



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA



Mauren Rodrigues Pinho

**CONVERSAÇÃO EM REDE:
uma análise do fluxo informacional desenvolvido por
bibliotecários na rede social LinkedIn**

RIO GRANDE
2012

Mauren Rodrigues Pinho

**CONVERSAÇÃO EM REDE:
uma análise do fluxo informacional desenvolvido por
bibliotecários na rede social LinkedIn**

Trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Orientador: Prof. Msc. Fabiano Couto Corrêa da Silva.

RIO GRANDE
2012

P654c Pinho, Mauren Rodrigues
Conversação em rede: uma análise do fluxo
informacional desenvolvido por bibliotecários na rede
social LinkedIn / Mauren Rodrigues Pinho. – 2012.
86 p. : il. color.
Orientador: Fabiano Couto Corrêa da Silva
Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) –
Universidade Federal do Rio Grande, Instituto de
Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande,
RS/2012.
1. LinkedIn. 2. Conversação em rede. 3. Fluxo
informacional. I. Fabiano Couto Corrêa da Silva. II.
Título.

CDU: 004.738

FOLHA DE APROVAÇÃO

Mauren Rodrigues Pinho

CONVERSAÇÃO EM REDE: uma análise do fluxo informacional desenvolvido por bibliotecários na rede social LinkedIn

Trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, orientado pelo Prof. Msc. Fabiano Couto Corrêa da Silva e aprovado em ____/____/____.

Banca examinadora

Prof. Msc. Fabiano Couto Corrêa da Silva – ICHI/FURG

Prof^a. Dr^a. Gisele Vasconcelos Dziekaniak – ICHI/FURG

Prof. Msc. Luciano Maciel Ribeiro – C3/FURG

*Aos meus avós
Pedro Ewerton Mello Pinho e
Zuleika de Oliveira Pinho (in memoriam),
cujo apoio foi indispensável
desde o início desta caminhada.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à minha família, em especial aos meus pais Glauco e Lenira, ao meu avô Pedro Ewerton e à minha irmã Daniela por acreditarem na minha capacidade e acompanharem cada passo desta caminhada.

Ao orientador Prof. Fabiano Couto Corrêa da Silva pela paciência, pelos conselhos e pela amizade.

A todos os professores que contribuíram para minha formação durante o período de graduação.

Aos colegas de classe pelo companheirismo e pelo conhecimento compartilhado durante nossa trajetória.

Às grandes amigas Fátima, Luana, Camila, Francine e Fabiane por estarem sempre presentes nos bons e maus momentos, pois juntas conseguimos vencer todos os desafios que surgiram em nosso caminho e construímos uma forte amizade.

Ao Robson pelo carinho, compreensão e apoio incondicionais.

Aos demais amigos que de uma forma ou de outra demonstraram seu apoio e entenderam os momentos de ausência.

*"When describing how people can be connected with each other, think of a **tangible** network. For example, roads connect cities. The Internet connects computers. A quilt is a series of connected pieces of fabric. But what about the **intangible** networks? You can describe the relations between members of our family by using a family tree metaphor. People now use the term **social network** to describe the intangible connections between them and other people, whether they're friends, co-workers, or acquaintances."*

Joel Elad
Autor do livro LinkedIn for Dummies

RESUMO

Com a importância que a informação possui para o desenvolvimento de inúmeras atividades em nossa sociedade, aliada à ascensão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que potencializaram o acesso a essas informações eliminando cada vez mais suas restrições, e à popularização dos Sites de Redes Sociais (SRSs), o presente trabalho possui como objetivo analisar se o uso da rede social LinkedIn pode contribuir com o crescimento profissional dos bibliotecários. Para isso, foram definidos critérios para a seleção de um grupo de análise, onde foi selecionado o grupo Softwares para Bibliotecas. Foram observados os debates e as enquetes criadas por integrantes do grupo, a fim de analisar como ocorre o fluxo informacional entre seus membros. O método utilizado foi a Análise de Redes Sociais (ARS), que estabelece a realização de uma análise quanti-qualitativa. Foram analisados os dados estatísticos referentes às interações que ocorreram dentro da rede social através da criação de grafos e de indicadores de densidade da rede, centralização, grau de intermediação e grau de proximidade. Após esta análise, foi verificado o conteúdo das mensagens trocadas pelos interagentes, para averiguar sua relevância conforme a temática proposta pelo grupo. Também foram analisados os perfis dos interagentes para constatar se eram profissionais ligados à área de Biblioteconomia. Concluiu-se que o LinkedIn não é um espaço amplamente divulgado e valorizado pelos bibliotecários para trocar informações sobre sua profissão. Sugere-se o desenvolvimento de um espaço virtual que sirva como referência para o compartilhamento de informações profissionais.

Palavras-chave: LinkedIn. Conversação em rede. Fluxo informacional. Análise de Redes Sociais.

ABSTRACT

With the importance that information has to the development of many activities in our society, coupled with the rise of Information and Communication Technologies (ICTs), which potentiated the access to this information increasingly eliminating its restrictions, and with the popularity of Social Networking Sites (SNSs), the present work aims to analyze whether the use of the social network LinkedIn can contribute to the professional growth of librarians. For this, we defined criteria for selecting an analysis group, and the group selected was Softwares for Libraries. We observed the debates and polls created by members of the group in order to analyze how the information flow occurs between its members. The method used was the Social Network Analysis (SNA), which establishes the conducting of a quantitative and qualitative analysis. We analyzed the statistical data regarding interactions occurring within the social network by creating graphs and indicators of network density, centralization, degree of intermediation and degree of proximity. After this analysis, it was verified the content of the messages exchanged by the interactors, to ascertain their relevance according to the theme proposed by the group. We also analyzed the profiles of the interactors to check if they were professionals connected to the area of Library Science. It was concluded that the LinkedIn is not a space widely publicized and appreciated by the librarians to exchange informations about their profession. It is suggested the development of a virtual space to serve as a reference for sharing professional informations.

Keywords: LinkedIn. Networking conversation. Informational flow. Social Network Analysis.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Perfil no LinkedIn	31
Figura 2 – Página inicial para usuários do LinkedIn	32
Figura 3 – Diretório de grupos do LinkedIn	38
Figura 4 – Exemplo de cruzamento de dados com o uso do UCINET	43
Figura 5 – Página inicial do grupo Softwares para Bibliotecas	45
Figura 6 – Resumo estatístico do grupo	47
Figura 7 – Níveis de experiência dos usuários	48
Figura 8 – Cargo dos usuários	49
Figura 9 – Localidade dos usuários	50
Figura 10 – Setor dos usuários	51
Figura 11 – Crescimento do grupo	52
Figura 12 – Atividades do grupo	53
Grafo 1 – Conexões da rede social de debates	56
Grafo 2 – Atores da rede social de debates	58
Grafo 3 – Conexões da rede social das enquetes	63
Grafo 4 – Atores da rede social das enquetes	64

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Grupos encontrados por termos pesquisados	40
Tabela 2 – Definição dos indicadores utilizados para análise	44
Tabela 3 – Grau de intermediação dos atores nos debates	60
Tabela 4 – Grau de proximidade dos atores nos debates	61
Tabela 5 – Grau de intermediação dos atores nas enquetes	66
Tabela 6 – Grau de proximidade dos atores nas enquetes	67

LISTA DE SIGLAS

ARS – Análise de Redes Sociais

CI – Ciência da Informação

CMC – Comunicação Mediada por Computador

SRSs – Sites de Redes Sociais

TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 Introdução	13
1.1 Objetivos	15
1.1.1 Objetivo geral	16
1.1.2 Objetivos específicos	16
1.2 Justificativa	16
2 Revisão de literatura	18
2.1 Redes sociais	18
2.2 Comunicação mediada por computador e conversação em rede ..	21
2.3 A informação e a colaboração em redes sociais	24
2.4 A inovação como produto das conexões entre os atores	28
2.5 LinkedIn	30
3 Procedimentos metodológicos	35
3.1 Classificação da pesquisa e método de análise	35
3.2 Critérios para seleção de grupo para análise	37
3.3 O uso do software UCINET	42
4 Análise dos dados	45
4.1 Visão geral do grupo	46
4.2 Análise quantitativa	54
4.3 Análise qualitativa	68
4.4 Perfil dos atores do grupo	72
5 Considerações finais	74
Referências	77
Apêndice A – Tabulação das interações nos debates do grupo Softwares para Bibliotecas	80
Apêndice B – Tabulação das interações nas enquetes do grupo Softwares para Bibliotecas	84
Apêndice C – Área de atuação dos atores que participaram dos debates do grupo Softwares para Bibliotecas	85
Apêndice D – Área de atuação dos atores que participaram das enquetes do grupo Softwares para Bibliotecas	87

1 INTRODUÇÃO

Podemos caracterizar uma rede social como um conjunto composto por dois elementos: os atores (nós ou nodos da rede), que podem ser pessoas, instituições ou grupos, e as conexões (laços sociais ou interações) que os atores estabelecem entre si (DEGENNE E FORSE, 1999). Dessa forma, entendemos que o objetivo das redes sociais é conectar os atores que possuem um interesse em comum e promover a interação entre os mesmos. Portanto, em uma rede social sempre haverá um meio de conexão e interação entre seus usuários cadastrados, mas não da mesma forma.

Nem todas as redes sociais possuem fóruns e espaços para a criação de debates e discussões, por exemplo. Não há um padrão a ser seguido em relação à estrutura de uma rede social e à forma como podem ocorrer as conexões entre os atores. Pode haver a possibilidade de um ator adicionar ou seguir o outro, o que significa que poderão compartilhar suas atualizações entre si e não necessariamente interagirem um com o outro a partir do que cada um publica em sua página pessoal, ou também de vários atores, mesmo não tendo uma ligação direta uns com os outros, participarem de um grupo dentro de uma rede e debaterem sobre um tema de interesse comum a todos. Tais definições dependem muito da forma como a rede se apresenta em sua estrutura e layout, e estes dependem principalmente dos propósitos da rede em relação aos usuários que dela farão parte.

Cada rede social que é criada possui um propósito que a diferencia das outras. Assim como existem redes como o Orkut¹, que fez muito sucesso no Brasil desde seu lançamento e cujo objetivo é conectar pessoas e permitir que estas criem e participem de grupos de assuntos variados, aos poucos foram surgindo redes que buscavam atrair um público mais específico e delimitado. Sendo assim, hoje é possível encontrarmos redes sociais apenas para amantes de livros, como a rede Skoob², para quem gosta de filmes, como a rede Filmow³, para quem acompanha seriados de televisão, como a rede

¹ Rede de relacionamentos. Disponível em: <<http://orkut.com/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

² Rede social de leitores. Disponível em: <<http://skoob.com.br/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

³ Rede social para cinéfilos. Disponível em: <<http://filmow.com/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

Orangotag⁴, entre outros casos. O diferencial de redes como as citadas anteriormente é o fato de reunirem um público alvo específico, o que permite que a equipe desenvolvedora da rede possa saber o comportamento de seus usuários e lhe oferecer as ferramentas e possibilidades necessárias para melhor fazer uso da rede. No caso do LinkedIn, uma rede social voltada para profissionais, seus usuários possuem as oportunidades de criar um perfil que relate suas experiências e interesses profissionais, buscar conexões com outros profissionais e também empresas de sua área e participar de debates em grupos de diversas temáticas, geralmente voltadas para a atuação profissional e o mercado de trabalho de cada ocupação.

Os bibliotecários, assim como profissionais de outras áreas, têm se mostrado adeptos às redes sociais. Algumas bibliotecas, por exemplo, vêm utilizando as redes sociais como forma de divulgação de seus serviços e eventos promovidos por elas. É o caso da Biblioteca Nacional do Brasil, que dá destaque em seu site aos links para seu perfil nas redes sociais Facebook⁵ e Twitter⁶, onde são publicadas atividades realizadas por sua equipe e também divulgadas notícias relacionadas à leitura, escrita e temas afins para os usuários conectados a ela. No entanto, será que os bibliotecários, assim como outros profissionais, buscam usar as redes sociais para trocar informações entre si a fim de conhecer novas ideias e utilizá-las em seu trabalho?

Após perceber a grande participação que as redes sociais possuem atualmente no cotidiano das pessoas (NIELSEN; NMINCITE, 2012), permitindo a conexão e a troca de conhecimentos entre ambas, é importante refletir sobre como estas redes poderiam colaborar com o crescimento profissional dos bibliotecários através das conexões e interações estabelecidas com outros bibliotecários de distintas regiões e áreas de atuação e, conseqüentemente, com diferentes perspectivas e experiências para compartilhar. Portanto, a presente pesquisa busca examinar a atuação dos bibliotecários na rede LinkedIn a fim de verificar, através das interações analisadas, se esta rede pode contribuir para melhorar sua atuação profissional.

⁴ Rede social de seriadados. Disponível em: <<http://orangotag.com/>>. Acesso em 26 mar. 2012.

⁵ Perfil oficial da Biblioteca Nacional no Facebook. Disponível em: <<http://facebook.com/bibliotecanacional.br/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

⁶ Perfil oficial da Biblioteca Nacional no Twitter. Disponível em: <<https://twitter.com/#!/fbn/>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

Visto que o agrupamento de atores dentro de uma rede acontece conforme o interesse destes em um assunto específico, o que mostra a vontade individual de cada ator de aprofundar seu conhecimento e debater sobre o assunto, acredita-se que o LinkedIn, por ser uma rede social voltada para profissionais, possa servir como ferramenta para a criação de grupos de bibliotecários e profissionais relacionados à área da informação. Assim, estes profissionais podem manter grupos para a discussão de temas específicos sobre sua carreira e convidar outros profissionais para participar e ampliar a rede, criando um espaço amplo para debates que incluirá atores diversificados para contribuir com os demais através de suas experiências.

A fim de cumprir com seus objetivos, o trabalho foi organizado de forma a apresentar informações acerca dos conceitos e das estruturas que caracterizam as redes sociais, da forma como as mesmas podem ser visualizadas e acessadas na sociedade contemporânea através do uso de ferramentas tecnológicas e de como os atores destas redes podem realizar processos de colaboração que podem resultar em inovações para o seu cotidiano. Como foco, a rede social LinkedIn e os profissionais bibliotecários que dela participam.

Para que seja possível verificar o impacto do uso desta rede de acordo com as informações que nela são produzidas, foi apresentado o método de análise que visa verificar a quantidade e a qualidade das relações derivadas dessas redes, assim como o grupo delimitado para que esta análise seja realizada. Por fim, foram discutidos os resultados da análise e apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa.

1.1 Objetivos

Tendo em vista o poder que a informação possui, principalmente pelo frequente avanço de nossa sociedade nas formas de produzir e disseminar informações devido o auxílio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), e a popularidade dos sites de redes sociais (SRSs) nos dias de hoje, o presente trabalho possui um objetivo geral e três objetivos específicos citados a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

- Verificar se o uso da rede social LinkedIn pode colaborar com o crescimento profissional dos bibliotecários.

1.1.2 Objetivos específicos

- Analisar a participação de bibliotecários em grupos de discussão relacionados à Biblioteconomia no site LinkedIn;
- Verificar como ocorre o fluxo de informações entre os atores do grupo selecionado para análise;
- Avaliar se os usuários estão valendo-se dos recursos e possibilidades que o LinkedIn oferece aos profissionais cadastrados através de suas ferramentas.

1.2 Justificativa

As informações originadas a partir das interações entre pessoas e disponibilizadas em rede, assim como quaisquer outras, podem ter um impacto na construção de conhecimento de cada indivíduo que as obtém. Conforme Sousa (2007), a Ciência da Informação (CI) possui a responsabilidade social inerente a si por ser uma ciência social e, portanto, os estudos acerca dos relacionamentos de atores e suas necessidades de informação podem contribuir para um melhor entendimento sobre como são gerados e qual a importância dos fluxos da informação que são produzidos dentro de redes sociais na Internet e, conseqüentemente, sobre o processo de construção do conhecimento que se dará a partir desses fluxos.

A plataforma LinkedIn foi escolhida para esta pesquisa devido o fato de ser uma rede social na Internet voltada para o uso profissional onde circulam informações da classe bibliotecária, pois dentro dela existem grupos com o objetivo de reunir atores interessados em debater assuntos relacionados à Biblioteconomia. Além disso, é importante que sejam desenvolvidos estudos acerca dos fluxos de informação que ocorrem dentro destas redes, visto que elas estão em ascensão na sociedade atual e agregam um grande número de informações construídas e compartilhadas por seus atores.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Antes de verificar o impacto que a rede social LinkedIn pode ter no trabalho e nas atividades dos bibliotecários, é preciso entender o que são as redes sociais, como estas se apresentam no ambiente virtual, através de SRSs, e de que maneiras elas podem interferir e transformar o cotidiano de seus usuários de forma positiva. A partir de então, será possível verificar qual pode ser a contribuição do LinkedIn como ferramenta destinada a promover a interação social entre profissionais para seus atores, sendo eles, no caso desta pesquisa, profissionais bibliotecários.

2.1 Redes sociais

Como já visto anteriormente, uma rede social é basicamente um conjunto finito composto por atores e suas conexões, porém, segundo Castells (2008, p. 566), “são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede”. Os atores, segundo Marteleto e Silva (2004, p. 41), “nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais”, podendo ser indivíduos, grupos ou organizações. Para Fragoso, Recuero e Amaral (2011, p. 116), as conexões devem ser compreendidas como “as interações construídas entre os atores”. Conforme Recuero (2009, p. 31) “a interação é, portanto, aquela ação que tem um reflexo comunicativo entre o indivíduo e seus pares, como reflexo social”.

As conexões são também conhecidas como laços sociais, que podem ser classificados, de acordo com Granovetter (1973), em laços fortes e fracos, sendo sua força relacionada ao nível de envolvimento entre os atores. Logo, um laço forte é caracterizado pela intimidade, confiança mútua e grande intensidade emocional entre os atores, enquanto um laço fraco é caracterizado por uma relação menos íntima e mais superficial entre os atores. Lemieux e Ouimet (2004) comparam os laços fortes às relações que possuímos com pais, amigos e cônjuges, assim como os laços fracos seriam as relações estabelecidas com parentes mais afastados, antigos colegas de turma ou vizinhos não tão amigos. Além dos exemplos citados pelo autor, é possível

considerar outros tipos de relações como fortes ou fracas, bastando apenas refletir sobre a intensidade desta entre os atores.

Sendo a interação social um fator importante para determinar a força dos laços, também é possível que laços fracos venham a tornar-se fortes e vice-versa devido à ocorrência de cooperações, conflitos e competições (RECUERO, 2009) entre os atores. Numa cooperação, por exemplo, os atores podem vir a reunirem-se com uma finalidade em comum, mas já um conflito poderia surgir caso divergissem um do outro em sua comunicação. A competição, assim como a cooperação, é capaz de unir atores em prol de um mesmo interesse, mas Recuero (2009) a diferencia do conflito por não apresentar a hostilidade característica do outro.

Recuero (2009) afirma que os atores envolvidos em uma rede possuem a capacidade de moldar as estruturas sociais da mesma a partir da constituição de laços sociais com outros atores e de suas interações entre si. As conexões e interações que ocorrem dentro das redes são dinâmicas e, portanto, passíveis de variações que interferem e influenciam nas estruturas de um grupo, bem como na força dos laços entre os atores. Lemieux e Ouimet (2004) acreditam que a força dos laços é um fator determinante para a configuração de uma rede social, visto que laços fortes ou fracos indicam diferentes tipos de relações entre seus atores. Dessa forma, os estudos de redes sociais possuem como foco a estrutura social, o que impossibilita o isolamento dos atores e das conexões de uma rede (RECUERO, 2009).

Ainda para Álvarez e Norman (2006?) existe outro elemento básico que compõe as redes sociais, que são os fluxos de informação. Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 170), os fluxos de informação são o “caminho percorrido pela informação desde o momento em que é produzida até o momento de sua utilização” e, portanto, devem ser considerados um elemento básico para a constituição de redes sociais por serem produtos das interações promovidas entre os atores. Constata-se então que as redes sociais são movidas pelo compartilhamento de informações que compõem o fluxo gerado pelas interações de seus atores.

É importante ressaltar que o conceito de redes sociais não se aplica apenas às redes virtuais, onde os atores podem criar relações e interagir após efetivar seu cadastro em um site programado e composto por ferramentas

estruturadas para possibilitar suas conexões. Acioli (2007) explica que a noção de redes teve sua origem na Sociologia, Antropologia, Informação e Comunicação com Claude Lévi-Strauss e seus estudos sobre estruturas de parentesco na década de 1940. Pouco depois, Radcliffe-Brown usou pela primeira vez o termo “redes”. Segundo a autora, John Arundel Barnes, James Clyde Mitchell e Elizabeth Bott Spillius foram os primeiros a dedicarem-se à análise e descrição de processos sociais que envolvem conexões (BARNES, 1987 apud ACIOLI, 2007). Para Tomaél, Alcará e Di Chiara,

redes, durante quase todo o tempo, são estruturas invisíveis, informais, tácitas. Elas perpassam os momentos da vida social, mas praticamente não se dão a ver – são o conjunto de ‘conexões ocultas’, como diria Capra [...]. [...] Na prática social, cada uma das pessoas possui muitos círculos de relacionamento, mas não sabe quantos eles são ou como identificá-los. Na verdade, as pessoas, de modo geral, só vêm a rede quando precisam dela. (2005, p. 94).

Uma rede social pode ser, portanto, formada por laços familiares, profissionais, de amizade, entre outras relações que as pessoas possuem umas com as outras e que nem sempre podem ser claramente identificadas ou mesmo percebidas. O termo “redes sociais” e seu conceito não estão ligados apenas às TICs, visto que os laços sociais estabelecidos entre os atores não dependem delas para que existam. Apesar disso, é comum que nos dias de hoje o termo seja frequentemente relacionado às redes criadas em ambientes virtuais, pois elas representam a interatividade entre os indivíduos na sociedade contemporânea (CARPES, 2011).

Os SRSs são sites criados e programados com o uso das TICs e dotados de ferramentas que possibilitam aos seus usuários a conexão e a comunicação com outros. Boyd e Ellison (2007 apud RECUERO, 2009) definem SRSs como sistemas que possibilitam a construção de uma página pessoal para o usuário, a interação através de comentários e a exposição pública da rede social de cada ator. Tais sites permitem, dessa forma, a expressão das redes sociais de seus atores na Internet (RECUERO, 2009), visto que através deles é possível que cada ator crie sua página pessoal com a finalidade de identificar-se dentro do site e, a partir de então, conectar-se a

outros atores, podendo estruturar e visualizar suas redes sociais com o uso das ferramentas disponibilizadas virtualmente.

Tendo em vista o fato de os SRSs permitirem a visualização e manutenção das redes sociais, possibilitando a seus atores gerenciar seus diversos tipos de relações com o auxílio das ferramentas dispostas por cada site, surge a oportunidade de analisar a estrutura destas redes a fim de entender como ocorrem as interações realizadas entre os atores.

O estudo das redes sociais na Internet, assim, foca o problema de como as estruturas sociais surgem, de que tipo são, como são compostas através da comunicação mediada pelo computador e como essas interações mediadas são capazes de gerar fluxos de informações e trocas sociais que impactam essas estruturas. (RECUERO, 2009, p. 24)

Considerando a expansão e a valorização das TICs atualmente em nossa sociedade, bem como a popularização do uso de SRSs como forma de manutenção das relações sociais, acredita-se, portanto, que o estudo das redes sociais mantidas por SRSs possa contribuir para o entendimento sobre a forma como ocorrem as conexões entre os atores a partir do uso das ferramentas disponibilizadas em sites para sua interação, como espaços para a criação de debates, comentários, entre outros. Além disso, existe a possibilidade de examinar o conteúdo e as informações que compõem os fluxos gerados neste espaço, permitindo averiguar de que forma estas informações podem ter influência sobre os atores interagentes.

2.2 Comunicação mediada por computador e conversação em rede

Quando se fala em SRSs, sabe-se que tais sites possuem como objetivo conectar diferentes atores e oferecer diferentes formas de interação através de sua estrutura e de ferramentas que permitam ocorrer o processo de comunicação entre eles. O computador já não é mais considerado apenas como um instrumento de trabalho, mas sim como uma ferramenta social por permitir o uso conversacional (RECUERO, 2012), ou seja, por ter sido apropriado ao longo do tempo por seus usuários para esta finalidade. Dessa forma, cada vez mais surgem SRSs, bem como demais softwares e hardwares

que suportam os processos de comunicação entre os usuários. Dentre esses processos, dois deles estão diretamente vinculados ao uso de SRSs: a Comunicação Mediada por Computador (CMC) e a conversação em rede.

A CMC foi definida por Baron (2002 apud RECUERO, 2012) como uma maneira de transmitir e/ou receber mensagens através de um computador conectado à Internet. No entanto, Herring (1996) salienta que a CMC não é restrita apenas aos elementos técnicos das ferramentas utilizadas para o envio e recebimento de mensagens pelo computador e nem mesmo à linguagem escrita. Afinal, é possível comunicar-se com outras pessoas através do computador utilizando demais recursos, como vídeos e áudios. A autora, portanto, afirma que devem ser considerados os aspectos sociais e culturais que compõem esse processo de comunicação, definindo, por fim, que a CMC é “a comunicação que acontece entre seres humanos através da instrumentalidade dos computadores” (HERRING, 1996, p. 1).

Através dos SRSs, os atores conectam-se a outros e buscam interagir, trocando informações entre si e, dessa forma, construindo e fortalecendo os laços que possuem uns com os outros. São, portanto, sites que estruturam e permitem a visualização das redes sociais de cada ator através da utilização de um computador para que sejam acessados. Pode-se dizer então que a CMC permite que as relações sociais surjam e sejam mantidas pelos atores, pois é com o uso do computador e de suas ferramentas que a comunicação com os demais atores é possibilitada e facilitada, ou seja, a CMC “proporciona um ambiente para que elas ocorram” (JONES, 1995 apud RECUERO, 2012, p. 24).

Após entender que a CMC define-se como o uso do computador como ferramenta para uso social e também que sua relação com os SRSs se dá por estes sites possuírem a estrutura adequada para suportar as conexões e interações entre os atores, é preciso compreender quais as formas de comunicação podem ser realizadas através deles. Neste caso, é necessário também relacioná-los à prática da conversação em rede.

Quando pensamos em 'conversar', rapidamente imaginamos uma série de fenômenos característicos da linguagem oral e da interação humana. [...] Num diálogo, tudo é informação: elementos prosódicos (como o tom da voz, a entonação e as pausas da fala), elementos gestuais e, evidentemente, as palavras. A ocorrência de uma conversação necessita, deste modo, de que os participantes compreendam e legitimem os enunciados um do outro, alternando-se na fala e negociando o contexto do processo. (RECUERO, 2012, p. 28)

Em consequência do uso das TICs, muitas práticas cotidianas passaram por adaptações devido à apropriação dessas tecnologias por seus usuários. Segundo Recuero (2012), tal apropriação pode ser técnica e/ou simbólica, sendo a primeira a que compreende o aprendizado do uso da ferramenta e a segunda a que diz respeito à construção de sentido de seu uso.

A conversação em rede, por exemplo, é resultado da apropriação do computador como ferramenta social, ou seja, é uma prática aliada à CMC e que atualmente pode ser realizada de diversas maneiras através dos SRSs e da forma como cada ator apropria-se dos mesmos, pois cada site apresenta configurações diferentes para propiciar a conversação e cabe a cada ator interpretá-las e utilizá-las de maneira a dar sentido às ferramentas disponíveis para sua interação. Afinal, a conversação é “a porta através da qual as interações sociais acontecem e as relações sociais se estabelecem” (RECUERO, 2012, p. 29).

Mesmo em rede, a conversação também engloba muitos elementos característicos que compõem um diálogo. Herring (1996) acredita que a linguagem utilizada na CMC é tão rápida e informal quanto a linguagem falada, o que leva à adaptação de suas características para a conversação em rede. Alguns desses elementos podem ser exemplificados com a criação e o uso de emoticons⁷, léxicos especiais, acrônimos, entre outros (RECUERO, 2012). Nota-se, portanto, que os atores buscam apropriar-se dos recursos oferecidos pelos SRSs e pelo computador para assemelhar suas interações à prática conversacional que costumam ter pessoalmente, podendo assim aproveitar as possibilidades que a comunicação em rede propicia para que interajam com outros atores independente de onde estes estejam.

⁷ Uso de caracteres ou pequenos ícones que expressam emoções.

Conforme visto, a conversação em rede é uma forma de CMC que ocorre principalmente com o uso de SRSs, onde os atores podem cadastrar-se e interagirem entre si, criando laços sociais e constituindo grupos. Devido à popularidade dos SRSs nos dias de hoje e do grande número de informações que neles circulam como produto da interação entre os atores, acredita-se, dessa forma, que tais espaços estão sendo valorizados por seus usuários em relação à constituição de relações sociais e também à obtenção de informações.

2.3 A informação e a colaboração em redes sociais

Hoje em dia é possível obter todo o tipo de informação on-line através da leitura de sites com conteúdos informativos, como os de jornais e revistas. Além de textos, os usuários também podem encontrar arquivos como músicas, vídeos, jogos, entre outros, para acessar on-line ou fazer download para seu computador. Carpes (2011) explica que, com a virtualidade incluindo-se cada vez mais no cotidiano dos indivíduos, as novas TICs podem contribuir para facilitar o envio e recebimento de informação, enquanto a possibilidade existente de pessoas em todo o mundo interconectarem-se conduz à inclusão social e à democratização da informação.

A mesma autora também afirma que o acesso às fontes de informação, quando acontece por meio do uso de TICs, proporciona novas formas de interação, compartilhamento e visibilidade em âmbito social, cultural e econômico. Ou seja, a sociedade contemporânea está transformando progressivamente vários aspectos de seu cotidiano, profissão, cultura e educação através de ferramentas proporcionadas por estas tecnologias. Portanto, é necessário refletir sobre as possibilidades que poderão ser proporcionadas pela comunicação global para o indivíduo e o coletivo (CARPES, 2011).

Cabe lembrar que a comunicação realizada por meio das TICs e do uso de SRSs facilita não só o acesso a informações compartilhadas em redes, mas também o contato com demais atores que podem trocar informações através da prática da conversação e da CMC. Os graus de separação entre as pessoas podem diminuir.

O conceito dos seis graus de separação foi apresentado após uma pesquisa desenvolvida pelo professor Stanley Milgram em 1967 nos Estados Unidos, cujo objetivo era descobrir a “distância” entre duas pessoas quaisquer a partir do questionamento de quantos conhecidos eram necessários para conectá-las (BARABÁSI, 2009). Os resultados provaram que todas as pessoas do planeta estariam conectadas por, em média, seis pessoas. Barabási (2009) explica que estar conectado com alguém requer muito pouco, ou seja, basta que cada pessoa possua ao menos uma relação social, sendo que todos possuem muito mais relações com diferentes pessoas.

Com base na teoria dos seis graus de separação proposta por Milgram, com a expansão das TICs, e, portanto, com a eliminação de barreiras na comunicação entre as pessoas, é notável que as pessoas estejam cada vez mais "próximas" de cada indivíduo em nossa sociedade. A Internet possibilita novas formas de conexão e interação entre seus usuários, principalmente através de SRSs, que são estruturados com ferramentas que permitem que um usuário conecte-se e comunique-se com outros.

Além disso, com o valor que a informação possui nos dias de hoje para a realização de inúmeras atividades profissionais ou pessoais, Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) afirmam que é determinante a inserção dos indivíduos e das organizações em redes para o compartilhamento da informação e do conhecimento, visto que são espaços valorizados neste aspecto e permitem que a informação seja acessada por seus usuários com maior facilidade e com poucas restrições.

Para Tomaél e Marteleto (2006), o compartilhamento de informações nas redes é constante, pois seus atores gostam de dividir o que sabem com outros. Isto ocorre porque “as pessoas sentem-se valorizadas quando há interesse de conhecer sobre sua expertise” (DIXON, 2000 apud TOMAÉL; MARTELETO, 2006, p. 76), o que cria oportunidades para que os atores iniciem processos de interação e comunicação entre si. Pode-se perceber assim, a necessidade que cada indivíduo possui de criar laços sociais com outros e de expor seus pensamentos a visões diferentes, podendo estas alterar seu conhecimento sobre determinado assunto e, conseqüentemente, interferir na rotina de indivíduos e organizações.

Tendo em vista que cada ator possui informações sobre certos assuntos, mas não sobre outros, e que isto faz da interação com outros atores uma forma de reduzir incertezas e consolidar parcerias a partir das trocas de informações confiáveis (YU; YAN; CHENG, 2001 apud TOMAÉL; MARTELETO, 2006), é possível afirmar que a interação social pode agregar conhecimento aos seus atores e promover o crescimento individual e, posteriormente, do ambiente onde este se insere.

Dentro de uma rede social desenvolvida com o propósito de reunir usuários interessados em um assunto específico, o compartilhamento de informações gerado a partir da interação entre os atores participantes da rede e o conteúdo dessas informações provavelmente serão pertinentes aos objetivos da rede e de seus usuários e possivelmente poderão colaborar com a construção do conhecimento de cada indivíduo. No entanto, cabe a cada indivíduo agregar valor às informações recebidas para que seus pensamentos acerca de determinados assuntos possam ser ampliados.

Para os bibliotecários, que podem atuar em diferentes tipos de bibliotecas e unidades de informação e que cada vez mais ganham espaço no mercado de trabalho, é importante que adquiram informações que possam utilizar para aprimorar seus serviços dentro de sua área de atuação, bem como conhecer sobre diferentes possibilidades de trabalho em outras áreas.

Ao pensar em um profissional que trabalhou durante muito tempo em atividades relacionadas a bibliotecas escolares, por exemplo, e que de repente precisa trabalhar em uma biblioteca especializada em determinado assunto, provavelmente precisará pensar em novas formas de desempenhar seu papel como bibliotecário, adequando-o à sua nova realidade. O profissional precisará conhecer um novo universo com necessidades distintas das quais estava acostumado, bem como lidar com outros recursos, envolvendo a tecnologia, outras formas de classificação ou indexação de obras, entre outros.

Além do apoio que poderá obter ao consultar a literatura disponível sobre as atividades específicas deste tipo de biblioteca, acredita-se que a troca de experiências com profissionais que já atuam nesta área seja essencial para conhecer as formas como este trabalho já é desempenhado em outros locais e tê-las como referência para desenvolver e, posteriormente, aperfeiçoar o seu.

Portanto, as interações que podem surgir entre bibliotecários de diferentes locais através do uso de SRSs provavelmente ocorrerão de acordo com o interesse de um deles em informar-se sobre algo no qual outro profissional já possui experiência. Nesse momento, o laço fraco que é estabelecido entre eles, visto que não possuem maior intimidade, poderá ser de mais valia do que seria de este bibliotecário resolvesse recorrer a outro profissional de confiança, mas que, porém, não possui muitas informações diferentes devido à proximidade de ambos, pois compartilham realidades parecidas. Barabási (2009) explica que esta análise foi realizada por Granovetter, que defende que os vínculos fracos servem de ponte para o mundo exterior, pois estaremos conectados a pessoas que frequentam locais diferentes e obtêm informações de outros tipos e fontes.

Granovetter (1983) salienta que os laços fracos são importantes estruturadores de redes sociais, visto que são eles que conectam os grupos de laços fortes uns com os outros, ou seja, conectam os clusters, que são aglomerados de atores nas redes sociais, entre si. Além disso, Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997) afirmam que as redes sociais na internet suportam tanto laços fracos quanto laços fortes, ou seja, a CMC não reduz o contato social íntimo que pode existir entre dois atores. Porém, estas são mais bem estruturadas para suportar as interações esparsas que caracterizam os laços fracos.

Sendo assim, percebe-se que as redes sociais têm potencial para gerar um grande impacto no cotidiano da sociedade atual quando aliadas às TICs pela característica de facilitarem e promoverem a comunicação entre seus usuários, servindo como referência na busca por informações de acordo com o propósito de cada rede e os objetivos de cada ator, e por agregarem dentro de si um grande número de informações geradas pelas interações entre eles.

Além disso, as informações compartilhadas por seus atores podem ser acessadas por outros a qualquer momento e de qualquer lugar do mundo, eliminando as barreiras de tempo e espaço na comunicação. Devido também ao grande valor que os laços fracos possuem para a obtenção de diferentes informações e ao uso de tais tecnologias, os seis graus de separação tornam-se ainda menores entre as pessoas. No entanto, é importante pensar que a interação entre os atores, quando acontece, pode gerar como processo não

apenas a cooperação, como é esperada, mas também a competição e o conflito (RECUERO, 2009). Nesse caso, é necessário que cada ator saiba como lidar com os outros de maneira ética e com respeito às diferentes opiniões e ideias expostas.

2.4 A inovação como produto das conexões entre os atores

Após verificar as possibilidades que a interação em redes sociais pode trazer aos seus atores, como o acesso a informações sobre qualquer assunto que for de seu interesse através da troca de experiências com outros atores, deve-se pensar na principal vantagem por elas oportunizada: a inovação. Esta, por sua vez, consiste em aperfeiçoar processos já existentes, com a atribuição de novos conceitos e utilização de diferentes ferramentas e procedimentos, ou também os eliminando ou substituindo-os, mas sempre com o intuito de tornar um processo, produto ou serviço melhor para seus usuários.

Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) afirmam que a interação é um elemento essencial para a inovação. Visto que foi constatado que uma organização não inova sozinha, pois para que a inovação possa ocorrer dentro de algum ambiente são necessárias fontes de informação e conhecimentos que podem surgir de dentro ou de fora da organização entre atores dispostos a compartilhar suas experiências (LEMOS, 1999 apud TOMAÉL, ALCARÁ, DI CHIARA, 2005), percebe-se então que a interação social possui um grande valor no âmbito profissional e traz consigo a oportunidade de crescimento e avanço para a área.

Em uma organização, o maior objetivo da interação entre os profissionais é que esta resulte em inovação, devido o aprimoramento contínuo das capacidades de cada indivíduo e da colaboração entre eles em assuntos de maior complexidade (TOMAÉL; MARTELETO, 2006). Além da interação local existente entre profissionais que trabalham juntos em uma mesma organização e, portanto, estão habituados a uma situação única, o contato com outros grupos e instituições pode ser decisivo para que a inovação resulte em produtos e serviços que ofereçam um diferencial para seus usuários. Através do contato de profissionais com distintas realidades e possibilidades trazidas por outros e de seu trabalho em conjunto com estes se torna possível analisar

possíveis propostas e avaliar sua aplicabilidade e incorporação em seu ambiente, resultando em inovação.

Drucker (1998) explica que as inovações baseiam-se na convergência de conhecimentos e geralmente ocorrem quando os fatores que esta envolve já são conhecidos e estão sendo utilizados por outras pessoas e organizações. Afinal, na amplitude do trabalho desempenhado por bibliotecários nos dias de hoje, seja em bibliotecas ou outras unidades de informação, toda e qualquer mudança nas rotinas e processos deve levar em conta a realidade e princípios de sua instituição. Nem sempre uma atividade ou recurso utilizado por algum bibliotecário em sua organização atenderá às necessidades de outra, pois a demanda de serviços relacionados ao uso da informação varia em cada ambiente. No entanto, este não é um motivo para não expor o trabalho realizado à reflexão de outros profissionais.

Além disso, deve-se destacar que uma inovação não significa implantar um grande software para automatizar o acervo ou algum outro recurso tecnológico, pois tal termo não está apenas associado a recursos materiais. Também devem ser avaliadas e sujeitas à inovação as formas de realizar um serviço e transformá-lo de maneira que atinja as expectativas de quem o utiliza independente do uso de ferramentas tecnológicas.

Sendo assim, é simples perceber o importante papel que as redes sociais podem desempenhar para contribuir com a inovação dos serviços desempenhados pelos bibliotecários e, conseqüentemente, com a experiência profissional individual de cada um deles. Conforme explicam Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), as redes sociais mantêm canais e fluxos de informação onde existe a confiança e o respeito entre os atores, que compartilham informações e modificam ou ampliam o conhecimento detido. Por este motivo, as redes são consideradas recursos importantes para a inovação.

Vê-se, portanto, que as interações sociais causam primeiramente um impacto em cada um dos atores que interage com outro, podendo modificar sua maneira de pensar a partir da informação que este recebe. Então, cabe a cada ator a tarefa de valorizar ou não as informações recebidas para ampliar e construir seu conhecimento. Por fim, também depende deles a aplicação do que se sabe ao seu ambiente, inovando seus serviços e beneficiando seus usuários.

2.5 LinkedIn

O LinkedIn é um SRS lançado em 5 de maio de 2003 por Reid Hoffman, Allen Blue, Konstantin Guericke, Eric Ly e Jean-Luc Vaillant que possui como principais objetivos em relação aos seus usuários ajudá-los a manter contato com outros profissionais através de conexões, contribuir para a carreira profissional divulgando oportunidades de empregos em cada área e promover a interação entre especialistas por meio de discussões (LINKEDIN, 2012). Para ter acesso à rede e seus recursos, é necessário realizar um cadastro gratuito no site⁸. Após a realização do cadastro, o usuário deverá preencher seu perfil pessoal.

Para Elad (2008), o usuário precisa pensar em seu perfil no LinkedIn como sua página pessoal para o mundo dos negócios, que existe para dar a todos uma imagem completa de suas qualificações, habilidades e experiências. As informações que o usuário cadastra em seu perfil compreendem sua formação e outras experiências profissionais. Essas informações podem ser visualizadas por outros atores que participam da rede, bem como por pessoas que não possuem cadastro no LinkedIn, como empregadores que buscam analisar o perfil de cada usuário como seu currículo profissional e talvez entrar em contato a fim de contratar seus serviços.

Com relação aos processos de sociabilidade que ocorrem através dos SRSs, Donath (2000 apud RECUERO, 2009, p. 29) afirma que estes são baseados “nas impressões que os atores sociais percebem e constroem quando iniciam sua interação”. Ou seja, cada ator, ao entrar em contato com outro, constrói suas próprias impressões sobre este e também as percebe, conforme o ator as expressa através da interação. Logo, seus perfis pessoais são também “pistas” de como cada ator poderá ser percebido por outros (RECUERO, 2009). São importantes assim como as interações sociais na construção da identidade de cada ator, que, no LinkedIn, buscam salientar as qualidades profissionais de seus atores. Dessa forma, cada usuário poderá conhecer sobre a carreira do outro antes de conectar-se a ele.

⁸ LINKEDIN: a maior rede profissional do mundo. Disponível em: <<http://www.linkedin.com.br>>. Acesso em: 8 ago. 2012.

Figura 1 – Perfil no LinkedIn.

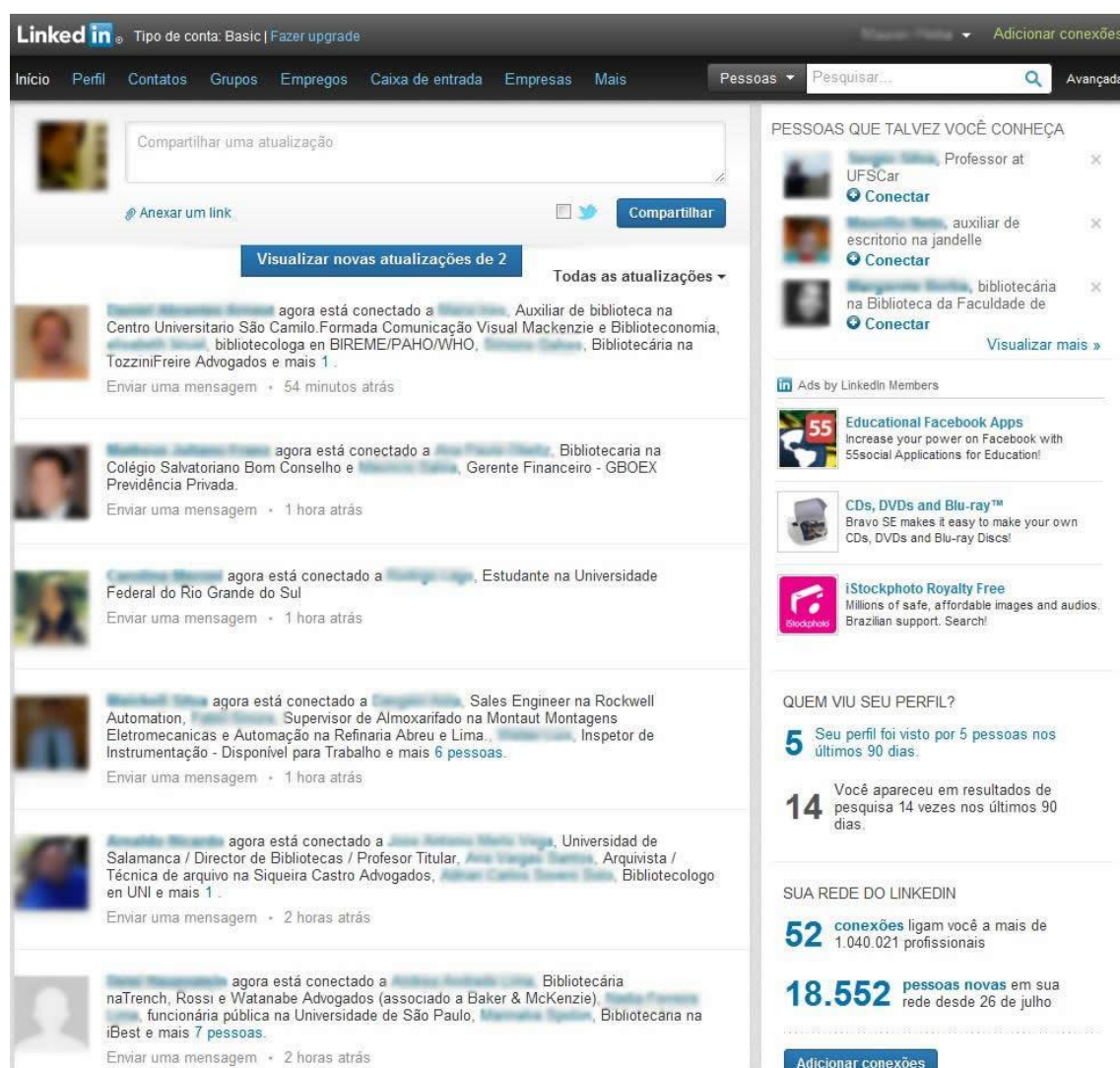
The image shows a LinkedIn profile page. At the top left is the LinkedIn logo and the text 'Cadastre-se hoje mesmo - Entrar'. The profile header includes a profile picture, the name 'Mariane Pithon', and her current position: 'Assistente de Editor da Revista Históriae na Universidade Federal do Rio Grande', with location 'Rio Grande e Região, Brasil' and industry 'Bibliotecas'. Below this is a call to action: 'Junte-se ao LinkedIn e visualize o perfil completo de Mariane Pithon'. A text block explains that joining LinkedIn connects you to 175 million professionals. A list of actions includes: 'Visualizar quem você e Mariane Pithon conhecem em comum', 'Apresentar-se a Mariane Pithon', and 'Contatar Mariane Pithon diretamente'. A yellow button says 'Visualizar perfil completo'. The 'Visão geral de Mariane Pithon' section shows a timeline of work experience: 'Atual' (Assistente de Editor da Revista Históriae na Universidade Federal do Rio Grande), 'Anterior' (Estagiária da Secretaria Municipal de Educação e Cultura na Prefeitura Municipal do Rio Grande, Bolsista da Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso na Universidade Federal do Rio Grande, Assistente de Editor da Revista Momento - Diálogos em Educação na Universidade Federal do Rio Grande), 'Formação acadêmica' (Fundação Universidade Federal do Rio Grande), and 'Conexões' (54 conexões). The 'Resumo de Mariane Pithon' section describes her as a 4th-year student in Library Science at FURG, her role in the SEER system, and her current position. It also lists her specializations: 'Bibliotecas Digitais, Repositórios Institucionais, Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas'. The 'Experiência de Mariane Pithon' section details her role as 'Assistente de Editor da Revista Históriae' at 'Universidade Federal do Rio Grande' from May 2012 to present, including her responsibilities in the SEER system.

Fonte: LinkedIn (2012)

Skeels e Grudin (2009) salientam o fato de o LinkedIn ser uma rede social apontada para uso profissional desde seu começo, diferente de outras redes sociais que oferecem opções e ferramentas para que seus usuários criem um espaço para contatos profissionais, familiares, amigos, entre outros, dentro de uma mesma rede social. Por esse motivo, os perfis criados na rede são estritamente profissionais, sem qualquer informação sobre hobbies, músicas, filmes e livros favoritos ou preferências políticas e religiosas (SKEELS; GRUDIN, 2009).

O usuário, depois de criar seu perfil dentro do LinkedIn, deve então iniciar a criação da sua rede social. Segundo Elad (2008) uma rede social é composta pela sua coleção de contatos adicionados. Portanto, o processo de socialização dentro de um site de rede social ocorre através de conexões. Para conectar-se a outro usuário, basta enviar uma solicitação para fazer parte de sua rede no LinkedIn. Caso a solicitação seja aceita, os usuários conectados poderão visualizar as últimas alterações do perfil do outro, enviar recomendações sobre seu trabalho, trocar mensagens entre si, entre outros.

Figura 2 – Página inicial para usuários do LinkedIn.



Fonte: LinkedIn (2012).

Com o uso do sistema de busca do LinkedIn, é possível que o usuário encontre o perfil de várias outras pessoas conhecidas, como colegas de empresa, de profissão, inclusive amigos e familiares pertencentes a um ramo profissional diferente do seu, mas dos quais poderá ter acesso ao perfil e ter a chance de saber com quem estes estão conectados. Assim, as oportunidades de conhecer outros profissionais de uma área de seu interesse ampliam-se cada vez mais (ELAD, 2008).

No entanto, em uma vida profissional há mais do que apenas o contato com colegas de aula ou de empresa para contribuir com seu desenvolvimento (ELAD, 2008). Para o autor, as pessoas tendem a agrupar-se com base em seus interesses em comum. Então, para aqueles usuários que buscam discutir sobre sua área de atuação com outros profissionais, a fim de aprimorar seus conhecimentos em busca de novas idéias e experiências, o LinkedIn oferece uma forma para que estas pessoas possam reunir-se e conectar-se, que são os grupos.

Não muito diferente do método de busca por outras pessoas, basta o usuário acessar o Diretório de Grupos do LinkedIn e pesquisar por um termo que tenha interesse. Assim, serão apresentados na tela os resultados relevantes para o termo pesquisado, podendo o usuário verificar os títulos e descrições dos grupos recuperados para incluir-se naquele que lhe despertar interesse. A partir de então, será possível iniciar e participar de discussões com outros usuários do mesmo grupo e compartilhar com eles conteúdos relacionados ao foco do grupo.

No LinkedIn, participar de um grupo pode trazer outras vantagens para seus usuários, além da principal vantagem que é o contato e os debates que podem ser estabelecidos com outros atores. Entre elas, Elad (2008) cita a extensão das conexões, pois mesmo que um ator não possua seu perfil diretamente conectado ao de outro é possível visualizar seu perfil completo e encontrá-lo em resultados de busca; a visibilidade, que é proporcionada pela maior exposição do usuário que pode ter o acesso ao seu perfil facilitado para os demais membros do grupo; e os logos dos grupos, visto que estes ficam visíveis no perfil de cada usuário e torna-se possível conhecer a relação de cada ator com marcas, empresas e ideias ao visualizar sua página pessoal.

Por existirem várias razões para a criação de um grupo, Elad (2008) descreve os grupos que podem ser encontrados no LinkedIn em seis tipos: de ex-alunos, que são grupos geralmente criados para manter o contato entre instituições e seus ex-alunos; de empresa, que visam conectar profissionais e ex-profissionais de uma mesma empresa porque estes trabalham ou trabalharam sob uma mesma cultura; de conferência, que buscam atender às demandas de eventos profissionais específicos envolvendo principalmente seu planejamento entre os membros; de rede, que reúnem aqueles que simplesmente estão interessados em algo em comum; sem fins lucrativos, para aqueles que buscam discutir e planejar diversos tipos de eventos não lucrativos; e profissionais, que reúnem pessoas dispostas a discutir sobre suas carreiras.

Tomaél e Marteleto (2006, p. 89) afirmam que “os atores que têm maior número de canais de informação e canais diversificados [...] recebem informação de toda a rede”. Portanto, se um ator participar ativamente de discussões em vários grupos, ou pelo menos acompanhar o conteúdo compartilhado pelos atores em cada um deles, maior será o número de informações as quais terá acesso. O ator poderá disseminar uma informação obtida em algum grupo, levando-a ao conhecimento de mais atores pertencentes a outros grupos.

Esta forma de mediação da informação que cada ator realiza ao disseminar as informações que recebe com cada grupo de atores que julga poder se interessar acontece devido às secções que ocorrem dentro das redes sociais, ou seja, justamente a criação de grupos dentro de uma rede. Por mais que o LinkedIn tenha como objetivo promover debates entre profissionais, naturalmente se formarão grupos de profissionais conforme a área em que atuam, a empresa em que trabalham, o foco dentro de sua área do conhecimento, entre outros. Os atores se mobilizarão por estarem envolvidos com uma temática específica, direcionando os fluxos de informação para fortalecer e delinear uma rede (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005), possibilitando sua identificação como uma fonte de informação confiável para seus participantes.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para verificar o fluxo de informação que ocorre dentro de um grupo em uma rede social, bem como a qualidade da informação que nele é produzida, é necessário identificar os atores interagentes, traçar as interações realizadas entre eles e então analisar o conteúdo de suas discussões. Sendo assim, serão discutidos a seguir os métodos utilizados para a análise do fluxo informacional desenvolvido pelos bibliotecários na rede social LinkedIn.

3.1 Classificação da pesquisa e método de análise

Conforme Appolinário (2006), pode-se classificar esta pesquisa, de acordo com suas dimensões, de natureza quanti-qualitativa, por procurar analisar números como o de bibliotecários atuantes na rede e o de suas interações, além do tipo de conteúdo discutido dentro da rede; de finalidade básica, por não possuir objetivos comerciais; do tipo experimental, por buscar o entendimento de como ocorre o fluxo informacional dentro da rede e se este pode ser aplicado pelos bibliotecários em sua profissão; e de temporalidade transversal, pois foi realizada em curto prazo. Ela também se qualifica como pesquisa de campo, posto que não houve controle rígido da população pesquisada e que a unidade pesquisada sejam atores sociais e suas interações, e sua coleta de dados foi realizada através da observação.

Por se tratar de uma pesquisa cujo objetivo é verificar a possibilidade de crescimento profissional dos atores que estão inseridos em uma rede social voltada para este fim através da análise da troca de informações ocasionada pelas interações entre eles, o método escolhido foi a Análise de Redes Sociais (ARS ou SNA, do inglês *Social Network Analysis*). A ARS é uma metodologia oriunda da Sociologia, Psicologia Social e Antropologia (FREEMAN, 1996 apud MATHEUS; SILVA, 2006) que estuda os laços relacionais entre atores sociais. Sua ênfase, portanto, está nas ligações entre os atores, e não nos atributos individuais de cada um deles, o que, segundo Matheus e Silva (2006), a diferencia de outros métodos de estudo.

Os conceitos de laços e atores são flexíveis, podendo ser consideradas relações como: de amizade, profissionais, biológica, entre outras, e atores como: uma pessoa, um grupo, uma organização ou até mesmo documentos (MATHEUS; SILVA, 2006). Esta flexibilidade na definição dos atores e dos tipos de laço que os conectam torna possível que tal abordagem seja utilizada para diversos tipos de estudos em diferentes áreas do conhecimento cujo objetivo seja realizar uma investigação a partir dos laços existentes entre atores sociais, inclusive na CI.

Apesar de Matheus e Silva (2006) alegarem que a ARS em si não é um tema de interesse para a CI, após pesquisas taxonômicas em bases de dados eles afirmam que a ARS pode ser aplicada como metodologia em estudos de assuntos importantes para a área. Os autores realizaram um levantamento de alguns dos assuntos mais estudados pela CI no Brasil. Constataram que os temas mais pesquisados, registrados sinteticamente por Gomes (2003 apud MATHEUS; SILVA, 2006), são "usuários, transferência e uso da informação e da biblioteca" e "processamento e recuperação da informação (entrada, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação da informação)". Ambos os assuntos podem ser analisados com o uso da ARS, pois ela provê métodos aplicáveis "tanto à análise de relações entre mensagens e conteúdos registrados em sistemas de informação, quanto à análise das relações diretas entre pessoas" (MATHEUS; SILVA, 2006).

Dentre outras formas de uso da ARS sob a perspectiva da CI está a que reflete o objetivo desta pesquisa, que é analisar o fluxo de informação gerado em grupos de profissionais através das interações entre seus atores. Neste caso, o foco incide na análise dos laços profissionais entre os atores participantes da rede, a fim de descobrir se a rede social LinkedIn pode proporcionar um espaço para troca de experiências profissionais valorizado por seus usuários e, conseqüentemente, servir como ferramenta para o desenvolvimento da profissão e dos profissionais atuantes na área de Biblioteconomia.

Matheus e Silva (2006) enfatizam que "a análise quantitativa permitida pela ARS não exclui uma formulação crítica [...], bem como uma análise qualitativa dos resultados da pesquisa", ou seja, o método permite a identificação dos fluxos de informação existentes nos debates de um grupo,

mas para saber qual o tipo de informação circulante na rede e se ela pode ser útil para contribuir com o conhecimento dos usuários que a ela têm acesso, deve ser realizada uma análise qualitativa acerca da situação. Para isso, foi necessário delimitar a população a ser analisada, identificar as interações existentes entre seus atores e, por fim, verificar se o conteúdo das discussões é pertinente ao foco dos grupos estudados, podendo dessa forma agregar conhecimento aos atores que possuem acesso a essas informações.

Visto que uma rede social não possui fronteiras “naturais”, pois essas são impostas pelo pesquisador (DEGENNE E FORSÉ, 1999), Cross e Parker (2004 apud SOUSA, 2007) apresentam duas abordagens para a realização de uma análise de redes sociais: a primeira é uma abordagem pessoal, que depende que alguns atores identifiquem outros atores que consideram importantes para a delimitação e compreensão de uma rede, e a segunda é uma abordagem grupal, onde se identifica um grupo ou uma rede de interesse para a pesquisa. Fragoso, Recuero e Amaral (2011) classificam as abordagens citadas respectivamente como rede ego e rede inteira. A abordagem utilizada nesta pesquisa é a abordagem grupal, ou seja, de rede inteira, uma vez que serão analisadas as relações entre atores inseridos em grupos inteiros e já delimitados dentro da rede social LinkedIn.

3.2 Critérios para seleção de grupo para análise

Para verificar como ocorre a interação entre os bibliotecários participantes do LinkedIn, foram selecionados alguns grupos relacionados à área de Biblioteconomia, pois pressupõe-se que os bibliotecários ativos dentro da rede social utilizem grupos para discutir assuntos de interesse com outros profissionais da área, já que a criação e a participação de grupos é o recurso oferecido pelo LinkedIn para promover debates entre seus membros. A escolha dos grupos a serem analisados teve início com uma busca dentro do Diretório de Grupos do LinkedIn. O Diretório de Grupos é uma ferramenta da rede que propicia aos usuários a busca por grupos que contenham em seu título ou descrição as palavras-chave pesquisadas por eles.

Figura 3 – Diretório de grupos do LinkedIn.

The screenshot shows the LinkedIn Groups directory search results. The top navigation bar includes the LinkedIn logo, account type 'Basic', and the user's name 'Mauren Pinho'. The search bar contains the text 'Pesquisar palavras-chave'. On the left side, there are filter options for users, categories, and languages. The main content area displays a list of groups with their names, descriptions, and activity statistics. The groups listed are:

- Job Openings, Job Leads and Job Connections!**: #1 LinkedIn Jobs, Career and Networking Group: HR human resources recruiter recruiters executive executives managers management consultants...
Muito ativo: 11.611 debates este mês e 928.793 integrantes
55 na sua rede
- LinkedIn:HR (#1 Human Resources Group)**: Leadership CHRO professional management executive executives consultant consultants coaching training HRIS SHRM ASTD corporate recruiter...
Muito ativo: 292 debates este mês e 709.423 integrantes
68 na sua rede
- LinkedIn Accounting [oficial]**: Join the conversation with 500,000 other Accounting professionals. All contributions here are moderated to keep the conversation at a high...
Ativo: 30 debates este mês e 500.781 integrantes
4 na sua rede
- eMarketing Association Network**: Largest marketing group with 450,000+ members. Managed by the eMarketing Association, the world's largest Internet Marketing Association. Focus...
Muito ativo: 11.924 debates este mês e 453.826 integrantes
Saulo Chaplin e 41 fazem parte da sua rede
- Social Media Marketing**: This is the LARGEST and most active social media group on LinkedIn.com with over 410,000 members as of January 2012, and 20 special interest...
Muito ativo: 7.647 debates este mês e 419.086 integrantes
48 na sua rede
- The Recruiter Network - #1 Group for Recruiters**: Recruiter: #1 LinkedIn Recruitment & Career Networking Social Media Group. Network with recruiters, find a job or headhunter. Read recruiting...
Muito ativo: 12.669 debates este mês e 363.337 integrantes
13 na sua rede

Fonte: LinkedIn (2012).

Após testes com o mecanismo de busca do site, utilizando palavras-chave distintas e variando nas formas de escrita das mesmas, percebeu-se que diferentes resultados podem ser recuperados quando utilizamos uma palavra no singular ou no plural, bem como sem ou com acentuação. Dessa forma, optou-se por pesquisar grupos com os seguintes termos que contemplam o campo teórico da Biblioteconomia: "biblioteconomia", "ciência da informação", "ciencia da informação", "bibliotecas", "biblioteca", "bibliotecários" e "bibliotecarios". As variações na escrita foram utilizadas a fim de obter o maior número de resultados possíveis para posteriormente avaliar a relevância de cada um.

Durante o processo de busca por cada termo estabelecido, foram selecionados alguns grupos que se ajustavam aos seguintes critérios, designados conforme o objetivo da presente pesquisa:

- **Haver coerência entre o título e descrição do grupo com o termo pesquisado**, visto que com termos formados por mais de uma palavra o sistema pode recuperar grupos que contenham uma das palavras no título e outra na descrição, apresentando um resultado distinto do assunto esperado;
- **Possuir o número mínimo de cem membros**, considerando que grupos pequenos não oferecem muitas possibilidades de interação entre diferentes atores e tendem a ser integrados por atores que já possuíam algum tipo de vínculo além do interesse por um assunto em comum, como vínculos de amizade, mesma instituição de trabalho ou ensino, entre outros. Acredita-se que quanto mais atores de diferentes locais e áreas de atuação compreendidas pela Biblioteconomia participarem de um único grupo, maiores serão as chances de interações e compartilhamento de informações.
- **Ser aberto**, visto que o LinkedIn também permite que os usuários criem grupos restritos cujos usuários só podem ter acesso ao conteúdo e permissão para participar do grupo e de seus debates após a aprovação de seus administradores. Um grupo que o usuário só vai realmente conhecer após uma aprovação não permite que este saiba quais os debates e conteúdos discutidos pelos integrantes, portanto acredita-se que se os usuários tiverem acesso ao que é discutido em um grupo antes de fazer parte dele surja maior interesse em participar e contribuir com suas experiências, de acordo com o que ele é capaz de agregar ao assunto que é foco do grupo.
- **Ser um grupo do tipo profissional**, pois, conforme visto anteriormente, os grupos criados dentro do LinkedIn podem ser categorizados conforme suas finalidades em grupos de ex-alunos, de empresa, de conferência, de rede, sem fins-lucrativos e profissionais. Conforme Elad (2008), grupos profissionais permitem que o usuário se conecte com pessoas com o mesmo tipo de trabalho e que podem estar experimentando os mesmos problemas e potenciais soluções. Tendo em vista que a presente pesquisa visa compreender de que maneira o LinkedIn pode contribuir para o crescimento profissional dos bibliotecários através de suas interações com outros

profissionais, é importante que o grupo selecionado para a análise não possua nenhuma ligação direta com empresas, instituições de ensino, entre outros. Acredita-se que grupos que tratam de uma temática sem estarem vinculados a algo abrangem uma realidade maior acerca de seu foco e oferecem maior liberdade para que os usuários da rede social venham a participar do grupo e iniciar debates com outros membros. Por exemplo, um grupo de bibliotecários de uma universidade específica poderia acabar apenas por reunir alunos, ex-alunos, professores, ex-professores e funcionários, restringindo a troca de informações apenas entre atores inseridos em uma única realidade, dificultando a entrada de novas perspectivas para os participantes do grupo.

Para cada termo pesquisado e conforme os critérios estabelecidos anteriormente, foram encontrados e selecionados os seguintes grupos:

Tabela 1 – Grupos encontrados por termos pesquisados.

Termo	Grupos	Número de membros	Descrição
Biblioteconomia	Bibliotecários do Brasil	1349 (até 18 maio 2012)	Comunidade destinada a profissionais, estudantes e acadêmicos de biblioteconomia [sic].
	Biblioteconomia e ciência da informação	281 (até 18 maio 2012)	Biblioteconomia e ciência da informação.
Ciência da Informação	Biblioteconomia e ciência da informação	281 (até 18 maio 2012)	Biblioteconomia e ciência da informação.
Ciencia da Informacao	Sem resultados	-	
Bibliotecas	Softwares para Bibliotecas	816 (até 18 maio 2012)	Este grupo foi criado com o objetivo de integrar e trocar experiências entre usuários dos mais diversos sistemas para biblioteca existentes no mercado, tanto softwares gratuitos ou pagos, proprietários ou de código aberto. Exemplos: AINFO – Embrapa, Aleph, Alexandria, Arches Lib, Argonauta, BiblioBase, Biblioshop, Biblium, Caribe, Dixi, GIZ Biblioteca, InForma, MultiAcervo, Ortodocs, Pergamum, Sábio, Siabi, SophiA, Sysbibli, Thesaurus, Virtua, Zeus, BibLivre, Emilda, Evergreen, GNUteca, Koha, Library a la carte, NewGenLib, OpenBiblio, PHL, PMB, Scriblio, Biblio Express, Biblioteca Fácil, BiblioteQ, Minibiblio, WinIsis.
	Projetos em Bibliotecas, Arquivos e Centros de Documentação	256 (até 18 maio 2012)	Grupo para ação coletiva de troca de conhecimentos, divulgação de oportunidades, consolidação de networking e promoção da igualdade entre os alunos, profissionais e gestores
Biblioteca	Resultados irrelevantes	-	
Bibliotecários	Bibliotecários, Documentalistas, Cientistas da Informação	218 (até 18 maio 2012)	Para todos os profissionais da área de Informação em geral, Bibliotecários, Documentalistas, Arquivistas, Museólogos etc [sic]
	Bibliotecários do Brasil	1349 (até 18 maio 2012)	Comunidade destinada a profissionais, estudantes e acadêmicos de biblioteconomia [sic].
Bibliotecarios	Resultados irrelevantes	-	

Fonte: a autora.

Após observar os resultados acima, constatou-se que alguns dos grupos encontrados se repetiram quando pesquisados termos diferentes. Em suma, o total de grupos relevantes encontrados foi de cinco grupos, conforme os critérios definidos para a pesquisa. Esses grupos são: “Bibliotecários do Brasil”, “Biblioteconomia e Ciência da Informação”, “Softwares para Bibliotecas”, “Projetos em Bibliotecas, Arquivos e Centros de Documentação” e “Bibliotecários, Documentalistas, Cientistas da Informação”. Como é possível verificar, foram encontrados grupos de temáticas distintas, mas relacionadas à Biblioteconomia.

Dos cinco grupos destacados acima, foram analisados seus títulos e descrições e percebeu-se que quatro deles demonstraram ter um caráter mais generalista, que são os grupos “Bibliotecários do Brasil”, “Biblioteconomia e Ciência da Informação”, “Projetos em Bibliotecas, Arquivos e Centros de Documentação” e “Bibliotecários, Documentalistas, Cientistas da Informação”. A finalidade desses grupos parece ser de apenas reunir bibliotecários e fornecer um espaço amplo de trocas de informações, sem foco em um assunto exclusivo. O outro grupo, intitulado “Softwares para Bibliotecas”, apresenta um espaço objetivo para discussão sobre uma temática em particular, o que indica que os membros desse grupo buscam compartilhar informações acerca de um assunto que pretendem conhecer melhor e buscar aprimoramento.

Por fim, devido à especificidade do grupo “Softwares para Bibliotecas” e, portanto, da possibilidade que ele tem de proporcionar aos seus membros informações e discussões sobre o assunto reunidas em um único lugar, apenas este grupo foi selecionado para análise. Também foi fator determinante para sua escolha, a observação de grande atividade entre os atores participantes do grupo em discussões, além dos demais critérios estabelecidos e listados acima.

A partir de então, serão analisados os conteúdos dos debates criados pelos membros do grupo e seus comentários, para verificar se o fluxo de informações que é produzido no grupo é realmente pertinente ao seu foco, podendo nesse caso agregar conhecimento aos seus participantes, assim como as interações que ocorrem entre seus membros durante estas discussões, a fim de verificar o direcionamento das informações que são trocadas e sua reciprocidade entre os atores.

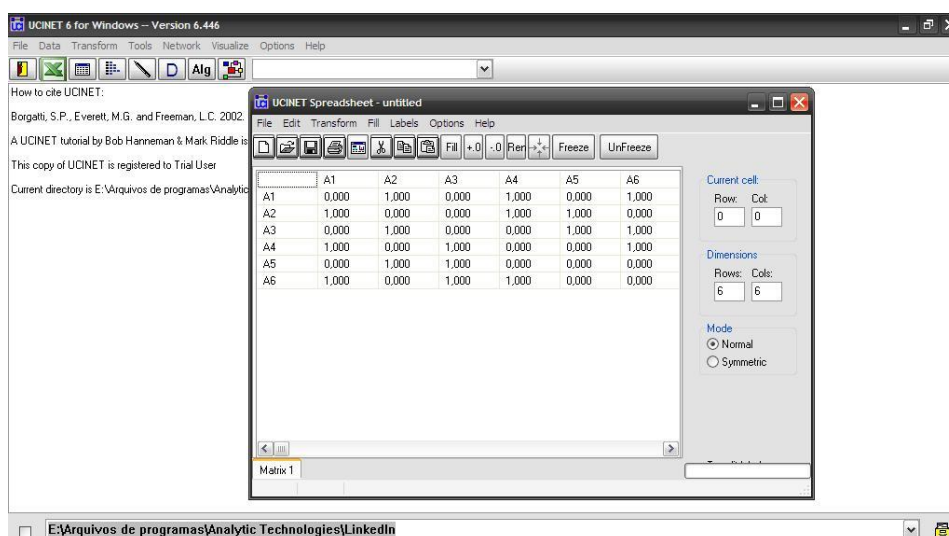
3.3 O uso do software UCINET

A ARS possui cada definição, ou seja, seus atores e laços relacionais, fundamentadas matematicamente, instituindo para a análise de dados de redes sociais o uso de três abordagens matemáticas que permitem a visualização das conexões e compreensão da rede estudada: os grafos, as matrizes e a álgebra relacional (MATHEUS; SILVA, 2005). Para a compreensão de como aconteceu a análise de dados nesta pesquisa, é preciso entender, nesse caso, como é aplicado o uso dos grafos e das matrizes.

Matheus e Silva (2005) definem um grafo como um conjunto de informações, composto por um conjunto de nós e por um conjunto de linhas, também chamadas de arestas. Permite, portanto, a representação e identificação de cada ator participante da rede e das relações que eles mantêm uns com os outros através das linhas que os conectam. Os grafos podem ser gerados e visualizados através de softwares desenvolvidos para esta finalidade. Foram utilizados para a criação e visualização dos grafos representativos das interações observadas na rede LinkedIn o software UCINET 6 for Windows (versão 6.446) e a ferramenta NetDraw, que está incluída no pacote de instalação do software.

O UCINET foi desenvolvido por Linton Freeman, Steve Borgatti e Martin Everett com o objetivo de possibilitar a criação e visualização de grafos para a análise de redes sociais. O software utiliza matrizes para gerar os grafos, o que consiste no cruzamento de dados que são dispostos em linhas e colunas. Para realizar a análise da rede, foram tabulados na primeira linha e na primeira coluna os atores sociais da rede (MATHEUS; SILVA, 2005). Quando houve uma interação entre dois atores, foi colocado o valor numérico “1” no espaço de cruzamento entre as linhas e colunas correspondentes para identificar sua existência. Quando não houve interação, o valor numérico foi nulo, ou seja, igual a “0”. Logo após, a matriz criada foi aberta com a ferramenta NetDraw, que criou automaticamente o grafo correspondente à matriz. O grafo pode ser editado conforme a preferência do usuário, de forma a simplificar sua visualização para a interpretação das relações que são demonstradas.

Figura 4 – Exemplo de cruzamento de dados com o uso do UCINET.



Fonte: a autora.

A identificação das interações que ocorrem nos debates do grupo foi feita com base em todos os comentários realizados pelos integrantes do grupo em cada um dos debates já iniciado desde a criação do grupo até o fim do período de coleta de dados. Os comentários publicados por cada ator são a resposta de cada um ao assunto iniciado no debate, o que gera a troca de informações entre vários atores para que seus diferentes pontos de vista possam ser conhecidos pelo grupo. Dessa forma, aqueles que participarem ativamente dos debates foram identificados como atores e tiveram suas interações traçadas em uma matriz que deu origem ao grafo gerado através do software UCINET, além da análise qualitativa a fim de averiguar se os debates e comentários mantidos pelos atores são pertinentes ao foco do grupo.

Os principais indicadores para a análise da rede social instituída dentro do grupo Softwares para Bibliotecas foram a densidade, a centralização, a intermediação e a proximidade, visto que todos os indicadores contemplam a rede inteira como análise e não um só ator (ÁLVAREZ; NORMAN, 2006?). Esta etapa da análise é de caráter quantitativo, ou seja, os dados coletados sobre os debates foram aplicados em métodos matemáticos citados por Álvarez e Norman (2006?) para efetuar o cálculo de cada um dos critérios abordados. As definições de cada indicador podem ser vistas na tabela abaixo.

Tabela 2 – Definição dos indicadores utilizados para análise.

Tipo de indicador	Actor	Rede Completa	Descrição
Densidade	Sim	Sim	Mostra-nos o valor em percentagem da Densidade da Rede, isto é, mostra-nos a alta ou baixa conectividade da Rede. A Densidade é uma medida expressa em percentagem do quociente entre o número de relações existentes com as relações possíveis.
Centralidade	Sim	Não	O Grau de Centralidade consiste no número de actores com os quais um actor está directamente relacionado.
Centralização	Não	Sim	Trata-se de uma condição especial na qual um actor exerce um papel claramente central ao estar altamente conectado à Rede.
Intermediação	Sim	Sim	Trata-se da possibilidade que um actor tem para intermediar as comunicações entre pares de nós. Estes nós são também conhecidos como "actores-ponte".
Proximidade	Sim	Sim	Trata-se da capacidade de um actor para alcançar todos os nós da Rede.

Fonte: Álvarez e Norman (2006?, p. 16).

Por fim, foram discutidos os resultados obtidos através das análises quantitativa e qualitativa, que expõem as condições e possibilidades de interações entre os atores do grupo, bem como o uso que estes fazem de seu espaço dentro da rede social LinkedIn para a discussão e exposição de ideias.

4 ANÁLISE DOS DADOS

O grupo escolhido para análise, intitulado “Softwares para Bibliotecas”, foi criado em 18 de julho de 2011 pelo bibliotecário Daniel Abrantes Arnaut e atualmente é também gerenciado pela administradora Sayonara Lizton Nascimento-André, pelo bibliotecário Nelson Silva e pelo bacharel em Letras Português-Francês Rafael Saad Fernandez. Tem como foco a integração entre usuários de diversos softwares para bibliotecas.

Figura 5 – Página inicial do grupo Softwares para Bibliotecas.

The image shows the LinkedIn group page for "Softwares para Bibliotecas". At the top, the LinkedIn navigation bar is visible, including the logo, user profile (Mauren Pinho), and search bar. The group name "Softwares para Bibliotecas" is prominently displayed, along with navigation tabs for Debates, Integrantes, Promoções, Empregos, Pesquisar, and Mais... A detailed description of the group's purpose is provided, mentioning the integration of library software users and listing various systems like AINFO, Aleph, Alexandria, etc. Below this, a list of group members is shown, including Michelangelo Mazzardo Marques Viana, Nelson Silva, Moreno Barros, Tiago Murakami, Fabiano Couto, João Vitor Hanna, and Cesário Silva. On the right side, there are sections for "Sobre este Grupo" (Created on July 18, 2011; 1,115 members; 7 subgroups) and "Estatísticas do grupo" (3,759 users). A "Grupos semelhantes" section at the bottom right highlights the "Foro de biblioteconomia" group.

Fonte: LinkedIn (2012).

Na imagem acima, que exibe o perfil do grupo, é possível notar que o usuário que acessá-lo poderá ver abaixo quais atores de sua rede integram o grupo. No menu localizado acima da descrição do grupo, é possível navegar por seus debates, acessar sua lista completa de integrantes, criar e acompanhar promoções de vagas de emprego, debater sobre empregos e pesquisar informações dentro do grupo. Dados referentes às estatísticas do grupo são fornecidos pelo próprio site e serão discutidos a seguir.

4.1 Visão geral do grupo

Em uma análise preliminar acerca das interações dos atores dentro do grupo a ser estudado, objetivou-se primeiramente identificar se existem interações entre os atores, pois mesmo com grande atividade devido à frequente criação de novos debates é preciso que as discussões iniciadas promovam a comunicação entre os membros do grupo, se os assuntos discutidos estão de acordo com o foco do grupo e também conhecer mais sobre o mesmo através das estatísticas fornecidas pelo LinkedIn, que caracterizam seu perfil a partir da mescla de informações compartilhadas por seus membros dentro do grupo e em seus perfis individuais.

A coleta de dados ocorreu entre os dias 24 de julho e 21 de novembro de 2012. Durante este período, foram tabulados em uma planilha os títulos e comentários de cada debate iniciado dentro do grupo, para que seu conteúdo e também as conexões entre os autores sejam analisados posteriormente. Inicialmente, o grupo foi localizado em 18 de maio de 2012 e contava com 816 membros. Ao início do período de coleta de dados, possuía 932 membros e, ao final, o número de membros passou a ser 1115. Ao todo foram 299 novos membros em 187 dias, o que demonstra que o grupo cresce a cada dia.

Em relação aos debates, foram tabulados, até a data final do período de coleta estipulado, 185 debates e 284 comentários. Dessa forma, é possível perceber que nem todos os debates criados obtiveram respostas de outros membros, assim como também há a possibilidade de que muitos comentários tenham surgido acerca de um único tópico. Também foram registradas 5 enquetes e 58 comentários, o que demonstra que houve interesse e participação ativa de alguns atores em discutir os temas abordados.

Após o começo da observação dos debates iniciados no grupo, verificou-se que este inicialmente era direcionado a usuários do software para bibliotecas SophiA Biblioteca. O criador do grupo, após perceber que uma grande quantidade de usuários convidados a participar trabalhava com outros softwares em suas bibliotecas, alterou o nome do grupo a fim de enriquecer as discussões com a troca de informações sobre diferentes sistemas de bibliotecas.

Esta informação reflete o interesse do proprietário em permitir que seu grupo seja um espaço para o compartilhamento de informações profissionais sobre diversos softwares, o que possibilita que cada usuário aprenda sobre outros sistemas dos quais não possui conhecimento e que colabore com o que sabe quando outros membros apresentam dúvidas. É, portanto, uma iniciativa que visa contribuir para a expansão dos conhecimentos de cada ator.

Figura 6 – Resumo estatístico do grupo.



Fonte: LinkedIn (2012).

O resumo estatístico dos grupos é uma ferramenta que a rede social LinkedIn possui com o intuito de fornecer uma visão geral sobre a composição do grupo. São expostos dados sobre o número total de membros, seus níveis de experiência, seus cargos, suas localidades e seus setores, além de cálculos estatísticos que os classificam conforme essas informações. Além disso, são gerados dados estatísticos que refletem o crescimento do grupo em relação ao número de usuários participantes e as atividades realizadas por seus membros, tais como a criação de debates, publicação de comentários, divulgação de vagas de emprego, entre outros.

No entanto, algumas informações que os usuários fornecem em seus perfis podem comprometer a confiabilidade dos dados gerados pelo resumo estatístico do grupo. Isto ocorre porque campos como o de cargo e de localidade são preenchidos livremente. Não havendo uma lista com opções para que o usuário as selecione, é provável que apenas uma análise do perfil individual de cada um possa provar se o grupo é predominantemente composto por profissionais bibliotecários e de que regiões são, visto que alguns podem preencher seu cargo como “bibliotecário” ou “librarian”, por exemplo.

Figura 7 – Níveis de experiência dos usuários.



Fonte: LinkedIn (2012).

O nível de experiência de um usuário dentro do LinkedIn é baseado nas informações de título que cada um preenche em seu perfil. É o próprio usuário que define suas posições em cargos atuais ou anteriores, descrevendo-se como “gerente”, “diretor”, entre outros. Caso o título não seja informado, o usuário é classificado pelas estatísticas do site como “iniciante”. Conforme visto na imagem acima, muitos dos participantes enquadram-se nesta categoria, talvez por não terem assumido um cargo que exija maior nível de experiência ou pelo não preenchimento dessa informação em seu perfil.

Para esta pesquisa, o nível de experiência dos membros do grupo “Software para Bibliotecas” não é relevante, pois acredita-se que possuir um cargo de nível mais alto não faz com que um usuário possua maior conhecimento sobre o tema tratado pelo grupo. No entanto, diferentes posições dentro de uma biblioteca ou unidade de informação podem influenciar na forma com que o bibliotecário possui contato com o software. Independente de seu nível de experiência como profissional, cada ator poderá trazer conhecimentos diferentes relacionados a um mesmo tema.

Figura 8 – Cargo dos usuários.

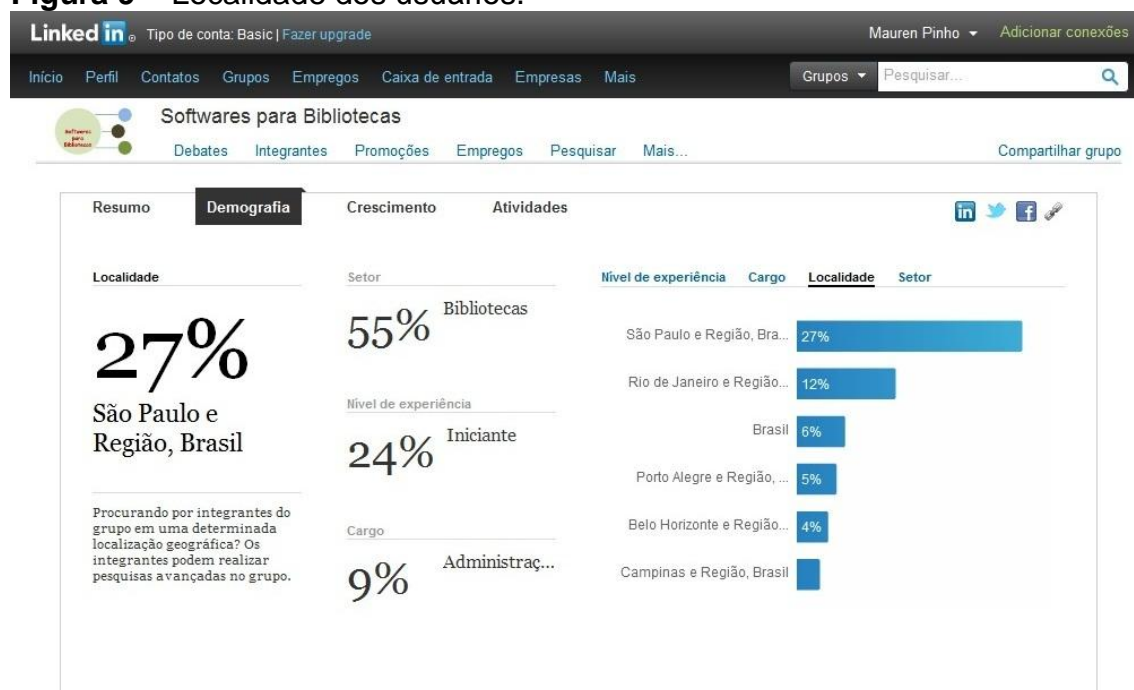


Fonte: LinkedIn (2012).

Conforme dito anteriormente, o campo “cargo” é preenchido pelos usuários de forma livre, não havendo uma lista de opções a ser selecionada para maior padronização e, dessa forma, não agregando uma contagem única por termo, impedindo uma classificação eficiente dos usuários do grupo. Porém, é possível que muitos usuários tenham descrito seu cargo com termos relacionados à área de Biblioteconomia e CI, já que a maior porcentagem apresentada, referente a cargos administrativos, soma apenas 9% dos integrantes do grupo.

Existe também a possibilidade de bibliotecários estarem ocupando cargos com funções administrativas, educativas, de consultoria, entre outras. Neste caso, poderia se afirmar que o grupo é essencialmente formado por bibliotecários a fim de discutir o uso de softwares para bibliotecas e unidades de informação nos mais variados setores. Portanto, apenas uma análise do perfil dos atores participantes poderia comprovar de que forma seu trabalho está relacionado ao uso de softwares para bibliotecas, bem como sua formação acadêmica na área de Biblioteconomia e CI.

Figura 9 – Localidade dos usuários.



Fonte: LinkedIn (2012).

O campo referente à localidade dos membros do grupo busca agrupá-los conforme sua localização geográfica. Novamente, assim como seus cargos, as informações sobre sua localidade são descritas de forma livre. Segundo a imagem acima, uns usuários informam seu país e outros sua cidade. De qualquer forma, constata-se que a maior parte dos usuários do grupo vive no Brasil. Embora o gráfico da imagem não exiba as porcentagens mais baixas, provavelmente estas devem corresponder a outras cidades e regiões brasileiras que são representadas no grupo por um número menor de atores. Há ainda a possibilidade de alguns membros do grupo serem nativos de outros países ou mesmo brasileiros que vivem no exterior.

A localidade dos usuários pode ser um fator interessante quando estes trocam informações entre si. Para muitos será possível saber que softwares as bibliotecas de outros locais utilizam e como são as experiências dos usuários que os utilizam nas instituições onde atuam, principalmente se suas instituições utilizam softwares livres, por exemplo, pois os bibliotecários poderão conhecer e aprender mais sobre as oportunidades que tais softwares oferecem e quais as adaptações que já foram realizadas em função de adequação aos serviços de determinadas bibliotecas.

Figura 10 – Setor dos usuários.

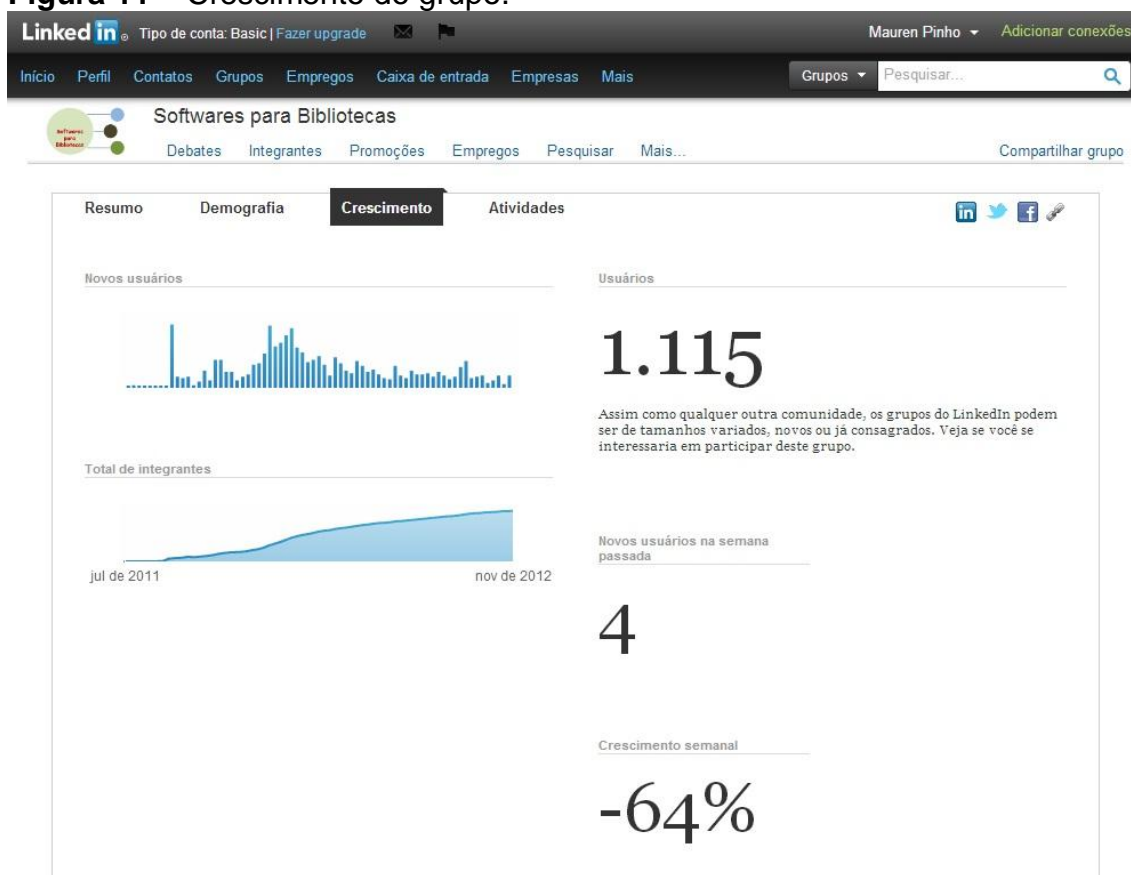


Fonte: LinkedIn (2012).

Apesar de os resultados anteriores em relação ao cargo dos usuários não esclarecer se o grupo é formado principalmente por profissionais bibliotecários, é possível perceber que a maior parte de seus integrantes atua em bibliotecas. Deve-se salientar que o ramo de atuação dos bibliotecários é vasto, o que significa que estes podem estar desempenhando sua função em outros setores ou instituições, como em setores administrativos ou instituições de ensino superior.

Além disso, a hipótese de haver profissionais participando do grupo que trabalham com softwares para bibliotecas e que não possuem graduação na área de Biblioteconomia e CI não deve ser descartada. Afinal, atividades como o desenvolvimento de softwares para uma biblioteca, por exemplo, podem fazer com que outros tipos de profissionais busquem informações para realizar o seu trabalho. O mesmo vale para a situação oposta, onde outros profissionais que, por estarem inseridos em uma biblioteca, mesmo que com funções distintas das de um bibliotecário, são usuários de seu software.

Figura 11 – Crescimento do grupo.



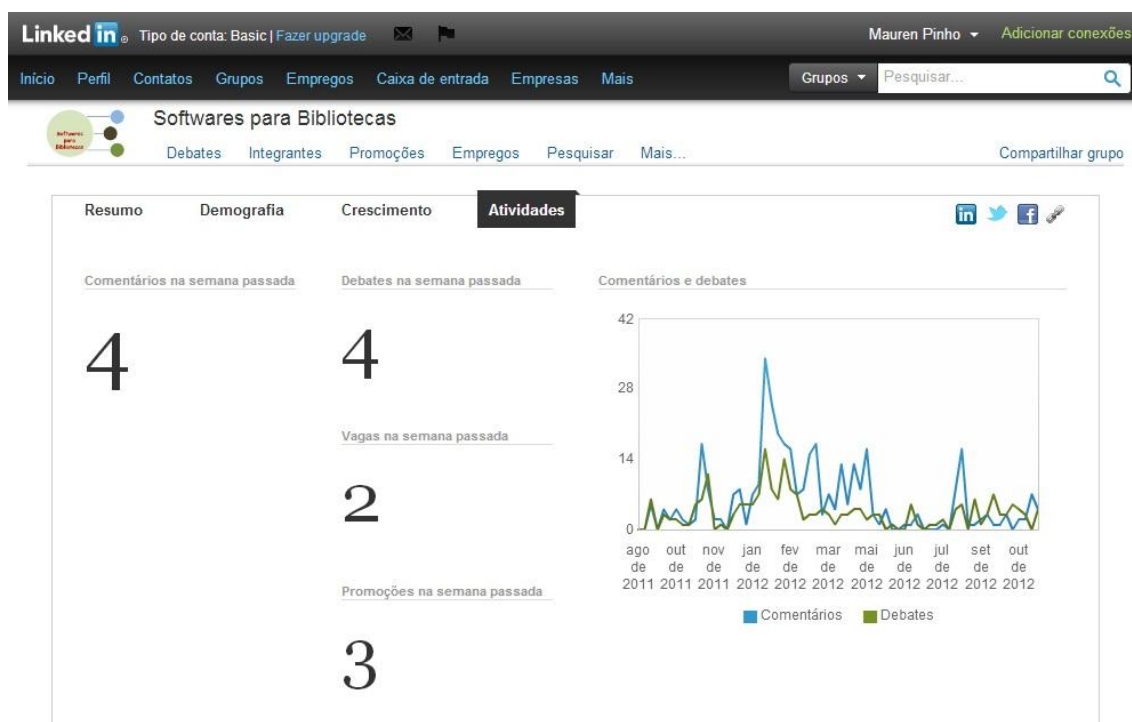
Fonte: LinkedIn (2012).

A imagem acima representa os dados referentes ao crescimento do grupo no último dia do período da coleta de dados. O crescimento semanal não possui uma evolução constante, pois a busca pelo grupo não depende apenas de sua divulgação entre os usuários e suas conexões, mas também do próprio interesse de outros atores em procurar por um espaço onde possa compartilhar informações. Conforme as estatísticas, na última semana o grupo recebeu

apenas 4 novos membros, ou seja, sua porcentagem de crescimento semanal provavelmente está baixa pelo fato do grupo já ter recebido um número maior de novos membros em uma semana do que este último. Tal média pode variar bastante para mais ou para menos, conforme é observado no gráfico que exibe os dados sobre a entrada de novos usuários.

O número total de integrantes apenas aumentou desde a criação do grupo até o presente momento, o que presume o crescimento do grupo em relação à vontade de seus profissionais em discutir a temática nele abordada. Por ser um grupo ativo e com um grande número de membros, sua visibilidade é maior, visto que pode ser localizado no perfil de seus integrantes e nos primeiros resultados em uma busca. Em grupos ativos, a tendência é que a participação de novos usuários aumente também devido à chance de realizar pesquisas em seus debates e de ter suas dúvidas respondidas.

Figura 12 – Atividades do grupo.



Fonte: LinkedIn (2012).

As estatísticas de atividades do grupo apresentam dados sobre o número de comentários, debates, vagas e promoções da última semana. Mais uma vez, a progressão destes números não ocorre de forma constante, visto que a criação de novos debates e a publicação de comentários depende de

fatores como o surgimento de novidades no mercado de softwares para bibliotecas, dúvidas quando ao uso de determinados sistemas, entre outros elementos trazidos esporadicamente por cada ator que podem influenciar na dinâmica do grupo.

De acordo com o cruzamento das linhas de comentários e debates mostrados no gráfico, percebe-se que muitos debates iniciados acabam sem receber comentários. Em contrapartida, há debates que geram uma grande discussão entre seus atores. O fato de um debate resultar ou não em uma troca de experiências enriquecedora está relacionado ao conhecimento e às informações que cada ator compartilha com o grupo e também se o conteúdo do debate iniciado está de acordo com os objetivos de discussão do grupo. Por se tratar de um grupo com uma temática específica, é possível que os atores desconsiderem alimentar tópicos não relacionados a ela.

4.2 Análise quantitativa

De acordo com o método de ARS, foi realizada uma análise quantitativa, que busca descrever a rede social formada pelos atores interagentes no grupo Softwares para Bibliotecas, e uma análise qualitativa, a fim de verificar que o conteúdo das informações que são produzidas pelos atores. Conforme discutido anteriormente, os indicadores para análise quantitativa foram definidos segundo a Tabela 2. Serão avaliadas, portanto, a densidade, a centralização, a intermediação e a proximidade da rede, pois são indicadores que contemplam a análise de uma rede inteira.

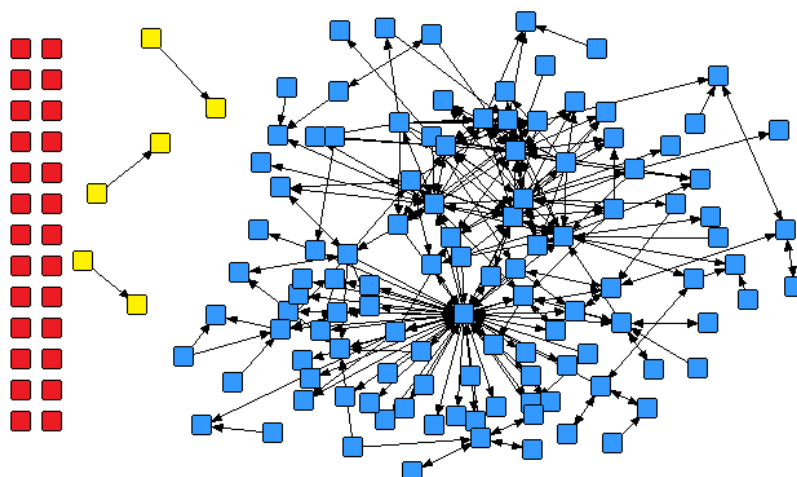
Após a tabulação dos dados, foram identificados 186 atores interagentes entre os 1115 atores participantes do grupo. Os atores foram organizados conforme a ordem em que apareceram entre os debates e comentários criados no grupo e representados pela letra “A” e por seu número sequencial. Durante a tabulação obteve-se o cuidado para que os atores não se repetissem, ou seja, para que um mesmo ator não recebesse mais de um identificador que o representasse. Dessa forma, é possível analisar se um ator mais antigo, o qual foi atribuído um número baixo, como, por exemplo, “A10”, continuou participando ativamente do grupo e respondendo a novos atores em debates recentes, ou seja, interagindo com atores com valor mais alto, como “A170”.

Segundo Recuero (2009), para analisar as trocas sociais em uma rede social é preciso investigar suas conversações. A mesma autora afirma que, portanto, “é preciso identificar quais mensagens estão relacionadas a quais outras e qual mensagem é resposta a qual ator” (RECUERO, 2012, p. 205). Dessa forma, será possível analisar se as mensagens trocadas pelos atores são recíprocas ou não. Recuero (2009) conceitua as interações recíprocas, ou seja, quando um ator envia e também recebe informações de outro, como laços simétricos. Caso contrário, quando um ator envia informações a outro e não recebe informações do mesmo e vice-versa, o laço entre eles é assimétrico.

Sendo assim, para a análise das mensagens trocadas entre os atores, com o propósito de traçar as interações que ocorreram nos debates e enquetes do grupo, foi considerado seu conteúdo a fim de entender a que atores as mensagens eram destinadas e também seu contexto em relação aos tópicos que eram discutidos. Goffman (2001 apud RECUERO, 2012) define o contexto de uma conversação como um conjunto de “regras” que são negociadas pelos interagentes em uma conversação e são implicitamente aceitas por eles. Ou seja, o contexto pode ser construído e reconstruído pelos atores conforme o fluxo de informações que é produzido em uma conversa. Assim, o contexto é um elemento essencial para a compreensão do direcionamento das informações em uma rede social.

Primeiramente, foram tabuladas as interações entre os atores nos debates do grupo, que são estabelecidas com a criação destes debates e com os comentários realizados nos mesmos, que consolidam os processos de interação entre os atores. Estas interações, estabelecidas através da criação de 185 debates e 284 comentários, de acordo com os dados tabulados no período de 24 de julho a 21 de novembro de 2012, foram transformadas em uma matriz e, posteriormente, em um grafo que representasse a rede social formada pelos atores interagentes do grupo Software para Bibliotecas. O grafo apresentou a formação de alguns clusters, que são atores altamente conectados.

Grafo 1 – Conexões da rede social de debates.



Fonte: a autora.

Entre esses clusters, existem também atores menos conectados que os ligam. Assim, confirma-se a importância dos laços fracos que Granovetter (1983) como vínculos entre atores mais conectados. Aqueles atores que possuem mais interações com outros, obtêm mais informações. Podem, portanto, servir de ponte para que outros atores que não interagiram com aqueles mais conectados possam vir a interagir por meio de uma intermediação daqueles atores que os conectam.

Porém, por se tratar também de um grupo onde a criação de debates e a publicação de comentários são livres para todos os participantes do grupo, há uma probabilidade de um ator vir a interagir com outro mesmo sem esta intermediação, mas sim dependendo da contribuição que um ator pode dar a este em relação ao contexto da conversação, não deve ser descartada. Contudo, para que isto ocorra é necessário que o ator encontre-se em uma situação oportuna para interagir com o outro.

O grafo também expõe uma grande quantidade de atores que não possuem conexões e alguns poucos que receberam informações de atores que não interagiram com os demais na rede. Dentre aqueles que não conectam-se a outros, verificou-se o total de 26 atores. No entanto, durante a tabulação de dados foi identificado o total de 96 atores que não interagiram com outros, sendo que 44 destes iniciaram debates que não obtiveram respostas e 52 também o fizeram, porém com uma mensagem de agradecimento pelo convite para participar do grupo.

Os atores que criaram tópicos e não obtiveram respostas e/ou não responderam aos comentários feitos por outros atores interagentes foram considerados neste trabalho como Não Interagentes (NI) por não terem direcionado uma forma de interação direta com outro ator. Assim, pode-se diferenciá-los daqueles que utilizaram a ferramenta de criação de debates como forma de agradecer o convite para participação do grupo.

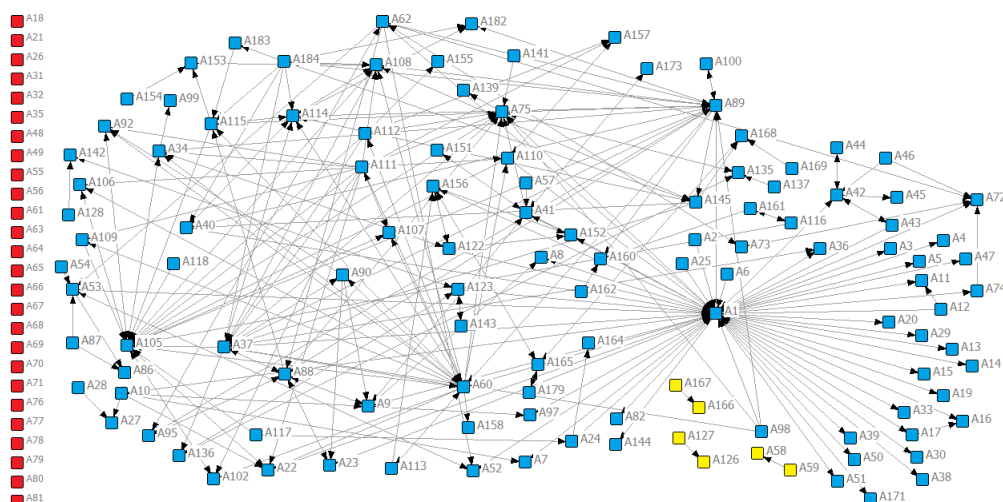
Em relação à publicação de mensagens de agradecimento pelo convite através da criação de debates, consideram-se as seguintes hipóteses: no topo da página de debates, há uma caixa de texto onde o ator pode digitar seu texto para publicar e iniciar um debate. Portanto, é possível que muitos atores tenham entendido que aquele espaço poderia servir para agradecer o convite feito por outro ator, ao invés de buscar enviar uma mensagem privada direcionada ao ator que o convidou na página pessoal do mesmo, ou também que tenham simplesmente imitado a ação de um outro ator que tenha realizado esta ação anteriormente.

Este último motivo não deve ser ignorado, visto que, na maioria das vezes, quando há uma mensagem de agradecimento por parte de um ator, há logo após outros debates criados para o mesmo motivo por outros atores⁹. Tais hipóteses podem indicar tanto a falta de familiarização de alguns usuários com as ferramentas do LinkedIn quanto a apropriação de suas ferramentas para um fim diferente do qual ela se destina, mas cuja forma de uso é entendida pelos outros atores. Além disso, visto que alguns atores publicaram em suas mensagens de agradecimento outras informações relacionadas ao foco do grupo, como os softwares que utilizam, sugere-se uma tentativa de interação com os demais integrantes do grupo que, por fim, não obteve respostas.

Ao comparar o número total de atores que não interagiram com outros segundo os dados tabulados com o grafo gerado pelo software UCINET, verifica-se que 70 atores que publicaram mensagens de agradecimento e/ou não interagiram com outros atores nos debates por eles criados receberam informações que foram direcionadas de outros atores da rede, embora não tenham buscado interagir com os mesmos. Neste caso, os laços sociais que foram estabelecidos são assimétricos.

⁹ Ver Apêndice A.

Grafo 2 – Atores da rede social de debates.



Fonte: a autora.

No grafo acima, é possível perceber entre quais atores as interações ocorrem. O ator que detém o maior número de interações é o A1, que possui muitas interações iniciadas por ele, direcionadas a ele e também recíprocas. Outros atores bastante conectados apresentam ligações entre si e com atores menos conectados, que demonstram ter interagido em sua maioria apenas em resposta a estes atores e muitos sem reciprocidade. Acredita-se que indicam casos específicos de atores que se identificaram com o debate em questão e contribuíram para a conversação com suas experiências, sem a intenção de promover novos debates no grupo ou de visitar outros tópicos. Dentre os atores mais “antigos” no grupo que continuam a participar dos debates, notam-se principalmente aqueles mais conectados, que talvez sejam naturalmente mais comunicativos e tenham prática com a CMC.

Percebe-se que, em relação aos atores que não receberam respostas aos seus debates, suas representações foram aproximadas, ou seja, estrearam no grupo em períodos próximos um do outro. Tal fato pode ter ocorrido devido à grande quantidade de mensagens de agradecimento pelo convite para participar do grupo, que, como citado anteriormente, foram publicadas uma após a outra, ou devido à ocorrência de publicação de mensagens não pertinentes ao assunto do grupo. Acredita-se que debates que não possuam ligação com a temática do grupo e que não seja do interesse de seu público alvo tendem a ser desconsiderados por seus membros.

Ao analisar a rede social gerada pelos atores interagentes do grupo Softwares para Bibliotecas a partir de seus debates e comentários, calculou-se primeiramente sua densidade. Conforme Álvarez e Norman (2006?), esta pode ser calculada dividindo o número de relações existentes pelo número de relações possíveis e multiplicando por 100. Logo, sua fórmula seria $D = RE / RP \times 100$. As relações possíveis são calculadas através do número de atores multiplicado pelo número de atores menos 1, sendo $RP = NA \times NA - 1$. Foram identificados 186 atores, o que possibilita a existência de 34410 relações ($186 \times 186 - 1 = 34410$), porém o software UCINET identificou apenas 302 relações. A densidade da rede ($302 / 34410 \times 100$) é, portanto, igual a 0,87%.

Embora a densidade de alguns atores possa ser alta, a densidade da rede como um todo é bastante baixa. Scott (1991 apud LEMIEUX; OUIMET, 2004) atribui a baixa densidade de uma rede ao seu tamanho. Portanto, redes com uma grande quantidade de atores seriam menos densas, devido à possibilidade de cada ator suportar inúmeras conexões. Sendo assim, apesar de clusters serem caracterizados pela grande quantidade de conexões, ocasionando uma rede bastante densa, e de a rede em questão possuir alguns clusters, sabe-se que sua baixa densidade se dá devido ao número elevado de atores e de relações possíveis entre eles, além de que os clusters apresentados nos grafos são poucos e não possuem um número de conexões tão grande quanto seria possível.

A centralização da rede social dos debates e comentários pôde ser calculada pelo software UCINET. Ela permite saber os valores do grau de entrada e do grau de saída de uma rede a partir do cálculo das conexões que cada ator possui. Entende-se o grau de saída de uma rede como a soma das interações que cada ator tem com os outros, enquanto o grau de entrada é a soma de interações que os outros atores têm com ele (ÁLVAREZ; NORMAN, 2006?). O cálculo realizado apontou que o grau de saída da rede é de 22,062% e que seu grau de entrada é de 17,145%. Constata-se que esta rede é descentralizada e que a quantidade de informações enviadas pelos atores é maior do que as recebidas. Tal fato garante a possibilidade de cada ator receber informações de muitos atores diferentes, o que provavelmente lhe dará o acesso a experiências e informações diferenciadas para que este construa e/ou modifique seu conhecimento sobre um assunto.

A intermediação também foi calculada com o uso do UCINET. Com ela pôde-se calcular as possibilidades de um ator intermediar a comunicação entre outros (ÁLVAREZ; NORMAN, 2006?). Scott (2000 apud RECUERO, 2009) explica que o grau de intermediação é a medida do quanto um ator aparece em meio a outros. Recuero (2009) afirma que esta medida indica o quanto um ator é essencial para que uma determinada informação circule na rede. Logo, quanto maior o grau de intermediação de um ator, maior sua importância em uma rede.

Neste trabalho, o grau de intermediação de cada ator foi calculado a partir das interações traçadas nos debates do grupo pelo software UCINET. Como o software também permite a visualização das estatísticas da rede como um todo, geradas com base nos valores individuais do grau de intermediação de cada ator, optou-se por analisá-las, a fim de compreender a rede inteira, e não casos específicos de seus atores.

Tabela 3 – Grau de intermediação dos atores nos debates.

	Betweenness	nBetweenness
Mean	85.118	0.250
Std Dev	432.878	1.272
Sum	15832.000	46.510
Variance	187383.391	1.617
Minimum	0.000	0.000
Maximum	5366.411	15.765
N of obs	186.000	186.000

Fonte: a autora.

O termo “Betweenness” aponta o grau de intermediação, enquanto o termo “nBetweenness” indica sua porcentagem em relação à rede. As estatísticas geradas pelo software apontam, respectivamente, a média (Mean), o desvio-padrão (Std. Dev.), a soma (Sum), a variância (Variance), o mínimo (Minimum), o máximo (Maximum) e o número de atores observados (N. of Obs.). Conforme as estatísticas apresentadas acima, a média do grau de intermediação desta rede é baixo, pois seu valor é de 0,25%. Percebe-se que as informações circulam na rede de forma descentralizada, o que significa que é construída por seus atores a cada debate ou comentário publicado, não necessitando de forma geral da intermediação de outros atores mais conectados para que seja visualizada por outros.

Por fim, foi calculada a proximidade da rede, que é definida por Álvarez e Norman (2006?) como a capacidade de um ator de ligar-se a todos os outros atores da rede. Para melhor análise do grau de proximidade geral da rede, novamente foram consideradas as estatísticas elaboradas pelo UCINET, que apontam a média do grau de proximidade da rede inteira baseada nos graus individuais de cada ator. Os termos “inFarness” e “outFarness” representam aqui o grau de distância de entrada e saída, respectivamente, das informações na rede, enquanto os termos “inCloseness” e “outCloseness” representam o grau de proximidade de entrada e saída.

Tabela 4 – Grau de proximidade entre os atores.

	inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness
Mean	26946.920	26946.920	0.747	0.762
Std Dev	7609.911	8212.301	0.214	0.247
Sum	5012127.000	5012127.000	138.911	141.686
Variance	57910740.000	67441888.000	0.046	0.061
Minimum	18873.000	17409.000	0.538	0.538
Maximum	34410.000	34410.000	0.980	1.063
N of obs	186.000	186.000	186.000	186.000

Fonte: a autora.

A partir das estatísticas expostas acima, percebe-se que os graus de distância de entrada e saída de informações da rede são bastante altos, principalmente se comparados ao valor máximo que podem atingir, que é o número de relações possíveis entre os atores. Conseqüentemente, os graus de proximidade de entrada e saída da rede são bem baixos. Com isso, afirma-se que o grau de proximidade, ou seja, a capacidade de um ator de conectar-se a todos os outros, é pequena. Tal situação ocorre devido à grande quantidade de atores e, portanto, das inúmeras possibilidades de interações entre eles.

Enfim, após a análise quantitativa da rede social estabelecida pelas interações em debates do grupo, conclui-se que a rede é pouco densa, descentralizada e que possui baixos índices de intermediação e proximidade. De forma geral, tais características estão relacionadas à grande quantidade de atores diferentes e do alto número de relações que poderiam ser estabelecidas entre eles, o que não aconteceu por causa do baixo número de interações estabelecidas pela maioria dos atores. No entanto, também devem ser consideradas as interações originadas pela ferramenta de enquetes do grupo.

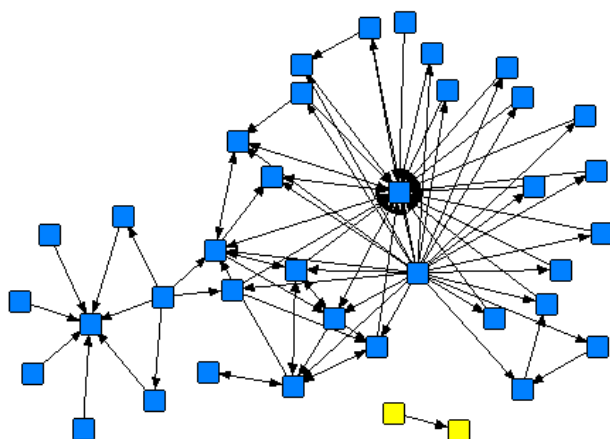
Além dos debates, os membros do grupo também podem criar enquetes que são compostas pela formulação de uma pergunta e de 5 alternativas referentes a ela. As enquetes também permitem comentários, ou seja, cada ator pode expressar sua opinião sobre a temática da enquete e sobre suas alternativas, justificar seu voto, entre outros. Como os atores podem ter acesso aos comentários realizados por outros atores em uma enquete, conclui-se que estas também podem promover interações.

A análise quantitativa realizada acerca das interações produzidas pelos atores nas enquetes do grupo foi feita a partir do uso dos mesmos indicadores da análise anterior da rede social gerada pelos debates. Optou-se por analisar as enquetes separadamente por estas possuírem configurações estruturais diferentes das configurações da ferramenta de debates, tendo em vista que “a Comunicação Mediada pelo Computador opera sobre várias ferramentas, com características e limitações próprias, que vão também influenciar as práticas conversacionais” (RECUERO, 2012, p. 31).

Os atores foram aqui identificados separadamente daqueles listados na tabulação das interações dos debates, ou seja, independente da repetição de alguns atores que já haviam participado dos debates analisados anteriormente, atribuiu-se novamente a cada um, conforme a ordem em que interagiu, a letra “A” seguida de seu número sequencial. Suas interações também foram traçadas conforme realizado na análise anterior, buscando identificar através dos comentários publicados em cada enquete a que atores as mensagens eram destinadas.

Diferente da análise anterior, cujos resultados do processo de coleta de dados apontaram uma quantidade de comentários não tão superior à quantidade de debates criados, foram identificadas 5 enquetes e 58 comentários durante o período de coleta de dados, que também foi entre as datas de 24 de julho a 21 de novembro de 2012. Tais dados foram organizados com o software UCINET em uma matriz que gerou o grafo apresentado a seguir, representando visualmente as interações entre os atores nas enquetes criadas dentro do grupo Software para Bibliotecas.

Grafo 3 – Conexões da rede social das enquetes.



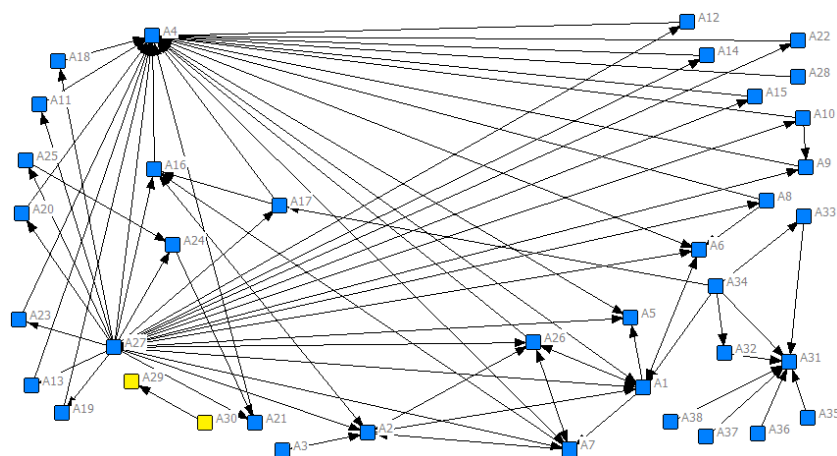
Fonte: a autora.

Conforme o grafo acima, observa-se a criação de alguns clusters, sendo eles um ator que recebeu informações de vários atores da rede e outro que enviou muitas informações a vários atores. Apesar de um dos atores ter recebido informação apenas de um, nota-se que nenhum ator deixou de estabelecer uma relação com outro, embora nem todas estas relações sejam recíprocas, caracterizando a existência de laços assimétricos. É possível, portanto, que os processos de interação tenham sido realmente facilitados pela estrutura da ferramenta de enquetes.

Percebe-se assim que houve grande interesse por parte dos atores em votar e comentar nas enquetes criadas. Ambos os atos de voto e de comentário expressam uma opinião dos atores do grupo em relação a uma pergunta. Sendo assim, mesmo que um ator prefira não comentar o motivo de seu voto com os outros, sua opinião é de certa forma expressada por seu voto e o número de votos em cada alternativa pode ser considerado pelo ator que acessa a enquete como uma informação.

Além disso, as respostas que estão sendo votadas pelos atores da rede podem provocar a discussão entre aqueles que não concordam com os resultados da enquete e procuram expressar seus motivos através dos comentários. Acredita-se também que a limitação de 5 alternativas para cada questão possa motivar alguns atores a trocar informações sobre outras alternativas que não foram contempladas pela enquete, provocando assim novas interações através do contexto que é criado e negociado pelos atores.

Grafo 4 – Atores da rede social das enquetes.



Fonte: a autora.

No grafo acima, é possível verificar quais atores interagem entre si. Observa-se que o ator que obteve o maior número de informações da rede foi o A4, enquanto o A27 buscou direcionar informações a vários outros atores que já haviam iniciado uma discussão através de seus comentários. Aqueles que recebem um grande direcionamento de informações possivelmente foram os atores que iniciaram as enquetes, pois possuem a capacidade de provocar grandes debates acerca da pergunta elaborada por eles e das alternativas escolhidas para votação.

No entanto, por se tratar de uma rede pequena, composta por poucos atores, é difícil identificar a participação frequente de alguns deles no grupo, visto que mesmo aqueles representados por números sequenciais distantes dos atores com os quais interagem podem na verdade estar participando da discussão sobre uma mesma enquete. Caso houvesse um número maior de enquetes, seria provável dizer que atores com representações sequenciais de valor mais baixo que interagissem com atores de valor sequencial mais alto estivesse acompanhando ativamente cada nova enquete criada.

Iniciando a análise quantitativa da rede social gerada a partir das enquetes e comentários publicados no grupo em questão, calculou-se primeiro a sua densidade. Novamente utilizando a fórmula $D = RE / RP \times 100$, considerando a existência de 38 atores, 85 relações existentes e 1406 relações possíveis ($RP = 38 \times 38 - 1$), obtivemos como resultado a densidade de 6%, a partir do cálculo $D = 85 / 1406 \times 100$.

Aparentemente, o motivo para uma densidade tão baixa é o direcionamento das mensagens enviadas e recebidas por seus atores. Assim como na rede social de debates analisada anteriormente, cada ator possui a capacidade de realizar um número alto de conexões. Porém, isto pouco acontece, já que a rede possui muitos laços unidirecionais, anulando assim a possibilidade de existência de outras conexões que poderiam surgir em reciprocidade às interações iniciadas por outros atores.

Devido à diferente estrutura da ferramenta de enquetes, é possível que muitos atores utilizem o espaço para comentários apenas para justificar seu voto e apresentar sua experiência acerca do tema abordado, o que acaba gerando laços unidirecionais caso o ator criador da enquete não acompanhe e participe da discussão a cada informação nova que é publicada por outros atores, ou para questionar o autor da enquete a respeito das alternativas escolhidas para votação.

Esta última hipótese pode ser confirmada devido à grande quantidade de softwares para bibliotecas existentes no mercado, vide a própria descrição do grupo, que cita alguns deles. Dessa forma, a experiência de cada ator interagente possui muitas chances de não ser contemplada pela questão e pelas alternativas apresentadas na enquete, o que leva a tais questionamentos em relação à questão abordada.

Posteriormente, foi calculada a centralização da rede de enquetes e comentários. Conforme explicado anteriormente, é importante lembrar que este é medido a partir da centralidade de cada ator, ou seja, de acordo com as informações que este recebe e envia a outros atores. Assim são calculados os graus de entrada e de saída de cada um deles, que servirão para calcular os valores que representam os graus de entrada e saída da rede inteira, compondo assim seu índice de centralização. Este cálculo foi realizado pelo software UCINET e apontou o valor de 64.940% para o grau de saída da rede e o valor de 59.234% para o grau de entrada.

A rede social gerada a partir das interações nas enquetes do grupo é, portanto, bastante centralizada e caracterizada por um maior grau de saída de informações do que de entrada. Sua centralização, que pode ser percebida nos grafos anteriores pelos poucos atores altamente conectados, ocorre devido à maioria das respostas serem, geralmente, direcionadas apenas ao autor da

enquete em questão. Os graus de entrada e saída, que refletem o alto índice de centralização da rede são bastante altos porque existem muitos atores que a compõem, se compararmos ao número pequeno de enquetes criadas. Além disso, houve trocas de informações entre estes atores não apenas com os autores das enquetes, mas também uns com os outros, o que contribuiu para que o valor destes graus fosse elevado.

O grau de intermediação da rede pôde ser calculado através do software UCINET, que identifica o valor individual de cada ator conforme sua importância na rede. As estatísticas da rede inteira são baseadas em cálculos que envolvem os graus de intermediação de cada ator, por isso serão utilizadas para a compreensão da rede social das enquetes do grupo Softwares para Bibliotecas.

Tabela 5 – Grau de intermediação dos atores nas enquetes.

	Betweenness	nBetweenness
	-----	-----
Mean	8.658	0.650
Std Dev	27.545	2.068
Sum	329.000	24.700
Variance	758.748	4.277
Minimum	0.000	0.000
Maximum	154.833	11.624
N of obs	38.000	38.000

Fonte: a autora.

Os valores referentes ao grau de intermediação da rede estão expostos acima na coluna “Betweenness”, enquanto a porcentagem destes valores é expressa na coluna “nBetweenness”. É importante lembrar que os termos indicados nas linhas são a média (Mean), o desvio-padrão (Std. Dev.), a soma (Sum), a variância (Variance), o mínimo (Minimum), o máximo (Maximum) e o número de atores observados (N. of Obs.). Os dados acima demonstram que o grau de intermediação da rede é baixo, com o valor de 0,65%.

Apesar de a rede inteira possuir uma configuração bastante centralizada, pois poucos atores recebem e enviam grande parte das informações que nela circulam, estas informações a eles e por eles direcionadas também são bastante comentadas e direcionadas a outros atores, que mesmo através de poucas interações uns com os outros conseguem promover a circulação da informação entre toda a rede.

Por último, foi analisado o grau de proximidade da rede de enquetes do grupo, que busca identificar a possibilidade de um ator conectar-se a todos os outros da rede. O UCINET, novamente a partir do cálculo do grau de proximidade individual de cada ator, é capaz de gerar estatísticas que compreendem os valores referentes à rede inteira. Também é importante lembrar que são apresentados, assim como na análise anterior, os graus de distância de entrada e saída, respectivamente “inFarness” e “outFarness”, e os graus de proximidade de entrada e saída, que são chamados de “inCloseness” e “outCloseness”.

Tabela 6 – Grau de proximidade dos atores nas enquetes.

	inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness
Mean	1138.132	1138.132	4.231	3.369
Std Dev	409.932	170.855	2.732	0.876
Sum	43249.000	43249.000	160.792	128.005
Variance	168044.438	29191.588	7.463	0.767
Minimum	377.000	445.000	2.632	2.632
Maximum	1406.000	1406.000	9.814	8.315
N of obs	38.000	38.000	38.000	38.000

Fonte: a autora.

De acordo com as informações acima, percebe-se que os graus de distância de entrada e saída possuem uma média elevada em comparação ao valor máximo a que podem chegar. No entanto, os graus de proximidade também podem ser considerados elevados se comparados ao valor máximo que podem atingir. Sendo assim, afirma-se que ambos os graus apresentam valores elevados por causa do tamanho da rede. Embora a maioria dos atores interaja pouco com outros, essas interações são suficientes para que possam posteriormente conectar-se a outros.

Com a análise quantitativa da rede formada pelas enquetes, foi possível perceber que esta se configura como uma rede pouco densa, bastante centralizada, com baixo índice de intermediação, mas com alto índice de proximidade. Caracteriza-se, por possuir poucas conexões em relação às possibilidades existentes, sendo estas direcionadas por e para poucos atores, que são mais centralizados em relação aos outros. Mesmo assim, a informação percorre facilmente a rede mesmo sem a intermediação de outros atores, visto o alto índice de proximidade em consequência do tamanho da rede.

4.3 Análise qualitativa

Ao analisar o conteúdo das mensagens produzidas pelos atores no grupo, verificou-se que a maior parte delas era pertinente à temática do mesmo. O grupo Softwares para Bibliotecas, que teve início com o objetivo de discutir apenas um único software (SophiA Biblioteca), certamente cresceu acerca de seu conteúdo, visto que muitos bibliotecários trouxeram informações de diferentes softwares que utilizam. Um exemplo disto pode ser mostrado abaixo, com o exemplo de um dos comentários publicados.

A1: “Não conhecia esse software Biblivre. Vi que é gratuito e de código aberto. Tem até instituições que organizam treinamento. Sistemas assim são muito bons para quem não quer (ou não pode) gastar muito com informatização de bibliotecas e que necessita de um sistema mais simples. Porém, talvez o único problema seja o suporte técnico.”

De forma geral, os atores demonstraram muito interesse em compartilhar suas experiências pessoais uns com os outros. Em vários debates foram publicados comentários onde os atores relatavam suas experiências de uso de determinados softwares e de suas percepções, o que levaram outros atores a querer interagir, buscando perguntar aos demais atores e solucionar suas dúvidas.

A1: “**A72**, conte-nos mais a respeito do SharePoint. Obrigado pela participação!”

A73: “**A72**, eu uso o SharePoint para gestão de Comunidades de Prática. No entanto, nesse momento, estou desenhando uma arquitetura para organização do catálogo de publicações da minha empresa. Como não há como contratar/comprar um software nesse momento, seria uma forma de disponibilizar as informações para todos na Intranet. Estou desenhando ainda, montando a estrutura das listas e tentando fazer o máximo de conexão entre elas, a fim de padronizar as informações o máximo possível, mas não é muito fácil, devido às limitações da ferramenta. O que você está fazendo exatamente? Acho que podemos trocar... Bjs!”

A73: “Aproveitando, se alguém no grupo já usa o SharePoint para esse fim (catalogação de acervo), por favor, compartilhe conosco como tem feito. Queria trocar ideias, principalmente, sobre a administração do vocabulário controlado e a eficácia das buscas.”

A72: “Bom dia colegas, eu ainda não comecei a colocar a mão da massa, mas sei que vamos utilizar o SP. Também temos pressa de disponibilizar em rede as informações do acervo físico, iniciei uma planilha simples (xls) e pensei em utilizar as facilidades do Google sites e docs para compartilhar com o demais funcionários enquanto não temos a ferramenta disponível.”

A62: “Não conheço a ferramenta, gostaria de maiores informações...”

Como pode ser visto acima, houve a interação entre vários atores que queriam naquele momento ter informações sobre um software chamado SharePoint. Além destes, a maioria dos comentários publicados demonstrou grande interesse dos atores em interagir, conhecer softwares diferentes, expor suas experiências profissionais com determinados softwares e sua utilização no lugar onde atuaram, entre outros. Mais um debate que demonstra a colaboração entre os atores pode ser visualizado abaixo.

A114: Indicações de software livre que dê para trabalhar em rede, para ong que não possui recursos para licenciamento de rede. Quem pode indicar algo simples ?

[...]

A145: “Ola Pessoal, Somos do grupo de usuarios de CDS/ISIS, podem ver nossos trabalhos em <http://www.abcdlibrary.com.br>. No site poderá ser encontrado várias informações sobre o ABCD. Abs”

A37: “O Openbiblio é de facil instalação e funciona na web.
www.bibliotecasonline.com.br”

A182 “O Bilivre tem um protocolo de acesso o Z39, o sistema é bem util
<http://www.bibliivre.org.br/joomla/>”

A89 “O Biblivre é ótimo, vc pode alimentá-lo em casa, e o usuário pode acessá-lo tb de casa. Além disso ele compartilha diversos acervos, e a catalogação. É o software mais popular do Brasil. Daqui a pouco tempo todas as bibliotecas brasileiras o terão... Pois é um software que não desiste nunca.”

A108: “Recomendo o Koha. Se quiser, posso ajudar vocês na implantação. Não instalaria nem o ABCD (tem muitas falhas) e nem o BibLivre (não é tão livre quanto diz que é...). www.koha-community.org”

[...]

A145: “Estava pesquisando documentação, gostaria de sugerir, se voce topar, em fazer-mos um artigo comparativo entre o KOHA e o ABCD, o que acha?”

A114: “Colegas, instalei em casa e testei o Biblivre. Realmente ele é bem completo. Quando o sistema saiu há algum tempo não havia conseguido usá-lo, mas agora deu certo, Só fiquei em dúvida quanto ao uso dele em várias máquinas. Vi que tem algo com IP. Na dúvida repassei para a pessoa que cuida da parte de TI olhar o manual com as orientações, pois o

que se quer é usar o sistema online. Os alunos querem saber se a biblioteca tem o que procuram e a instituição não pode arcar com custo de licença para uso em rede como ocorre com o PHL. E o Biblivre se mostrou fácil para qualquer pessoa alimentar. E a ideia é essa. Já que não trabalho lá o tempo todo. Apenas é uma atividade voluntária, mas a escola tem uma pessoa cuidando do atendimento e vai precisar usar mais frequentemente o sistema. Vi por alto o ABCD e o Koha acho que fiquei meio confusa. Os dois sistemas que se mostraram amigáveis para qualquer pessoa usar por aqui foram o PHL e o BIBLIVRE. Agradeço pelo auxílio e gostaria de trocar mais ideias sobre isso.”

A108: “**A145**, podemos fazer esse comparativo sim. Eu já levantei um material pra elaborar um artigo sobre o Koha e está engavetado há alguns meses. Vou tentar elaborar alguma coisa por aqui e a gente troca umas figurinhas... Seria ótimo. Sobre o suporte, é claro que é muito mais cômodo ter uma empresa por trás do software que se responsabilize por ele - sem dúvida. Só que quando você tem uma comunidade muito grande e forte de colaboradores, fica fácil encontrar soluções para os problemas que vão surgindo. Se você tem na equipe uma pessoa que conhece um pouco de sistemas, consegue tocar o Koha sem muitos problemas. Além disso, para personalizá-lo é fácil e se você não quiser mexer muito em layout e estrutura de banco de dados, dá pra sair usando logo após a instalação. Mas vamos discutindo aí os prós e contras que a coisa está ficando interessante... hehe. Sobre o Biblivre, eu também acho que é um software muito bom, tem algumas ferramentas excelentes, principalmente pra importação de registros. O que é crítico pra mim é o fato de que há uma expectativa de que o código dele seja aberto, mas isso não ocorre...”

A145 “Ola **A108**, quem sabe podemos mandar para o SNBU o artigo? ou CBBBD.”

Além dos comentários mostrados acima, o mesmo debate rendeu diversas respostas, inclusive com diferentes alternativas de softwares em solução ao problema da atora que criou o debate. Como pode ser visto, o debate acima proporcionou o confronto de diferentes ideias, que por fim levou à proposta de escrever um artigo científico que poderá contribuir com o crescimento da bibliografia sobre softwares para bibliotecas. A criadora do debate, que buscava opiniões e dicas sobre softwares livres que correspondessem à sua situação, acatou muitas das opiniões expressadas e logo após publicou sua impressão sobre cada sugestão feita pelos atores.

A114 “Colegas, instalei em casa e testei o Biblivre. Realmente ele é bem completo. Quando o sistema saiu há algum tempo não havia conseguido usá-lo, mas agora deu certo, Só fiquei em dúvida quanto ao uso dele em várias máquinas. Vi que tem algo com IP. Na dúvida repassei para a pessoa que cuida da parte de TI olhar o manual com as orientações, pois o que se quer é usar o sistema online. Os alunos querem saber se a biblioteca tem o que procuram e a

instituição não pode arcar com custo de licença para uso em rede como ocorre com o PHL. E o Biblivre se mostrou fácil para qualquer pessoa alimentar. E a ideia é essa. Já que não trabalho lá o tempo todo. Apenas é uma atividade voluntária, mas a escola tem uma pessoa cuidando do atendimento e vai precisar usar mais frequentemente o sistema. Vi por alto o ABCD e o Koha acho que fiquei meio confusa. Os dois sistemas que se mostraram amigáveis para qualquer pessoa usar por aqui foram o PHL e o BIBLIVRE. Agradeço pelo auxílio e gostaria de trocar mais ideias sobre isso.”

Ao expor o seu retorno às respostas recebidas, a criadora do debate demonstra que as informações recebidas dos outros atores modificaram seu conhecimento acerca do assunto, visto que a mesma conheceu novos softwares e os analisou a fim de encontrar aquele que seria a melhor solução para o seu problema. Ocorreu, portanto, um processo colaborativo entre os membros do grupo que teve impacto na atividade profissional da criadora.

Neste e em muitos outros casos, os atores mostraram-se colaborativos uns com os outros. Porém, nem todos os debates criados no grupo obtiveram respostas. Acredita-se que os atores que iniciaram o debate não o fizeram de forma clara ou objetiva o suficiente, podendo confundir outros atores que preferiram não responder.

Os debates no LinkedIn possuem um espaço para o título, que possui mais destaque, e outro para o corpo da mensagem. Entende-se que o título serve como resumo do tema a ser discutido no tópico, enquanto o corpo da mensagem serve para dar melhor detalhamento sobre o que o ator busca debater. É possível que muitos usuários não tenham expressado suas dúvidas de forma adequada, conforme a estrutura da ferramenta de debates. Também é possível que nenhum dos atores que visualizou o debate criado tivesse conhecimento ou qualquer experiência para responder à dúvida do outro.

Poucos debates e comentários não estavam de acordo com o propósito do grupo. Entre estes, a grande maioria compreendia propagandas de cursos na área de Biblioteconomia. Ou seja, poderiam despertar interesse dos atores do grupo. Um número bem pequeno de debates não possuía conteúdo relacionado ao grupo e nem mesmo à área de atuação dos profissionais participantes do grupo. Portanto, conclui-se que as informações produzidas e compartilhadas por seus atores no grupo Softwares para Bibliotecas podem contribuir para o conhecimento dos bibliotecários acerca dos vários softwares

existentes no mercado, podendo influenciar positivamente suas escolhas profissionais.

4.4 Perfil dos atores do grupo

A fim de complementar a análise das redes sociais de debates e comentários do grupo Softwares para Bibliotecas do LinkedIn, julgou-se necessário identificar a área de atuação dos profissionais que interagiram e trocaram informações entre si. Com ela, pode-se atingir um dos objetivos desta pesquisa, que visa analisar o fluxo informacional produzido por bibliotecários dentro da rede com a finalidade de verificar se o LinkedIn pode contribuir com a troca de informações úteis para uso profissional. Apenas com a análise individual do perfil de cada ator é possível identificar sua atuação, com base nas informações que os mesmos preenchem em seus perfis.

A análise do perfil buscou verificar apenas entre os atores interagentes quais deles eram bibliotecários. Para isso, foi analisado principalmente o campo que indica a formação acadêmica dos atores. Em alguns casos, informações sobre a área de atuação dos atores foram buscadas também no resumo de seus perfis e nos cargos que já ocuparam. Foram aceitos como bibliotecários aqueles que indicavam possuir o grau de bacharelado em Biblioteconomia, assim como suas variações, como, por exemplo, o grau de bacharelado em Biblioteconomia e Documentação, Biblioteconomia e CI, entre outros, incluindo formações em outros países. Também foram aceitos como bibliotecários estudantes do curso de Biblioteconomia, visto que estes também podem contribuir e fazer uso profissional das informações trocadas entre eles e outros profissionais.

Conforme apresentado no Apêndice C, dos 186 atores interagentes nos debates do grupo, apenas 31 não possuem formação relacionada à Biblioteconomia e CI, sendo 10 destes com formações em outras áreas do conhecimento e 21 sem informações a respeito de sua formação acadêmica. Assim, existe a possibilidade de que estes atores que não informaram sua formação sejam também bibliotecários, que por motivos como dúvidas em relação ao preenchimento de seus perfis, entre outros casos, não informaram sua área de atuação.

No entanto, verificou-se que mesmo aqueles que não possuem formação na área de Biblioteconomia e CI e que não possuem sua formação acadêmica no perfil estavam, de certa forma, relacionados a atividades como a implantação de softwares para bibliotecas, serviços auxiliares em bibliotecas, entre outros. Em comparação com as estatísticas geradas pelo LinkedIn, confia-se na possibilidade de falha devido ao preenchimento livre do campo de cargo, visto que muitos atores identificaram-se de formas diferentes, como “Bibliotecário”, “Bibliotecário-Documentalista”, “Librarian”, “Bibliotecólogo”, além de outros termos. Em relação ao setor de atuação, apesar de grande parte dos atores informarem atuar em bibliotecas, não se desconsidera a possibilidade de um bibliotecário trabalhar em outros setores.

Entre os 38 atores interagentes nas enquetes do grupo, que podem ser vistos no Apêndice D, apenas 3 não possuem formação acadêmica relacionada à Biblioteconomia e CI, sendo que destes 1 não incluiu em seu perfil sua formação acadêmica, podendo talvez ser um bibliotecário. A análise terminológica e as hipóteses levantadas à respeito da falta de informações sobre a área de atuação dos atores interagentes são as mesmas consideradas na análise dos debates.

Dessa forma, é possível perceber que as relações que se originaram nesta rede são essencialmente formadas por profissionais bibliotecários. Por este motivo, acredita-se que as informações e experiências que circulam neste grupo através das interações de seus atores possam ter validade para outros, pois se tratam de profissionais que possuem conhecimento sobre o assunto e que buscam atualizar-se, tirar dúvidas e conhecer as diferentes experiências de outros profissionais da rede em relação à temática do grupo, bem como expor e discutir informações relacionadas a softwares para bibliotecas e seu uso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fim de verificar se o uso do SRS LinkedIn pode colaborar com o crescimento profissional dos bibliotecários, optou-se pela escolha de um grupo profissional aberto com um número significativo de participantes. Dessa forma, seria possível identificar como ocorre a conversação no grupo escolhido entre os atores participantes e também seu conteúdo, que é parte importante para definir se as informações produzidas pelas conversações podem influenciar na modificação do conhecimento de seus atores e, posteriormente, nas práticas profissionais nos lugares onde estes atuam.

A partir da análise quanti-qualitativa, foi possível perceber medidas que caracterizam o grupo Softwares para Bibliotecas como um espaço considerado por seus membros como importante para a troca de informações relacionadas à sua temática, tendo em vista os relatos de experiência publicados por cada ator, que possuem uma visão mais completa e aprofundada e que podem contribuir para aqueles que buscam escolher um software para sua biblioteca. Apesar de uma grande quantidade de membros e de, em relação a ela, haver poucos atores que interagem entre si, vale lembrar que todos aqueles que participam do grupo possuem acesso às suas discussões e podem ser influenciados pelas trocas de informações que nele ocorrem.

A análise do perfil dos atores mostrou que o grupo é formado em sua maior parte por bibliotecários, mas também inclui membros com outras formações acadêmicas e que de alguma forma também trabalham com softwares de bibliotecas, seja em seu uso, desenvolvimento, implantação, entre outros. O grupo então pode contribuir para o conhecimento de bibliotecários e de outros profissionais que trabalham com softwares para bibliotecas.

Em uma visita ao grupo em data posterior a de coleta de dados, verificou-se a criação de subgrupos por parte de seu administrador. Os subgrupos podem ser acessados pelos membros do grupo e servem como tópicos para a criação de debates específicos sobre determinados softwares. Esta classificação seria uma proposta de utilizar o grupo Softwares para Bibliotecas como um fórum para questões mais generalizadas, enquanto cada subgrupo seria um espaço para tratar de cada um dos softwares para bibliotecas que são utilizados no mercado.

Se os usuários do grupo adaptarem-se à sua estrutura, é possível que a informação seja construída e armazenada de forma organizada, facilitando futuras consultas relacionadas a determinados softwares e que buscam responder a questões mais específicas. É, portanto, uma maneira de oferecer suporte aos usuários de cada software e de centralizar as discussões. No entanto, ao analisar principalmente as estruturas dos debates e comentários, notou-se que nem todos os usuários souberam utilizar as ferramentas disponíveis para discussão de forma correta.

Apesar de apropriarem-se das mesmas de forma a construir uma conversação na rede, sabe-se que o grupo seria mais bem estruturado em relação à disponibilidade e facilidade de acesso de suas informações caso os usuários obedecessem a alguns padrões. Tais padrões também poderiam evitar falhas e ruídos na comunicação entre os membros, influenciando no fluxo informacional produzido pelos mesmos.

É importante destacar que, conforme a pesquisa realizada para a seleção do grupo para análise, o grupo Softwares para Bibliotecas é um dos maiores grupos de discussões relacionados à área de Biblioteconomia e CI do LinkedIn e um dos mais ativos, pois novos debates são criados e alimentados constantemente. Por abranger, até o presente momento, pouco mais de mil membros, incluindo neste número membros de outros países, é uma comunidade muito pequena. Os demais grupos relacionados à área no LinkedIn são ainda menores.

Dessa forma, percebem-se duas situações: os bibliotecários podem não estar buscando auxílio nas redes sociais para a troca de informações referentes à sua profissão e/ou o LinkedIn pode não ser um SRS muito difundido entre os bibliotecários. É importante reconhecer o crescimento dos SRSs nos dias de hoje e o impacto que podem ter na comunicação e disseminação da informação. Devido o crescimento também da área de atuação do bibliotecário, a troca de experiências proporcionada por estes SRSs podem contribuir para a melhor execução de suas atividades profissionais e, portanto, o uso destes sites deve ser incentivado.

A partir das conclusões expostas acima, sugere-se a criação de um SRS próprio para discussões sobre Biblioteconomia, ou seja, não apenas um grupo dentro de uma rede maior, mas uma rede social inteira que abrigue apenas estudantes e profissionais da área de Biblioteconomia, a fim de tornar-se um espaço que possa servir como referência para a discussão de assuntos pertinentes à área e contribuir para o crescimento da profissão. Para o seu desenvolvimento, podem ser usados softwares livres e apropriados para a criação de redes sociais, pois estes permitem maiores possibilidades de customização e podem adequar-se às necessidades dos usuários da rede.

Além disso, uma rede com este objetivo poderá oferecer mais recursos que facilitem a troca de informações entre seus atores, como a possibilidade de suportar o envio de arquivos em vários formatos, da criação de comunidades dentro da rede para assuntos específicos, de desenvolver blogs, entre outros. É necessário lembrar que, no caso de uma rede social onde as pessoas se cadastrariam com o objetivo de discutir sobre sua profissão, provavelmente esta ganharia maior credibilidade e confiança dentro da área em que está inserida e serviria como referência para profissionais e interessados que buscam maiores informações sobre a profissão.

Finalmente, conclui-se que, embora o LinkedIn seja um espaço pouco valorizado para a troca de informações sobre a profissão de bibliotecário, visto que possui grupos pequenos e com poucos atores interagentes relacionados à área, ele pode contribuir para promover a conversação de profissionais bibliotecários e, conseqüentemente, para agregar conhecimentos que podem modificar seus serviços e atividades profissionais. Sendo assim, espera-se que os bibliotecários tornem-se mais participativos em SRSs e que percebam a importância que estes espaços podem ter para a obtenção de novas informações a partir de contatos com outros profissionais e suas experiências pessoais.

REFERÊNCIAS

ACIOLI, Sonia. Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito. **Informação & Informação**, Londrina, v. 12, n. esp., 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1784>>. Acesso em: 4 abr. 2012.

ÁLVAREZ, Alejandro Velázquez; NORMAN, Aguilar Gallegos. **Manual introdutório à análise de redes sociais**: medidas de centralidade. Portugal: [s.n.], [2006?]. Tradução e adaptação de: Maria Luísa Lebres Aires, Joanne Brás Laranjeiro e Sílvia Cláudia de Almeida Silva. Disponível em: <[http://www.aprende.com.pt/fotos/editor2/Manual%20ARS%20\[Trad\].pdf](http://www.aprende.com.pt/fotos/editor2/Manual%20ARS%20[Trad].pdf)>. Acesso em: 29 mar. 2012.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo, SP: Thomson Learning, 2006. 209 p.

BARABÁSI, Albert-László. **Linked**: a nova ciência dos networks: como tudo está conectado a tudo e o que isso significa para os negócios, relações sociais e ciências. [s.l.]: Leopardo, 2009. 256 p.

BORGATTI, Stephen Petter; EVERETT, Martin; FREEMAN, Linton. Ucinet 6 for Windows: software for social network analysis. Harvard, MA: Analytic Technologies, 2002. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/ucinetsoftware/versions/version644619nov2012>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

CARPES, Gyance. As redes: evolução, tipos e papel na sociedade contemporânea. **Revista ACB**, Florianópolis, v.16, n.1, p. 199-216, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/743/pdf_44>. Acesso em: 5 mar. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo, SP: Paz e Terra, 2008. 698 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 1)

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

DEGENNE, Alain; FORSÉ, Michel. **Introducing social networks**. Londres, UK: Sage Publications, 1999. 256 p.

DRUCKER, Peter. **Inovação e espírito empreendedor**: entrepreneurship. São Paulo, SP: Pioneira, 1998. 378 p.

ELAD, Joel. **LinkedIn for dummies**. Indianapolis, IN: Wiley Publishing, 2008. 344 p.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para Internet**. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011. 239 p.

GARTON, Laura; HAYTHORNTHWAITTE, Caroline; WELLMAN, Barry. Studying online social networks. **Journal of Computer-Mediated Communication**, Indiana, v. 3, n. 1, jun. 1997. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue1/garton.html>>. Acesso em: 22 nov. 2012.

GRANOVETTER, Mark. The strenght of weak ties. **American Journal of Sociology**, Chicago, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, maio 1973. Disponível em: <<http://sociology.stanford.edu/people/mgranovetter/documents/granstrengthweakties.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

GRANOVETTER, Mark. The strenght of weak ties: a network theory revisited. **Sociological Theory**, New York, v. 1, p. 201-233, 1983. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.128.7760&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

HERRING, Susan. Introduction. In: HERRING, Susan. **Computer-Mediated Communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives**. Amsterdã, NL: John Benjamins Publishing Company, 1996. p. 1-10. Disponível em: <<http://ella.slis.indiana.edu/~herring/cmc.intro.1996.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2012.

LEMIEUX, Vincent; OUIOMET, Mathieu. **Análise estrutural das redes sociais**. Lisboa, PT: Instituto Piaget, 2004. 128 p.

LINKEDIN: a maior rede profissional do mundo. Disponível em: <<http://www.linkedin.com.br>>. Acesso em: 8 ago. 2012.

MARTELETO, Regina Maria; SILVA, Antônio Braz de Oliveira e. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 41-49, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a06v33n3.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

MATHEUS, Renato Fabiano; SILVA, Antonio Braz de Oliveira e. Análise de redes sociais como método para a Ciência da Informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, abr., 2006. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000970/01/matheussilva-arsci-dgz-2006.pdf>>. Acesso em: 8 fev. 2012.

MATHEUS, Renato Fabiano; SILVA, Antonio Braz de Oliveira e. **Fundamentação teórica para a análise de redes com ênfase na análise de redes sociais**. Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://www.rfmatheus.com.br/doc/fundamentacaoarsv0.55.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2012. Não publicado.

NIELSEN; NMINCITE. **State of media: the social media report 2012**. Disponível em: <<http://blog.nielsen.com/nielsenwire/social/2012/>>. Acesso em: 17 jan. 2013.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet**. Porto Alegre, RS: Sulina, 2012. 238 p.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre, RS: Sulina, 2009. 191 p.

SKEELS, Meredith; GRUDIN, Jonathan. **When social networks cross boundaries**: a case study of workplace use of Facebook and LinkedIn. New York, NY: Association for Computing Machinery, 2009. Disponível em: <<http://research.microsoft.com/en-us/um/people/jgrudin/publications/newwave/socialnetworking2009.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2012.

SOUSA, Paulo de Tarso Costa de. Metodologia da análise de redes sociais. In: MUELLER, Suzana P. M. (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. 192 p.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 1, p. 75-91, 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>>. Acesso em: 27 mar. 2012.

APÊNDICE A – Tabulação das interações nos debates do grupo
Softwares para Bibliotecas

Ator	Interações	Observações
A1	A3, A4, A5, A7, A8, A9, A10, A11, A13, A14, A15, A16, A17, A19, A20, A22, A23, A29, A30, A33, A36, A37, A38, A39, A41, A42, A47, A50, A51, A52, A53, A60, A72, A74, A75, A82, A89, A97, A144, A152, A156, A171	
A2	A1	
A3	(NI)	
A4	(NI)	
A5	(NI)	
A6	A1	
A7	A1	
A8	A1	
A9	A8, A10, A41, A88, A97	
A10	A1, A7, A9, A22, A27	
A11	(NI)	
A12	A1, A11	
A13	(NI)	
A14	(NI)	
A15	(NI)	
A16	A1	
A17	A1, A16	
A18	(NI)	
A19	(NI)	
A20	(NI)	
A21	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A22	A105	
A23	A1, A88	
A24	A1, A164	
A25	A1	
A26	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A27	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A28	A27	
A29	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A30	A1	
A31	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A32	(NI)	
A33	A1	
A34	A89, A99, A105, A122	
A35	(NI)	
A36	A1, A37	
A37	A1, A36, A60, A88, A89, A90, A105, A114, A136	
A38	(NI)	
A39	(NI)	
A40	A1, A114	
A41	A1, A9, A75, A151, A173	
A42	A1, A43, A44, A45	
A43	A1, A42	
A44	A42	
A45	A42	

A46	A42, A72	
A47	(NI)	
A48	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A49	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A50	(NI)	
A51	(NI)	
A52	A1, A53	
A53	A1, A52, A86	
A54	A53	
A55	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A56	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A57	A41	
A58	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A59	A58	
A60	A1, A22, A34, A37, A75, A90, A92, A102, A105, A106, A107, A108, A109, A110, A111, A112, A113, A114, A115, A158	
A61	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A62	A1, A52, A53, A72, A73, A88, A89, A95	
A63	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A64	(NI)	
A65	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A66	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A67	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A68	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A69	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A70	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	Não é contato de 1º grau do criador do grupo
A71	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A72	A1, A73	
A73	A62, A72	
A74	A72	
A75	A1, A37, A89, A105, A115, A135, A139	
A76	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A77	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A78	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A79	(NI)	
A80	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A81	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A82	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A83	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A84	(NI)	
A85	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A86	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A87	A53, A86	
A88	A9, A23, A37, A75, A95, A155	
A89	A37, A40, A60, A62, A75, A88, A95, A100, A105, A108, A114, A145, A160, A182, A184	
A90	A9, A23, A37, A60, A92	
A91	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A92	A105	
A93	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A94	(NI)	
A95	A62, A88, A89	
A96	(NI)	

A97	A1, A9	
A98	A1, A37, A75, A89	
A99	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A100	A89	
A101	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A102	A105	
A103	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A104	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A105	A22, A34, A60, A75, A92, A102, A106, A107, A108	
A106	A105	
A107	A105	
A108	A37, A105, A114, A145, A153	
A109	A105	
A110	A1, A105, A157	
A111	A22, A34, A37, A60, A75, A92, A102, A105, A106, A107, A108, A109, A110, A157	
A112	A37, A75, A105, A155, A157	
A113	A60, A156	
A114	A37, A40, A60, A89, A108, A145, A182	
A115	A60, A105, A114, A153	
A116	A105, A161	
A117	A24, A105	
A118	A105	
A119	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A120	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A121	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A122	A1, A34, A152, A156	
A123	A1, A136, A142, A143	
A124	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A125	(NI)	
A126	(NI)	
A127	A126	
A128	A142	
A129	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A130	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A131	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A132	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A133	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A134	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A135	A75	
A136	A123, A135	
A137	A135	
A138	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A139	(NI)	
A140	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A141	A75	
A142	A123	
A143	A123	
A144	(NI)	
A145	A37, A40, A108, A114, A168	
A146	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A147	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A148	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo

A149	(NI)	
A150	(NI)	
A151	A41	
A152	A1, A41, A156	
A153	(NI)	
A154	A153	
A155	(NI)	
A156	A1, A122, A152, A165	
A157	A110	
A158	(NI)	
A159	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A160	(NI)	
A161	A116, A160	
A162	A160	
A163	(NI)	
A164	(NI)	
A165	A156, A168, A179	
A166	(NI)	
A167	A166	
A168	A165	
A169	A168	
A170	(NI)	
A171	A1	
A172	(NI)	
A173	A41	
A174	(NI)	
A175	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A176	(NI)	
A177	(agradecimento pelo convite para participação do grupo)	É contato de 1º grau do criador do grupo
A178	(NI)	
A179	A165	
A180	(NI)	
A181	(NI)	
A182	A114	
A183	A115	
A184	A37, A40, A89, A108, A114, A115, A145, A182, A183	
A185	(NI)	
A186	(NI)	

APÊNDICE B – Tabulação das interações nas enquetes do grupo
Softwares para Bibliotecas

Ator	Interações
A1	A4, A5, A6, A7, A26
A2	A1, A3, A16, A26
A3	A2
A4	A1, A5, A6, A7
A5	A4
A6	A1, A4
A7	A2, A4, A16, A26
A8	A4, A6
A9	A4
A10	A4, A9
A11	A4
A12	A4
A13	A4
A14	A4
A15	A4
A16	A2, A4
A17	A4, A16
A18	A4
A19	A4
A20	A4
A21	A4
A22	A4
A23	A4
A24	A21
A25	A24
A26	A1, A2, A4, A7
A27	A1, A2, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A20, A21, A22, A23, A24, A25, A26
A28	A4
A29	(NI)
A30	A29
A31	(NI)
A32	A31
A33	A31
A34	A1, A17, A31, A32, A33
A35	A31
A36	A31
A37	A31
A38	A31

APÊNDICE C – Área de atuação dos atores que participaram dos debates do grupo Softwares para Bibliotecas

A1	Bibliotecário(a)	A94	Bibliotecário(a)
A2	Bibliotecário(a)	A95	Bibliotecário(a)
A3	Bibliotecário(a)	A96	Bacharel em Matemática
A4	Bibliotecário(a)	A97	Bibliotecário(a)
A5	Bibliotecário(a)	A98	Bibliotecário(a)
A6	Bibliotecário(a)	A99	Bibliotecário(a)
A7	Bibliotecário(a)	A100	Bibliotecário(a)
A8	Bibliotecário(a)	A101	Bibliotecário(a)
A9	Bibliotecário(a)	A102	Bibliotecário(a)
A10	Bibliotecário(a)	A103	Bibliotecário(a)
A11	Bibliotecário(a)	A104	Não informada
A12	Bibliotecário(a)	A105	Bibliotecário(a)
A13	Bibliotecário(a)	A106	Bibliotecário(a)
A14	Bibliotecário(a)	A107	Bibliotecário(a)
A15	Bibliotecário(a)	A108	Bacharel em Letras Português/Francês
A16	Bibliotecário(a)	A109	Bacharel em Sistemas de Informação
A17	Bibliotecário(a)	A110	Licenciada em História da Arte
A18	Bibliotecário(a)	A111	Bibliotecário(a)
A19	Bibliotecário(a)	A112	Bibliotecário(a)
A20	Bibliotecário(a)	A113	Bibliotecário(a)
A21	Não informado	A114	Bibliotecário(a)
A22	Bibliotecário(a)	A115	Não informada
A23	Bibliotecário(a)	A116	Bibliotecário(a)
A24	Bibliotecário(a)	A117	Bibliotecário(a)
A25	Bibliotecário(a)	A118	Não informada
A26	Bibliotecário(a)	A119	Não informada
A27	Bibliotecário(a)	A120	Bibliotecário(a)
A28	Bibliotecário(a)	A121	Bibliotecário(a)
A29	Bibliotecário(a)	A122	Bibliotecário(a)
A30	Não informado	A123	Bibliotecário(a)
A31	Bibliotecário(a)	A124	Bibliotecário(a)
A32	Não informado	A125	Não informada
A33	Bibliotecário(a)	A126	Bibliotecário(a)
A34	Bibliotecário(a)	A127	Bibliotecário(a)
A35	Bibliotecário(a)	A128	Bibliotecário(a)
A36	Bibliotecário(a)	A129	Bibliotecário(a)
A37	Bibliotecário(a)	A130	Bibliotecário(a)
A38	Bibliotecário(a)	A131	Bibliotecário(a)
A39	Bibliotecário(a)	A132	Bacharel em Ciências Sociais Aplicadas
A40	Bibliotecário(a)	A133	Bibliotecário(a)
A41	Bibliotecário(a)	A134	Bibliotecário(a)
A42	Bibliotecário(a)	A135	Não informada
A43	Bibliotecário(a)	A136	Bibliotecário(a)
A44	Não informado	A137	Bibliotecário(a)
A45	Bibliotecário(a)	A138	Bibliotecário(a)
A46	Bibliotecário(a)	A139	Bibliotecário(a)
A47	Bibliotecário(a)	A140	Bibliotecário(a)
A48	Bibliotecário(a)	A141	Bibliotecário(a)
A49	Bibliotecário(a)	A142	Bibliotecário(a)
A50	Bibliotecário(a)	A143	Bibliotecário(a)

A51	Bibliotecário(a)	A144	Não informada
A52	Bibliotecário(a)	A145	Não informada
A53	Bibliotecário(a)	A146	Não informada
A54	Bibliotecário(a)	A147	Bibliotecário(a)
A55	Bibliotecário(a)	A148	Bibliotecário(a)
A56	Bibliotecário(a)	A149	Bibliotecário(a)
A57	Não informado	A150	Bibliotecário(a)
A58	Bibliotecário(a)	A151	Não informada
A59	Bibliotecário(a)	A152	Bibliotecário(a)
A60	Bibliotecário(a)	A153	Bacharel em Publicidade e Propaganda
A61	Bibliotecário(a)	A154	Bibliotecário(a)
A62	Bibliotecário(a)	A155	Bibliotecário(a)
A63	Bibliotecário(a)	A156	Bibliotecário(a)
A64	Bibliotecário(a)	A157	Bacharel em Engenharia Eletrônica
A65	Bibliotecário(a)	A158	Bibliotecário(a)
A66	Bibliotecário(a)	A159	Bibliotecário(a)
A67	Não informado	A160	Bibliotecário(a)
A68	Bibliotecário(a)	A161	Bibliotecário(a)
A69	Bibliotecário(a)	A162	Bibliotecário(a)
A70	Bibliotecário(a)	A163	Não informada
A71	Bibliotecário(a)	A164	Bibliotecário(a)
A72	Bibliotecário(a)	A165	Não informada
A73	Bibliotecário(a)	A166	Bibliotecário(a)
A74	Bibliotecário(a)	A167	Não informada
A75	Bibliotecário(a)	A168	Bibliotecário(a)
A76	Bibliotecário(a)	A169	Bibliotecário(a)
A77	Bibliotecário(a)	A170	Bibliotecário(a)
A78	Bibliotecário(a)	A171	Bibliotecário(a)
A79	Bibliotecário(a)	A172	Bacharel em Administração
A80	Bibliotecário(a)	A173	Bibliotecário(a)
A81	Bibliotecário(a)	A174	Bibliotecário(a)
A82	Bibliotecário(a)	A175	Bacharel em Direito
A83	Bibliotecário(a)	A176	Não informada
A84	Bibliotecário(a)	A177	Bibliotecário(a)
A85	Bibliotecário(a)	A178	Não informada
A86	Bibliotecário(a)	A179	Bibliotecário(a)
A87	Bibliotecário(a)	A180	Bibliotecário(a)
A88	Bibliotecário(a)	A181	Licenciado em Administração
A89	Bibliotecário(a)	A182	Bibliotecário(a)
A90	Bibliotecário(a)	A183	Bibliotecário(a)
A91	Bibliotecário(a)	A184	Bibliotecário(a)
A92	Bibliotecário(a)	A185	Bibliotecário(a)
A93	Bibliotecário(a)	A186	Bibliotecário(a)

APÊNDICE D – Área de atuação dos atores que participaram das enquetes do grupo Softwares para Bibliotecas

A1	Bibliotecário(a)
A2	Bacharel em Letras Português/Francês
A3	Bibliotecário(a)
A4	Bibliotecário(a)
A5	Bibliotecário(a)
A6	Bibliotecário(a)
A7	Bibliotecário(a)
A8	Bibliotecário(a)
A9	Bibliotecário(a)
A10	Bacharel em Administração
A11	Bibliotecário(a)
A12	Bibliotecário(a)
A13	Bibliotecário(a)
A14	Bibliotecário(a)
A15	Não informado
A16	Bibliotecário(a)
A17	Bibliotecário(a)
A18	Bibliotecário(a)
A19	Bibliotecário(a)
A20	Bibliotecário(a)
A21	Bibliotecário(a)
A22	Bibliotecário(a)
A23	Bibliotecário(a)
A24	Bibliotecário(a)
A25	Bibliotecário(a)
A26	Bibliotecário(a)
A27	Bibliotecário(a)
A28	Bibliotecário(a)
A29	Bibliotecário(a)
A30	Bibliotecário(a)
A31	Bibliotecário(a)
A32	Bibliotecário(a)
A33	Bibliotecário(a)
A34	Bibliotecário(a)
A35	Bibliotecário(a)
A36	Bibliotecário(a)
A37	Bibliotecário(a)
A38	Bibliotecário(a)