante das telas.
B. Comportamento limitado diante das telas	<ul style="list-style-type: none"> - Seu tempo no computador está focalizado na rede social: Facebook e Youtube. - Pouco interesse e critério para pesquisar pela internet. Seu principal site é a Wikipédia.
C. Marcada heterogeneidade entre os gêneros, que determina hábitos e usos das TICs.	<ul style="list-style-type: none"> - A tendência no uso da internet por parte do sexo feminino está marcada pela necessidade de socializar; no caso do sexo masculino, está caracterizada pelas atividades de ação proativa: baixar música, filmes e jogar <i>games</i>.

5. Resultados e considerações finais

A análise demonstra que as unidades de informação estudadas estão atentas, em graus diferenciados, às diversas possibilidades de comunicação com o usuário, disponibilizando serviços e ferramentas nos sites de forma a que os usuários possam obter as informações desejadas de forma rápida. Apesar dessa ampla gama, ainda assim foram percebidas algumas “fraquezas” comuns, dentro da terminologia SWOT, bem como possibilidades que ainda podem ser exploradas.

Tanto no site do Museu Casa de Portinari como na BSP, a opção de barra de rolagem revelou-se potencialmente um obstáculo à visualização mais adequada das informações, especialmente no caso desses sites que optaram por concentrar muita informação em suas páginas iniciais. As possibilidades de diálogo com os usuários e obtenção de suas avaliações e expectativas em relação aos serviços também foram pouco exploradas pelas instituições: opções como “pesquisa de satisfação” ou “fale

com a ouvidoria” não estavam disponíveis ou estavam implementadas de maneira pouco amigável e/ou acessível aos usuários. Os sites eram quase que totalmente informativos, o que se configura como um ponto fraco devido à falta de interatividade, aspecto importante no contexto atual, que possibilita, entre outras coisas, a comunicação bidirecional, ou seja, tanto do site para o usuário quanto do usuário para o site.

Em relação às oportunidades, acreditamos que dois aspectos merecem especial destaque. O primeiro diz respeito à inclusão social e ao acesso à informação, com a disponibilização de versões em outras línguas e também em libras (o que já é realizado pelo Museu Casa de Portinari), assim como a preocupação com conteúdos especificamente destinados a determinadas parcelas do público (como, por exemplo, na BSP, que por meio do Canal +60 disponibiliza informações sobre programas e ações voltados especificamente ao público de Terceira Idade). O segundo aspecto relaciona-se ao diálogo e à parceria com os usuários, por meio da ampliação do uso das ferramentas e serviços interativos já existentes, ou com a incorporação e implantação de novos, como os chats (nesse último caso, a pesquisa qualitativa realizada na BSP fornece indicações que reforçam essa linha de atuação). Os potenciais entrevistados no uso da interatividade apontam para a ampliação das possibilidades de mediação cultural e de formação dos públicos.

Embora a aplicação do método de análise SWOT tenha se restringido a três sites de unidades de informação bem diversas entre si, acreditamos que os resultados apresentados podem ser utilizados como parâmetros iniciais para a elaboração de um modelo de análise do SRV a ser aplicado em uma pesquisa mais ampla, contemplando um maior número de unidades de informação. Esta pesquisa futura pode ou não ser subdividida de acordo com as tipologias de unidades de informação.

Ao analisar de forma breve a literatura existente sobre o assunto, foi possível verificar certa escassez de estudos relacionados à análise do SRV em unidades de informação por meio da utilização de ferramentas de análise estratégica como, por exemplo, a Matriz SWOT. O SRV representa uma oportunidade de inovar e modernizar a prestação do serviço de referência, além de oferecer uma série de outros benefícios como agilidade, aumento da satisfação e da interação com o usuário das unidades de informação.

Diante deste cenário, uma ferramenta de análise pode tornar-se um importante instrumento estratégico que pode sugerir soluções de modo a aperfeiçoar as novas formas de interação com os seus usuários das unidades de informação. O principal resultado a ser destacado é a identificação de parâmetros que poderão contribuir na proposição de um modelo adequado para analisar o SRV, de fácil aplicação e que poderá se adequar a diversas situações. Em relação à área gerencial, espera-se que este estudo possa contribuir com o desenvolvimento de um modelo de fácil aplicação, para analisar o SRV sob a ótica dos usuários destes serviços, auxiliando os gestores a identificar aspectos importantes para os usuários que poderiam não estar recebendo a devida atenção.

Foi possível verificar que o SRV representa uma oportunidade de aumentar a satisfação e a interação das unidades de informação com seus usuários. Os principais fatores identificados como possíveis limitadores do progresso desse serviço são a falta de acesso à tecnologia e o custo da infraestrutura, além de questões relacionadas à formação de profissionais e usuários na utilização da tecnologia.

Nosso propósito não se restringiu a avaliar apenas os sites, mas também buscamos, na abordagem realizada no âmbito da BSP, alguns elementos que permitissem a reflexão acerca do relacionamento entre usuários e TICs no âmbito das próprias unidades de informação. Ali foi possível verificar algumas das dificuldades que apresenta a internet na prática, mostrando que, afinal, o acesso à rede não é tão convidativo ou simples como a retórica popular quer acreditar. Embora seja tentador caracterizar as habilidades on-line dos jovens contemporâneos, concebendo-os como nativos digitais, percebeu-se que é necessário estabelecer alguns limites a esta lógica de interpretação dos fenômenos que abrange o acesso *socialmente significativo* às TICs.

A naturalização do status de nativo digital para os jovens contemporâneos com habilidades on-line é tentadora. No entanto, isso não os coloca isentos de uma observação crítica. “[...] o jovem navega, clica, digita, fotografa, grava, salva, envia conteúdos e realiza um conjunto cada vez mais dilatado de ações, com incríveis níveis de destreza e desempenho, o que enseja a generalização da falsa ideia de que eles dominam total, natural e instintivamente o universo digital” (PASSARELLI et alii, , p.174). Assim, dominar uma tecnologia significa manejar não só o hardware, mas tudo o que internet oferece a seus usuários, a partir de uma visão crítica e informada.

Acreditamos que é importante considerar que a desigualdade social não é apenas uma questão referente à partilha adequada dos recursos, mas de participação na determinação das oportunidades de vida tanto individuais como coletivas. A premissa subjacente a essa afirmação é a de que a capacidade de acessar, adaptar e criar novos conhecimentos por meio das TICs é decisiva para a inclusão na chamada “Sociedade da Informação”. Como já nos mostraram Mark Warschauer (2006) e Manuel Castells (2003), o acesso é decisivo para a inclusão social. O acesso e o letramento digital estão intimamente ligados aos avanços da comunicação humana e aos meios de produção do conhecimento.

O caso brasileiro, especificamente na cidade de São Paulo, serve para ilustrar a premissa dos autores, pois no contexto dessa sociedade, “tanto em termos educacionais, quanto culturais e econômicos, o desenvolvimento e a educação juvenil para o mundo digital não pode prescindir do suporte mediador das instituições tradicionais da sociabilidade e da educação formal e informal” (PASSARELLI et alii, 2014, p.175). Desenham-se assim questões relativas às competências culturais e intelectuais dos indivíduos e grupos para lidar com a sociedade contemporânea. E finalmente – mas não por último – remete também à necessidade da mediação cultural e da informação e ao papel estratégico dos mediadores nos fluxos tecnoculturais que caracterizam a contemporaneidade.

Essas considerações, ainda que preliminares e bastante circunscritas, ajudam a refletir acerca do status de nativos digitais que tem sido outorgado aos jovens diante da sociedade da informação, o que é uma ideia entre ingênua e utópica, não porque falte imaginação ou iniciativa aos jovens, mas porque, na prática, a internet não é tão convidativa como a retórica popular quer acreditar. Nesse sentido, vale lembrar a lição de Michel de Certeau (1994), ao apontar não as restrições impostas pelos aparatos aos indivíduos, mas a criatividade das práticas sociais, para voltarmos nosso olhar para a apropriação das tecnologias e das informações nos processos vivos de produção e circulação da cultura.

Desse modo, estabelece-se para os profissionais da informação o desafio de refletir e construir estratégias de interação com estes e outros usuários que envolvam uma efetiva apropriação sociocultural das TICs. O desafio, ao que parece, está em cristalizar as relações on line/off line de maneira mais consistente, capaz de operar efetivas mudanças a partir de iniciativas coletivamente orientadas para a construção de habilidades e conhecimentos socialmente significativos, que contribuam para a construção do conhecimento socialmente relevante e na melhoria da qualidade de vida dos sujeitos e de suas comunidades.

6. Referências

Accart, J-P. (2012) *Serviço de Referência: do presencial ao virtual*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros.

Alves, R. (2010) *Pergunte ao Bibliotecário - Projecto de implementação de um Serviço de Referência Digital na Biblioteca da Assembleia da República*, Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras.

American Library Association. *Reference and User Services Association*. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual References. Disponível: em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>. Acesso em: 26 dez. 2014.

Arellano, M. A. M. (2001) Serviços de Referência Virtual. *Revista Ciência da Informação*. 30:2 (maio/agosto), 7-15.

Burke, Peter. (2012) *Uma história social do conhecimento II: da enciclopédia à Wikipedia*. Rio de Janeiro: Zahar.

Carvalho, L. S.; Lucas, E. R. O. (2015) Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. *Anais do 6º CINFORM – Encontro Nacional de Ciência da Informação*. Salvador.

Constantinides, E. (2002) The 4S Web-Marketing Mix model. *Electronic Commerce Research and Applications*.1, 57 –76.

-----. (2004) Influencing the online consumer's behavior: the Web experience. *Internet Research*. 14:2, 111-126.

Castells, M. (2003) Internet e sociedade em rede. In: Moraes, Denis de (org.) *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. (pp. 255-287) Rio de Janeiro: Record.

Certeau, M. de (1994) *A invenção do cotidiano: 1. artes de fazer*. Petrópolis (RJ): Vozes.

Dias, C. A. (2006) *Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: Uma aplicação no contexto brasileiro*. Tese do Programa de Doutorado em Ciência da Informação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília. Brasília, UNB.

Fragoso, S.; Recuero, R.; Amaral, A. (2011) *Métodos de pesquisa para internet*. Porto Alegre: Sulina.

Livingstone, S. (2011) Internet literacy: a negociação dos jovens com as novas oportunidades on-line. *Revista Matrizes*, V. 4, 11-42.

Passarelli, B.; Junqueira, A. H.; Angeluci, A.C.B. (2014) Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante as telas. *Revista Matrizes*, V. 8, 159-178.

Pereira, M. R. S.; Brenha, T. C. P. (2011) Serviço de Referência em Bibliotecas reflexões. *Anais do 24º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social*. Maceió.

Santaella, Lúcia. (2004) *Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo*. São Paulo: Paulus.

Sorensen, L.; Engström, V. R.; Engström, E. (2004) Using soft OR in a small company: the case of Kirby. *European Journal of Operational Research*. 152:3 (Feb.), 555-570.

Warschauer, M. (2006) *Tecnologia e inclusão social*. São Paulo: Senac.

Links:

<http://bsp.org.br/>

<http://museucasadeportinari.org.br/>

<http://www.museutam.com.br>