



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

RAQUEL DO ROSÁRIO SANTOS

**ESPAÇO VIRTUAL E A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS PARA
MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO:**
utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras

**Salvador
2012**

RAQUEL DO ROSÁRIO SANTOS

**ESPAÇO VIRTUAL E A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS PARA
MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO:**
utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. HENRIETTE FERREIRA GOMES

**Salvador
2012**

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaboração de Lêda Maria Ramos Costa CRB 5 - 951

S237 Santos, Raquel do Rosário

Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras / Raquel do Rosário Santos. - 2012.
248 f.: il.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Henriette Ferreira Gomes.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. 2012.

1. Biblioteca universitária. 2. Mediação da informação - Biblioteca universitária. 3. Redes sociais. 4. *Web* social - Biblioteca universitária I. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. II. Título.

CDU – 027.7

RAQUEL DO ROSÁRIO SANTOS

ESPAÇO VIRTUAL E A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS PARA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial à obtenção do grau de **Mestre em Ciência da Informação**, defendida e aprovada em 31 de agosto de 2012, pela banca examinadora constituída pelas professoras:



DR^a. HENRIETTE FERREIRA GOMES – ICI – UFBA
(Orientadora)



DR^a. VALÉRIA APARECIDA BARI- UFS



DR^a. AIDA VARELA VARELA – ICI - UFBA

A **Adilma**, minha mãe, pelo seu amor incondicional, por me guiar em minha jornada com paciência e sabedoria. A **Rebeca**, minha irmã, por sempre cuidar de mim e estar ao meu lado. Aos meus Avós, **Ruth** e **Ademário** (*In Memoriam*), por sempre acreditarem que meus sonhos um dia virariam realidade e por me ajudarem a lutar por eles. A **Henriette**, minha orientadora, por me ensinar mais do que com palavras, com ações e atitudes, me indicando o verdadeiro caminho do conhecimento, aquele que é construído com o amor e dedicação.

A G R A D E C I M E N T O S

A Deus, pela vida que me permite a cada novo amanhecer a possibilidade de lutar, caminhar, conquistar e aprender. Pela luz da sabedoria e do conhecimento que me inquietam e me motivam.

A minha mãe, minha vida, razão pela qual estou aqui e continuo a estar. Sem você nada seria possível, porque me ensinou e me ensina a cada dia que lutar é preciso, não desistir é fundamental e a vitória é um resultado.

A minha querida Rebeca, minha irmã, mãe em muitos momentos. Seu carinho, sua confiança em mim são a luz que ilumina meu caminho. Continuo a trilhar porque tenho sempre a certeza que existe alguém que confia nos meus sonhos e me dirá para ir em frente.

A minha pequena Esther, minha luz, minha sobrinha. Por ela é que sempre tentarei ser e fazer o melhor, para que um dia ela seja melhor do que eu tentei e pude ser.

A minha vovó e meu vovô (em memória) porque sempre acreditaram, acreditam e acreditarão em mim. Ainda me lembro do orgulho que sentiram quando passei no vestibular, e depois no mestrado. Sempre farei o melhor caminho para ser o motivo de orgulho de vocês. Como queria que estivesse aqui meu avô, como queria ouvir suas palavras de alegria por conquistar mais um sonho e me dizer para seguir em frente, mas sempre estará presente enquanto estiver no meu coração e nas minhas lembranças.

Ao meu noivo, Jean, obrigada pelo apoio, também por entender a ausência, o estresse, você foi fundamental para eu chegar até aqui e sei que me apoiará para continuar trilhando o caminho que tanto desejo, o caminho do conhecimento.

A minha tia e meu primo, meu muito obrigada, pela certeza de que sempre estarão torcendo por mim.

A minha Querida e inesquecível Professora Henriette, coloco o P maiúsculo, porque a senhora me ensinou a verdadeira arte do ensinar, o ensinar com amor e com dedicação. És um exemplo a ser seguido e tentarei ao máximo segui-lo. Ensinou-me tantas coisas, mas os maiores aprendizados não foram aqueles que me transmitiu com palavras, foram aqueles que pude ver: o seu afeto, dedicação, a correção nos mínimos detalhes de todas as atividades que executou e, por mais precioso que fosse o resultado, a humildade e a singeleza foram os meios de transferir o orgulho nas conquistas. Essas belas ações ficarão para sempre em minha memória, minha querida Pró. O esforço cotidiano e a sabedoria de lutar, sem jamais desanimar, com coragem e determinação, se somam às tantas ações que deixarei sempre registradas em minha mente e coração quando pensar na senhora. Foram muitos os momentos de vitória e de aprendizagem, agradeço por vivê-los com a senhora. Continuarei a minha caminhada e por onde eu passar saiba que sementeirei tudo que aprendi contigo e multiplicarei esse conhecimento com tantos outros. Que Deus sempre te ilumine e abençoe!

A G R A D E C I M E N T O S (continuação)

Obrigada aos meus queridos professores! Em especial Professora Isa, Professora Aida, Professor Perrotti. Ah! esses três são inesquecíveis. A primeira, a Professora Isa me disse: - vá você consegue! Foi a sua a primeira aula que assisti no mestrado e nunca me esquecerei, porque foi ali que descobrir que o mestrado não era um gigante a ser enfrentado, mas os meus sonhos eram muito maiores do que o medo de tentar. Professora Aida, ao escrever, só tenho em mim a imagem da senhora sorrindo e declamando lindas palavras cheias de fundamento e sabedoria. Como queria escrever palavras tão lindas para a senhora como as suas, mas na impossibilidade de me aproximar de tal feito digo-lhe de coração: Obrigada! Ah! Sempre serei uma Perrottiana de coração, obrigada por aquela aula professor Perrotti, aquela aula que durou uma semana, mas que ficou eternizada em minha memória. E aos demais professores do PPGCI/ UFBA, não menos importantes, o meu muito obrigada pelos seus ensinamentos.

A minha Mana Lu, é assim que sempre te chamei e te chamarei, minha colega, amiga e sempre irmã. O mestrado me trouxe mais do que conhecimento, mais que um título, me trouxe amor, amizades e uma nova família. Obrigada Lu pela companhia, pelo carinho e pelas palavras de incentivo e, muito mais, pela certeza de que sempre poderei contar contigo.

A minha Amiga Giovanna, minha mana paraibana, “é mulher macho sim senhor”, intelectual, amável, sábia, e tantas outras qualidades que me fazem admirá-la muito. Obrigada amiga por me transferir tanta certeza de que o caminho já estava aberto e que só me bastava trilhá-lo. Obrigada por me acalmar quando te ligava triste ou ansiosa e por passar horas no celular me fazendo rir, isso me fez muito bem.

A minha Amiga Juliana Velasco, por ter me acolhido e me proporcionado o primeiro encontro com a pesquisa científica. Agradeço, por ter tido a oportunidade de trabalhar em sua pesquisa de mestrado, ainda sendo estudante de graduação e tão inexperiente, mas esses fatores não foram barreiras para impedir sua confiança em mim.

Aos meus colegas da turma de 2010.1, e aos demais colegas das turmas anteriores, como Leda, Eneida, Lucia Vera, Alda, Bárbara, Alessandra, entre outros companheiros de aventura. Obrigada por compartilharem os seus dias comigo, juntos foi muito mais agradável viajar pelo mundo do mestrado.

Aos funcionários do ICI e PPGCI, a todos que me viram crescer lá na graduação e continuaram a me acompanhar no mestrado e aos que me conheceram no mestrado. A todos vocês o meu muito obrigada por viabilizarem a minha caminhada, em especial ao Avelino, você não apenas trabalha na secretária do PPGCI, você faz parte do nosso sucesso, sempre amigo, sempre nos transferindo tranquilidade, meu sincero agradecimento.

Agradeço aos Professores Edvaldo, Lídia, Valéria e Aida por aceitarem compor a banca examinadora deste trabalho, contribuindo com a reflexão construída ao logo dessa trajetória no mestrado. Por mais que eu saiba que todos vocês têm grande satisfação em cumprir esse importante papel, devo agradecer a disposição que tiveram em participar desse momento tão especial da minha vida.

O B R I G A D A !

RESUMO

A utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas universitárias públicas brasileiras, como um recurso que pode potencializar a mediação da informação através da interação entre usuários e bibliotecários é o tema deste trabalho. Nesta perspectiva, esta pesquisa teve por objetivo identificar e analisar como as bibliotecas das universidades federais e estaduais têm explorado os recursos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação. A técnica da observação direta e intensiva dos *websites* foi adotada para análise do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social e se o mesmo tem ampliado a mediação realizada pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES para o acesso e uso da informação. A partir dessas observações optou-se pela adoção da técnica de aplicação de questionário junto aos bibliotecários, visando a obtenção de informações sobre a gestão e desenvolvimento dos seus dispositivos de comunicação. Para a realização da pesquisa foi necessária uma reflexão, à luz da literatura, que abordasse os temas da mediação da informação, biblioteca universitária, redes sociais e *web* social, aproximando essas temáticas e suas contribuições para o fortalecimento e continuidade da comunicação e interação entre bibliotecários e usuários, bem como no desenvolvimento social, cultural e acadêmico dos usuários. Como resultado, observou-se que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais brasileiras têm apresentado algum avanço em relação aos resultados de pesquisas anteriores, já que essas bibliotecas têm feito uso de dispositivos de comunicação para uma aproximação com seus usuários, embora ainda exista uma subutilização desses dispositivos no processo de ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução com os usuários, visando a mediação para o acesso e uso da informação. Constatou-se neste trabalho que, ainda são poucos os casos de bibliotecas que, além de disponibilizarem conteúdos relevantes para auxiliar os usuários no acesso e uso da informação, bem como conteúdos sobre a biblioteca, também vêm explorando os dispositivos para favorecer a participação ativa dos usuários na troca de informações, debates, comentários e manifestação de sugestões. Assim, concluiu-se que, embora em menor quantidade e ainda necessitando de maior planejamento nas ações, há uma parcela das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES analisadas que têm procurado avançar no modo de aproximação e de relacionamento com os usuários, como também vêm apresentando uma nova conduta de comunicação por parte dos bibliotecários que se mostraram mais acolhedores e amigáveis na interlocução com os usuários através dos dispositivos de comunicação da *web* social.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Mediação da informação – Bibliotecas universitárias. Redes sociais – Bibliotecas universitárias. *Web* social – Bibliotecas universitárias.

A B S T R A C T

Virtual space and the communication with the users for the mediation of information: the use by the libraries of Brazilian federal and state universities.

The use of the communication devices of the social web by the Brazilian public university libraries as a resource that can enhance the mediation of information through the interaction between users and librarians is the subject of this work. In this perspective, this research aimed to identify and analyze how the libraries of the federal and state universities have explored the communication resources in the websites to enlarge their actions turned to the mediation for the access and use of information. The technique of direct and intensive observation of the websites was adopted for the analysis of the use the communication devices of the social web and whether it has expanded the mediation conducted by the central libraries and / or library systems of the state and federal universities to the access and use of information. From these observations it was decided to adopt the technique of applying a questionnaire to the librarians, aiming to obtain information on the management and development of their communication devices. In order to conduct the research it was necessary a reflection about the literature, that approached the topics of the mediation of information, university library, social networks and social web, approaching these issues and their contributions to the strengthening and continuity of the communication and interaction between librarians and users, as well as in the social, cultural and academic development of the users. As a result, it was observed that the central libraries and / or library systems of the state and federal universities in Brazil have shown some improvement in relation to the results of previous studies, since these libraries have made use of communication devices for an approach with their users, although there is still an underutilization of these devices in the process of expansion, continuation and strengthening of the dialogue with the users, aiming the mediation for the access and use of information. It was noticed in this work that, there are still few libraries that, besides to make available relevant contents to help the users in the access and use of information as well as the contents about the library, have also been exploring the devices to encourage the active participation of the users in the exchange of information, discussions, comments and suggestions. Thus, it was concluded that, although in a smaller quantity and still requiring more planning in the actions, there is a parcel of the central libraries and / or library systems of the state and federal universities analyzed that have sought to promote the way of approaching and relationship with the users, as they are also presenting a new communication conduct on the part of the librarians who were more welcoming and friendly in the dialogue with the users through the communication devices of the social web.

Keywords: University libraries. Mediation of information - University libraries. Social networks - University libraries. Social Web - University libraries.

L I S T A D E F I G U R A S

		f.
Figura 1	Delineamento temático da pesquisa	21
Figura 2	Distribuição dos <i>sites</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas nas universidades federais e estaduais por regiões do Brasil	97
Figura 3	Tela indicadora da estrutura hierárquica das bibliotecas da USP	98
Figura 4	<i>Link</i> de acesso ao dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i> de uma das bibliotecas da USP	106
Figura 5	<i>Link</i> de acesso ao dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i> de uma das bibliotecas da USP	107
Figura 6	<i>Link</i> de acesso ao dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i> de uma das bibliotecas da USP	108
Figura 7	Página de acesso ao dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i>	109
Figura 8	Página de acesso ao dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i>	110
Figura 9	Simulação de interação através do dispositivo de atendimento <i>online (chat)</i>	111
Figura 10	Exemplo de RSS de uma das Bibliotecas de IES Estaduais que apresenta as novas aquisições incorporadas no acervo	114
Figura 11	<i>Blog</i> de uma Biblioteca de IES Estaduais que apresenta norma para a exposição de comentário no dispositivo	154
Figura 12	Interlocução dos usuários a partir da visualização de uma imagem do ambiente físico da biblioteca disponibilizada em seu <i>facebook</i>	158
Figura 13	Imagens sobre a vida acadêmica extraída do <i>blog</i> de uma das bibliotecas de IES Estadual	166
Figura 14	Imagem tratando sobre o ato de ler disponibilizada no <i>facebook</i> de uma das bibliotecas das IFES	170
Figura 15	Imagem sobre o profissional bibliotecário disponibilizada no <i>blog</i> de uma das bibliotecas das IES Estaduais	173
Figura 16	Imagem parcial de um texto sobre o profissional bibliotecário disponibilizado no <i>blog</i> de uma das biblioteca das IES Estaduais	173
Figura 17	Imagem humorada sobre o profissional bibliotecário disponibilizada no <i>blog</i> de uma das biblioteca das IES Estaduais	174
Figura 18	Imagem que trata sobre o papel da biblioteca disponibilizada no <i>facebook</i> de uma das biblioteca das IFES	177
Figura 19	Imagem que apresenta o modo pelo qual uma das biblioteca das IES Estaduais disponibiliza informações sobre as novas aquisições	178
Figura 20	Procedência dos usuários que acessam o dispositivo de comunicação da Biblioteca do Instituto de Psicologia da USP	193

L I S T A DE QUADROS

		f.
Quadro 1	Principais características dos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	76
Quadro 2	Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que responderam ao questionário	95
Quadro 3	Exemplos de interlocução entre usuários e biblioteca através do <i>twitter</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES	119
Quadro 4	Exemplos de iniciativas de interlocução dos bibliotecários com respostas e/ou comentários dos usuários através do <i>twitter</i> das bibliotecas e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais	123
Quadro 5	Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do <i>twitter</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES que não obtiveram nenhuma resposta	124
Quadro 6	Exemplos de tentativas de interlocução dos bibliotecários através do <i>twitter</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram comentários dos usuários	126
Quadro 7	Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através dos <i>blogs</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais com comentários e/ou respostas dos representantes da biblioteca	129
Quadro 8	Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do blog de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram nenhuma resposta	132
Quadro 9	Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do <i>facebook</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais	134
Quadro 10	Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através dos <i>facebook</i> s de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram nenhuma resposta	136
Quadro 11	Exemplos de iniciativas de interlocução dos bibliotecários nos <i>facebook</i> s de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais que não receberam comentário dos usuários	138
Quadro 12	Periodicidade da atualização dos conteúdos pelas bibliotecas nos dispositivos de comunicação	189
Quadro 13	Percepção dos bibliotecários quanto à participação dos usuários nos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social utilizados	190
Quadro 14	Percepção dos bibliotecários quanto à participação fraca ou inexistente dos usuários nos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social utilizados	191
Quadro 15	Percepção dos bibliotecários quanto à potencialidade dos dispositivos para a interação com os usuários	192
Quadro 16	Depoimentos que abordam a importância dos dispositivos para ampliação do acesso às informações institucionais da biblioteca	194

LISTA DE TABELAS

		f.
Tabela 1	Distribuição percentual das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas de universidades públicas nas Regiões do Brasil	99
Tabela 2	Distribuição percentual da situação dos <i>sites</i> das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas (jan./jun.2011)	100
Tabela 3	Distribuição percentual dos <i>sites</i> de bibliotecas centrais e /ou sistemas de bibliotecas de acordo com o tipo de apresentação das informações (jan./jun. 2011)	101
Tabela 4	Distribuição percentual dos <i>sites</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que utilizam algum tipo de dispositivo de comunicação	102
Tabela 5	Distribuição percentual da oferta de dispositivos de comunicação da <i>web</i> 1.0 nos <i>sites</i> de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES	103
Tabela 6	Distribuição percentual da oferta de dispositivos de comunicação da <i>web</i> social nos <i>sites</i> das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES	104
Tabela 7	Distribuição percentual das iniciativas de interlocução nos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social das bibliotecas de IES Estaduais	112
Tabela 8	Distribuição percentual das iniciativas de interlocução nos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social das bibliotecas das IFES	115
Tabela 9	Distribuição percentual de respostas ofertadas por intervalo de tempo nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais	141
Tabela 10	Distribuição percentual de respostas ofertadas por intervalo de tempo nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IFES	143
Tabela 11	Distribuição percentual dos dispositivos de bibliotecas de IES Estaduais que ofertam indicações de leitura e eventos	146
Tabela 12	Distribuição percentual dos dispositivos de bibliotecas de IFES que ofertam indicações de leitura e eventos	147
Tabela 13	Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais quanto à utilização pelos usuários para apresentação de questões	149
Tabela 14	Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IFES quanto à utilização pelos usuários para apresentação de questões	151
Tabela 15	Distribuição percentual dos dispositivos das IES Estaduais quanto a atividades ligadas à gestão de conteúdos	155
Tabela 16	Distribuição percentual dos dispositivos das IFES quanto a atividades ligadas à gestão de conteúdos	157
Tabela 17	Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais quanto à utilização de mecanismos de aproximação com o usuário	159
Tabela 18	Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IFES quanto à utilização de mecanismos de aproximação com o usuário	160

L I S T A D E T A B E L A S
(continuação)

	f.
Tabela 19 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais	162
Tabela 20 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IFES	171
Tabela 21 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre profissionais, ambientes, suportes e mecanismos de comunicação por tipo de dispositivo da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais	175
Tabela 22 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre profissionais, ambientes, suportes e mecanismos de comunicação por tipo de dispositivo da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IFES	176
Tabela 23 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre novas aquisições, infraestrutura e eventos por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais	177
Tabela 24 Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre novas aquisições, infraestrutura e eventos por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IFES	180
Tabela 25 Distribuição percentual das ofertas de informações institucionais, mecanismos de comunicação e saudações por tipo de dispositivo da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais	181
Tabela 26 Distribuição percentual das ofertas de informações institucionais, mecanismos de comunicação e saudações por tipo de dispositivo da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IFES	183
Tabela 27 Distribuição percentual das ofertas de informações utilitárias por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais	185
Tabela 28 Distribuição percentual das ofertas de informações utilitárias por tipo de dispositivo de comunicação da <i>web</i> social utilizado pelas bibliotecas das IFES	186

LISTA DE SIGLAS

ABRUEM	Associação Brasileira dos Reitores das Universidades Estaduais e Municipais
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
BCRP	Biblioteca do Campus de Ribeirão Preto
CBB	Centro de Biociências e Biotecnologia
CCH	Centro de Ciências do Homem
CCT	Centro de Ciência e Tecnologia
CCTA	Centro de Ciências e Tecnologias Agropecuárias
CDCC	Centro de Divulgação Científica e Cultural
CEBIMAR	Centro de Biologia Marinha
CENA	Centro de Energia Nuclear na Agricultura
CQ	Conjunto das Químicas
EACH	Escola de Artes, Ciências e Humanidades
ECA	Escola de Comunicações e Artes
EE	Escola de Enfermagem
EEFE	Escola de Educação Física e Esporte
EEL	Escola de Engenharia de Lorena
EESC	Escola de Engenharia de São Carlos
EP	Escola Politécnica
ESALQ	Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
FD	Faculdade de Direito
FE	Faculdade de Educação
FEA	Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
FFLCH	Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas
FM	Faculdade de Medicina
FMVZ	Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia

LISTA DE SIGLAS
(Continuação)

FO	Faculdade de Odontologia
FOB	Faculdade de Odontologia de Bauru
FSP	Faculdade de Saúde Pública
FZEA	Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos
FZEA	Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos
HU	Hospital Universitário
IAG	Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas
IB	Instituto de Biociências
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICB	Instituto de Ciências Biomédicas
ICMC	Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação
IEB	Instituto de Estudos Brasileiros
IEE	Instituto de Eletrotécnica e Energia
IES	Instituto de Ensino Superior
IF	Instituto de Física
IFES	Institutos Federais de Ensino Superior
IFSC	Instituto de Física de São Carlos
IGC	Instituto de Geociências
IME	Instituto de Matemática e Estatística
IO	Instituto Oceanográfico
IP	Instituto de Psicologia
IQSC	Instituto de Química de São Carlos
MAC	Museu de Arte Contemporânea
MAE	Museu de Arqueologia e Etnologia
MI	Mensagem instantânea
MP	Museu Paulista

L I S T A D E S I G L A S
(Continuação)

MZ	Museu de Zoologia
RSS	Really Simple Syndication
STBD	Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFAC	Universidade Federal do Acre
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFCSPA	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
Unesp	Universidade Estadual Paulista
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

	f.
1	INTRODUÇÃO 18
2	REVISÃO DE LITERATURA 21
2.1	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ESPAÇO DE CONSTRUÇÃO DE SENTIDOS 22
2.1.1	Biblioteca universitária e rede social: relações possíveis e promissoras 30
2.1.2	Comunicação para apropriação da informação: contribuições do espaço virtual no contexto das bibliotecas universitárias 40
2.2	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO 45
2.2.1	A utilização dos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação 59
2.3	ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO ESPAÇO VIRTUAL: UMA REPRESENTAÇÃO DAS SUAS AÇÕES, COMO TAMBÉM DO SEU PAPEL 78
3	A TRAJETÓRIA METODOLÓGICA 87
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA 88
3.1.1	Universo e amostra 88
3.1.2	Técnicas e Instrumentos de coleta de dados 93
3.2	PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS 94
3.3	PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS 96
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 97
4.1	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS DA <i>WEB</i> SOCIAL: A POTENCIALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO 111
4.1.1	A dialogia nos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias: uma análise sobre as tentativas e a concretização da interlocução 116
4.1.2	As bibliotecas universitárias e o uso dos seus dispositivos de comunicação: a relação entre a gestão dos dispositivos e a participação dos usuários 145
4.1.3	Um olhar sobre os conteúdos disponibilizados nos dispositivos de comunicação 161

SUMÁRIO
(continuação)

	f.	
4.1.4	O olhar e a reflexão dos bibliotecários sobre suas atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	187
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	196
5.1	A UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO PARA INTERLOCUÇÃO DIRETA COM OS USUÁRIOS	198
5.2	PROCESSO DIALÓGICO ENTRE BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS: UMA REFLEXÃO EM TORNO DA INTERLOCUÇÃO NOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA <i>WEB</i> SOCIAL	204
5.3	CONDUTA DIALÓGICA DE ABERTURA PARA INTERLOCUÇÃO CONTINUADA	216
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	225
	REFERÊNCIAS	229
	APÊNDICES	235

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento produzido e acumulado por gerações é fruto de um importante trabalho coletivo, de pensadores que registraram de algum modo suas descobertas e essas auxiliam outros sujeitos num processo de reflexão e desenvolvimento de um olhar crítico em torno dos objetos de pesquisa. Nesse contexto, pode-se afirmar que os sujeitos não se constituem como seres isolados, nem autônomos em relação à informação e ao pensar do coletivo, mas se constituem a partir das conexões de informações, conhecimentos e saberes. Essas redes dialogam em um mesmo tempo e espaço como também em tempos e espaços diferentes, em um processo de troca constante, resultando em modos diversos de pensar, de agir e criar.

Essa dialogia entre sujeitos que produziram um conhecimento em dado momento histórico e contribuem para uma experiência no presente, impulsionando outras descobertas, é o que se pode chamar de “motor” da ciência. Nesse contexto, a biblioteca universitária deve subsidiar e apoiar essa conexão de saberes promovendo o encontro entre sujeitos de tempos históricos diferentes, através das informações registradas em seus acervos, como também entre sujeitos de um mesmo tempo, facilitando o desenvolvimento de redes sociais em torno das diversas temáticas da ciência.

Nos últimos anos as tecnologias de informação e comunicação, mais especificamente os dispositivos de comunicação da *web*, vêm fomentando a ampliação de uma cultura participativa, da troca e interlocução de informações entre os sujeitos, provocando, assim, mudanças também no modo de comunicação entre bibliotecários e usuários. Nesse contexto, o espaço virtual vem demonstrando ser um importante dispositivo para o processo de transmissão de informações, um veículo rápido e acessível para o provimento de respostas aos usuários, assim se apresentando como um importante aliado para a construção de redes de conhecimento a partir do ambiente da biblioteca.

A comunicação no espaço virtual tem um papel de relevância para a dinâmica e o crescimento da biblioteca, pois através dessa interação poderá diminuir as fronteiras entre ela e o usuário, fornecendo a ambos um processo mútuo de crescimento. Aos usuários, facilita o provimento das suas necessidades de informação, a ampliação do conhecimento e fortalecimento de uma visão crítica. Por outro lado, para a biblioteca esse tipo de comunicação permite maior agilidade no processo de esclarecimento de dúvidas, orientações, oferta de opções de acesso à informação, como também permite que a biblioteca levante sugestões, receba contribuições, enfim estabeleça vínculos de parcerias com seus usuários,

intensificando um processo de interlocução que favorece a mediação da informação. Por fim, o uso desses dispositivos potencialmente pode auxiliar a biblioteca no cumprimento de sua missão de apoiar as práticas de ensino, pesquisa e extensão na universidade.

Nesse contexto, a proposta desta pesquisa surgiu da inquietação da pesquisadora, perante os resultados parciais da pesquisa sobre a mediação realizada por bibliotecas universitárias em apoio à leitura e produção escrita, desenvolvida pela professora orientadora, da qual a primeira participou como bolsista de iniciação científica. Os resultados parciais da citada pesquisa apontaram que as bibliotecas universitárias estão explorando timidamente o espaço virtual para mediar o uso das informações, sem explorar as possibilidades de contatos com seus usuários através dos recursos de comunicação disponíveis na *web*. A partir dessa experiência de iniciação científica, foi realizada uma pesquisa de menores proporções para elaboração do trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia e Documentação, a partir da qual, no universo das 141 bibliotecas das 14 universidades federais situadas na Região Nordeste, constatou-se que somente 14 dessas bibliotecas (29,8%) disponibilizavam de modo mais ativo o recurso de comunicação do “Fale conosco”, sendo que apenas uma (2,1%) possuía *blog* e uma outra (2,1%) possuía uma comunidade no *Orkut*. Nessa mesma pesquisa, foram estabelecidos contatos através do “fale conosco”, observando-se a realização de uma comunicação fraca por parte das bibliotecas que, sem esclarecer as dúvidas colocadas, remetiam o usuário à consulta de partes do *site* que foram as mesmas que geraram a dúvida manifestada pelo usuário no “fale conosco”, deixando de oferecer uma resposta concreta e precisa.

Assim, a partir dos resultados desses estudos, justificou-se a realização desta pesquisa cujo **problema** consistiu em investigar se e como as bibliotecas das universidades públicas federais e estaduais vêm utilizando os dispositivos de comunicação na *web*, a exemplo do “fale conosco”, das listas e grupos de discussão, *blogs*, *twitters*, dentre outros, para manter uma comunicação direta com seus usuários intensificando o processo de interlocução que favorece a mediação da informação. A resposta a este problema de pesquisa teve como **objetivo geral** identificar e analisar como as bibliotecas universitárias federais e estaduais têm explorado os dispositivos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação.

Quanto à fundamentação teórica deste trabalho no que tange a temática de redes sociais foram adotados os estudos realizados por Marteleto. Já na análise sobre a mediação da informação tomou-se como referencial as contribuições de Almeida Junior, Perrotti, Pieruccini e Gomes. Contudo, outros estudos embasaram este estudo, na abordagem do

processo de mediação, como os estudos de Debray sobre midiologia, de Vygotsky acerca do interacionismo e de Shera sobre o uso da informação.

Os resultados da pesquisa apontaram que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais brasileiras têm apresentado algum avanço em relação aos resultados de pesquisas anteriores, já que essas bibliotecas têm feito uso de dispositivos de comunicação para uma aproximação com seus usuários, embora ainda exista uma subutilização desses dispositivos no processo de ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução com os usuários, visando a mediação para o acesso e uso da informação. Observou-se que ainda são poucos os casos de bibliotecas que além de disponibilizar conteúdos relevantes para auxiliá-los no acesso e uso da informação, bem como conteúdos sobre a biblioteca, também vêm explorando os dispositivos para favorecer a participação ativa dos usuários na troca de informações, debates, comentários e sugestões.

Por outro lado, identificou-se uma nova postura de comunicação adotada pelos bibliotecários nos dispositivos de comunicação na *web*, com uma abordagem mais amigável, cordial e acolhedora para com os usuários, tanto no momento das interlocuções quanto na disponibilização de conteúdos.

Com o objetivo de melhor apresentar este estudo, os referenciais teóricos e, empíricos, a trajetória metodológica, a apresentação e discussão dos resultados e suas conclusões, este texto foi organizado em seis capítulos. A seguir são apresentados o embasamento teórico e empírico, os quais contribuiram para reflexões realizadas na análise das informações obtidas. As seções seguintes apresentam a trajetória metodológica da pesquisa, a análise e discussão dos resultados à luz da literatura e as considerações finais a que se chegou ao término do estudo.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo apresenta uma discussão sobre o desenvolvimento de estudos realizados nos últimos anos sobre temáticas abordadas nesta pesquisa. Nesse sentido, a análise sobre temas como redes sociais e *web* social (*web* 2.0) torna-se relevante para reflexão dos processos de comunicação, interação e troca de informação entre os sujeitos no ambiente virtual. Assim, como se pode verificar na Figura 1, esses temas serão estudados e associados ao contexto da biblioteca universitária, analisando a interlocução realizada nesse ambiente através dos dispositivos de comunicação da *web* social, como também as possibilidades de se intensificar o uso desses dispositivos para ampliar as atividades de mediação da informação.

Figura 1: Delineamento temático da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa.

Na subseção a seguir serão apresentadas reflexões sobre o papel da biblioteca universitária. Na seqüência, buscou-se refletir, a partir dos conceitos e referenciais teóricos, o papel da biblioteca universitária na formação e desenvolvimento das redes sociais e a importância dos dispositivos de comunicação da *web* social, como recurso que potencializa a interação dos sujeitos no ambiente da biblioteca. Na continuação desta subseção, apresenta-se uma reflexão sobre a mediação da informação e a relevância da interlocução entre bibliotecários e usuários para facilitar o processo de apropriação da informação. Por fim,

buscou-se traçar uma análise da atuação da biblioteca universitária no espaço virtual, a partir de estudos já realizados.

2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ESPAÇO DE CONSTRUÇÃO DE SENTIDOS

A biblioteca universitária possui um papel social, quando desenvolve atividades que possibilitam aos sujeitos o acesso, uso e apropriação da informação. Perrotti e Verdini (2008) apontam sobre a necessidade dos ambientes informacionais, como as bibliotecas, desenvolverem-se enquanto dispositivos voltados à apropriação simbólica e não simplesmente para o consumo dos bens culturais, essa reflexão feita pelos autores aproxima-se da afirmação apresentada por Shera (1973, tradução nossa), quanto à missão da biblioteca, que é maximizar a utilidade social de registros gráficos para o benefício do indivíduo e, dessa forma, da sociedade. Nessa perspectiva, a biblioteca universitária não é apenas um ambiente de busca, acesso e consulta a materiais informacionais, mas vai além, sendo essa um ambiente de troca, discussão, debate sobre as informações registradas, atividades que poderão favorecer a apropriação da informação e desenvolvimento dos sujeitos. A biblioteca ao realizar e desenvolver suas atividades cumprirá sua responsabilidade social, na medida em que atua como dispositivo informacional voltada a favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos.

Ao se ocupar da representação da informação para que se possa identificar e localizar com agilidade as informações organizadas em seu acervo, a biblioteca universitária permite a aproximação entre a informação e o usuário. Essa biblioteca também desenvolve atividades como a disseminação da informação possibilitando que os usuários estejam cientes das informações que mais diretamente poderão contribuir para ampliar seu conhecimento, além de realizar um processo de interlocução mais próxima com os usuários, a fim de diminuir as barreiras de acesso à informação.

Ao trabalhar e desenvolver a representação da informação a biblioteca universitária, através dos recursos como catálogos, bases de dados, repositórios, índices, entre outros, possibilita a rápida identificação dos produtos informacionais, a seleção e a localização para o acesso, uso e apropriação dos conteúdos informacionais existentes nos mais diversos acervos. Dessa maneira, as atividades desenvolvidas pela biblioteca a partir da organização de seus acervos também objetivam suprir a necessidade informacional dos sujeitos. Nesse contexto, que os bibliotecários devem exercer suas atividades técnicas, como catalogação, indexação e classificação, a partir da compreensão de que, o fator de maior relevância nessas atividades é

o de possibilitar ao usuário o acesso, uso e apropriação da informação, que permitirá o seu crescimento intelectual e social.

O objetivo da biblioteconomia seja qual for o nível intelectual em que deve operar é **aumentar a utilidade social dos registros gráficos**, seja para atender à criança analfabeta absorva em seu primeiro livro de gravuras, ou um erudito absorvido em alguma indagação esotérica. Portanto, se a biblioteconomia deve servir à sociedade em toda extensão de suas potencialidades, deve ser muito mais do que um monte de truques para encontrar um determinado livro numa estante particular, para um consulente particular. Certamente é isso também, mas fundamentalmente biblioteconomia é a gerência do conhecimento. (SHERA, 1977, destaque nosso).

Pode-se pensar nas atividades de representação da informação, decorrentes da aplicação das técnicas, ao se descrever os conteúdos, os suportes que os contêm e os ambientes informacionais que os disponibilizam, já que se está garantindo a recuperação eficiente e rápida da informação, dessa maneira promovendo benefícios sociais. Por outro lado, como destaca o autor são imprescindíveis atividades nas quais haja um alto grau de interlocução entre os profissionais da informação e os usuários, como as desenvolvidas no serviço de referência, estimulando o uso mais intenso dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Sabendo-se das atividades que a biblioteca já realiza tradicionalmente, voltadas a representar, organizar e disseminar a informação, é necessário que os bibliotecários cumpram esses papéis buscando uma aproximação maior com os usuários, não limitando o seu fazer a prática pela prática, mas esse voltado ao benefício social, às mudanças cognitivas e sociais dos usuários, favorecendo o desenvolvimento e as condições de proficiência e autonomia dos sujeitos, no acesso, utilização e aplicação das informações, dessa maneira Sousa e Fuzino (2009) afirmam que,

O bibliotecário de referência é um mediador de pesquisas, assim como os docentes, e sua formação como profissional da informação deve objetivar a mudança de condição de um profissional organizador e armazenador de informação para a condição de **um profissional criativo, capaz de gerir e compreender as necessidades informacionais de seu público, agregando valor e funcionalidade às informações**. Ele assume a posição de um simples orientador na localização de documentos até a de um conselheiro na formulação do foco da pesquisa. (destaque nosso).

Os bibliotecários, ao favorecerem a aproximação dos usuários com os elementos materiais e imateriais disponíveis na biblioteca, podem vir a auxiliá-los na mudança de sua relação com o meio social em que vivem, já que, como afirmam Perrotti e Pieruccini (2007), através da relação com o conhecimento e a cultura, os sujeitos podem se tornar autônomos e protagonistas, na medida em que são capazes de criar e recriar novas oportunidades.

No desenvolvimento das atividades realizadas na biblioteca é necessária uma postura ética e de mediação por parte dos bibliotecários, a fim de que estes compreendam que os sujeitos, independentemente de sua posição econômica, característica étnica, postura ideológica e religiosa, têm necessidades de informação, que são distintas e podem ser supridas, parcialmente ou totalmente, com o acesso e apropriação das informações que estão organizadas nos acervos.

A biblioteca como um espaço cultural torna-se um espelho das preocupações e ansiedades da sociedade no decorrer da história. Em períodos distintos a biblioteca cuidou do conhecimento registrado pelos sujeitos, realizando diversas atividades como preservação, organização, representação e disseminação, todavia as três primeiras foram por muito tempo o seu foco central, refletindo a dinâmica social, pois as bibliotecas, conforme Shera (1973, tradução nossa), foram criadas originalmente e mantidas por séculos como depositórios da transcrição de sua cultura. Por outro lado, na atualidade a preocupação dos organismos governamentais e das instituições educativas com o crescimento cultural, cognitivo e econômico dos sujeitos se apresenta cada vez mais forte; as exigências do mercado de trabalho também acentuam a necessidade de um profissional mais qualificado e exigem sujeitos com múltiplas e distintas habilidades e competências. Assim, a biblioteca, na perspectiva cultural, apresenta-se como um reflexo da sociedade, segundo Shera (1973, tradução nossa), essa se tornou um agente da democracia, ampliando sua influência até para os não privilegiados e socialmente em desvantagem.

Nessa perspectiva, a biblioteca por trabalhar com a informação, em suas diversas fases, deve compreender a informação como um importante elemento de influência no comportamento dos sujeitos, na postura em que esses adotam mediante determinada situação no convívio social e a posição que analisam os fenômenos. A necessidade de acesso, uso e apropriação da informação é intrínseca dos sujeitos, aumentando e variando em cada estágio de desenvolvimento, ou seja, em cada novo ambiente que têm acesso, com novos sujeitos que interagem, enfim a cada nova experiência a ser vivida os sujeitos acessam, utilizam e se apropriam de novas informações, uma vez que a necessidade informacional é apresentada constantemente. Nesse sentido, Shera (1977) reflete que,

[...] a necessidade de informação orienta o indivíduo, assim também orienta sociedades. É a base do comportamento coletivo, tanto quanto do comportamento individual. Assim como o cérebro se deteriora quando privado de informação, assim também a sociedade, se quer evitar-lhe a decadência, deve fazer constante provisão para a aquisição e assimilação de novas informações.

Os meios sociais distintos e o tempo histórico de cada sujeito estabelecem uma relação direta com a necessidade que esse desenvolve no desejo de acessar, buscar, utilizar e apropriar-se de novas informações. Nessa perspectiva, o desenvolvimento social e ampliação do potencial cognitivo dos sujeitos estão ligados ao modo como se dá a busca, o acesso e a aquisição da informação, e estas ações, só serão realizadas de maneira satisfatória se ocorrer a mediação da informação.

As atividades de mediação realizadas nas bibliotecas devem ser geradas e desenvolvidas de modo que os sujeitos compreendam a lógica de organização e estrutura da biblioteca e possam utilizar os produtos e serviços oferecidos nesse ambiente, não de modo superficial, mas que os sujeitos possam desenvolver a competência na busca, recuperação e acesso da informação. Bari (2010) ao tratar sobre competência informacional afirma que esta “[...] abrange os aspectos de leitura, compreensão, produção intelectual própria, habilidades e competências para ensinar o que se sabe e aprender continuamente, apropriação de bons hábitos informacionais e gosto próprio pela leitura de lazer e de formação intelectual continuada.” Dessa maneira, é importante que ao mediar à informação os bibliotecários tenham por objetivo contribuir também para o desenvolvimento da competência informacional em toda a sua extensão, favorecendo a autonomia dos usuários na busca, acesso e apropriação da informação, como também para que estes se tornem multiplicadores e facilitadores em seus ambientes de atuação, contribuindo ativamente para a inclusão social.

Na situação da inclusão social nas universidades, a lacuna do acesso à produção intelectual registrada pelos universitários e, conseqüentemente, a apropriação dos bons hábitos, a formação de gostos pessoais pela leitura, constituem-se como novas demandas da Biblioteca Universitária, grande centralizadora dos suportes e mediadores preparados para a promoção da leitura. (BARI, 2010)

Os bibliotecários, enquanto mediadores da informação, ao terem acesso e/ou desenvolverem dispositivos que auxiliam e favorecem a realização do seu fazer, como o próprio acervo que representa o conhecimento humano registrado; os catálogos, físico e *online*, que potencializam o acesso às informações contidas no acervo de modo mais rápido; os espaços de comunicação na *web* que tornam possível a interação entre a biblioteca e o usuário e fomentam a troca de informações entre os sujeitos; entre outros dispositivos que contribuem direta ou indiretamente com o fazer dos bibliotecários e as atividades prestadas pela biblioteca, devem atuar na promoção de atividades mediadoras que possibilitem a inclusão social dos usuários que chegam as universidades.

A biblioteca universitária deve estar preparada não apenas para suprir as necessidades informacionais imediatas apresentadas pelos usuários, mas também para auxiliá-los no desenvolvimento da sua competência informacional, apoiando-os através de atividades que incentivem a leitura proficiente, produção escrita e a pesquisa, realizando oficinas, seminários, debates e palestras sobre temas de interesse de grupos de usuários, entre outras atividades de mediação da informação. Assim, a biblioteca universitária atuará como um dispositivo informacional que poderá suprir as necessidades de informação e apoiar a formação dos usuários como sujeitos ativos que também possam atuar na inclusão social.

Por diferencia-se das demais bibliotecas, por atender usuários que, em princípio, encontram-se em um processo cognitivo desenvolvido, ou seja, os sujeitos já possuem um conjunto de conhecimentos acumulados que os distinguem, mas que por outro lado os aproximam em razão do interesse por temáticas semelhantes, a biblioteca universitária deve desenvolver estratégias que possam favorecer esses sujeitos no processo de ensino aprendizagem, além de sua contribuição para a vida social e cultural desses. Contudo, para parte significativa de seus usuários, que ainda se encontram em fase de formação, o processo de construção do conhecimento demanda um apoio mais direto. Como afirmam Perrotti e Pieruccini (2007) “[...] informar e informar-se envolvem saberes e fazeres especiais e especializados que, diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.” Nesse sentido, as exigências do mercado e da própria universidade também desenvolvem um processo de relação essencial entre os sujeitos com a informação, sendo esses sujeitos cobrados, direta ou indiretamente, proficientes no acesso, uso e apreensão da informação.

É fundamental a compreensão de que as necessidades de informação dos sujeitos são distintas e temporais, e é nessa individualidade que deve expressar a preocupação dos bibliotecários com relação a mediar a informação, de maneira que estes atuem com objetivo de garantir a satisfação dos sujeitos. Os usuários da biblioteca universitária, em sua maioria estudantes de graduação e pós-graduação, apresentam perfis variados, no que tange aos aspectos sociais, culturais e/ou econômicos, que os distinguem no modo de busca, seleção, acesso, uso e apropriação da informação. Entretanto, mesmo com características distintas, independentemente da área do conhecimento de origem, esses sujeitos apresentam necessidades de informações, o que torna necessária a atuação do bibliotecário, tanto em atividades indiretas de mediação, como na organização e representação das informações, quanto em atividades diretas de mediação como na realização de oficinas, treinamentos e

outras atividades de formação para utilização dos seus produtos e serviços, como também para orientação quanto à leitura de textos de caráter científico e ainda quanto à produção de textos acadêmicos.

Dessa maneira, a biblioteca universitária necessita reavaliar constantemente suas atividades, de modo a cumprir seu papel de auxiliar o sujeito a suprir suas necessidades de informação. Quando a biblioteca considera a importância de realizar atividades de mediação mais voltadas à comunicação direta, entendendo essas atividades para a aproximação dos sujeitos, poderá auxiliar na formação de grupos que possuem interesses semelhantes, que estudam temas correlatos ou mesmo possuem habilidades comuns, desse modo, a biblioteca poderá fomentar a formação de redes sociais, ampliando os debates, trocas e circulação de informações, a produção de trabalhos coletivos, auxiliando no processo de apropriação da informação.

Os bibliotecários ao analisarem e avaliarem a ação comunicativa que realizam em seu espaço e desenvolver atividades que ampliem a interlocução não apenas fortalecerá os laços entre os sujeitos, com a formação de redes sociais, como também poderá estimular os usuários a contribuir ativamente com a biblioteca, a partir de reflexões sobre os serviços e produtos desenvolvidos nesse espaço. Essas atividades podem ser iniciadas por pequenas ações, a exemplo da realização de enquetes, ou mesmo um espaço de sugestão ou crítica em seu *website*, onde os usuários poderão comentar sobre os serviços desenvolvidos na biblioteca, como também apresentar possíveis soluções a problemas. Os usuários ao se posicionarem criticamente poderão desenvolver uma condição de autonomia, na medida em que serão agentes de transformação do espaço da biblioteca, sentindo-se colaboradores ativos e integrantes do processo de desenvolvimento das atividades desse espaço. Nesse processo, a biblioteca apresentar-se-á como um ambiente que acolhe os sujeitos, os seus desejos e expectativas, proporcionando a esses a oportunidade de sentir-se protagonista, na medida em que, contribui para mudanças no ambiente da biblioteca.

A biblioteca universitária deve se ocupar de reavaliar e redimensionar suas práticas e trabalhar mais diretamente com os usuários, a partir do uso dos dispositivos de comunicação em ambientes virtuais, assumindo a sua responsabilidade de tornar acessível às informações, garantindo o uso e favorecendo a apropriação pelos usuários, impulsionando esses a traçarem um caminho de reflexão crítica. O uso dos recursos de comunicação disponíveis na *web* favorece a interação entre os usuários e desses com a biblioteca, por isso esses dispositivos devem ser compreendidos como aliados nas atividades realizadas pelos bibliotecários.

Pois o bibliotecário fará mal sua tarefa se não compreender todo o papel do conhecimento na sociedade que ele serve e a parte que as máquinas podem realizar no processo da ‘ligação do tempo’. O bibliotecário é o supremo ‘ligador do tempo’, e a sua disciplina é a mais interdisciplinar de todas, pois é a ordenação, relação e estruturação o conhecimento e dos conceitos. (SHERA, 1977, destaque nosso).

O bibliotecário como “ligador do tempo”, conforme Shera (1977), é o sujeito que assume a responsabilidade de mediador da informação, de tornar acessível todo o conhecimento que foi registrado e preservado ao logo do processo histórico, dessa maneira, o bibliotecário deve compreender que, “[...] o conhecimento encontra-se materializado mediante uma determinada linguagem, em um determinado suporte, o que assegura sua navegação para além do espaço e do tempo de sua construção.” (GOMES, 2000). O bibliotecário ao preservar os suportes informacionais, realizando a representação, organização e disseminação de todo o conhecimento registrado, estará favorecendo não apenas o acesso aos suportes, mas ao conhecimento, possibilitando o diálogo entre um sujeito que pensou, refletiu e registrou um determinado conhecimento e outro sujeito que acessa, ler, se apropria dessa informação e possivelmente realizará uma ação em seu meio social.

Nesse contexto, o bibliotecário deve refletir sobre o seu papel social, levando em consideração as necessidades dos usuários e as expectativas, mas também os seus limites, dificuldades e as barreiras que surgem para esses sujeitos como grandes desafios. Dessa maneira, não basta apenas organizar, representar e disseminar o conhecimento, deve ir além garantir que esse conhecimento seja visível ao usuário.

Os bibliotecários precisam [...] ir até os usuários e não apenas esperar que eles venham até a biblioteca. Ir até os usuários pressupõe também utilizar as novas possibilidades de comunicação com as redes sociais, como por exemplo, o uso do twitter e a criação de blogs para divulgar informações de forma mais direta, objetiva e atrativa para esse novo público. (RESENDE, 2011).

A *web* e os seus dispositivos de comunicação devem ser explorados pelos bibliotecários, de modo a favorecerem o desenvolvimento de suas atividades de mediação da informação, de modo a atrair os usuários para o ambiente da biblioteca, auxiliando os usuários na utilização e apropriação dos conteúdos informacionais. Esses dispositivos devem ser considerados nas atividades realizadas pelos bibliotecários, conforme Shera (1977) chama atenção que, o bibliotecário para realizar a sua tarefa deve compreender tanto o papel do conhecimento na sociedade que ele serve quanto à parte que as máquinas podem realizar no processo da “ligação do tempo”. Nesse sentido, a afirmação, apresentada por Shera (1977), reforça a necessidade do bibliotecário refletir sobre o papel das tecnologias de informação e

comunicação, como também dos recursos da *web*, analisando esses dispositivos e avaliando as possibilidades de uso, de modo a ampliar suas relações com os usuários e facilitar a aproximação dos usuários com a informação. A utilização desses dispositivos poderá também fomentar o desenvolvimento de atividades para além dos seus ambientes físicos, impulsionando a promoção de novas formas de acesso à informação no ambiente virtual.

Nessa perspectiva, se a biblioteca universitária utilizar e explorar os recursos na *web*, como os dispositivos de comunicação para se aproximar dos seus usuários, apresentando informações sobre o seu acervo, o seu ambiente físico, além de alternativas para contato e interação que possam tirar dúvidas, indicar problemas ou sugestões, a biblioteca estará contribuindo com os sujeitos, oferecendo um conforto no acesso a informação e a possibilidade desses serem participantes no desenvolvimento da biblioteca. Ao atuar proativamente, utilizando os dispositivos tecnológicos e seus recursos, a biblioteca também amplia a possibilidade de um número maior de usuários reconhecerem a relevância do seu papel para sociedade, como ambiente de esclarecimento de suas dúvidas e como colaboradora na ampliação do seu conhecimento.

A biblioteca universitária deve ter atenção no uso dos dispositivos tecnológicos, explorá-los devidamente, sem o receio de que esta possa eliminar a possibilidade de uso de seus espaços físicos e serviços presenciais. Os dispositivos tecnológicos, como também os dispositivos de comunicação na *web*, devem ser compreendidos como aliados e auxiliares nas atividades de mediação da informação, visando beneficiar aos usuários e suprir suas necessidades informacionais.

Uma sociedade se permitirá tornar subserviente às máquinas somente se primeiro permitir a si mesma dar mais valor à tecnologia do que ao pensamento criativo. O armazenamento e recuperação da informação, ou fatos, **por mais bem feitos e por mais precisos que sejam os mecanismos para que sejam levados a efeito, não tem nenhum valor, se não são utilizados para o bem da humanidade**, e é dessa utilização que o homem não ousa abdicar. (SHERA, 1977, destaque nosso).

Os bibliotecários e os usuários devem compreender a relevância dos ambientes físicos das bibliotecas universitárias, a importância do contato presencial e as dinâmicas que se desenvolvem nesses ambientes físicos. Dessa maneira, as tecnologias e seus dispositivos não devem ser entendidos como substitutos do ambiente físico da biblioteca, já que isso representaria, na perspectiva de Shera (1977) uma valorização excessiva da tecnologia.

A partir das afirmações de Shera (1977) é importante destacar alguns aspectos quanto ao uso da *web* pelas bibliotecas universitárias, este espaço deve ser compreendido como um dispositivo que favorece a ampliação de debates, compartilhamento de informações, entre

outras atividades que promovam a interação entre os sujeitos e deles com a informação e a biblioteca. As bibliotecas devem explorar os dispositivos na *web* como uma extensão do seu ambiente físico, compreendendo esses como recursos que oferecem a oportunidade de rompimento de barreiras temporais e espaciais e que ampliam as possibilidades de aproximação e interlocução entre os sujeitos.

Os *websites* das bibliotecas, como também os dispositivos de comunicação na *web*, devem ser utilizados de modo a conduzir os usuários a ampliar suas expectativas e visão quanto ao papel da biblioteca, como também a utilizarem esse espaço para interagir com outros sujeitos, produzindo informações e conhecimentos.

Nesse sentido, a biblioteca deve intensificar a utilização e explorar mais ativamente os seus espaços virtuais nos quais os sujeitos, além de acessarem conteúdos, também possam produzir e disponibilizar suas informações, o que poderá ressignificar as práticas dos bibliotecários e contribuir com o próprio processo de inclusão social e digital dos usuários. Contudo, deve haver sempre uma ligação direta entre os espaços virtual e físico da biblioteca, compreendendo que ambos produzem nos sujeitos formas diferenciadas de apropriação simbólica.

2.1.1 **Biblioteca universitária e rede social:** relações possíveis e promissoras

A biblioteca universitária atua diretamente no processo de apoio a construção do conhecimento, pois esta armazena, organiza, dissemina e proporciona a circulação dos conhecimentos gerados e desenvolvidos pelos sujeitos por várias gerações. Segundo Shera (1977), “[...] o que faz do homem um ser singular, é sua capacidade altamente desenvolvida de conceituar a experiência e comunicar as conceituações através de representação simbólica.” Nesse sentido, os sujeitos durante o seu percurso histórico, ao vivenciarem novas experiências, terem acesso a informações e produzirem novos conhecimentos, poderão comunicar suas trajetórias, através do registro, compartilhando com outros sujeitos suas descobertas, a fim de favorecerem um avanço do conhecimento e dos saberes produzidos, além de permitirem que suas descobertas sejam conhecidas por um número maior de sujeitos, rompendo as barreiras do tempo e do espaço.

A biblioteca pode ser entendida como um ambiente que favorece o processo dialógico entre sujeitos, seja em um mesmo momento histórico, com os debates e trocas de informações que podem ocorrer em seus espaços físicos e/ou virtuais, ou ainda em tempos históricos distintos, quando os usuários da informação têm acesso aos conhecimentos registrados. As

representações simbólicas registradas nos diversos suportes informacionais que estão organizados nos acervos das bibliotecas são conhecimentos e experiências desenvolvidas em diferentes tempos históricos. Nesse contexto, quando há atribuição de valor por parte dos sujeitos e esses produzem sentido a partir do conhecimento registrado que tem acesso, esses sujeitos poderão gerar novos conhecimentos.

Os sujeitos, nos diversos ambientes que integram, constituem grupos de interesses comuns, que apresentam afinidades e objetivos que os aproximam, dessa maneira, formam redes sociais, compostas por indivíduos que se ligam a outros, desenvolvendo conexões de informações, trocas e compartilhamento de saberes e experiências. Essas redes sociais atuam em um processo de troca constante e interrupta, resultado de modos diversos de pensar, de agir e criar. Assim, ao se apropriarem de uma informação, os sujeitos são capazes de produzir, desenvolver e registrar novos conhecimentos, que direta ou indiretamente poderão auxiliar outros sujeitos, mantendo ativa a produção e o desenvolvimento científico.

Desde a fase inicial de vida dos sujeitos, quando esses saem do âmbito familiar, se deparam com a formação de grupos ou ainda de redes sociais, a exemplo na escola, onde os sujeitos se aproximam de outros, realizando uma seleção das pessoas que tem maior afinidade e com quem se identificam. A afinidade que leva a composição desse grupo pode ser determinada, por exemplo, com o foco em um tema de interesse comum, que por sua vez será mantido pela relação que constrói com as pessoas do grupo, que influenciará o crescimento cognitivo do sujeito.

As pessoas estão inseridas na sociedade por meio das relações que desenvolvem durante toda sua vida, primeiro no âmbito familiar, em seguida na escola, na comunidade em que vivem e no trabalho; enfim, as relações que as pessoas desenvolvem e mantêm é que fortalecem a esfera social. **A própria natureza humana nos liga a outras pessoas e estrutura a sociedade em rede.** (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, destaque nosso).

A formação de redes sociais é um processo essencial no contexto das universidades, pois é através dessa interação que os indivíduos podem ampliar conhecimentos, produzir informações, além de entender o seu papel e importância enquanto sujeito social. As universidades fomentam as relações e trocas entre os sujeitos, como também a formação de redes sociais, quando desenvolvem trabalhos coletivos, seja na sala de aula ou nos grupos de pesquisas, ou ainda, quando organizam mesas redondas, seminários, palestras, entre outros eventos científicos, já que nesses espaços ocorrem os debates, as trocas de informações e onde os sujeitos têm a oportunidade de conhecer outros pesquisadores que trabalham e estudam temas correlatos, podendo dialogar e trocar seus contatos.

Nesse sentido, o conjunto de sujeitos que se unem para refletir e desenvolver uma temática de interesse comum forma uma rede social, esta por sua vez se mantém não apenas pelos sujeitos que a integram, mas também por informações e conhecimentos acessados por esses sujeitos. É nessa perspectiva, que se pode afirmar que as bibliotecas devem fomentar as atividades realizadas pelas redes sociais, já que é nos seus acervos que os sujeitos poderão ter acesso a um maior volume de informações pertinentes e confiáveis que os ajudará no desenvolvimento de suas reflexões.

Vygotsky ao refletir sobre a relação entre os sujeitos sociais, aspecto que pode contribuir para o processo de apropriação de novas informações, afirma que esta relação é

Um processo interpessoal é transformado num processo intrapessoal. Todas as funções no desenvolvimento da criança aparecem duas vezes: primeiro, no nível social, e depois, no nível individual; primeiro entre pessoas (interpsicológica) e, depois, no interior da criança (intrapicológica). [...] Todas as funções superiores originam-se das relações reais entre indivíduos humanos (VYGOTSKY, 2000, p.75).

Segundo Vygotsky (2000), o sujeito cresce intelectualmente através das relações que ele estabelece com o mundo exterior. O autor considera que é na relação com o outro e com o mundo que se desenvolvem as condições necessárias para o desenvolvimento cognitivo dos sujeitos. Assim, a comunicação entre os sujeitos com o desenvolvimento da troca de informações, de debates, entre outras atividades que possibilitam a interação, favorecem os sujeitos no processo de apropriação da informação.

Nesse sentido, a reflexão apresentada por Almeida Junior (2010) ratifica o que foi dito por Vygotsky (2000), ao afirmar que,

Nosso pensamento caótico se estrutura, se organiza quando o exteriorizamos, empregando a escrita e a fala para isso. Isso significa que o conhecimento pessoal precisa, necessariamente, da relação com o mundo para se organizar, para fazer sentido. Da mesma forma, ele só se constrói a partir dessa relação. Ele, conhecimento, é ao mesmo tempo, individual e coletivo; autônomo e dependente; interfere e recebe interferência; influencia e é influenciado; constrói novos conhecimentos e informações e é construído por conhecimentos e informações. (ALMEIDA JUNIOR, 2010, p. 72).

Ao interagirem os sujeitos constroem argumentos, analisam temas e formulam pontos relevantes para o debate, de modo que exercitam o processo de reflexão. Na interlocução, as informações ganham significados, uma vez que essas ampliam e passam a fazer sentido, através de conexões estabelecidas pelos sujeitos.

Dessa maneira, para que os sujeitos se desenvolvam e expandam seus conhecimentos é necessário que ocorra a interação com outros sujeitos, mas essa interação deve ser promovida pelos ambientes que propiciem o acesso às informações, a fim de suprir as necessidades informacionais dos sujeitos, beneficiando a troca de informações, a discussão e a produção coletiva de conhecimento, a exemplo das bibliotecas que, através de suas atividades de representação e organização da informação, como a catalogação, classificação e indexação, favorecem a recuperação mais ágil da informação, além de adotarem os dispositivos tecnológicos em apoio às essas atividades. Por outro lado, é necessário que a biblioteca desenvolva atividades que auxiliem mais intensamente esse processo de interlocução dos sujeitos, a exemplo de atividades que levem os sujeitos a exercitarem e a terem contato mais próximo com a leitura e a escrita, ações que segundo Almeida Junior (2010) favorecem os indivíduos a se organizarem cognitivamente, além de exteriorizarem os seus pensamentos.

A biblioteca apresenta-se como um ambiente propício para a construção e trocas de saberes, quando pratica um exercício constante de interlocução com o meio no qual está inserida, fomentando a interação entre os sujeitos e potencializando suas atividades de mediação da informação. Nesse sentido, Gomes (2000) reflete que,

Os sujeitos ligados ao ensino-aprendizagem estabelecem entre si um processo de interação, que também envolve suas práticas comunicativas realizadas com o apoio dos diversos recursos tecnológicos. Nesse processo, constroem seus modelos mentais que permitem a mediação entre o 'mundo interior' e o 'mundo exterior', possibilitando assim a construção de seus conhecimentos.

A biblioteca universitária é fundamental para a atividade de ensino-aprendizagem, pois, através dos seus acervos ela permite que o usuário tenha acesso a informação que está registrada e que representa o conhecimento consolidado e aceito pela comunidade científica, o que facilita ao usuário o desenvolvimento de suas reflexões, a realização de debates sobre os temas no interior de grupos de estudo e pesquisa. Assim, esse ambiente de informação e cultura representa a possibilidade dos sujeitos ampliarem os seus conhecimentos e se desenvolverem nas redes sociais que integram, adotando uma postura mais fundamentada no momento dos debates e na produção dos seus textos.

O ambiente de interação, necessário à formação e comunicação dos significados e dos sentidos, envolve a realidade sócio-histórica, as tecnologias de comunicação e informação disponíveis, bem como os sujeitos com suas possibilidades intra e intersubjetivas. Na verdade, a ação interacionista entre o homem e seu ambiente é estruturante do pensar humano, do próprio homem e de seu meio. (GOMES, 2000).

A biblioteca universitária, ao realizar atividades que reúnam os sujeitos em seu ambiente, como atividades ligadas à leitura de textos, além de dinamizar a utilização do seu acervo, favorecerá a apropriação da informação pelos sujeitos. Quando o sujeito realiza uma leitura isoladamente, ele não consegue de imediato apreender todas as ideias importantes existentes no texto, já que, as informações são “selecionadas” a partir de um conjunto de características, como atenção nos dados que lhe fazem sentido, informações que se aproximam de fatos vivenciados ou aos quais já teve acesso anteriormente. Por outro lado, quando o sujeito realiza a leitura coletiva, ou participa de uma discussão em grupo do que foi lido, poderá conhecer o que cada integrante do grupo pode compreender, já que todos mencionarão as informações que destacaram durante a leitura individual, enfatizando aspectos diferentes, além de elementos que por informações prévias, conhecimentos, experiências, chamaram atenção em determinado ponto da leitura realizada. A leitura, o debate e a produção de textos em grupo auxiliarão a apreensão da informação pelos sujeitos, e favorecerão a apropriação da informação e o desenvolvimento de novos conhecimentos pelos sujeitos de maneira coletiva.

A interação entre os sujeitos também possibilita que esses esclareçam suas dúvidas, compartilhem os relatos de experiência, as informações que estão apenas no pensamento, na mente, de cada sujeito e ainda não foram registradas, nem mesmo constam nos acervos da biblioteca. Vygotsky (2000, p. 117) reflete que, “Da mesma maneira que as interações entre a criança e as pessoas no seu ambiente desenvolvem a fala interior e o pensamento reflexivo, essas interações propiciam o desenvolvimento do comportamento voluntário da criança.” Na interlocução realizada no ambiente da biblioteca os sujeitos podem ter acesso tanto aos conhecimentos que estão registrados nos materiais informacionais, quanto aos conhecimentos tácitos, àqueles que estão armazenados no cérebro de cada sujeito, seus saberes e experiências não registrados ou explícitos. Se a biblioteca desenvolver atividades que favoreçam os sujeitos a externalizarem seus conhecimentos poderá identificar as necessidades informacionais e possíveis inquietações sobre temas e problemáticas a serem pesquisadas, tanto individualmente quanto em grupo, potencializando a aproximação entre o conhecimento registrado nos acervos e aqueles pertencentes aos sujeitos, favorecendo o processo de significação.

Segundo Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) “As redes sociais constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram.” Nesse contexto, cada sujeito que constitui a comunidade universitária possui experiências e conhecimentos que os

distinguem e os aproximam através de determinados temas pelos quais eles se interessam, o que possibilita a interação com outros indivíduos, formando grupos de interesses comuns, que podem ser denominados de rede social, o que poderá gerar o compartilhamento de informações e a construção de seus conhecimentos.

Tomaél e Marteleto (2006) também ratificam a importância de formar redes sociais ao afirmarem que

[...] a disposição em compartilhar e o compartilhamento eficiente de informação entre atores de uma rede, **asseguram ganhos**, porque cada participante melhora, **valendo-se das informações às quais passam a ter acesso e que poderão reduzir as incertezas e promover o crescimento mútuo**. (destaque nosso).

A biblioteca, ao identificar redes ou ainda ao contribuir para a formação delas, pode aproximar indivíduos que trabalhem com assuntos correlatos, pode também realizar o seu papel de disseminar e proporcionar o acesso, uso e circulação da informação, possibilitando o aumento na qualidade das interlocuções e discussões entre os indivíduos, gerando novas informações e conhecimentos.

As redes sociais, segundo Marteleto (2001), representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.” A autora ainda afirma que, “[...] o trabalho informal em rede é uma forma de organização humana presente em nossa vida cotidiana e nos mais diferentes níveis de estrutura das instituições modernas.” A biblioteca universitária deve considerar essa forma de compartilhamento de informações e atuar de maneira pró-ativa, desenvolvendo estratégias para que os atores das redes sociais se tornem usuários reais, de modo que na interação com outros sujeitos possam disseminar uma consciência sobre o papel relevante da biblioteca, além de ampliar a quantidade de usuários ativos e participantes em seu ambiente. Assim a biblioteca ao atuar na perspectiva de favorecer a formação e o desenvolvimento de redes sociais poderá também facilitar a construção de novos conhecimentos, a partir da prática de estudos, reflexões e discussões fomentadas em seu ambiente.

A biblioteca universitária ganha um novo papel, pois ao atender a demanda dos usuários pela busca do conhecimento podem contribuir mais intensamente para a formação e o desenvolvimento de redes sociais, oferecendo um ambiente de discussão e de encontro entre os usuários, propiciando condições para que as análises e reflexões críticas coletivas acerca dos conteúdos existentes nos seus acervos se intensifiquem, a fim de apoiar a apropriação da informação e a geração de novos conhecimentos.

A comunicação é fundamental para a interação na construção do conhecimento e para a mediação da informação que apóia esse processo. Ao interagir os sujeitos que já tiveram o acesso a informações têm a possibilidade de desenvolver em grupo o debate, a troca de informações, além do esforço de auxiliar os outros sujeitos. É através desses processos que os sujeitos na fase de apreensão da informação, estando na Zona de Desenvolvimento Proximal, poderão se apropriar de um novo conhecimento. Segundo Vygotsky (2000, p. 112, destaque nosso) a Zona de Desenvolvimento Proximal é

[...] a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da **solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes.**

Os sujeitos ao entrarem na Zona de Desenvolvimento Proximal têm a possibilidade de se apropriar de uma nova informação, mas esse processo ainda está em andamento, desse modo, esses sujeitos necessitam tanto da interação com o mediador quanto com outros sujeitos que favoreçam o exercício de apropriação dessa nova informação.

Conforme, Vygotsky (2000), a aprendizagem humana tem uma natureza social específica e se dá num processo em que o sujeito aprendente penetra o universo intelectual daqueles sujeitos com os quais interage e convive nas ações ligadas ao processo de aprendizagem. A comunicação, os instrumentos cognitivos e materiais e os seus pares poderão favorecer o processo de apropriação da informação pelos sujeitos, desse modo, podem ser considerados como dispositivos de mediação.

A formação de redes sociais no ambiente da biblioteca poderá desenvolver mais amplamente o compartilhamento de informações advindas das leituras, fomentando o debate, além da produção e o registro de novos conhecimentos. Essas atividades mediadas pelas bibliotecas universitárias poderão ocorrer tanto em seu ambiente físico quanto no espaço virtual favorecendo que os sujeitos se apropriem de novas informações.

A biblioteca universitária deve considerar e explorar o potencial das tecnologias de comunicação, essas permitem que se ultrapasse os limites de espaço e de tempo, a fim de ampliar o processo de compartilhamento de informações entre os usuários e desses com a biblioteca. Nesse sentido, as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, que favorecem o crescimento cognitivo e social dos usuários, como também a interação entre eles, podem ser potencializadas pelo ambiente virtual e passam a ser intensificadas por esses dispositivos.

As redes sociais ultrapassaram o âmbito acadêmico/ científico, conquistando e ganhando espaço em outras esferas. E podemos observar esse movimento chegando à Internet e conquistando cada vez mais adeptos, aglutinando pessoas com objetivos específicos, ou apenas pelo prazer de trazer à tona ou desenvolver uma rede de relacionamentos. Isso é possibilitado por um *software* social que, com uma interface amigável, integra recursos além dos da tecnologia da informação. O uso desses recursos gera uma rede em que os membros convidam seus amigos, conhecidos, sócios, clientes, fornecedores e outras pessoas de seus contatos para participar de sua rede, desenvolvendo uma rede de contatos profissional e pessoal, que certamente terá pontos de contatos com outras redes. Enfim, são ambientes que possibilitam a formação de grupos de interesses que interagem por meio de relacionamentos comuns. (TOMAËL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005).

Nos últimos anos, a *web* social tem potencializado a cultura de interação, participação e compartilhamento de informações de modo que as redes sociais ultrapassem as barreiras temporais e geográficas e adentrem os ambientes virtuais. As redes sociais se estendem através de *chat*, *orkut*, *twitter*, *blogs*, entre outros dispositivos de comunicação na *web*, dessa maneira, as relações entre sujeitos, unidos por temas e objetivos comuns, ou até mesmo por afinidades na personalidade, formam uma quantidade cada vez maior de redes sociais atuantes nesses ambientes virtuais, que produzem e disseminam informações através de uma ação comunicativa.

A biblioteca como ambiente de informação deve considerar tanto as redes sociais, como grupos que usam e produzem informações, quanto os dispositivos de comunicação na *web*, como recursos que potencializam a interação dos sujeitos que compõem essas redes. Assim, a biblioteca enquanto ambiente que realiza a mediação da informação deve atentar para a rede social a fim de interagir com os sujeitos integrantes para suprir as necessidades informacionais, tornar seus usuários reais conscientes do papel relevante da biblioteca e agentes multiplicadores dessa consciência.

Não requer muita imaginação começar a ver uma **biblioteca como uma rede social em si**. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. **Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico**. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. (MANESS, 2007, destaque nosso).

As reflexões apresentadas por Maness (2007) reafirmam o potencial da biblioteca em fomentar a existência de redes sociais, como também o papel da biblioteca na formação e ampliação dessas redes sociais, a partir das atividades desenvolvidas em seu ambiente, seja físico ou virtual. “[...] uma rede social online não se forma pela simples conexão de terminais.

Trata-se de um processo emergente que mantém sua existência através de interações entre os envolvidos.” (PRIMO, 2007). Dessa maneira, como as redes sociais em ambientes físicos, em espaços virtuais as redes sociais se formam e se mantêm através do processo de interação entre os sujeitos.

A interação é uma característica essencial para a conservação e o desenvolvimento de uma rede social, também presente na biblioteca, seja entre os usuários ou entre esses com a biblioteca. Nesse sentido, a biblioteca universitária ao mediar a informação a partir de atividades como a disseminação seletiva da informação, que faz parte das atividades do serviço de referência, ou de atividades de representação da informação, para propiciar o acesso e uso da informação, estará interagindo com os atores das redes sociais e estará suprindo suas necessidades informacionais. Por outro lado, ao realizar essas atividades a biblioteca também estará identificando os atores da rede e poderá aproximá-los de outros sujeitos que possuem interesses comuns de estudo e pesquisa.

Pereira (2010) ratifica a relevância da interação entre os sujeitos para manutenção e desenvolvimento de uma rede social, quando em sua análise realizada em redes sociais virtuais, para promoção da inclusão social, observou que apenas apresentavam os nomes e as nacionalidades dos sujeitos, sem oferecer um espaço em que esses sujeitos pudessem melhor se identificar e interagir. Desse modo, a autora aponta que a disponibilização de um espaço para a criação de perfil público, como também ferramentas de associação ou comunicação entre usuários são elementos que favorecem a interação entre os sujeitos e possibilitam o desenvolvimento de redes sociais em ambientes virtuais. Assim, os dispositivos de comunicação na *web* adotados pelas bibliotecas universitárias, ao potencializarem a formação de redes sociais, devem disponibilizar recursos que favoreçam a aproximação entre os sujeitos e que permitam a eles a identificação de outros sujeitos que possuam afinidades comuns, além de possibilitar a troca de informação e principalmente a realização de comunicação e interação continuada.

Os dispositivos de comunicação da *web* social adotados pelas bibliotecas universitárias devem disponibilizar um espaço para que os usuários possam se comunicar e exibir seus comentários, não apenas apresentar informações de maneira estática, sem promover a interlocução entre os sujeitos, antes devem propiciar e incentivar que os usuários utilizem os dispositivos para expor suas ideias, sugestões e críticas, fortalecendo a relação entre os usuários e desses com a biblioteca.

Conforme Primo (2007) “A interação social é caracterizada não apenas pelas mensagens trocadas (o conteúdo) e pelos interagentes que se encontram em um dado contexto

(geográfico, social, político, temporal), mas também pelo relacionamento que existe entre eles.” O autor ainda afirma que, “Tal relacionamento apresenta **reciprocidade** (uma compreensão equivalente dos interagentes sobre a natureza e qualidade de seu relacionamento), **intensidade** e **intimidade** (a familiaridade entre eles).” (PRIMO, 2007, destaque nosso). Assim, a partir da reflexão realizada por Pereira (2010) e Primo (2007) pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias, ao disponibilizarem dispositivos de comunicação na *web*, devem prestar atenção para a atualização dos conteúdos, a presença dos usuários nos dispositivos, mas principalmente para a comunicação e participação entre os sujeitos. É necessário que as bibliotecas potencializem a comunicação entre os sujeitos e que haja uma relação estável entre eles, a fim de favorecer a interação. Esses aspectos poderão auxiliar na presença constante dos sujeitos nos dispositivos, gerando debates e trocas de informações mais densas, potencializando a apropriação da informação.

Primo (2007) ainda chama atenção para algumas ações desenvolvidas pelos sujeitos, quando esses ocultam suas identidades na *web* e sem ser identificados visitam os dispositivos de outros sujeitos e observam os seus comentários, ação que o autor chama de *presença silenciosa*. Por outro lado, o autor também faz menção a uma interação anônima, mas nesse caso a participação dos sujeitos é ativa, a exemplo nos “[...] blogs em que não se exige o preenchimento de um formulário com nome e e-mail, um interagente pode expressar-se sem assinar o comentário.” (PRIMO, 2007). No contexto da biblioteca, os casos acima identificados pelo autor, podem ser observados pelos bibliotecários e como mediador nos dispositivos de comunicação, eles poderão desenvolver uma ação que possibilite uma crescente interação entre os sujeitos, motivando-os e favorecendo uma aproximação entre eles, de modo que possam vir a se inscrever nos dispositivos e interagir, apresentando suas identidades, seus interesses, suas necessidades e contribuindo com o grupo de forma mais contínua e dinâmica.

Conforme Primo (2007, destaque do autor), esse tipo de participação,

Em virtude de um sentimento de proteção tanto *ele/anônimo* quanto *ele/fake* podem expressar opiniões e utilizar certas estratégias discursivas que não seriam desempenhadas caso assinassem os comentários com seus nomes reais. Assim, com grande frequência */fakes* e */anônimos* expressam-se de forma crítica e irônica. Além do efeito disruptivo, ou justamente por causa do desequilíbrio que promove, esses comportamentos podem muitas vezes acarretar em dinamização dos debates.

As bibliotecas devem, ao desenvolver uma política de utilização para os dispositivos de comunicação na *web*, enfatizar a participação dos usuários não apenas na troca de conteúdos, na discussão e produção de conhecimento científico, mas também devem

possibilitar que esses dispositivos sejam vistos pelos usuários como um espaço de exposição de suas sugestões, críticas e insatisfações com os produtos e serviços da biblioteca. Dessa maneira, ao deixar aberta a possibilidade de uma participação sem “censura” e também visando à contribuição dos usuários através da exposição de críticas, a biblioteca estará fomentando a dinamização dos debates entre os usuários, sem necessariamente esses terem de ocultar suas identidades.

Ao interagir com os usuários, a biblioteca universitária deve estar preparada para os questionamentos e críticas, e nesse sentido, deve refletir sobre o que foi exposto pelos usuários, avaliar-se e apresentar respostas conforme as interrogações que lhe forem feitas. A biblioteca deve demonstrar-se disposta a ressignificar suas atividades, pois um dos objetivos dos dispositivos como os da *web* social é potencializar a construção coletiva.

A utilização dos recursos de comunicação da *web* social, pelas bibliotecas pode ressignificar suas atividades, intensificando a comunicação e interação com seus usuários, além de proporcionar elementos que permitam um conhecimento mais amplo do perfil desses a fim de ampliar a interlocução com seus pares, formando e desenvolvendo redes sociais. Para tanto é necessário que a biblioteca reflita sobre o seu papel mediador e o processo de interlocução desenvolvido entre os usuários, mantendo assim uma comunicação contínua. As interações entre os sujeitos também podem ser subsidiadas pela biblioteca, ao apresentar informações atuais, suscitando o debate e a reflexão, apresentando problemáticas atuais.

2.1.2 **Comunicação para apropriação da informação:** contribuições do espaço virtual no contexto das bibliotecas universitárias

Ao desenvolver atividades de mediação da informação, o profissional da informação torna-se intermediário e um facilitador da resolução das necessidades informacionais dos sujeitos. Todavia as atividades de mediação só serão possíveis pela ação de comunicação, que deve ser considerada uma atividade importante a ser desenvolvida para que haja interação com os usuários, devendo ser realizada tanto presencialmente, no espaço físico da biblioteca, quanto no ambiente virtual através do seu *site* e dispositivos de comunicação direta.

A comunicação é fundamental para a interação na construção do conhecimento e para a mediação da informação. Ao interagir com a biblioteca através dos dispositivos de comunicação na *web* social, para ter acesso à informação, o sujeito tem a possibilidade não apenas de identificar e localizar informações, mas também de desenvolver, no coletivo, o debate, a troca de informações e realizar outras práticas que auxiliem suas operações mentais

em torno dos conteúdos acessados. Dessa maneira, a comunicação e a interação entre os usuários devem ser potencializadas no ambiente físico da biblioteca, como também em seu espaço virtual, favorecendo que redes sociais se desenvolvam e se articulem a fim de ampliar a busca, o acesso e a troca de informações, além de desenvolver a produção de novos conhecimentos.

Conforme Vygotsky (2000), o sujeito inicia o seu desenvolvimento a partir do controle do ambiente com o auxílio da fala, esse processo se dá antes mesmo do controle de seu próprio comportamento. A utilização da fala, segundo o autor, favorece que os sujeitos estruturam o processo cognitivo, consigam interagir com o ambiente, como também potencializa o desenvolvimento desses enquanto sujeitos sociais. Dessa maneira, a fala é um elemento relevante para as atividades humanas, considerando que essa auxilia o crescimento interior dos sujeitos. “A fala assume o comando; torna-se a ferramenta cultural mais utilizada; enriquece e estimula o pensamento e, por meio dela, a mente da criança é reestruturada, reconstruída.” (VYGOTSKY; LURIA, 1996, p. 213)

Nesse sentido, a fala é um instrumento de exteriorização do pensamento, mas também atua na organização e no planejamento das idéias. Quando se exterioriza o pensamento também ocorre à organização e estruturação desse, essas ações sobrevivem primeiro interiormente e reafirma-se exteriormente. Os elementos que contribuem para o desenvolvimento de ideias são transmitidos no ambiente externo, mas esses elementos poderão ser realimentados ou descartados interiormente. É no interior de cada indivíduo que novas informações ganham forma, são reestruturadas por suas experiências e conhecimentos. “Passando de fora para dentro, a fala constitui a função psicológica mais importante, representando o mundo exterior dentro de nós, estimulando o pensamento [...]” (VYGOTSKY; LURIA, 1996, p. 213). Quando instigadas por outros sujeitos as informações são organizadas e planejadas (fala interior), objetivando a compreensão do outro. É nesse esforço de ser compreendido, ou até de tentar persuadir, que os sujeitos podem se apropriar de determinada informação.

Vygotsky (2000, p. 38) afirma que a linguagem ajuda os sujeitos a “[...] providenciarem instrumentos auxiliares na solução de tarefas difíceis, a superar a ação impulsiva, a planejar uma solução para um problema antes de sua execução e a controlar seu próprio comportamento. Signos e palavras constituem [...] um meio de contato social com outras pessoas.” Desse modo, os sujeitos, através da linguagem, podem construir seus discursos, o que favorece a sedimentação de suas ideias, além de trocar informações, comunicar os fatos e necessidades, e desenvolver novas habilidades. A linguagem possibilita o acesso a

instrumentos, como se pode verificar na afirmação de Vygotsky, o que favorece o processo de mediação entre o sujeito e o objeto de que necessita. Assim, a realização da interação através do uso da linguagem entre os sujeitos é fundamental para o crescimento tanto social quanto cognitivo, pois o sujeito inicia seu aprendizado de controle, a relação com o meio e os dispositivos necessários para seu desenvolvimento.

Nesta pesquisa entendeu-se que a interferência do bibliotecário para a apropriação da informação só poderá ser realizada via o processo de comunicação, pois como Varela (2007, p. 39) afirma: “Toda relação e toda atividade humana pressupõem uma forma de comunicação”, o que permite concluir que a interferência do bibliotecário ao mediar a informação está intrinsecamente ligada à ação comunicativa. Desta forma é imprescindível que este elabore atividades no ambiente da biblioteca, como também fora dela, que possam propiciar o diálogo ativo com seus usuários.

O processo de comunicação entre os indivíduos é essencial para a construção e ampliação do conhecimento, pois é durante a interlocução que ocorre a troca de informações. Nesse aspecto a utilização de canais de comunicação, além de favorecer o contato entre os indivíduos que possuem características em comum, pode também contribuir para a formação e o desenvolvimento do conhecimento, pois como afirma Gomes (2008, destaque nosso),

Evidentemente o saber apenas se desenvolve a partir de um processo de comunicação, do estabelecimento de prioridades, da tomada de distância em relação ao primeiro contato com a informação, mas também é dependente dos espaços e canais de transferência de informação, assim como dos agentes que neles e com eles atuam e que acabam por mediar a ação comunicativa.

Assim, o espaço virtual apresenta-se como um meio propício para troca de informações. Este possibilita tanto a ampliação quanto a geração de novos conhecimentos, pois através da *web* é possível, em tempo real, identificar indivíduos com perfil em comum, para se estabelecer parcerias científicas.

Por outro lado, a interlocução mais intensa entre a biblioteca universitária e o usuário através do ambiente virtual pode permitir a inclusão de egressos, tanto dos cursos de graduação quanto dos programas de pós-graduação, ao facilitar um contato mais permanente com a biblioteca, possibilitando a exploração constante dos seus produtos e serviços e o uso da informação contida em seus acervos, resultando na atualização de seus conhecimentos e possibilitando ainda a educação continuada.

O processo de compartilhar e disseminar o conhecimento pressupõe sujeitos envolvidos com a ciência, como também a reflexão quanto à necessidade e relevância da

comunicação. A troca de opiniões, ideias e informações apenas se realiza via a comunicação e por esse processo pode se estabelecer a quebra das barreiras que impedem a circulação das ideias e dos saberes entre os sujeitos, pois como reflete Araújo (2008, p. 155) a comunicação assegura o “[...] processo de produção, circulação e apropriação de bens simbólicos”.

As bibliotecas universitárias possuem um papel de relevância no processo de formação e ampliação do conhecimento, pois elas adquirem e armazenam em seus acervos os registros do pensamento humano, que foram produzidos e materializados ao longo da história da humanidade. Como detentoras deste papel de relevância é imprescindível que as bibliotecas realizem uma comunicação ativa com seus usuários, mostrando a estes as possibilidades de acesso a informações, estimulando as práticas de leitura, os debates a respeito dos temas atuais e intrigantes existentes nos materiais que integram o seu acervo físico, como também naqueles materiais disponíveis no ambiente virtual.

A participação e atuação ativa da biblioteca, através da realização de suas atividades de mediação da informação, além de auxiliar no desenvolvimento e formação dos usuários, como futuros profissionais, também pode contribuir para a produção e crescimento do conhecimento científico, quando esses usuários, através do acesso a informação nos acervos das bibliotecas, produzem e comunicam novos conhecimentos.

Atualmente a biblioteca universitária possui um importante aliado para a comunicação com seus usuários, que é o espaço virtual. “As novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários.” (SOUSA; FUJINO, 2009). Os dispositivos de comunicação na *web* vêm colaborando com a ressignificação das atividades e do fazer dos bibliotecários, auxiliando na divulgação das atividades, dos seus produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca universitária, além de estimular a comunicação e interação dos usuários com a biblioteca.

É imprescindível que a biblioteca universitária desenvolva mecanismos de utilização dos dispositivos de comunicação na *web* a fim de apresentar aos usuários as atividades que são desenvolvidas por ela, informar como podem ser utilizados os seus produtos e serviços. Como destaca Marques (2008, p. 605), a internet representa uma “[...] rede de transmissão, formando a maior e mais disseminada rede multiuso do planeta”. Os dispositivos de comunicação na *web* vêm subsidiar o fazer dos bibliotecários, tornando-os mais próximos dos usuários, ao potencializar a interação entre eles para além do ambiente físico da biblioteca, como também a *web*, se adotada pelas bibliotecas, poderá dar maior visibilidade às atividades

desenvolvidas pelos bibliotecários, ampliando as possibilidades de disseminação e acesso à informação.

A exploração da comunicação no espaço virtual pela biblioteca universitária, além de ampliar o acesso às informações de que dispõe, pode também preparar uma parcela importante de seus usuários, integrada pelos estudantes da graduação, para fazer uso do processo de comunicação científica que hoje se dá com muita frequência na internet.

Simeão (2008, p. 195, destaque nosso), ao tratar sobre o uso das tecnologias para promoção das atividades ligadas a educação e à disseminação da informação, destaca que,

É cada vez mais freqüente **o uso de blogs entre cientistas**, os eventos na ciência são realizados depois de uma **intensa troca de mensagens eletrônicas** (padrão de comunicação mais freqüente na atualidade) e seus resultados quase sempre ficam disponíveis em rede, muitas vezes em repositório de livre acesso. **Trata-se de um paradigma de comunicação científica com ações de mediação integradas por meio dos sistemas eletrônicos mais abertos.**

A partir do que afirma Simeão (2008), percebe-se uma ativa utilização dos recursos de comunicação da *web* pelos cientistas na troca e disseminação da informação. Tomando este exemplo como referência para a biblioteca, esta poderia ir além dessas atividades de troca de informação. As bibliotecas poderiam aproveitar os mecanismos de comunicação, a exemplo das listas de discussão, *blogs* e correios eletrônicos, para realizar o processo de mediação direta e indireta da informação, disponibilizando informações esclarecedoras para o uso dos seus produtos e serviços, orientando seus usuários na busca da informação nas fontes, como também promovendo espaços de discussão sobre os conteúdos informacionais existentes, atuando na mediação direta da informação. Enfim, não apenas utilizando esses mecanismos de comunicação para disseminar a informação, mas também em atividades que permitam ao usuário efetivamente se apropriar da informação.

Simeão (2008), ao conceituar a comunicação extensiva apresenta esta como “[...] comunicação sem regras pré-definidas, sem um padrão fixo, sem fronteiras ou controles. [...] É a interação de emissores e receptores com uma lógica hipertextual, pontual e objetiva em suas metas, mas efêmera, sem estoques e em constante mutação.” Nesse aspecto, a conceituação elaborada pela autora aproxima-se do que se espera da comunicação direta e constante, nos espaços virtuais, entre as bibliotecas universitárias e seus usuários, a fim de que se possa manter um alto nível de interlocução entre eles, rompendo as fronteiras, sejam elas espaciais, temporais e/ ou geográficas, a fim de tornar claras as estratégias possíveis para a utilização e a apropriação da informação.

Entende-se que a interlocução no espaço virtual entre a biblioteca e seus usuários, deve se dar desprovida de regras e padrões fixos, pois em alguns momentos ela requer certa flexibilidade. É complexo instituir, por exemplo, quais informações serão veiculadas, estas dependerão das dúvidas apresentadas pelos usuários. Todavia é necessário que se estabeleça um padrão de como estas informações serão apresentadas e com quais objetivos, para que sejam facilmente compreendidas, garantindo aos usuários uma rápida identificação e utilização das informações. Enfim, essa interlocução deve ser pontual e ao mesmo tempo objetiva em suas metas, como destaca Simeão (2008).

No processo da comunicação para a mediação da informação, é preciso que o bibliotecário fique atento à diversidade de informações existentes, analisando e selecionando aquelas de maior credibilidade para contribuir mais seguramente para o desenvolvimento acadêmico do usuário, haja vista, que a universidade exige que seus estudantes realizem suas pesquisas e trabalhos com rigor científico. Essa ação por parte do bibliotecário poderá ser facilmente desenvolvida se houver uma interlocução mais intensa entre ele e o usuário, o bibliotecário poderá sugerir, avaliar e destacar fontes de informação.

Nesse sentido, o bibliotecário deve avaliar, refletir e aperfeiçoar sua interlocução com o usuário, de modo que seja bem sucedido na sua ação mediadora do acesso, uso e apropriação da informação. Estratégias, como atividades de ação cultural, palestras, debates, mini-cursos são algumas ações que podem ressignificar o espaço da biblioteca e atrair os usuários potenciais, de modo que esses possam interagir mais intensamente com o bibliotecário.

2.2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação, através das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, é um elemento essencial para favorecer o processo de construção de sentido e apropriação da informação. Dessa maneira, o mediador cultural é, “[...] aquele que exerce atividade de aproximação entre indivíduo ou grupos de indivíduos e as obras de cultura [...] O mediador cultural é um profissional com formação cada vez mais especializada [...] Bibliotecários, arquivistas, museólogos – espécies de mediadores.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 242). O bibliotecário por trabalhar diretamente com objetos culturais, a exemplo do livro, que através das informações registradas contam o processo de desenvolvimento dos povos, suas técnicas e tecnologias, assim como a análise sobre os objetos que o cercam, proporcionam ao sujeito

uma aproximação com os elementos sociais e o entendimento desses, passando a fazer-lhe sentido.

Dessa maneira, há sempre elementos no ambiente social (objetos, linguagens, instrumentos, tecnologias, etc) que ligam as pessoas e interferem na construção da história individual e social dos sujeitos. (VYGOTSKY, 2000). Ao estudar as interações humanas, Vygotsky (2000) reflete sobre a necessidade dos sujeitos serem mediados em sua relação com o ambiente, gerando condições necessárias para o seu desenvolvimento. Assim, o bibliotecário deve ser considerado como mediador, pois ele negocia a relação entre os sujeitos e os objetos que poderão beneficiá-los em suas necessidades informacionais.

Os usuários ao recorrerem ao bibliotecário, apresentando sua carência informacional e desejando que esse profissional solucione, no menor tempo possível, o problema apresentado. Por outro lado, além dessa situação que requer uma mediação imediata, em curto espaço de tempo, ocorrem outras em que o bibliotecário deve atuar em um processo de mediação mais prolongada, desenvolvendo nos usuários um grau de autonomia em relação a busca, o acesso e o uso dos objetos informacionais nas bibliotecas e em outros ambientes culturais. Assim, o bibliotecário deve proporcionar ao usuário não apenas o contato com o suporte em que a informação está registrada, mas também fazê-lo interagir com o ambiente informacional, a biblioteca, seja ela física, digital ou virtual, apresentando a sua estrutura, seus instrumentos e também sujeitos que nela atuam.

As bibliotecas universitárias apresentam-se como espaço de cultura, caracterizando-se como um elo entre o conhecimento que foi produzido no passado e a necessidade de crescimento dos sujeitos no presente. Através de materiais informacionais, que também podem ser entendidos como elementos culturais, uma vez que representam uma trajetória de construção histórica dos sujeitos. Por meio desses materiais os leitores podem interagir com outros sujeitos produtores de conhecimento no passado ou no presente, deste modo podem acessar os conteúdos informacionais, desenvolvendo e criando novas informações e conhecimentos. Latour (2000, p. 26) reflete que,

A coleção, o gabinete, o livro ilustrado, o relato, a biblioteca servem, ao contrário, de intérprete, de intermediário, de encruzilhada, de distribuidor, de central telefônica, de *dispatcher*, a fim de regular as relações múltiplas entre o trabalho de redução e o trabalho de amplificação. Todos esses lugares estão repletos de ligações com o mundo, e cada página puxa atrás de si tantas tomadas e fichas quanto a parte posterior de um computador.

Ao refletir sobre a biblioteca na perspectiva da mediação, pode-se analisar que o ambiente físico da biblioteca já representa um importante elemento para o desenvolvimento dos usuários da informação, haja vista que o conjunto de elementos materiais da biblioteca tem um objetivo específico que é o de possibilitar e facilitar, de modo confortável, o acesso e uso da informação. Ao se observar o modo como esses objetos são articulados e disponibilizados, a maneira pela qual os profissionais da biblioteca realizam o atendimento, o modo como os usuários se comportam, as informações que são visualizadas nesse espaço, se verifica que todos esses elementos, entre outros, geram sentidos e transmitem significado para os sujeitos. Significados que podem ou não provocar nesses sujeitos um sentimento mais positivo em relação a esse ambiente. Caso seja positivo, esses sujeitos podem passar a considerar a biblioteca como um ambiente propício à construção de conhecimentos.

Pode-se dizer que o próprio espaço físico da biblioteca é considerado um dispositivo de mediação, podendo ser considerado uma “mídiasfera”, que segundo Debray (1995, p. 42) representa “[...] uma relação mental ao espaço e tempo físico. Por exemplo, não [nos] comunicamos com Deus em qualquer lugar, mas pela mediação conjugada de certos locais privilegiados com um certo meio de deslocamento (santuário e peregrinações).” Assim, analisando a biblioteca na perspectiva dos estudos da midiologia realizados por Debray (1995), pode-se dizer que ela também se caracteriza como uma mídiasfera, por ser um ambiente que reúne informações e promove o encontro delas com os sujeitos, através de ações de mediação direta ou indireta, concretizadas por um processo contínuo de interação entre os sujeitos e os materiais informacionais.

O usuário ao interagir com o ambiente físico da biblioteca poderá desenvolver um sentimento de pertença, considerar que esse ambiente lhe confere um sentido de ação, de desenvolvimento cognitivo, social e cultural, onde poderá buscar informações, ler e estudar. Ao realizar essa interação o usuário passa a atribuir valor e significado a biblioteca e considerá-la como um ambiente de mediação entre ele e a informação. Desse modo, o usuário tenderá a compreender mais claramente o significado e o potencial desse ambiente como importante ponto de apoio na prática da pesquisa e produção científica. Enfim, passará a entender a biblioteca na perspectiva destacada por Latour (2000, p.42), quando ele diz: “[...] esses lugares silenciosos, abrigados, confortáveis, dispendiosos, onde leitores escrevem e pensam, se ligam por mil fios ao vasto mundo, cujas dimensões e propriedades transformam.”

A biblioteca caracteriza-se como um ambiente de cultura, de convivência e de produção de sentidos, ela é em si mesma uma mídiasfera, assim como o são outros ambientes sociais que foram estabelecidos ao longo do tempo como pontos de acesso ao conhecimento

tácito ou explícito, à cultura, à interlocução com o outro, enfim, para ações essenciais ao pensamento e à geração de sentidos.

Debray (1993, p.15), a partir das reflexões do campo da midiologia, afirma que,

Uma mesa de refeição, um sistema de educação, um café-bar, um púlpito de igreja, uma sala de biblioteca, um tinteiro, uma máquina de escrever, um circuito integrado, um cabaré, um parlamento não são feitos para ‘difundir informações’. Não são ‘mídia’, mas entram no campo da midiologia enquanto espaços e alternativas de difusão, vetores de sensibilidades e matrizes de sociabilidades. Sem um ou outro desses ‘canais’, esta ou aquela ‘ideologia’ não chegaria a ter a existência social de que podemos dar testemunho.

A partir dessa reflexão pode-se afirmar que o ambiente da biblioteca vai além de uma primeira percepção a partir da qual só é possível visualizar um conjunto de estantes que distribuem e apresentam o acervo, obedecendo a uma organização específica, ou ainda como um local onde há predominância do silêncio e onde os sujeitos têm acesso aos materiais informacionais. Nessa primeira percepção o entendimento gerado é o de que uns saem com materiais emprestados e outros se debruçam sobre eles realizando no próprio local uma leitura na tentativa de apreender a informação que está ali registrada. Toda essa primeira dinâmica observada no ambiente da biblioteca se configura como um elo inicial entre a informação e o usuário. Toda a estrutura da biblioteca, a maneira de organização, o comportamento das pessoas significam uma tentativa de favorecer a construção do conhecimento.

Mas, é preciso desenvolver uma segunda percepção, a de que além de colecionar e disponibilizar elementos materiais, a biblioteca, por sua própria natureza, também promove em seu ambiente o acesso a elementos imateriais, haja vista que no contato com a informação registrada (elementos materiais) e acessada no seu ambiente, o sujeito pode refletir sobre os conteúdos lidos, pode perceber relações entre os conteúdos, pode identificar lacunas em seus conhecimentos, nos conhecimentos registrados e compartilhados pelos autores através das informações registradas por meio da utilização de signos.

A informação só pode ser acessada por meio dos signos, mas, por outro lado, é preciso refletir que, os signos em si não asseguram a construção direta do conhecimento. O acesso e o domínio do signo possibilitam ao sujeito a entrada em uma esfera mental, a partir da qual ele conscientemente busca construir conhecimentos. Como alerta Vygotsky, o signo “Constitui um meio da atividade interna dirigido para o controle do próprio indivíduo; o signo é orientado *internamente*.” (2000, p.72-73, destaque do autor).

Pode-se refletir que através dos signos é possível a realização da comunicação, logo que eles possibilitam a transferência de informações para o sujeito que poderá, em atividade

interna, vir a se apropriar dessas informações, ampliando seus conhecimentos. Ou seja, os signos possibilitam a representação do conhecimento e a produção da informação, enfim, o seu registro. Para a construção do conhecimento, como destaca Vygotsky (2000), o signo, por sua natureza, precisa ser trabalhado subjetivamente pelo sujeito para que a partir dele um significado individual e distinto seja produzido na esfera interior desse sujeito.

Por outro lado, existem os instrumentos que têm uma função prática exterior, podendo ser entendidos como um elo entre os sujeitos e o objeto, como por exemplo: os suportes de registro da informação, de busca, seleção, acesso e recuperação da informação, disponíveis e utilizados no ambiente físico ou virtual de uma biblioteca. Conforme Vygotsky (2000), tanto o signo quanto o instrumento são dispositivos de mediação, por meio dos quais o sujeito pode interagir com o meio e com os conhecimentos estabelecidos, atingindo seu próprio desenvolvimento cognitivo.

As afirmações feitas por Vygotsky (2000) nos remetem a um conjunto de dispositivos imprescindíveis à apropriação da informação e que devem ser considerados no contexto das atividades das bibliotecas universitárias, para a intensificação do processo de mediação. Os materiais informacionais por serem compostos por signos podem ser considerados dispositivos que possibilitam a transferência do conhecimento registrado (informação).

Tomando-se como referência o conceito de transmissão de Debray (1995), pode-se identificar uma equivalência entre esse conceito na esfera dos estudos da midiologia e o conceito de transferência da informação para a Ciência da Informação. Para Debray (1995, p. 62) a transmissão é “[...] um processo histórico, temporalidade lenta que não é externa, mas constitutiva do fenômeno, seu motor é razão de ser (transmitimos *para* anular o tempo, remontar a entropia, opor-lhe, pelo menos, uma ‘ilhota de entropia decrescente’).” Assim, pode-se considerar que a transmissão aproxima-se do que, no contexto da Ciência da Informação, considera-se transferência da informação, ou seja, comunicação do conhecimento registrado e organizado que ultrapassa o tempo e o espaço, possibilitando a interação entre sujeitos e potencializando o desenvolvimento de novos conhecimentos.

Conforme Debray (1993, p.15-16) a transmissão “[...] é essencialmente um transporte no tempo [...] Transmitimos para que o que vivemos, cremos e pensamos não venha a morrer conosco [...] A transmissão faz-se geograficamente, procura ocupar o espaço, toma a forma de trajetos e influências, mas é para fazer história em melhores condições [...]” Ao registrar a informação em determinado suporte o sujeito prolonga ou perpetua suas experiências, descobertas e experimentações para além do tempo e do espaço, possibilitando que outros sujeitos se desenvolvam através do seu conhecimento, não sendo necessário cumprir

novamente toda a trajetória. Nesse sentido, pode-se dizer que a transferência da informação dinamiza o desenvolvimento humano, pois os sujeitos ao acessarem e se apropriarem das informações poderão produzir novos conhecimentos.

A transferência da informação possibilita que os sujeitos preservem a cultura, a identidade, mas também permite que eles produzam e desenvolvam novos conhecimentos. Por outro lado, a transferência da informação só é possível através dos dispositivos materiais em que são registradas essas informações, que favorecem o prolongamento do conhecimento possibilitando o contato com ele sem o contato direto com o sujeito que o gerou.

Além de trabalhar com dispositivos materiais em que são registradas as informações, proporcionando o acesso e a utilização desses pelos usuários, a biblioteca universitária também pode atuar na perspectiva da transferência da informação mais direcionada à realidade prática dos usuários, quando, por exemplo, relata a esses a relevância de materializar suas ideias, pensamentos, conhecimentos e experiências científicas. Além de destacar para os usuários a responsabilidade social e acadêmica de comunicar a um número maior de sujeitos suas descobertas, através do registro da informação, a biblioteca também poderá chamar a atenção desses para a importância de interagir com o que já foi produzindo, entendendo o valor dessa interação para o seu próprio desenvolvimento.

Por outro lado, se a biblioteca universitária realizar essas atividades também estará favorecendo que seus usuários, enquanto futuros profissionais, entendam a importância de se preservar a documentação que será produzida em seus ambientes de trabalho e o impacto que essas informações materializadas possuem na dinâmica cultural e social.

Frohmann (2008, p.29), apresenta um exemplo sobre a documentação de categorias de transtornos a partir do trabalho de Louis Charland, para destacar a relevância da materialidade da informação. Os efeitos da remoção de certas categorias do Manual do Diagnóstico dos Transtornos Mentais (DSM), elaborado por Charland. Pacientes diagnosticados com uma das categorias removidas, a categoria do Transtorno de Múltiplas Personalidades, se organizaram para resistir ao desaparecimento dessa categoria que definia sua identidade. Quando removida a categoria da classificação dos transtornos mentais o enunciado que diz que uma pessoa sofre de múltipla personalidade é “desmaterializado”. O desaparecimento documentário do enunciado remove-o não só de um largo escopo de práticas institucionais, mas também ameaça a existência dos pacientes num largo escopo de práticas individuais, sociais e culturais.

Nessa perspectiva, o autor ainda afirma que, “[...] não pode haver informação sobre algo de um tipo X se este tipo não existir. E se o tipo não pode existir sem documentação,

então a documentação é necessária para que haja informação sobre ele.” (FROHMANN, 2008, p. 28). Esse pensamento de Frohmann converge com o pensamento de Debray (1993) quando este afirmar que,

No homem, o utensílio prolonga o gesto e se *desliga* dele. Este desligamento, ou esta exteriorização material das faculdades humanas, ‘produzidas’ de certo modo pelo corpo e pondo-se a viver uma vida autônoma em uma sucessão de utensílios e máquinas, define, tanto a linguagem, o critério de humanidade. Meu cérebro há de morrer, mas não estas notas que decifro diante de vocês, inscritas com tinta sobre um papel que vai durar mais do que eu. [...] O utensílio sobrevive ao órgão. (DEBRAY, 1993, p. 81).

A documentação pode ser entendida como um dispositivo que proporciona a transferência da informação sobre algo ou sobre alguém independente do contato direto com seu autor. Embora as descobertas e conhecimentos produzidos possam ser compartilhados através da comunicação direta, em reuniões e eventos científicos apenas por via do registro, da documentação, as informações serão transferidas e compartilhadas com pares distantes geograficamente ou com as gerações futuras. O processo da documentação amplia a quantidade de sujeitos que poderá ter acesso a informação registrada, quebrando as barreiras tanto temporais quanto geográficas.

Nesse sentido, Debray (2000, p. 13-15) distingue transmissão de comunicação afirmando que,

[...] ‘comunicar’ é fazer conhecer, fazer saber. Por esse viés espontâneo, a palavra liga-nos ao imaterial, aos códigos, à linguagem. Em compensação, ‘transmitir’ diz-se tanto dos bens, quanto das idéias [...] A primeira é pontual ou sincronizante - trata-se de uma trama: uma rede de comunicação religa, sobretudo, contemporâneos (um emissor a um receptor, simultaneamente, presentes nas duas extremidades da linha). A segunda é diacrônica e caminhante – trata-se de uma trama, além de um drama: ela estabelece ligações entre os vivos e os mortos, quase sempre, na ausência física dos ‘emissores’.

A comunicação exige a interação entre os sujeitos em um mesmo período histórico. Os sujeitos expressam-se no momento em que estão, tendo em vista suprir uma lacuna de informação no presente. Por outro lado, a transmissão visa o registro e a perpetuação da informação, vai além do tempo histórico de existência do emissor, fazendo-o interagir com um receptor de outras gerações. Os sujeitos, através da materialização da informação, interagem, compartilham seus conhecimento e experiências e rompem as barreiras temporal e geográfica.

Aproximando as afirmações de Debray do objeto dessa pesquisa, pode-se refletir que nos dispositivos de comunicação na *web* ocorre a comunicação da informação, quando os

usuários discutem sobre temas de suas áreas do conhecimento ou trocam informações sobre suas pesquisas. Essas interações são dinâmicas e ocorrem em um mesmo tempo histórico. Os sujeitos estão interessados em apreender a informação através da troca com o outro em um determinado momento.

Por outro lado, as atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação na *web* podem se aproximar da transferência da informação quando os bibliotecários que gerenciam esses dispositivos conservam disponíveis as interlocuções ou conteúdos, possibilitando a outros sujeitos terem acesso, mesmo que não tenha participado no tempo em que ocorreu a ação. Além disso, os dispositivos podem ser usados para apontar a existência da documentação científica, sua localização e as estratégias de recuperação e acesso às mesmas.

Debray (2000, p.15) também afirma que, “A comunicação se distingue pelo fato de resumir, enquanto a transmissão se distingue pela prolongação [...]” Nesse sentido, a comunicação cumpre seu papel quando ocorre à troca de informações e a interação entre os sujeitos. Na comunicação, o sujeito pode tirar dúvidas, reconsiderar uma mensagem ou tentar explicar uma informação com maior detalhamento. O dispositivo na ação comunicativa viabiliza a mensagem ao receptor. A transferência da informação, por outro lado, objetiva atingir um maior número de sujeitos percorrendo o tempo e o espaço. Também necessita de uma interação, mas o sujeito emissor não estará presente no momento do diálogo, apenas seu conhecimento. A transferência da informação também se utiliza de suportes, todavia esses tem o objetivo de materializar as informações para cumprir o seu papel de mediação.

Os materiais informacionais são dispositivos de transferência da informação, todavia essa informação só será acessada e utilizada pelos sujeitos por meio da mediação direta e indireta da informação. Dessa maneira, o conjunto de atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação possibilita que os usuários tenham acesso e, em operações internas dos signos registrados nesses dispositivos de transferência da informação, se apropriem das informações acessadas.

O processo de apropriação da informação pelos sujeitos não é livre de percursos e de desenvolvimento gradativo. Os sujeitos possuem carências e necessidades distintas na relação em que desenvolvem com a informação, por exemplo, existem usuários que possuem dificuldades na leitura, outros em compreender a lógica de organização da biblioteca. Esses são alguns exemplos que impactam no acesso e uso da informação e conseqüentemente na apropriação da informação. Nesse sentido, Pieruccini (2007) afirma que a apropriação da informação não é “[...] um ato imediato, mecânico ou ‘natural’. É, antes, um ato produtivo, envolvendo a mobilização de diferentes capacidades em movimentos de construção de

sentidos.” Nesse processo de formação do usuário, a biblioteca universitária deve atentar-se desde os aspectos mais básicos, como apresentar o espaço físico da biblioteca ao usuário, facilitando a localização de instrumentos que possam auxiliar em suas atividades, como em realizar treinamentos, a fim de tornar o usuário mais autônomo na busca e acesso a informação. Para que essas atividades sejam desenvolvidas é imprescindível a existência de um mediador, o bibliotecário. Um profissional com competências em selecionar, representar, organizar, circular e disseminar a informação, mais que isso é essencial que esse profissional seja proativo, dinâmico e capaz de diagnosticar as necessidades dos usuários, além de favorecer o desenvolvimento de proficiência no acesso, busca e uso da informação.

Nesse sentido, Vygotsky (2000, p.40) afirma que, entre o objeto e o sujeito e desse até o objeto existe outra pessoa. Essa estrutura humana é resultado de um processo de desenvolvimento profundamente enraizado nas ligações entre história individual e história social. Na perspectiva desse autor o contato entre o sujeito e a nova informação só poderá ser realizado através da mediação. O mediador possui um papel fundamental no processo de desenvolvimento dos sujeitos, uma vez que esse articula a aproximação entre o sujeito e o objeto, auxiliando o crescimento intrapessoal, como também atuando na aproximação entre os sujeitos, potencializando as relações sociais.

Entre essas atividades são identificadas algumas que promovem a mediação da informação através de outros dispositivos que descrevem os materiais informacionais existentes, uma esfera mais indireta, e outras que se desenvolvem no contato direto entre bibliotecários e os usuários da informação, e que se podem ser compreendidas como atividades de mediação direta da informação, a exemplo daquelas conhecidas como de referência e de ação cultural. Essa categorização das atividades de mediação toma como referência a conceituação apresentada por Almeida Junior (2008), para quem a mediação da informação é,

[...] toda ação de interferência-realizada pelo profissional da informação-direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Para Almeida Júnior a mediação da informação pode se dar de duas maneiras: implícita e explicitamente. A mediação implícita está presente nas atividades meio da biblioteca, como por exemplo, a seleção, aquisição, registro, catalogação, classificação, indexação, nas quais não há a presença do usuário, mas há a intenção de atender suas necessidades informacionais e a preocupação em fornecer formas de apoio a esses usuários na identificação e localização da informação. Logo a mediação explícita está relacionada às

atividades fins, como as de disseminação seletiva da informação e do serviço de referência, nas quais há um alto grau de interlocução direta entre usuários e bibliotecários.

Percebe-se que tanto nas atividades de mediação indireta quanto nas atividades de mediação direta da informação, ainda que não haja uma consciência clara por parte dos profissionais que as realizam, ocorre um processo mediador, já que o objetivo dessas atividades é o de atender as necessidades informacionais do usuário através da criação de mecanismos de comunicação e de compartilhamento de informações. Por outro lado, essa categorização das atividades de mediação em direta e indireta acaba representando uma forte sinalização da necessidade de que os profissionais da informação reavaliem o significado das atividades de organização da informação, compreendidas de modo reducionista como atividades meramente técnicas. É preciso expandir essa compreensão para se identificar como vetores das atividades de mediação indireta o acesso e o uso da informação, que possibilitam ao usuário o seu crescimento intelectual e social.

Nesse contexto, a atuação do bibliotecário é essencial para que o usuário se aproprie da informação da qual necessita, tanto quando esse profissional está realizando as atividades de mediação indireta quanto quando interage diretamente com seus usuários para facilitar o acesso e o uso da informação. Por outro lado, torna-se imprescindível que este profissional tenha consciência da importância de manter a comunicação e interação permanentes, claras e objetivas com seus usuários.

Perrotti e Pieruccini (2007), ao refletirem sobre a mediação da informação afirmam que esta é um tema a ser abordado em dois aspectos, no que tange a transferência de informações para o acesso e uso e como ação potencializadora de produção de sentidos e significados. No primeiro aspecto, relacionado a transferência da informação, o bibliotecário realiza atividades de mediação da informação tanto indireta quanto direta, como conceitua Almeida Júnior (2008). A preservação, organização e representação do acervo, atividades de mediação indireta, garantem a agilidade e a eficiência na busca e no acesso, favorecendo que os usuários possam utilizar novas informações. Todavia, nas atividades de mediação direta é que ocorrem a interação e a comunicação entre bibliotecário e usuário, que podem ser realizadas tanto no seu ambiente físico, quanto no virtual, auxiliando os usuários na produção de sentidos e significados a partir do acesso às informações. Assim, não basta atuar na mediação para o acesso e uso da informação, é necessário realizar a mediação para que os sujeitos desenvolvam habilidades e competências a fim de que possam se apropriar de novas informações e gerar conhecimentos.

Nesse sentido, Perrotti (2010) reflete que “[...] a mediação na perspectiva da apropriação é, assim, um modo de interlocução com o desejo (do outro e do próprio mediador). O desejo de nomear, de atribuir sentidos, de significar o mundo.” Dessa maneira, o bibliotecário, mediador da informação, é aquele que interage com dois “desejos”, o primeiro é o seu próprio desejo, que possibilita desenvolver atividades tradicionais como também inovadoras, que tenham por objetivo o acesso, uso e apropriação da informação pelo usuário. E o segundo desejo que é singular dos usuários: o desejo de ter acesso à informação, apropriar-se dessa e atribuir sentido. Esse último está intrinsecamente ligado ao primeiro, haja vista que no ambiente da biblioteca, só será possível o acesso e uso da informação a partir das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários. Por outro lado, ainda que haja deficiências nos sujeitos em utilizar e interagir com a informação, por exemplo, quando esses ainda não compreenderam como se realiza a busca da informação nos catálogos da biblioteca, ou ainda, não dominam as técnicas de leitura, nesses e em outros casos o bibliotecário poderá desenvolver ações que possibilitem ao usuário desenvolver essas competências para que ele se torne competente em informação.

Dessa maneira, a biblioteca universitária enquanto ambiente informacional que atua favorecendo a busca de informações pelos sujeitos deve considerar que esses não buscam apenas materiais informacionais, mas também dispositivos de informação, sejam esses os livros que contêm informações registradas e por muito tempo cumprem o papel de ser uma importante fonte de informação ou ainda por dispositivos desenvolvidos por tecnologias mais recentes e disseminados pela internet que também favorecem o contato com outros sujeitos que possuem informações registradas em suas memórias pelas experiências vivenciadas. Esses dispositivos cumprem um papel importante na mediação da informação.

No que tange ao acesso à informação é importante destacar o papel dos dispositivos que auxiliam as atividades de mediação, partindo-se do pressuposto de que estes, embora não sejam o objeto informacional em si, tampouco o sujeito da informação, integram o contexto da mediação e interferem no processo de interação. Como já foi apresentado anteriormente, Vygotsky (2000, p. 72-73) analisa o instrumento afirmando que ele é “[...] um condutor da influência humana sobre o objeto da atividade [...]” Desse modo, instrumento pode ser entendido nesse trabalho como um dispositivo que potencializa o acesso e a aproximação do sujeito com a informação, a exemplo dos próprios dispositivos de comunicação disponíveis na *web* social.

Nesse sentido, “[...] um dispositivo é uma instância, um lugar social de interação e de cooperação com intenções, funcionamento e modos de interação próprios.” (PERAYA, 2002).

Pieruccini (2007) amplia a reflexão sobre o dispositivo e afirma que esse é “[...] signo, mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos.” Dessa maneira, a própria biblioteca pode ser entendida como dispositivo que abriga relações entre sujeitos em constante troca de informações e crescimento social e cognitivo, que também possui e desenvolve uma lógica própria de organização e técnicas, potencializadas pelas tecnologias.

A biblioteca também é composta por dispositivos diversos que são adotados por ela, tanto livros, revistas, CD, entre outros suportes informacionais, que proporcionam a relação e interação entre os sujeitos e as informações registradas. A informação registrada possibilita aos sujeitos a atribuição de significado e valor a essa informação. Já os dispositivos da *web* social, potencializam a comunicação e interação, fortalecendo as relações de colaboração e cordialidade entre os sujeitos. Nessa perspectiva, Peraya (2002) reflete que, “[...] todos os dispositivos de comunicação midiaticizada, todas as mídias, das mais antigas - a escrita, por exemplo - às mais contemporâneas - a *web*, a rede internet, o ciberespaço - constituem dispositivos, mais especificamente dispositivos tecno-semioprágmatócos.” Os dispositivos de comunicação da *web* social podem ser importantes aliados da biblioteca aproximando os sujeitos, favorecendo tanto a interlocução e cooperação entre eles quanto a circulação, uso e apropriação das informações.

[...] Nesta perspectiva, os comportamentos culturais contemporâneos (como visitar museus, navegar na *internet*, ir à biblioteca) são formas de atuação *com e nos dispositivos*, orientadas por regras e leis próprias dos meios em que se encontrem. Desse modo, dispositivos de transmissão e comunicação, tais como as bibliotecas, que se utilizam de meios técnicos, linguagens e formas de interação intencionais, ao visarem à relação entre sujeitos e realidade, não são meros suportes de informação. Ao contrário, sua configuração física, seus recursos, formas e práticas transformam seu discurso, sua estrutura e os modos de interação entre os sujeitos que lá atuam em *ordem*. (PIERUCCINI, 2007, destaque do autor).

Dessa maneira, o mero contato superficial com os suportes informacionais e os conteúdos neles registrados não tem o mesmo valor que o contato mais profundo que pode ser desenvolvido na interação mediada com a informação que favorece a leitura proficiente e a apropriação da informação. Nesta situação o suporte informacional não é considerado apenas como um objeto, mas como um dispositivo que possibilita a transferência da informação registrada por um autor. Além disso, o contato com esse dispositivo é mediado por outros dispositivos, como a biblioteca, e agentes de mediação, como os bibliotecários, que, quando

atuam dinamicamente, potencializam o desenvolvimento de usuários autônomos e competentes em informação.

A mediação da informação realizada nas bibliotecas universitárias deve ter como objetivo principal o crescimento social e cognitivo dos sujeitos, assim, deve ser realizada por meio de ações que levem aos usuários à significação e atribuição de valor e sentido às informações que eles têm acesso. Assim, os mediadores da informação, além do acesso e uso de informações, devem realizar atividades que favoreçam a apropriação da informação.

Conforme Vygotsky (2000), a relação entre os sujeitos e o meio é sempre uma relação mediada. Essa mediação é realizada pelos signos, pela linguagem, por outros sujeitos e por instrumentos. Esses últimos são elementos com os quais os sujeitos conseguem manipular o ambiente em prol dos seus objetivos.

O desenvolvimento começa com a mobilização das funções mais primitivas (inatas), com seu uso natural. A seguir, passa por uma fase de treinamento, em que, sob a influência de condições externas, muda sua estrutura e começa a **converter-se de um processo natural em um ‘processo cultural’** complexo, quando **se constitui uma nova forma de comportamento com a ajuda de uma série de dispositivos externos**. O desenvolvimento chega, afinal, a um estágio em que esses dispositivos auxiliares externos são abandonados e tornados inúteis e o organismo sai desse processo evolutivo transformado, possuidor de novas formas e técnicas de comportamento. (VYGOTSKY; LURIA, 1996, p. 215).

Os dispositivos atuam na esfera da cultura, auxiliando os sujeitos em sua relação com o mundo, com outros sujeitos e consigo mesmo, no desenvolvimento de novos conhecimentos. Os dispositivos exercem um importante papel para o crescimento dos sujeitos, pois ao serem desestabilizados por uma nova necessidade, os sujeitos poderão ser auxiliados pelos dispositivos, a exemplo da biblioteca enquanto dispositivo que atua no apoio ao ensino-aprendizado. Os usuários da biblioteca ao terem contato com novos temas e novas inquietações de pesquisa no processo de ensino-aprendizagem poderão se desestabilizar e sentir a necessidade de ter acesso às informações que os auxiliem na superação de suas dificuldades. Nessa perspectiva, a biblioteca pode ser compreendida como dispositivo cultural, por apoiar e suprir as necessidades de informação dos usuários. Além disso, ela pode potencializar o acesso e a utilização de outros dispositivos como os de comunicação da *web* social, onde os sujeitos podem interagir com outros sujeitos, entrando na Zona de Desenvolvimento Proximal que poderá facilitar o processo de apropriação da informação.

Freitas (2009), ao refletir sobre as novas dinâmicas decorrentes da utilização do computador e da internet, afirma que esses,

[...] introduzem uma forma de interação com as informações, com o conhecimento e com as outras pessoas, totalmente nova, diferente da que acontece em outros meios como a máquina de escrever e o retroprojeto. [...] Computador e internet abrem novas possibilidades de aprendizagem por permitirem o acesso a uma infinidade de informações, [...] Portanto, eles possibilitam a construção compartilhada de conhecimento, via interatividade, de que fala a teoria histórico-cultural.

A *web* social, enquanto dispositivo que possibilita a interação entre os sujeitos, pode ser compreendida, a partir da concepção de Vygotsky, como um instrumento que atua no ambiente cultural e social ao favorecer comunicação e cooperação entre os sujeitos, na troca de informações, além, de nessa relação, possibilitar a ação de outro sujeito o mediador da informação. Como afirma Freitas (2009) essa ferramenta oferece suporte para a interação com as informações e com “outras pessoas”.

Os dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias são entendidos, nessa pesquisa, como dispositivos que podem favorecer as ações mediadoras de informações, tornando mais dinâmica a comunicação entre os usuários que compõem as redes sociais.

Utilizar os dispositivos de comunicação da *web* social para potencializar as atividades mediadoras das bibliotecas torna-se fundamental, pois, estes já estão incorporados ao cotidiano de grande parte dos indivíduos, transformando suas formas de interação social. Segundo Pinho Neto (2008?), “A utilização das tecnologias de informação e comunicação na vida cotidiana é apontada como responsável por novas formas de interação entre as pessoas, o que implicaria num redirecionamento das funções e dos papéis sociais”. Observa-se que os dispositivos de comunicação na *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias podem favorecer a interação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica e entre os integrantes dessa comunidade. É nesse contexto de utilização do espaço virtual para ação comunicativa e interação, que a biblioteca universitária deve buscar ampliar a mediação da informação. A *web* social permite uma ação mais intensa de comunicação entre bibliotecários e usuários, portanto, deve ser explorada.

A *web* social oferece recursos para interação e participação mais intensa dos sujeitos no ambiente virtual, com maiores condições de interlocução, facilitando a comunicação e propiciando uma maior dinâmica através do uso de um conjunto de dispositivos, que facilita o compartilhamento de informações. A *web* social, entre outras características, promove a ação por parte dos usuários, esse deixa de ser passivo e torna-se ativo no ambiente virtual. Assim, a biblioteca universitária deve explorar todos os recursos oferecidos pela *web* social, dinamizando a comunicação entre ela e seus usuários.

2.2.1 A utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação

A biblioteca universitária vem desenvolvendo em seu ambiente físico uma estrutura que favorece o usuário no acesso, uso e apropriação da informação. Sabendo da grande quantidade de informações que circulam pelos ambientes físicos e virtuais, que muitas vezes não têm um grau de confiabilidade e que demandam tempo do sujeito para a seleção dessa informação, Sousa e Fujino (2009, destaque das autoras) afirmam que, “O papel dos mediadores nunca teve tanta importância como nesses novos tempos em que vivemos, não mais com a *carência*, mas sim com o *excesso* de informação disponibilizada na forma impressa, virtual e através dos canais de mídia de massa, cada vez mais modernos.” Nessa perspectiva, destaca-se o importante papel mediador da biblioteca universitária, que se ocupa de selecionar, organizar e promover a disseminação e circulação da informação, proporcionando maior conforto e segurança aos usuários no desenvolvimento de suas práticas acadêmicas.

Para o desenvolvimento de suas atividades a biblioteca universitária realiza e potencializa ações que muitas vezes vão além dos limites físicos da biblioteca, trabalhando de modo colaborativo com outras bibliotecas e ambientes de informação, a fim de cumprir seu papel e possibilitar aos usuários o acesso e uso da informação.

Diante desse turbulento contexto de rápidas mudanças, **profissionais da informação, que sempre trabalharam de forma colaborativa (redes de informação, a catalogação cooperativa etc.)**, deparam-se, atualmente, com a possibilidade de utilizar ferramentas colaborativas típicas da *web 2.0* para auxiliar no desenvolvimento de produtos e serviços de informação. A utilização dessas tecnologias e desses conceitos culminou com o surgimento do termo Biblioteca 2.0. (COSTA; TSUNODA, 2009, destaque nosso).

Entretanto, a biblioteca ao atuar apenas no ambiente físico, com a informação e o suporte, mesmo que vise benefícios aos usuários, ainda não garante o cumprimento do seu objetivo, que é subsidiar a universidade em suas atividades, desenvolvendo estratégias que supram parcialmente ou totalmente as necessidades de informação dos usuários.

Nesse sentido, as bibliotecas universitárias promovem atividades que buscam atrair os usuários para seu ambiente, muitas vezes planejadas a partir de um estudo do perfil dos usuários, avaliando suas necessidades e expectativas em relação às atividades desenvolvidas nessas bibliotecas. Todavia, no desenvolvimento dessas atividades, algumas bibliotecas ainda limitam a participação dos usuários, não possibilitando a atuação e colaboração mais ativa deles. As bibliotecas que reduzem o espaço de colaboração e atuação dos usuários, deixando-

os à margem de um conhecimento mais amplo sobre a estrutura e a lógica de funcionamento da biblioteca, perdem a oportunidade de desenvolver uma “parceria” com os usuários que caso ocorresse, provavelmente resultaria em uma melhoria significativa do desenvolvimento desses usuários como também da biblioteca, logo que as atividades realizadas por ela são direcionadas aos próprios usuários.

Mas atualmente os dispositivos de comunicação passam a promover interferência direta na biblioteca. Os recursos tecnológicos apontam meios de ressignificar a interação, participação e a comunicação entre bibliotecários e usuários. O desenvolvimento da *web* social proporciona visibilidade à cultura participativa e a necessidade de interação entre os sujeitos no ambiente virtual, o que influencia a realidade e provoca mudanças nos ambientes físicos, inclusive da biblioteca.

A *web* social proporciona um novo modelo a *internet*, que amplia a cultura participativa e dinâmica e possibilita aos sujeitos uma comunicação mais intensiva e colaborativa nesse espaço. Nesse sentido, Curty (2008, p. 55) afirma que a *web* 2.0 pode ser compreendida como,

Uma web mais social, pois envolve mais pessoas; mais colaborativa, porque todos são partícipes potenciais e têm condição de se envolver mais densamente; mais apreensível, pois desmistifica que conhecimentos técnicos sejam necessários para a interação; uma web que se importa menos com a tecnologia de informação e mais com pessoas, conteúdo e acesso: dizem que por essa Web denota-se a versão 2.0.

Dessa maneira, a *web* social potencializa a colaboração e interação entre os sujeitos, rompendo com as barreiras sociais, geográficas e temporais. Ao conceituar a *web* social Blattmann e Silva (2007) afirmam que esta é: “A construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamado de *Web* 2.0.” Através dos dispositivos de comunicação criados e disponibilizados na *web*, os sujeitos podem compartilhar informações, atraindo indivíduos que possuam necessidades e características comuns, formando rede de contato pessoal, acadêmico e profissional. Sendo no caso das bibliotecas universitárias estes dois últimos o foco de maior atenção, já que nesses há maior probabilidade de ocorrer à produção de conhecimentos de natureza técnica e científica.

Nesse sentido, ao criar um espaço virtual, utilizando recursos de comunicação da *web* social, a biblioteca poderá promover a participação e atuação dos usuários, seja na construção e disponibilização de textos ou no debate de informações com outros usuários. A “[...] *Web* 2.0 é um novo espaço para acessar, organizar, gerenciar, tratar e disseminar a informação,

conhecimentos e saberes. [...] cabe estudar, experimentar, explorar tecnologias da Web 2.0 para facilitar o acesso e ampliar o uso da informação.” (BLATTMANN; SILVA, 2007).

No contexto da *web* social é necessária a ampliação de informações que desenvolvam o indivíduo cognitivamente, impulsionando-o profissionalmente e academicamente, todavia esse processo só será efetivado quando os indivíduos utilizarem mais intensamente esse recurso para construção e disseminação do conhecimento. Desse modo, é imprescindível que a biblioteca universitária atue na construção e ampliação de seus espaços no meio virtual, de forma a possibilitar a formação cada vez maior de redes sociais que promovam o compartilhamento e debate de informações.

[...] a *Internet* transformou-se, pois, em um espaço democrático de expressão e de acesso à informação nas bibliotecas universitárias, que através de seus endereços eletrônicos direcionam os usuários para páginas e/ou *links*, permitindo a interatividade e a participação coletiva. [...] Vale ressaltar que a *Internet* é uma plataforma tecnológica direcionada para a disseminação da informação e a interatividade, de tal forma que a ampliação dos espaços para interação entre os participantes (bibliotecário e usuário) conduziram a um processo de publicação, compartilhamento e organização de informações, resultando na segunda geração de serviços *on-line*, a Web 2.0. (VIEIRA, CARVALHO, LAZZARIN, 2008).

Proporcionar maior visibilidade a interação entre sujeitos para construção do conhecimento, como também fomentar e ampliar essa interlocução pode ser o papel desenvolvido no ambiente virtual da biblioteca universitária. A responsabilidade da biblioteca em adquirir, organizar e disseminar informações de qualidade e rigor científico para acesso, uso e apropriação da informação são características que tornam indispensável a mediação de informação no espaço virtual. Os sujeitos necessitam de informações para desenvolverem debates mais intensos e de qualidade, nesse contexto, a interação dos usuários, individualmente ou em rede, contribuirá para ressignificar o papel da biblioteca no ambiente físico e virtual, favorecendo a ampliação de suas atividades e consolidação do seu papel social.

Prover os usuários com o que de melhor se dispuser em termos de acessibilidade e disponibilidade da informação é, também, contribuir não só para o crescimento individual e intelectual de cada um, mas para a formação de indivíduos cômicos do papel social que lhes é destinado no meio onde estão inseridos. (VIEIRA, CARVALHO, LAZZARIN, 2008).

A partir do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social para interagir com o usuário, a biblioteca também poderá expandir a visibilidade dos seus acervos, produtos e serviços, ampliando o uso dos conteúdos informacionais contidos em seus acervos e, até mesmo, influenciar positivamente a própria utilização do seu ambiente físico.

Ao apresentar uma definição da biblioteca 2.0, Maness (2007) afirma que essa é “[...] comunidade virtual centrada no usuário. Ela é socialmente rica, quase sempre um espaço eletrônico igualitário.” Esse autor também destaca o potencial da biblioteca 2.0 para o desenvolvimento de uma cultura participativa, que conduz a melhorias e ampliação, tanto dos serviços oferecidos pela biblioteca, quanto das coleções. É nesse contexto de utilização do ambiente virtual para ação comunicativa e interação que a biblioteca universitária deve buscar realizar a mediação da informação, explorando os recursos do espaço virtual para favorecer uma aproximação com o usuário.

A biblioteca 2.0 apresenta-se como a possibilidade de refletir a necessidade de ressignificação das atividades desenvolvidas pela biblioteca no ambiente físico. Dessa maneira, fica evidente, a importância de ampliar a interlocução entre a biblioteca e seus usuários, de modo que os usuários participem mais intensamente colaborando com a criação e desenvolvimento de atividades, para além do ambiente físico da biblioteca. Nesse paradigma, os usuários são agentes e a comunicação entre esses e a biblioteca torna-se dinâmica, uma vez que desconstrói o imaginário do usuário passivo na relação com a biblioteca.

Ao ocorrer a comunicação mais intensa entre biblioteca e usuário pode-se afirmar que haverá benefícios tanto para a biblioteca, na ampliação e fortalecimento de atividades, bem como no desenvolvimento de suas coleções, quanto para os usuários, no acesso e uso a informação de modo mais rápido e confortável.

Direta ou indiretamente existe a troca e a contribuição dos usuários, através da interlocução, para o desenvolvimento da biblioteca tanto física quanto virtual, desde que a biblioteca possibilite essa interação. Uma vez potencializando o desenvolvimento de redes sociais em ambiente *web*, a biblioteca poderá analisar a eficiência e pertinência de suas coleções, além de obter novas referências para o desenvolvimento de seu acervo. Assim, a observação da comunicação entre e nas redes sociais por parte da biblioteca favorecerá possíveis ampliações e reestruturações nas coleções.

Dessa maneira, a *web* social e seus dispositivos vêm potencializar as atividades realizadas pelas bibliotecas, de modo a intensificar a participação do usuário, além de aumentar a visibilidade dessas atividades. A partir da utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social, a biblioteca universitária poderá adotar um perfil mais inovador, que busca a colaboração mais ativa dos seus usuários, não mais em uma perspectiva individual, ou seja, cada usuário contribui isoladamente, não se identificando e mantendo-se no anonimato, mas uma participação coletiva, com troca, debate e produção coletiva de ideias e desenvolvimento de atividades.

Se antes a *web* era estruturada por meio de sites que colocavam todo o conteúdo *on-line*, de maneira estática, sem oferecer a possibilidade de interação aos internautas, **agora é possível criar uma conexão por meio das comunidades de usuários com interesses em comum**, resultado do uso da plataforma mais aberta e dinâmica. (BLATTMANN; SILVA, 2007, destaque nosso).

Os dispositivos da *web* social, ao propiciarem a interação entre sujeitos, poderão favorecer a formação de redes sociais no espaço virtual. As redes sociais, a partir da interação na *web* social, podem auxiliar na ampliação de leituras, produções escritas e debates sobre temas de interesses comuns, o que pode proporcionar uma quantidade maior de informações sendo acessadas, compartilhadas e geradas.

A biblioteca 2.0 amplia e consolida a ideia dessa enquanto um agrupamento de usuários, rede social, que exploram o espaço virtual da biblioteca através do trabalho coletivo, intensificando a comunicação e interação tanto entre os sujeitos quanto desses com a biblioteca para promover a troca, acesso e uso da informação como também a ampliação do conhecimento.

Vieira; Carvalho e Lazzarin (2008) também definem a biblioteca 2.0 como uma assembléia de usuários que fazem uso dos recursos da *web* social para criar, localizar e compartilhar informações no espaço virtual das bibliotecas. A partir dessa afirmação, vale destacar a palavra assembléia, apresentada pelos autores, que ratifica a ideia exposta por Maness (2007) de comunidades virtuais, ressaltando a importância do trabalho coletivo para utilização mais intensa dos dispositivos de comunicação no espaço virtual das bibliotecas, no intuito de explorar esse espaço para ampliar a comunicação e a disseminação de informações.

No contexto da *web* social, dispositivos são desenvolvidos e utilizados para facilitar a interação entre os sujeitos. Os usuários podem apresentar, através da interação com outros a partir das discussões em grupos de estudo e pesquisa, ou ainda, em rede social no espaço virtual das bibliotecas, suas necessidades informacionais, como ter acesso a títulos que, através de mecanismo de comunicação poderão ser sugeridos à biblioteca. As sugestões de títulos para leituras apresentadas nos espaços de comunicação da biblioteca na *web* podem também facilitar a colaboração dos usuários no desenvolvimento das coleções. Ainda através dos dispositivos de comunicação da *web* social os sujeitos podem tirar dúvidas com outros colegas, podem sugerir algumas leituras, colaborando para a ampliação do seu conhecimento e do conhecimento de outros sujeitos.

Dessa maneira, dispositivos de comunicação síncronos e assíncronos são no espaço virtual facilitadores para a comunicação entre sujeitos. Os primeiros, dispositivos síncronos, permitem que os sujeitos se comuniquem através de mensagens imediatas, interagindo em um

mesmo tempo, mas em lugares distintos, a exemplo das “mensagens instantâneas”. Logo o segundo, dispositivo assíncrono, a comunicação é realizada por um tempo determinado pela possibilidade dos sujeitos trocarem informações, exemplo o *blog* e o *twitter*. Na utilização dos dispositivos assíncronos, mesmo que a troca de mensagens seja realizada em um mesmo momento, a simultaneidade da comunicação não ocorre, limitando a interação e o diálogo.

Pode-se observar que, muitos dispositivos de comunicação da *web* social podem potencializar a comunicação e a troca de informações no contexto da biblioteca universitária, auxiliando o processo de acesso e uso da informação. Nesse sentido, são apresentados abaixo, de maneira sucinta, os dispositivos de comunicação da *web* social que podem ser utilizados no espaço virtual da biblioteca e são também os mais citados e apresentados pela literatura.

Os dispositivos de **mensagens instantâneas** (*Instant Messaging* – **IM**) permitem esclarecer dúvidas no momento em que surgem, como por exemplo, dúvidas quanto à disponibilidade de matérias, questões sobre o uso das fontes de informação e sua circulação, além de solicitar informações institucionais como; horário de funcionamento ou ainda esclarecimento sobre atividades que foram ou serão realizadas pela biblioteca, a exemplo de treinamento, palestra ou mesa redonda. A interação através desse recurso de comunicação oferece ao usuário um maior conforto, não impondo o seu deslocamento imediato até o ambiente físico da biblioteca para obter uma informação que oriente o uso da biblioteca e das fontes de informação.

As bibliotecas universitárias podem explorar esse recurso de comunicação como uma importante aliada para o seu desenvolvimento e dos seus usuários. Segundo Vieira, Carvalho, Lazzarin (2008) “[...] cada bibliotecário ainda deve possuir contas de acesso a serviços de Mensagem Instantânea (MI) como exemplo o *Skype* ou o *Meebo* que possibilitam aos usuários um contato *on-line* instantâneo agendado previamente pelo bibliotecário.”

Esses dispositivos de comunicação ampliam as atividades que os bibliotecários realizam, possibilitando maior aproximação com os usuários, a exemplo das atividades desenvolvidas no serviço de referência, que favorecem aos usuários a recuperação, acesso e utilização das informações com maior rapidez e facilidade. O uso desses dispositivos de comunicação quebra o paradigma de que os usuários são passivos nas atividades realizadas pelos bibliotecários, cabendo a eles apenas acessar e utilizar o acervo da biblioteca.

Com a adoção desses dispositivos, os usuários podem colaborar mais intensamente com os bibliotecários tanto no processo de aquisição de novos títulos para o acervo, quanto na realização da representação da informação, pois ao interagir com os usuários os bibliotecários poderão observar mais facilmente como ocorre a procura por determinado material

informativa e dessa forma identificar as necessidades, dificuldades e formas de busca da informação pelo usuário no processo de identificação e recuperação da informação.

Conforme afirmam Vieira, Carvalho e Lazzarin, (2008, destaque nosso),

[...] o serviço de referência *on-line* seria o primeiro serviço beneficiado de forma concreta para possibilitar uma interação e maior motivação para que o usuário se comunique com o bibliotecário para tirar dúvidas. Por outro lado, a biblioteca teria a chance de que o próprio catálogo possa sofrer atualizações baseadas **em índices de referências citadas constantemente pelos usuários formando uma espécie de sugestão de compra coletiva.**

Esses autores alertam para a importância da utilização desses dispositivos de mensagem instantânea da *web* social pelas bibliotecas universitárias brasileiras, destacando que o uso desse recurso já é considerado uma realidade em bibliotecas universitárias americanas. Maness (2007), também ratifica a utilização desse dispositivo pelas bibliotecas americanas,

Esta tecnologia já tem sido abraçada bem rapidamente pela comunidade da biblioteca. [...] Bibliotecas já estão colocando links para seus serviços de referência por chat dentro de seus próprios recursos, [...] Da mesma forma que um usuário em uma biblioteca física está quase por definição perto de um bibliotecário, a referência por chat se tornando mais presente poderia gerar uma circunstância similar no mundo Web.

Percebe-se que esses dispositivos de comunicação vêm sendo adotados nos serviços de referência das bibliotecas americanas que disponibilizam em seu *website* o *link* para a realização dessa atividade. Essas bibliotecas não estão apenas inovando os seus serviços, mas também se aproximando de seus usuários, estabelecendo uma interlocução mais ativa e promissora, que possivelmente resulta no desenvolvimento de ambos.

Os *blogs* são também dispositivos de comunicação da *web* social que devem ser explorados no ambiente virtual das bibliotecas universitárias. Com a utilização desse dispositivo, os usuários podem compartilhar informações com seus pares publicando seus textos e reflexões, recebendo contribuições desses, favorecendo o amadurecimento e a sedimentação das reflexões, além da produção de novos conhecimentos.

Nesse sentido, Curty (2008, destaque nosso) afirma que, “[...] existem diversos *blogs* comunitários ou colaborativos, *blogs* institucionais e temáticos, que **buscam discutir assuntos de interesse de determinada comunidade** e se **articulam de forma semelhante às listas de discussão ou fóruns *online*.**” A biblioteca universitária ao adotar esse dispositivo de comunicação poderá ampliar o espaço para discussão e troca de opiniões, tanto de assuntos correlatos ao seu funcionamento, quanto debates em torno de temáticas que surgiram em sala

de aula, grupos de pesquisa e/ou a partir de leituras, possibilitando a formação de redes sociais e a aproximação e interlocução entre os sujeitos.

Os usuários se tornam mais participativos ao disponibilizar e trocar informações, interagindo com outros sujeitos. Além de selecionar e sugerir textos que estão no acervo das bibliotecas, os usuários também poderão disponibilizar *links* para acesso a artigos ou textos na *web* que tratem de algum tema de interesse comum. Por outro lado, a biblioteca também ressignifica as suas atividades com ações ligadas à leitura, saindo dos limites do espaço físico, utilizando e indicando recursos de credibilidade na *web*, disponibilizando *links* de acesso a artigos e textos de revistas científicas, em versão *online*, ou ainda ferramentas e recursos gratuitos da *web*, interagindo com os usuários de modo mais confortável e motivador.

No que tange às BUFs [Bibliotecas Universitárias Federais] na *Web 2.0*, os ***blogs*** **sugerem um melhor relacionamento com os usuários, fortalecendo a imagem da biblioteca**, criando fontes de informação, aumentando o tráfego do sítio da biblioteca, quebrando as barreiras de comunicação, incentivando a colaboração e participação em projetos da universidade de forma ativa, gerando novas idéias em conjunto com o bibliotecário e o usuário, e acima de tudo, detendo o poder de persuadir no sentido de mudar a opinião pública. **De outra forma a biblioteca é simplesmente vista como um local estático de onde os serviços de referência, que devem ajudar os pesquisadores no desenvolvimento da ciência, ainda merecem maior interatividade.** (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN; 2008, destaque nosso).

Nesse contexto, a biblioteca poderá utilizar o blog para interagir com os usuários, expondo para eles como acontece a dinâmica de suas atividades, por exemplo, como é planejada e desenvolvida a aquisição dos materiais informacionais da biblioteca, abrindo a possibilidade dos usuários sugerirem algum novo título para o acervo. Por outro lado, a biblioteca pode explicar como se elabora as referências dos livros, CDs, artigos, entre outros documentos científicos, que são constantemente utilizados pelos usuários na construção de seus textos, cujas dúvidas sempre surgem no momento da elaboração da lista de referências dos materiais utilizados na pesquisa. Desse modo, a biblioteca pode tornar esse dispositivo em um espaço de auxílio ao usuário, tanto na utilização da informação quanto no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas.

Bari (2010) ao tratar sobre os *blogs* como um importante dispositivo para interação entre os sujeitos nos ambientes acadêmicos afirma que,

Aproveitando o ambiente livre e menos hierarquizado, além das inerentes vantagens da comunicação assíncrona, grupos de pesquisa científica do mundo todo têm dedicado parte do seu tempo à construção de Blogs especializados, tanto para divulgação científica quanto para o estabelecimento de contatos entre pares, desenvolvendo trabalhos e debates de forma cooperativa e compartilhada. [...] No Brasil, a relevância dos Blogs na comunicação científica, assim como nos movimentos de divulgação e popularização da informação científica entre o público leigo, já movimenta as Universidades Federais e gera eventos científicos presenciais.

Nesse sentido, pode-se perceber a contribuição que os *blogs* proporcionam aos grupos de estudos e de pesquisas das instituições de ensino superior (IES), potencializando a troca de informações e novos conhecimentos, e favorecendo a comunicação científica e a interação entre os sujeitos. Por outro lado, os *blogs* criados por pesquisadores, grupos de estudos e/ou pesquisas ultrapassam os “muros” das IES, eles anulam as barreiras de espaço e tempo e auxiliam na disseminação de informações científicas. Uma vez incluída nesse processo a biblioteca universitária poderá contribuir ativamente tanto para a circulação e troca de informações quanto para a construção de novos conhecimentos gerados pelas redes sociais na *web*.

A biblioteca pode também utilizar esse dispositivo para atrair sujeitos que ainda não fazem parte da comunidade acadêmica, disseminando a informação científica para o público em geral e aproximando usuários potenciais da universidade e da biblioteca.

Quando a biblioteca universitária participa diretamente do desenvolvimento das competências informacionais dos usuários, sejam eles reais ou potenciais, ela trabalha em todas as perspectivas: sociais, culturais e científicas, adotando os recursos e dispositivos necessários para atingir esse objetivo. A biblioteca pode, por sua natureza cultural, possibilitar a união de informações científicas, objetos culturais, dispositivos tecnológicos e sujeitos, inseridos ou não na academia. Essa heterogeneidade poderá contribuir para a formação cognitiva, social e cultural dos sujeitos.

Mais uma das implicações da Blogosfera na Universidade é a possibilidade de constituição de ambientes de produção de conhecimento e informação vinculada às funções docentes e discentes, de forma paralela às práticas tradicionais de ensino e pesquisa. O que permite dizer, por exemplo, que a Biblioteca Universitária, por sua centralidade na questão da busca pela informação para cumprimento dos objetivos de ensino e pesquisa, tem a possibilidade de desenvolver a Competência Informacional de grupos sociais heterogêneos, iniciando sua inclusão digital por meio da criação de Blogs unificados ou setoriais, que contam com a participação de bibliotecários, docentes e discentes. (BARI, 2010)

A biblioteca universitária ao adotar o *blog* tem a possibilidade de cumprir o seu papel, favorecendo também a inclusão social e digital dos usuários. Ao potencializar e ressignificar

suas atividades de mediação, ela poderá ir além das atividades tradicionais, realizando ações inovadoras, o que pode contribuir para a mudança no olhar de seus usuários, que passam a percebê-la como um ambiente acolhedor, em que eles poderão explorar os produtos e serviços, favorecendo o seu crescimento cognitivo e social.

Já o *twitter* permite aos sujeitos o compartilhamento de mensagens resumidas, imagens e indicações de páginas na *web*, através da disponibilização de *links*. Nesse dispositivo, a biblioteca universitária pode disponibilizar informações sobre suas atividades, produtos, serviços, horário de atendimento, além de indicar outros dispositivos de comunicação que a biblioteca possui na *web*. Dessa maneira, a biblioteca além de ampliar o acesso a informações institucionais e possibilitar aos usuários conhecerem melhor as atividades que ela desenvolve, poderá divulgar temas, discussões e materiais inerentes ao campo do conhecimento da biblioteca, que estão disponibilizados na *web*, possibilitando aos usuários o acesso a informações confiáveis.

Por meio desse dispositivo a biblioteca também pode disponibilizar informações elaboradas por outros sujeitos ou instituições, ação chamada *retwittar*, disseminando notícias interessantes, conferindo os créditos aos sujeitos que elaboraram a informação. Quando a biblioteca realiza a ação de disseminar uma informação elaborada por outros sujeitos, ela amplia a possibilidade dos usuários terem acesso a essa informação.

Resende (2011) indica algumas ações que a biblioteca pode realizar no *twitter*,

No *twitter* a biblioteca divulga novas aquisições, artigos da área de interesse dos alunos, solicita doações para autores/professores [...] Com os seguidores e os seguidos do *twitter* é possível saber o que está acontecendo naquele meio e perceber necessidades e oferecer serviços especializados quando necessário. Permite verificar o perfil dos seguidores da biblioteca.

Dessa maneira, a biblioteca universitária amplia a aproximação dos usuários com a informação, como, por exemplo, quando divulga os novos títulos que foram adquiridos e que estão disponíveis no acervo ou quando sugere fontes de informação confiáveis e de credibilidade disponíveis para recuperação e acesso na *web*.

A biblioteca universitária também pode explorar os recursos desse dispositivo para potencializar a formação dos usuários, ao divulgar atividades como treinamentos, oficinas, palestras, seminários, conferências, entre outros eventos, realizados por ela ou outras instituições, que contribuirão para o desenvolvimento acadêmico e social dos usuários.

Resende (2011) alerta para o cuidado que as bibliotecas devem adotar quanto à maneira de disponibilizarem as informações no *twitter*, destacando que “[...] ao colocar a

informação sobre um determinado artigo e/ou a divulgação de uma base de dados é importante, mesmo que em 140 caracteres falar o que é aquele link, pois muitos usuários nem abrem o link.” O bibliotecário, como mediador da informação, deve estar atento à maneira que desenvolve a disseminação da informação, também nos dispositivos da *web*, de modo, que possa atrair os usuários a acessar as informações. O bibliotecário deve desenvolver estratégias que sejam convidativas e possam atrair a atenção dos usuários, desenvolvendo o interesse em buscar, acessar e utilizar novas informações.

Através da utilização desse dispositivo, a biblioteca universitária pode identificar as necessidades de informação dos usuários, mantendo uma comunicação mais direta com eles, fortalecendo a relação existente no espaço físico e ampliando as possibilidades de interação com os usuários. Nesse dispositivo, os usuários têm a possibilidade de fazer sugestões, tanto de materiais informacionais a serem adquiridos, quanto de atividades que poderão ser desenvolvidas ou ressignificadas. Os usuários também podem expor suas dúvidas e questionamentos, obtendo respostas da biblioteca. Conforme defende Resende (2011) esses dispositivos “[...] só possuem razão de existir se as indagações dos usuários forem respondidas [...] Este tempo de resposta também não pode se estender muito [...]” Além disso, a biblioteca precisa identificar os comentários, dúvidas, questionamentos e sugestões dos usuários, respondendo aos comentários ou às questões, mas também desenvolvendo uma interação que ofereça abertura para uma interlocução continuada.

Outro dispositivo da *web* social é o *wiki* que favorece o exercício de produção de textos, elaborados coletivamente, possibilitando que um número indeterminado de sujeitos possa alterar as informações. Segundo Blattmann e Silva (2007) “O que distingue o sistema *Wiki* é que, diferentemente de outras páginas da Internet, o conteúdo pode ser editado e atualizado pelos usuários constantemente sem haver a necessidade de autorização do autor da versão anterior.” Esse dispositivo, quando utilizado pelas bibliotecas universitárias, pode potencializar atividades de produção de textos voltadas aos usuários, auxiliando esses a desenvolverem a prática da escrita.

Esse dispositivo favorece a elaboração de textos coletivos, a troca de informações e a produção de novos conhecimentos, tendo como principal característica a interação entre os sujeitos, favorecendo o desenvolvimento de redes sociais. “Por serem ferramentas de colaboração acabam por propiciar um ambiente de compartilhamento e produção de novos conhecimentos promovendo a interatividade, criatividade, diálogo e contribuindo para o processo de aprendizagem cooperativa.” (RAMALHO; TSUNODA, 2007). O *wiki* pode fomentar a interação entre os atores das redes sociais, ampliando os debates, trocas e

circulação de informações, e mais especificamente a produção de trabalhos coletivos, auxiliando no processo de apropriação da informação.

As *wikis* nas bibliotecas são uma ferramenta que permite ao utilizador participar na elaboração de conteúdos, fornecendo a possibilidade dos utilizadores fazerem eles próprios comentários acerca de determinados recursos, deixando esta tarefa de ser exclusiva da biblioteca. (SANTOS; ANDRADE, 2010).

Se adotado pela biblioteca universitária, esse dispositivo também pode auxiliar no redimensionamento das suas atividades e na participação dos usuários. A partir do exemplo apresentado por Santos e Andrade (2010), a biblioteca pode permitir aos usuários “descrever” a outros usuários o que representa para eles, os seus serviços, produtos, acervo, atividades e profissionais. Dessa maneira, os usuários poderão refletir sobre o significado social e cultural da biblioteca.

Por outro lado, por meio do *orkut* torna-se possível o acesso ao auto-perfil de usuários, *scraps* (recados), fotos, vídeos, depoimentos e aplicativos. Esses recursos do *orkut* disponibilizam informações que podem potencializar a interação entre os sujeitos. O perfil, por exemplo, disponibiliza várias informações pessoais do usuário, como *e-mail*, data de aniversário, endereço, escolaridade, entre outras informações. O *orkut* promove a aproximação entre os participantes que têm afinidades e potencializa a troca de informações entre eles, como a divulgação e o compartilhamento de fotos, vídeos e textos curtos sobre os sujeitos ou de interesse desses. Esse dispositivo também possibilita que um participante tenha acesso a todas as atualizações realizadas pelos contatos.

O Orkut funciona basicamente através de perfis e comunidades. Os perfis são criados pelas pessoas ao se cadastrar, que indicam também quem são seus amigos. As comunidades são criadas pelos indivíduos e podem agregar grupos, funcionando como fóruns, com tópicos (nova pasta de assunto) e mensagens (que ficam dentro da pasta do assunto). (RECUERO, 2005)

Nas comunidades originadas no *orkut*, os usuários se inscrevem para participar e acompanhar as atualizações do grupo, essa comunidade se desenvolve através de uma temática específica, que é o interesse em comum do grupo. É a partir dessa temática que são desenvolvidos os debates, as enquetes e toda a interação entre os sujeitos. Assim, tanto na aproximação entre os sujeitos a partir de perfis, quanto nas comunidades, pode existir a interação, comunicação e afinidade, gerando um sentimento de pertencimento a um grupo.

A biblioteca universitária pode utilizar o *orkut* tanto desenvolvendo um perfil da biblioteca quanto criando uma comunidade, de modo, que os usuários tenham a possibilidade

de interagir e se aproximar de sujeitos que possuam interesses em comum. Dessa maneira, ela a poderá fomentar a formação de novas redes sociais.

Refletindo sobre o *Orkut*, percebemos que seu sucesso enquanto rede social deve-se ao fato de que as pessoas encontram nele um canal, um espaço onde podem expressar gostos, opiniões, identidades e interesses, manifestando seus pensamentos e, ao mesmo tempo, sendo ouvidos (lidos) por outros. (BEZERRA; ARAÚJO, 2008)

Dessa maneira, o *orkut* pode fomentar a formação e o desenvolvimento de redes sociais em ambiente *web*, potencializando a participação, colaboração e o relacionamento entre os sujeitos. Os usuários também poderão utilizar esse dispositivo para “[...] expressar gostos, opiniões, identidades e interesses [...]” (BEZERRA; ARAÚJO, 2008) e dessa maneira, ser identificados por pessoas com as mesmas afinidades. Por outro lado, a biblioteca também poderá observar o perfil desses usuários elaborando estratégias para atraí-los, a fim de que possam utilizar mais intensamente os produtos e os serviços da biblioteca.

Tanto o *facebook* quanto o *orkut* são dispositivos que possibilitam a formação de redes sociais. Os sujeitos podem, ao se inscreverem nesses dispositivos, criar um perfil no qual forneçam seus dados pessoais, profissionais e acadêmicos. A visualização dessas informações pode ser um dos fatores que permite a aproximação entre sujeitos que possuem semelhanças e afinidades, dessa maneira, esses dispositivos potencializam a interação e comunicação entre os sujeitos.

A biblioteca universitária pode ainda utilizar os recursos do *facebook*, disponibilizando informações da área do conhecimento com a qual trabalha, sobre eventos e notícias importantes, mantendo os usuários atualizados, além de disponibilizar *links* de acesso a textos, artigos, revistas, base de dados e até de outras bibliotecas e instituições, importantes para a formação dos usuários.

Outro recurso que também pode ser utilizado pela biblioteca é a disponibilização de fotos e vídeos que poderão auxiliar na apresentação do espaço físico, dos dispositivos e equipamentos que devem ser utilizados pelos usuários. Através dos vídeos, os bibliotecários podem apresentar as atividades que realizam, como também o seu papel na formação dos usuários. Dessa maneira, essa prática pode conduzir os usuários a refletirem sobre a importância de utilização da biblioteca para o seu próprio desenvolvimento. As fotos, especialmente aquelas que expõem o ambiente físico da biblioteca, podem auxiliar na compreensão dos usuários quanto ao potencial de colaboração da biblioteca para a construção de um ambiente propício ao processo de significação. Os usuários podem reconhecer o ambiente da biblioteca como espaço propício ao estudo, a leitura e debate entre os colegas.

Entre os dispositivos da *web* social já apresentados, existem ainda o *flickr*, *youtube*, RSS e o *social bookmarking*. O *flickr* possibilita o compartilhamento de fotos entre os sujeitos. Segundo Curty (2008) “[...] o usuário pode descarregar fotos, criar álbuns temáticos e campos descritivos para posterior recuperação, convidar pessoas relacionadas à sua rede de contatos para visualizá-los ou até mesmo deixá-los disponíveis em um grande banco de imagens para acesso coletivo.” Esse dispositivo também potencializa a formação de redes sociais, uma vez que os participantes interagem entre si trocando e comentando conteúdos de seus interesses.

Ao adotar esse dispositivo a biblioteca universitária poderá disponibilizar imagens de seu ambiente, fotos dos seus profissionais, do acervo e de eventos que ocorrem em seu espaço. Essas informações poderão ser disseminadas entre os usuários da biblioteca, aproximando-os do seu ambiente físico. Por exemplo, ao disponibilizar e nomear as fotos da equipe da biblioteca, ela permitirá que os usuários identifiquem as pessoas com as quais podem tratar algum assunto, o que lhes proporcionará maior conforto na aproximação com a biblioteca e sua equipe. Esse recurso pode ainda aproximar os usuários potenciais, atraindo-os e despertando o interesse por conhecer o ambiente da biblioteca e participar ativamente de suas atividades.

A biblioteca universitária não deve apenas se preocupar em disponibilizar suas informações no *flickr* de maneira estática e mecânica, é importante que ela motive os usuários a colaborarem e também a realizarem comentários. Por exemplo, a apresentação de fotos do ambiente físico da biblioteca ou de atividades pode fazer com que esses usuários recordem momentos importantes da sua formação ou mesmo de descontração, se sensibilizando sobre a relevância que a biblioteca também possui como um ambiente de convivência e de fortalecimento das relações sociais. Caso, esses usuários comentem ou registrem suas lembranças e experiências nesse ambiente poderão, intencionalmente ou não, contribuir para que outros usuários se sintam motivados a visitar o ambiente físico da biblioteca.

Por sua vez, o *youtube* potencializa a formação e o desenvolvimento de redes sociais através do compartilhamento, indicação e comentários sobre vídeos. Ao selecionar o vídeo desejado, o usuário visualiza no lado direito do dispositivo, sugestões de outros vídeos relacionados ao assunto pesquisado. Além disso, o usuário pode interagir com outros sujeitos apresentando sua opinião sobre o vídeo, pois abaixo do vídeo ele encontra opções que ajudam a demonstrar sua apreciação, como: “gostei”; “adicionar” e “compartilhar”, como também, o usuário pode expor seu comentário publicamente, o que favorece a disseminação da

informação com o desdobramento de uma possível interação com outros sujeitos para falar a respeito.

Conforme Curty (2008) “Esse serviço pode ser considerado líder de vídeos *online* e a primeira opção para assistir e compartilhar vídeos originais globalmente por meio da web.” A biblioteca universitária pode fazer uso do *youtube* em paralelo à utilização do *flickr*, disponibilizando vídeos relacionados às suas atividades, treinamentos e eventos, como também vídeos que aproximem o usuário do ambiente físico da biblioteca, apresentando o acervo e a equipe da biblioteca.

Como no *flickr*, a biblioteca universitária não deve apenas se preocupar em disponibilizar os vídeos, é essencial fomentar a participação dos usuários na utilização dos recursos. Ao terem acesso aos vídeos, os usuários podem e devem ser estimulados a realizar comentários, compartilhando suas impressões e opiniões, o que demonstrará seu grau de satisfação com o acesso à informação. É importante que os usuários interajam com a biblioteca, sugerindo e criticando os conteúdos disponibilizados, de modo que a biblioteca possa avaliar e redimensionar seus serviços.

Já o *feeds – Really Simple Syndication (RSS)* consiste em um dispositivo que permite a seleção de informações que mais interessam aos sujeitos, de modo, que esses possam ter acesso mais fácil e rápido sem precisar visitar o *site* de onde a informação foi originada. Segundo Vieira, Carvalho, Lazzarin (2008),

[...] o programa RSS disponibiliza ao usuário, por meio de uma espécie de ‘assinatura’, somente o conteúdo selecionado de acordo com a sua necessidade, ou seja, ao invés de visitar os sites para saber as últimas atualizações, as informações vêm até ele permitindo examinar de forma rápida as novidades dos conteúdos condensados.

Esse dispositivo ao ser adotado pela biblioteca poderá ser disponibilizado tanto no *website* da biblioteca quanto em seus dispositivos de comunicação na *web*, a partir de um *link* que possibilita o acesso à página do dispositivo. Também existe a possibilidade da “assinatura” pelos usuários, que podem acompanhar esse *feed* (dispositivo) pelo “menu” favoritos, na barra de ferramentas do navegador. Dessa maneira, esse dispositivo agrega as informações que mais interessam aos usuários, auxiliando-os no acesso às informações de modo mais confortável.

Além dessas possibilidades, vinculadas ao acesso às informações, a biblioteca também pode proporcionar ao usuário a exposição de seus comentários no dispositivo. Aspecto que inclui o RSS no conjunto dos dispositivos da *web* social já apresentados. Assim, a principal

característica desse e de outros dispositivos da *web* social é a possibilidade de colaboração e exposição de ideias, opiniões e críticas realizadas pelos usuários. Assim a biblioteca universitária deve atuar nessa perspectiva, promovendo a participação mais ativa de seus usuários e a interação desses com a biblioteca, explorando esses dispositivos para isso.

O *social bookmarking* ou **marcadores sociais** é um dispositivo que permite a organização e recuperação de *links* possibilitando o acesso às páginas na *web*. Dessa maneira, o usuário cria uma lista com páginas na *web* que são de seu interesse, e de modo confortável poderá tanto ter acesso quanto compartilhar informações no momento em que desejar. Conforme Santos e Andrade (2010), através do *social bookmarking* ou marcadores sociais, “[...] as páginas Web são guardadas e classificadas com *tags* (palavras-chave), podendo ser encontradas online e serem partilhadas com outras pessoas que têm interesses em comum, sendo possível também a associação de comentários às mesmas [...]”

Esse dispositivo pode favorecer o acesso, a troca e a disseminação de informações na *web* pelos sujeitos. Além de fomentar o desenvolvimento de redes sociais, ao possibilitar que os sujeitos além de compartilhar informações também exponham seus comentários.

Segundo Santos e Andrade (2010), o *delicious* pode ser apresentado como um exemplo de sistema que utiliza marcadores sociais. Ao ser adotado pelas bibliotecas, o *delicious* pode ser utilizado como importante aliado nas atividades desenvolvidas no serviço de referência, por facilitar a disponibilização de informações na *web*, selecionadas a partir dos interesses dos usuários.

A biblioteca poderá utilizar o *delicious*, por exemplo, para apoiar um treinamento, palestra, seminários, entre outros eventos, realizados em seu ambiente físico ou virtual, disponibilizando e indicando informações na *web* para que os usuários possam ampliar o conhecimento produzido na atividade. Esse dispositivo também pode favorecer que os sujeitos interajam e discutam sobre as informações que tiveram acesso, o que pode auxiliar esses sujeitos a se apropriarem da informação.

No trabalho intitulado *Serviço de referência on-line: pressuposto para uma biblioteca 2.0*, os autores relatam o uso de dispositivos da *web* social no *site* do Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD) da biblioteca da Universidade Estadual Paulista (Unesp) do campus de Rio Claro. Entre os dispositivos utilizados, a biblioteca também adotou o *delicious* em 2010, com a criação de um perfil da biblioteca no dispositivo.

Esta ferramenta possibilitou aos bibliotecários adicionar endereços úteis para os usuários da comunidade acadêmica, formando assim um guia de fontes de informação. A atualização desse perfil se dá de forma constante, ou seja, cada vez que o bibliotecário toma conhecimento de uma fonte de informação ou site interessante ela é incluída no perfil. (MORAES et al., 2010).

A experiência da utilização do *delicious* na Biblioteca da Unesp, apresentada acima, aponta outro exemplo de uso desse dispositivo. Dessa maneira, as bibliotecas universitárias, como já realizam atividades que apoiam o acesso à informação, poderão ampliar essas ações disponibilizando aos usuários informações de credibilidade no ambiente da *web*, como por exemplo, *links* de acesso a revistas e/ou artigos científicos da área de conhecimento da biblioteca.

As bibliotecas universitárias precisam considerar a importância desses dispositivos de comunicação da *web* social para ressignificar e redimensionar suas atividades de mediação da informação, de modo que possam favorecer a interlocução, aproximação e interação entre a biblioteca e o usuário. Como reflete Blattmann e Silva (2007) “Se antes a web era estruturada por meio de sites que colocavam todo o conteúdo *on-line*, de maneira estática, sem oferecer a possibilidade de interação aos internautas, agora é possível criar uma conexão por meio das comunidades de usuários com interesses em comum, [...]”

A utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pela biblioteca universitária proporciona também o fortalecimento das relações entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Os usuários são motivados a interagir com o coletivo, trocar, comentar, debater as informações, auxiliando na formação de redes sociais que poderão promover uma nova dinâmica no acesso e uso da informação, favorecendo a apropriação da informação. Por outro lado, a biblioteca no ambiente *web* se relaciona mais intensamente com os usuários, e nessa relação mais direta, passando a apresentar uma postura mais acolhedora e descontraída, o que facilitará a aproximação com os usuários da comunidade acadêmica, mas também favorecerá a aproximação com o público em geral, expandindo o reconhecimento de sua função social na disseminação e acesso à informação científica para toda a sociedade.

No exame da literatura sobre os dispositivos de comunicação da *web* social, percebeu-se a necessidade da construção de um quadro síntese para uma visualização maior de suas características, apresentando as semelhanças e diferenças entre eles, como também o tipo de informações que mais facilmente podem ser disponibilizadas pelas bibliotecas através deles.

Quadro 1 – Principais características dos dispositivos de comunicação da *web social*

Dispositivos de comunicação da <i>web social</i>	Principais funções dos dispositivos		Tipo de informação mais disponibilizada
	Semelhanças	Diferenças	
Mensagens Instantâneas (<i>Chat</i>)	Esses dispositivos podem também ser agregados a dispositivos assíncronos, como o <i>facebook</i> e o <i>orkut</i> .	Interação em tempo real entre os sujeitos, com visibilidade restrita aos interlocutores.	Através desse dispositivo pode ocorrer a troca de qualquer tipo de informação. Dispositivo mais propício para esclarecer dúvidas
<i>Blog</i>	Favorece a interação entre os sujeitos, fortalecendo e ampliando a possibilidade de desenvolvimento de redes sociais.	Possibilita a disponibilização de textos de grandes dimensões ou reduzidas.	Esse dispositivo pode ser utilizado para divulgar informações sobre a biblioteca, eventos e notícias do campo do conhecimento em que a biblioteca trabalha.
<i>Twitter</i>	Possibilita a interlocução entre os sujeitos, aproximando usuários e bibliotecários e favorecendo a relação de sujeitos com afinidades.	Apenas é possível escrever pequenos textos de até 140 caracteres. Exige dos sujeitos a apresentação da informação de maneira breve e direta, característica que pode poupar o tempo dos sujeitos no acesso à informação.	Através desse dispositivo a biblioteca pode apresentar <i>links</i> de acesso às informações na <i>web</i> , como também notícias em geral.
<i>Wiki</i>	Permite que os sujeitos se tornem mais colaborativos, como também potencializa o trabalho coletivo.	Favorece a produção de textos, elaborados coletivamente, possibilitando que qualquer sujeito realize alterações.	É um dispositivo que mais especificamente pode apresentar informações sobre a biblioteca, suas atividades, equipe, fontes de informações do campo do conhecimento em que está ligada.
<i>Orkut</i>	Potencializa a participação dos usuários e a aproximação deles com a biblioteca, ampliando as possibilidades de interlocução.	Dispositivo mais direcionado a formação de redes sociais, por disponibilizar recursos como apresentação de auto-perfil, fotos, vídeos, recados, entre outras informações pessoais. Além de incentivar os usuários a desenvolverem uma lista de sujeitos que têm maior afinidade, adicionando-os a lista de contato pessoal.	A biblioteca pode disponibilizar informações textuais, imagéticas ou multimídias relacionadas ou não com a própria biblioteca, a exemplo, da apresentação de suas atividades de mediação da informação.
<i>Facebook</i>	Através desse dispositivo os sujeitos interagem entre si e com a biblioteca, favorecendo a aproximação de usuários com características comuns, potencializando a formação de redes sociais.	Dispositivo com as mesmas características do Orkut, direcionado a formação e desenvolvimento de redes sociais.	Como os dispositivos de comunicação da <i>web social</i> já apresentados, o <i>facebook</i> também disponibiliza informações tanto da biblioteca quanto de demais instituições, além das informações ligadas ao desenvolvimento da área do conhecimento da biblioteca, mantendo os usuários atualizados.

Quadro 1 – Principais características dos dispositivos de comunicação da *web social*

CONTINUAÇÃO			
Dispositivos de comunicação da <i>web social</i>	Principais funções dos dispositivos		Tipo de informação mais disponibilizada
	Semelhanças	Diferenças	
<i>Flickr</i>	Favorece a interação entre os usuários e deles com a biblioteca.	Possibilita a disponibilização, organização e o compartilhamento de imagens entre os sujeitos em ambiente virtual. Através da apresentação das imagens os usuários inscritos no dispositivo poderão comentar as fotos.	A biblioteca poderá disponibilizar imagens do seu ambiente físico, dos seus profissionais e das atividades desenvolvidas em seu espaço.
<i>Youtube</i>	Potencializa a formação e desenvolvimento de redes sociais, além da participação mais ativa dos usuários.	Permite a disponibilização, compartilhamento, acesso e comentários a vídeos na <i>web</i> .	A biblioteca pode criar vídeos que apresentem seu ambiente físico, as fontes de informações ou ainda esclarecendo como se desenvolvem as atividades em seu ambiente. Além disso, podem disponibilizar vídeos e imagens dos eventos que ocorrem em seu espaço, registrando-os e possibilitando que um maior número de usuários possa ter acesso.
<i>Feeds- RSS</i>	Favorece a comunicação e interação entre os sujeitos, como também permite que eles possam trocar informações.	Permite que os usuários tenham acesso às informações divulgadas pela biblioteca, mantendo-se atualizados sem a obrigatoriedade de visitarem a página da biblioteca.	Possibilita que a biblioteca apresente qualquer informação sobre suas atividades e eventos, como também outras informações de interesse dos usuários.
<i>Social bookmarking (delicious)</i>	Esse dispositivo apoia o acesso à informação de maneira mais rápida e dinâmica e possibilita que os sujeitos possam comentar essas informações, interagindo entre si.	A biblioteca pode organizar e disponibilizar <i>links</i> de acesso às páginas da <i>web</i> , favorecendo a recuperação dessas informações pelos usuários.	A biblioteca pode disponibilizar qualquer informação de interesse dos usuários.

Fonte: Dados da pesquisa.

Através do exame do agrupamento dos dispositivos, no quadro acima, é possível verificar que estes se distinguem principalmente pelo formato em que as informações são apresentadas. Por exemplo, a biblioteca poderá através do *flickr* apenas apresentar imagens, enquanto no *youtube* só se oferta informações apresentadas por imagens em movimento e sons. Na análise do Quadro 1 também se pode observar que esses dispositivos, em alguns casos, também mesclam funções, a exemplo do *facebook* e do *orkut*.

Quanto à semelhança entre os dispositivos, está sempre relacionada à promoção da participação e interação entre os usuários e deles com a biblioteca, assim como à possibilidade de trocas de informações entre os sujeitos, de maneira mais dinâmica e confortável. Assim, conclui-se que a adoção de cada um dos dispositivos deverá ser realizada a partir das necessidades da biblioteca, do perfil dos usuários e também da infraestrutura tecnológica que dispõe.

2.3 ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO ESPAÇO VIRTUAL: UMA REPRESENTAÇÃO DAS SUAS AÇÕES, COMO TAMBÉM DO SEU PAPEL

A biblioteca universitária deve constantemente avaliar suas atividades de mediação da informação, principalmente as atividades diretas, por meio das quais ocorre uma maior aproximação com os usuários e se estabelece uma relação mais próxima através da comunicação direta. A partir da preocupação com a interlocução mais ampla com o usuário e o desejo de favorecer a sua formação, a biblioteca universitária deve explorar mais intensamente os recursos da *web* social.

Vega (2007) classifica as bibliotecas quanto à relação com as tecnologias, apresentando três tipos de categorias de bibliotecas: passivas, ativas e interativas. Conforme o autor, as bibliotecas passivas utilizam os recursos digitais e sistemas eletrônicos para suas atividades internas, sem oferecer serviços a partir dos quais possam interagir com seus usuários através da *web*. Essas bibliotecas utilizam as tecnologias, por exemplo, para o desenvolvimento de coleções e organização da biblioteca, mas não utilizam esses dispositivos na aproximação com seus usuários, nem mesmo para manter uma comunicação mais direta com eles.

De outro modo, as bibliotecas ativas, fazem uso das tecnologias de maneira mais dinâmica, tanto como recurso para o desenvolvimento de suas atividades internas, quanto para prestar serviços aos seus usuários através da *web*. (VEGA, 2007). Através

do uso da tecnologia essas bibliotecas prestam serviços como: serviços de comunicação com os usuários, a exemplo de formulários, listas e correios, criação de bibliotecas digitais e repositórios, entre outras atividades.

Mas, como afirma Vega (2007), existe um terceiro tipo de relação entre as bibliotecas e as tecnologias, no qual as bibliotecas são interativas, utilizando as tecnologias como um meio de relacionamento com os usuários. As bibliotecas interativas oferecem e recebem informações, de modo que os usuários também possam participar, contribuindo com outros usuários apresentando conteúdos. Segundo o autor as bibliotecas interativas possuem uma atitude participativa quanto ao uso das tecnologias, criando espaços digitais para a troca de informações e documentos com os usuários.

Com base em Vega (2007) pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias devem avaliar e utilizar as tecnologias de modo interativo, favorecendo a aproximação, interlocução e colaboração com os usuários. Nesse sentido, as bibliotecas devem utilizar a *web* para organizar e gerenciar as atividades da biblioteca, para criar e desenvolver serviços que auxiliem os usuários, mas principalmente devem fazer uso dos dispositivos da *web* para estabelecer uma relação de troca e colaboração com os usuários, favorecendo que esse seja participante ativo do desenvolvimento da biblioteca, expondo suas ideias, necessidades e contribuições.

Vega (2007) afirma que as tecnologias sociais podem ser uma oportunidade para dinamizar as atividades da biblioteca e sua relação com os usuários. A biblioteca deve planejar oportunidades e possibilidades, adaptando o uso das tecnologias às suas necessidades. Essas ferramentas sociais devem ser vistas como instrumentos (nunca como fim). Esse autor recomenda que as bibliotecas adotem os serviços baseados na *web* social respondendo claramente três questões: quem será o responsável por administrar os serviços? Que conteúdos serão oferecidos? E, para quem será prestado o serviço? Segundo Vega (2007), a biblioteca não deve planejar esses serviços sem prever a recepção favorável dos usuários, e sem estabelecer compromissos de participação com os mesmos. Esta, conforme o autor é a característica que define as tecnologias participativas: a biblioteca trabalha com os usuários, não unicamente para os usuários.

Nesse contexto, a *web* e seus dispositivos de comunicação tornam-se importantes aliados para o desenvolvimento de novas atividades, como também na potencialização daquelas que já são desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias. É

necessário que as bibliotecas possam utilizar esses dispositivos da *web* em toda sua extensão, fazendo uso desses dispositivos de maneira interativa, permitindo a maior participação dos usuários nas atividades desenvolvidas por elas.

Quando a biblioteca utiliza os dispositivos de comunicação da *web* social e motiva seus usuários a participarem desses dispositivos, além de fortalecer a relação com eles, a biblioteca também estará ampliando a possibilidade desses terem acesso a um número maior de informações, identificando ambientes culturais e informacionais recomendados pela biblioteca, a exemplo de museus, centros de documentação, centros culturais, arquivos, etc, que trabalhem com informações de interesse dos usuários. Além disso, a biblioteca também poderá disponibilizar *links* de acesso a espaços virtuais e *sites* institucionais que disponibilizam informações de confiabilidade que podem apoiar os usuários em suas pesquisas. Nessa perspectiva, a biblioteca atua, como destaca Olinto (2008), favorecendo que os usuários através da rede tenham acesso a uma diversidade de fontes de informações e recursos.

Gilda Olinto, ao abordar o acesso à rede como fator de influência para mudanças positivas no desenvolvimento social, afirma que

A rede pode **contribuir para aumento do capital social do indivíduo e facilitar acesso deste a uma diversidade maior de fontes de informações e recursos**, tornando-o mais capaz e mais autônomo para tomar decisões que o beneficiam e que o tornam um cidadão mais competente. Além disso, estratégias individuais, familiares, institucionais e políticas públicas podem quebrar, e em alguns casos têm contribuído para isto, o círculo vicioso das desvantagens sociais que tendem a estar associadas ao acesso à rede. (OLINTO, 2008, p. 4, destaque nosso).

Assim, percebe-se o importante papel desempenhado pela rede na sociedade contemporânea, que também atribui a ela o objetivo de difundir informações. Neste aspecto a biblioteca pode utilizar a rede como facilitadora no contato com seus usuários, disponibilizando informações e permitindo que eles a utilizem para a ampliação do seu capital social, como destacou Olinto (2008).

As atividades da biblioteca devem favorecer o atendimento das necessidades informacionais dos usuários, mas a biblioteca deve estar atenta para que este objetivo não finde em si mesmo. O desenvolvimento dessas atividades tem também os objetivos de promover o crescimento social e favorecer o fortalecimento do olhar crítico do usuário que o estimulará a contribuir para o desenvolvimento de ações de crescimento social. Carlos Araújo (2008), ao explicitar-se sobre o posicionamento dos bibliotecários

frente às práticas sociais, afirma que “[...] pensa-se a prática profissional não mais sob a égide de um ‘fazer técnico, portanto neutro’, mas como um fazer necessariamente político.” Os bibliotecários devem atuar de maneira a desenvolver estratégias, inclusive no espaço virtual, que busquem o crescimento e o fortalecimento dos seus usuários na exploração e produção da informação.

Silva, Márdero e Claudio (1997), no artigo *Acompanhamento das bibliotecas na internet*, apresentaram a pesquisa realizada pelo IBICT em 1996, cujos resultados indicaram que estas ainda subutilizavam o espaço virtual, restringindo-se apenas a disponibilizar informações institucionais. Estes autores também apresentaram resultados de outra pesquisa desenvolvida em 1997 pela Secretaria Técnica do Grupo de Trabalho/Bibliotecas Virtuais do Comitê Gestor Internet no Brasil, que identificou a existência de 190 bibliotecas brasileiras com *sites* na internet, sendo que destas, 142 apresentavam apenas informações institucionais.

Na apresentação dos dados percentuais das bibliotecas brasileiras na internet, por categoria (nacional, especializada, universitária, pública e escolar), foi identificado por esses autores que, destas, as bibliotecas universitárias eram as que, em maior quantidade, estavam presentes no espaço virtual (68,94%). Este dado aponta a preocupação por parte destas bibliotecas em utilizar o espaço virtual, mesmo que ainda de maneira pouco satisfatória. Esses resultados foram tomados como parâmetro, de maneira que se pudesse apontar possíveis alterações ocorridas na atualidade no uso do ambiente virtual pelas bibliotecas universitárias.

No contexto da *web* social as bibliotecas brasileiras podem em seu ambiente virtual ampliar a interação com o usuário através dos dispositivos de comunicação, colaborando mais intensamente com seus usuários, ao favorecer o acesso e uso da informação. Nessa atuação mais dinâmica a biblioteca além de ressignificar o seu papel, pode atuar no desenvolvimento dos sujeitos sociais, na mudança da visão de utilização da internet, que passa a ser um dispositivo que vai além do entretenimento, possibilitando o acesso a informação que amplia o conhecimento.

Antunes (200?) apresenta de maneira breve o “desenvolvimento” das ações dos bibliotecários de referência, com relação a utilização de recursos que possibilitam o contato com os usuários, para além do ambiente físico das bibliotecas, e a forma pela qual esses bibliotecários passaram a interagir com seus usuários.

No primeiro momento, a autora faz menção ao afastamento entre bibliotecários e usuários, esclarecendo que o atendimento às necessidades dos usuários era fornecido com certo distanciamento. As atividades desenvolvidas na biblioteca não potencializavam a interação entre os usuários e bibliotecários, não existindo uma preocupação por parte dos bibliotecários em fortalecer a comunicação direta com os usuários. Em um segundo momento, os bibliotecários passaram a utilizar o telefone, o que destaca o início de uma maior interação entre bibliotecários e usuários. Seguindo a utilização deste vem o uso do correio eletrônico. Por exemplo, nesse momento, os bibliotecários passaram a responder as questões apresentadas pelos usuários através da *web*, a acolherem suas sugestões e críticas através desse espaço, ampliando as possibilidades de interlocução com eles.

Além desse crescimento no processo de comunicação entre bibliotecários e usuários, destaca-se uma nova atuação dos bibliotecários nas universidades, com o movimento pedagógico. Nessa perspectiva, o bibliotecário passou a ampliar suas atividades de mediação, preocupando-se com a formação dos usuários, atuando de modo a desenvolver as competências e habilidades dos sujeitos, com o objetivo de torná-los autônomos e proficientes em relação a informação. Estes passaram a interagir com seus usuários nas salas de aulas, a fim de ensinar e responder questões sobre o uso da informação.

Neste contexto descrito por Antunes, que se refere à realidade da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, é perceptível o quanto os bibliotecários das universidades públicas brasileiras necessitam repensar as suas atividades, a fim de passarem a estabelecer um diálogo mais consistente como seus usuários. Muitos bibliotecários ainda se enquadram na primeira situação apresentada por Antunes, sendo profissionais que ainda estão mais envolvidos com as atividades meio da biblioteca, como exemplo, o processamento técnico, e assumem de maneira insatisfatória o processo de comunicação com seus usuários.

As atividades administrativas e técnicas da biblioteca possuem um alto grau de importância para o melhor desempenho do bibliotecário no exercício da transferência da informação e na oferta de serviços de qualidade para os seus usuários. Todavia estas atividades não devem se sobrepor ao objetivo maior da biblioteca, que é o de suprir as necessidades dos usuários. Para a realização dessa atividade de importância, é imprescindível a atuação e a participação ativa do bibliotecário, e que este tenha

consciência do seu papel de mediador entre a informação que está no acervo e o usuário que dela necessita. Pois, como Almeida Júnior afirma, a informação

[...] não existe a priori, **ela não existe antes da relação usuário/suporte**, o que redundaria em defendermos que o profissional da informação trabalha com uma informação latente, uma 'quase-informação'. Preferimos chamá-la de 'proto-informação' uma vez que ela não é, ainda, uma informação. (2008, p. 10, destaque nosso).

Entende-se que o trabalho elaborado pelo bibliotecário de selecionar, catalogar, indexar, classificar os materiais que contêm informação registrada, só alcançará o objetivo e a importância caso venha a ser utilizado pelo usuário que necessita dessas informações. Por exemplo, o livro na estante da biblioteca não terá tanto valor quanto ao ser utilizado por alguém que resgate dele as informações de que precisa.

Assim, referindo-se ao papel de mediação realizado pelo profissional da informação, Espírito Santo (2006, p. 100) destaca que

O profissional da biblioteconomia, subsidiado por ferramentas, métodos e conceitos da área, organiza para propiciar o uso da informação documental em circulação. [...] As habilidades técnicas do profissional da informação são indispensáveis, mas é necessário pensar além das funções da informação registrada, transformando-a em conhecimento.

Neste sentido, observa-se a importância das atividades realizadas pelos bibliotecários, pois ao realizar a representação descritiva da informação, este permitirá o acesso mais rápido à informação presente em seu acervo. O bibliotecário deve ter consciência da relevância das técnicas para a organização da informação, mas, como ressalta Espírito Santo, deve pensar além, realizando suas atividades de forma a propiciar o uso dessa informação que possibilite a sua transformação em conhecimento.

Assim os bibliotecários devem ressignificar suas atividades e atuar de forma mais eficiente na comunicação com seus usuários, mostrando a eles o quanto eles podem ganhar ao utilizar a biblioteca, como espaço de esclarecimento das suas dúvidas e ampliação de seu conhecimento. Desta forma, as novas tecnologias podem vir a subsidiar este fazer do bibliotecário, tornando-se fortes aliadas na disseminação da informação, na comunicação e interlocução entre ele e seus usuários.

Amaral (2002) apontou, em sua pesquisa realizada com 141 *sites* de bibliotecas universitárias brasileiras, que não há uma exploração intensa desse ambiente por parte dessas bibliotecas. A autora afirmou ainda que praticamente não se realiza o processo de

comunicação nos *sites* das bibliotecas universitárias, concluindo que as bibliotecas universitárias brasileiras devem estar atentas para o fato de que seus *sites* possibilitam aos usuários, e de modo mais amplo à sociedade, uma representação das suas ações, como também do seu papel.

Gomes, na primeira fase de sua pesquisa, analisou as informações contidas em 953 *sites* de bibliotecas universitárias (517 federais e 436 estaduais), para identificar as atividades de mediação em apoio à leitura e escrita. Através de sua investigação foi identificada uma fraca mediação realizada por essas bibliotecas, especialmente no que tange à disponibilização de informações sobre a sua estrutura, como também a subutilização dos mecanismos de comunicação direta com os usuários.

Na pesquisa realizada por Santos (2009), que atingiu um universo de 141 bibliotecas das 14 universidades federais situadas na Região Nordeste, constatou-se que somente 14 (29,8%) delas disponibilizam de modo mais ativo o recurso de comunicação do “Fale conosco”, sendo que apenas 1 (2,1%) possui *blog* e uma outra (2,1%) possui uma comunidade no *orkut*. Nessa mesma pesquisa, quando se estabeleceu contatos através do “fale conosco”, observou-se uma comunicação fraca por parte das bibliotecas, que sem esclarecer as dúvidas colocadas, remetiam o usuário à consulta de partes do *site* que foram as mesmas que geraram a dúvida manifestada por ele no “fale conosco”, sem oferecer uma resposta concreta e precisa.

Aguiar e Silva (2010) realizaram um estudo sobre a utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social, como *facebook*, *orkut*, *myspace* e *ning*, pelas bibliotecas universitárias. Entre os objetivos dessa pesquisa, os autores buscaram observar como as bibliotecas universitárias do Brasil, Estados Unidos e Espanha estão utilizando esses dispositivos de comunicação, as informações disponibilizadas e o tipo de interação que é estabelecida com os usuários. Os autores identificaram que, grande parte das bibliotecas universitárias pesquisadas não utilizam os dispositivos de comunicação da *web* social (*facebook*, *orkut*, *myspace* e *ning*) de modo interativo e participativo, “A maioria somente as utilizam como um canal de comunicação de via única, ou seja, não se utilizam dos recursos interativos (fórum, enquetes, etc.), uma das principais características da Web 2.0.” (AGUIAR; SILVA, 2010).

Esses autores também identificaram que muitas das bibliotecas universitárias **não atualizam as informações** disponibilizadas e dessa maneira não conseguem atrair os usuários, conseqüentemente possuindo um baixo número de participantes inscritos

em seus dispositivos. Os autores chamam atenção para a necessidade das bibliotecas universitárias usarem as potencialidades das ferramentas de comunicação da *web* social, tornando-as mais atrativas. Além, de **divulgarem de modo mais intenso** entre os usuários, para que esses possam tomar conhecimento da existência dessas ferramentas utilizadas pelas bibliotecas. Por fim, afirmam a importância dos bibliotecários responsáveis pelos dispositivos conhecerem os princípios e fundamentos que norteiam as redes sociais, para uma utilização consciente dos *sites* de redes sociais.

Nessa perspectiva, também foi realizada por Souza, Gutierrez, Alvarez e Negrisoli (2010) outra pesquisa sobre a experiência de uma biblioteca universitária na implantação de um *blog*. Como um dos resultados desse trabalho os autores constataram o baixo acesso dos usuários ao *blog* implantado, o que comprometeu o êxito do mesmo. A solução encontrada foi à **realização de divulgação** contínua, a fim de informar os usuários e os atrair para o uso desse dispositivo. Entre as estratégias de divulgação do dispositivo foi inserido o *link* do *blog* no *site* da Biblioteca, nas notícias divulgadas na página da faculdade, além da utilização dos canais de comunicação do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP e da Biblioteca Virtual de Saúde Pública da BIREME.

A **atualização das informações** disponibilizadas no *blog* também foi outra estratégia apresentada para evitar o baixo acesso, observando que essa ação desperta o interesse dos que visitam e utilizam o dispositivo, além de motivar os bibliotecários na constante busca por informações que possam auxiliar a formação dos usuários, tornando esses profissionais também informados das mudanças que ocorrem na área do conhecimento em que atuam.

Dessa maneira, pode-se observar que tanto na pesquisa realizada por Souza, Gutierrez, Alvarez e Negrisoli (2010) quanto na pesquisa desenvolvida por Aguiar e Silva (2010) ficou evidenciada a importância das bibliotecas universitárias **divulgarem de modo intenso** a existência dos seus dispositivos entre os usuários. Outra constatação em ambas as pesquisas é sobre a necessidade de **atualização** das informações disponibilizadas, sendo uma ação que favorece a participação dos usuários nessas ferramentas.

Com base nas pesquisas citadas anteriormente, como também por se reconhecer a importância da *web* e dos dispositivos de comunicação da *web* social como apoio à comunicação mais direta entre bibliotecários e usuários, justificou-se a realização deste

trabalho que consistiu no levantamento exaustivo em todas as bibliotecas das universidades públicas para identificar aquelas que vêm utilizando recursos de comunicação como o “fale conosco”, listas e fóruns de discussão, *blog*, *twitter*, etc., como dispositivos de comunicação com seus usuários, verificando o modo como vem se dando esse uso para a mediação da informação.

3 A TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

A adoção dos métodos para o desenvolvimento de uma pesquisa científica deve antever a realização de um exercício bem elaborado, pois o quadro metodológico poderá indicar a melhor maneira de se atingir os objetivos traçados em uma pesquisa. Nesse sentido, a escolha por determinado conjunto de métodos deve ser refletida a partir do problema, da hipótese e dos objetivos formulados para o estudo. Segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 83) método é “[...] o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido [...]”

O **problema** estudado nesta pesquisa foi o de investigar: se e como as bibliotecas das universidades públicas federais e estaduais vêm utilizando os dispositivos de comunicação na *web*, para manter uma comunicação direta com seus usuários, intensificando o processo de interlocução que favorece a mediação da informação.

A partir da análise da problemática aqui abordada no contexto das bibliotecas universitárias, se formulou a **hipótese** de que, o uso dos dispositivos de comunicação na *web* pelas bibliotecas das universidades públicas federais e estaduais ainda é pouco freqüente e bastante limitado, sendo necessária a utilização mais intensiva desses dispositivos no sentido de uma interlocução capaz de estabelecer vínculos entre usuários e bibliotecários universitários que levem os primeiros a acessarem e utilizarem a informação com maior facilidade.

Dessa maneira, este estudo teve como **objetivo geral**: identificar e analisar como as bibliotecas universitárias federais e estaduais têm explorado os dispositivos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação.

Para alcançar esse objetivo geral, foram traçados como **objetivos específicos**:

- a) levantar quais os dispositivos de comunicação mais utilizados para interlocução direta com os usuários nos *websites* dessas bibliotecas;
- b) verificar se e como os bibliotecários respondem às questões apresentadas pelos usuários através desses dispositivos de comunicação em seus espaços virtuais;

- c) identificar se a resposta oferecida ao usuário pelo bibliotecário deixa alguma possibilidade de abertura para uma interlocução continuada.

Para alcançar esses objetivos se desenvolveu o delineamento da pesquisa com a descrição do método e técnicas adotadas, a definição do universo e os critérios de seleção da amostra, como também os instrumentos de coleta de dados, os procedimentos de coleta e tratamento das informações obtidas para o desenvolvimento deste estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada através da adoção do método do levantamento para identificação dos dispositivos de comunicação utilizados nos *websites* das bibliotecas, associado ao método de estudos de casos múltiplos para verificação do modo como esses dispositivos vêm sendo usados na mediação da informação.

3.1.1 Universo e amostra

Este trabalho teve como universo de investigação as bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras, todavia, por sua extensão tornou-se necessário trabalhar com uma amostra.

Para integrar a amostra, inicialmente, foram selecionados os *websites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais. Essa seleção se deveu ao entendimento que as bibliotecas centrais se constituem na universidade como referência para as bibliotecas setoriais, além de serem estas, que em alguns casos, coordenam as demais. As bibliotecas centrais também são, em muitos casos, as primeiras na experimentação e análise do uso de novos recursos técnicos e tecnológicos. Por outro lado, algumas universidades não possuem um sistema de bibliotecas, e sim uma única biblioteca destinada ao atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica, denominada de biblioteca central.

De outro modo, as universidades que possuem várias bibliotecas, distribuídas em suas unidades de ensino, formando sistemas de bibliotecas. Nesses casos, observou-se a existência de *websites* de sistemas de bibliotecas, que apresentam informações sobre todas as bibliotecas, tanto informações sobre a biblioteca central quanto informações sobre as bibliotecas setoriais. Esses *websites*, por representarem os sistemas de

bibliotecas, constituem-se também como referências para as bibliotecas setoriais. Assim, inferiu-se que são esses *websites*, de bibliotecas centrais e/ ou que representam os sistemas de bibliotecas que, em princípio, desenvolvem liderança na adoção e experimentação de novas ferramentas. Dessa maneira, a amostra selecionada para a realização da pesquisa foi composta pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas, tanto das universidades federais quanto das universidades estaduais, cujos nomes e distribuição pelas Regiões brasileiras se podem observar a seguir:

Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das IFES:

Norte	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Central da UFAC Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá Biblioteca Central da Universidade Federal do Amazonas Biblioteca Central da Universidade Federal rural da Amazônia Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará Biblioteca Universidade Federal de Rondônia Biblioteca Central da Universidade Federal de Roraima Biblioteca da Universidade Federal de Tocantins
Nordeste	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia Biblioteca Universitária Universidade Federal do Ceará Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão Biblioteca Central da Universidade Federal de Campina Grande Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco Biblioteca Central da Universidade Federal Rural de Pernambuco Sistema Integrado de Biblioteca Universidade Federal do Vale do São Francisco Biblioteca Central da Universidade Federal do Piauí Biblioteca Orlando Teixeira da Universidade federal Rural do Semi-árido Biblioteca Campus Angicos da Universidade Federal Rural do Semi-árido Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe
Centro-Oeste	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Central da Universidade de Brasília Biblioteca Central da Universidade Federal de Goiás Biblioteca Central da Universidade Federal de Mato Grosso Biblioteca Central da Universidade Federal da Grande Dourados Biblioteca Central da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
SUDESTE	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora Biblioteca Central da Universidade Federal de Lavras Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto Divisão de Biblioteca Universidade Federal de São João Del-Rei Biblioteca Central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia Biblioteca Central da Universidade Federal de Viçosa Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri Biblioteca Central da Universidade Federal de Alfenas Biblioteca Central da Universidade Federal de Itajubá Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro Núcleo de Documentação da Universidade Federal Fluminense Biblioteca Central da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro Biblioteca Central da Universidade Federal do ABC Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos Biblioteca Central da Universidade Federal de São Paulo

- SUL** {
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Tecnológica Federal do Paraná
 - Sistema de Administração de Bibliotecas da Fundação universidade Federal do Rio Grande
 - Biblioteca Central da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas
 - Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul
 - Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Maria
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pampa
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina

Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das IES Estaduais:

- Norte** {
- Biblioteca da Universidade do Estado do Amazonas
 - Biblioteca da Universidade do Estado do Amapá
 - Biblioteca Central da Universidade do Estado do Pará
 - Multiteca Central da Universidade Estadual de Roraima
 - Biblioteca da Fundação Universidade do Tocantins
- Nordeste** {
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana
 - Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão
 - Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba
 - Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
 - Biblioteca Central da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
 - Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Cruz
 - Biblioteca da Universidade Estadual do Piauí
 - Biblioteca Central da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Alagoas
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado da Bahia
 - Biblioteca Central da Universidade de Pernambuco
 - Biblioteca Central da Universidade Regional do Cariri
 - Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual Vale do Acaraú
- Centro-Oeste** {
- Biblioteca da Universidade Estadual de Goiás
 - Divisão de Bibliotecas da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
 - Coordenadoria Central de Bibliotecas da Universidade do Estado de Mato Grosso

Sudeste

USP

Bibliotecas da Universidade do Estado de Minas Gerais
 Biblioteca da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - CBB
 Biblioteca da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - CCH
 Biblioteca da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - CCTA
 Biblioteca da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - CCT
 Rede Sirius de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro
 Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"
 Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas
 Biblioteca Central da Universidade Estadual de Campinas
 Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Montes Claros
 Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo
 Biblioteca do Campus Luiz de Queiroz (Piracicaba) (ESALQ)
 Biblioteca do Campus de Ribeirão Preto (BCRP)
 Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA)
 Biblioteca da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH)
 Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes (ECA)
 Biblioteca da Faculdade de Direito (FD)
 Biblioteca da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH)
 Biblioteca do Instituto de Estudos Brasileiros (IEB)
 Biblioteca do Museu de Arqueologia e Etnologia (MAE)
 Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC)
 Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)
 Biblioteca do Centro de Divulgação Científica e Cultural (CDCC)
 Biblioteca do Museu de Arte Contemporânea (MAC)
 Biblioteca da Faculdade de Educação (FE)
 Biblioteca do Museu Paulista (MP)
 Biblioteca do Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas (IAG)
 Biblioteca do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC)
 Biblioteca do Instituto de Matemática e Estatística (IME)
 Biblioteca da Escola de Engenharia de Lorena (EEL)
 Biblioteca da Escola Politécnica (EP)
 Biblioteca da Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos - Pirassununga (FZEA)
 Biblioteca do Instituto de Eletrotécnica e Energia (IEE)
 Biblioteca do Instituto de Física (IF)
 Biblioteca do Instituto de Física de São Carlos (IFSC)
 Biblioteca do Instituto de Geociências (IGC)
 Biblioteca do Conjunto das Químicas (CQ)
 Biblioteca do Instituto de Química de São Carlos (IQSC)
 Biblioteca do Centro de Biologia Marinha (CEBIMAR)
 Biblioteca do Instituto de Biociências (IB)
 Biblioteca do Instituto de Ciências Biomédicas (ICB)
 Biblioteca do Museu de Zoologia (MZ)
 Biblioteca do Campus Luiz de Queiroz (Piracicaba) (CENA)
 Biblioteca da Escola de Educação Física e Esporte (EEFE)
 Biblioteca da Escola de Enfermagem (EE)
 Biblioteca da Faculdade de Medicina (FM)
 Biblioteca do Hospital Universitário (HU)
 Biblioteca da Faculdade de Odontologia (FO)
 Biblioteca da Faculdade de Odontologia de Bauru (FOB)
 Biblioteca do Instituto Oceanográfico (IO)
 Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ)
 Biblioteca da Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos - Pirassununga (FZEA)
 Biblioteca do Instituto de Psicologia (IP)
 Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública (FSP)

SUL	}	Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina
		Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina
		Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Maringá
		Biblioteca Central da Universidade Estadual de Maringá
		Biblioteca Central "Prof. Faris Michael" Universidade Estadual de Ponta Grossa
		Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul
		Biblioteca Central da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul
		Biblioteca Central da Universidade Estadual do Centro Oeste do Paraná
		Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Oeste do Paraná
		Biblioteca Central da Universidade Estadual do Oeste do Paraná Marechal Cândido Rondon
		Biblioteca Central da Universidade Estadual do Oeste do Paraná Cascavel
		Biblioteca Central da Universidade Estadual do Oeste do Paraná Toledo
Biblioteca Central da Universidade Estadual do Oeste do Paraná Foz do Iguaçu		

A partir da observação e análise dos *websites* dessas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, pôde-se desenvolver a pesquisa. Na análise dos *websites* foram identificados os dispositivos de comunicação utilizados pelas bibliotecas, observando-se e analisando-se, a partir da sub-amostra composta por 54 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que utilizam os dispositivos da *web* social para o estabelecimento da comunicação entre bibliotecários e usuários. Definida a amostra, partiu-se para a definição das técnicas de obtenção dos dados e para a elaboração dos instrumentos de coleta de dados.

3.1.2 Técnicas e Instrumentos de coleta de dados

A técnica da observação direta e intensiva dos *websites* foi adotada para análise do uso desses dispositivos e se o mesmo tem ampliado a mediação realizada pela biblioteca para o acesso e uso da informação. Para a realização dessa atividade foram desenvolvidos dois formulários com o objetivo de nortear e registrar as informações coletadas nas visitas e observação dos *websites*.

O primeiro formulário (Apêndice A) foi elaborado para favorecer a identificação e o levantamento dos dispositivos de comunicação disponibilizados nos *websites* de bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das universidades públicas. Esse formulário também permitiu identificar se as bibliotecas, ao disponibilizarem esses dispositivos,

esclarecem o objetivo desses recursos. Dessa maneira, foi possível selecionar uma subamostra que mais se aproximava dos objetivos de investigação desta pesquisa.

O segundo formulário (Apêndice B) auxiliou na identificação de como se estabeleciam as comunicações nesses dispositivos e de que maneira os representantes das bibliotecas costumavam formular suas respostas, verificando também que tipo de conteúdo era disponibilizado com maior frequência e em maior número. Também a partir das informações registradas no segundo formulário se buscou avaliar as possibilidades de abertura, a partir da comunicação estabelecida, para ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução entre usuários e biblioteca.

A partir dessas observações foram identificadas algumas lacunas que não foram respondidas apenas com as informações coletadas, optando-se pela adoção da técnica de aplicação de questionário junto aos bibliotecários, tendo sido elaborado o questionário (Apêndice C), cujas questões visaram a obtenção de informações sobre a gestão e desenvolvimento dos seus dispositivos de comunicação. Construídos os instrumentos, a partir da definição das técnicas, partiu-se para os procedimentos de coleta de dados.

3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

No primeiro momento da realização da coleta de dados foi realizado um levantamento inicial para a identificação das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), através do *site* da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES), como também foram identificadas as Instituições de Ensino Superior (IES) estaduais, através da consulta ao *site* da Associação Brasileira dos Reitores das Universidades Estaduais e Municipais (ABRUEM). A partir dessas informações foi possível a identificação dos *websites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais, com o objetivo de identificar a totalidade dos *websites* dessas bibliotecas.

Na segunda etapa da pesquisa, a partir da realização das visitas aos *websites* das bibliotecas centras e sistemas de bibliotecas dessas universidades, com o auxílio do formulário apresentado no Apêndice (A), foram identificados os dispositivos de comunicação disponibilizados nos *websites* dessas bibliotecas. Dessa maneira, se pôde estabelecer uma subamostra constituída pelos *websites* de bibliotecas centras e sistemas de bibliotecas das universidades públicas que utilizam os dispositivos de comunicação da *web* social para comunicação com os usuários.

A partir dessa seleção se pôde investigar junto as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, e com o auxílio de um segundo formulário, o tipo de interlocução que ocorria com maior frequência e de que maneira os bibliotecários costumavam formular suas respostas. Também se buscou avaliar as possibilidades de abertura para ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução entre usuários e biblioteca.

Os resultados dessa segunda etapa da pesquisa indicaram a necessidade de maiores esclarecimentos sobre a gestão e o desenvolvimento dos dispositivos de comunicação da *web* social, desdobrando-se em mais uma etapa da pesquisa, com a aplicação do questionário (Apêndice C) junto aos bibliotecários que atuam nas bibliotecas dessa subamostra, integrada por 54 bibliotecas.

A aplicação do questionário foi realizada através da internet, utilizando-se os *emails* institucionais obtidos na etapa anterior. Cada questionário foi encaminhado com uma mensagem apresentando a pesquisa (Apêndice D) e que também encaminhou o termo de autorização para o uso das informações prestadas pelos respondentes neste trabalho (Apêndice E). Todavia, do conjunto de 54 bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES que utilizam os dispositivos para estabelecer comunicação com seus usuários, apenas 15 delas retornaram o questionário respondido, conforme se pode verificar no quadro abaixo:

Quadro 2 – Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que responderam ao questionário

Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das IES Estaduais e das IFES
Biblioteca Central da UFSM
Biblioteca Central da UEL
Biblioteca Central da UFPB
Biblioteca Universitária da UFC
Sistema de Bibliotecas da UFG
Biblioteca Central da UFCSPA
Biblioteca Central da UFRGS
Biblioteca do CENA/ USP
Biblioteca do IP/ USP
Biblioteca da FO/ USP
Biblioteca da EEL/ USP
Biblioteca FEA/ USP
Biblioteca do ICMC/ USP
Biblioteca da FSP/ USP
Divisão de Biblioteca da ESALQ/USP

A partir dos questionários respondidos obteve-se, mesmo que em dimensão reduzida, a percepção dos bibliotecários, tanto em relação a questões vinculadas à gestão quanto à dinâmica de utilização dos dispositivos de comunicação para interação com os usuários.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS

Os procedimentos de análise dos dados coletados foram tanto quantitativos quanto qualitativos, pois, no primeiro momento se identificou e quantificou os dispositivos de comunicação utilizados nos *websites* das bibliotecas. Já no segundo momento foi observada a comunicação e interação desenvolvidas entre bibliotecários e usuários, além da identificação dos conteúdos disponibilizados nos dispositivos pelos representantes das bibliotecas, por meio de uma análise qualitativa a partir da adoção da técnica da análise do discurso construído nessa interlocução.

Após a observação direta tanto aos *sites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES quanto dos seus dispositivos de comunicação, em cada uma das etapas da pesquisa foram tratados quantitativamente os dados registrados nos formulários. Atividade que possibilitou, posteriormente, o desenvolvimento das Tabelas apresentadas neste trabalho. No entanto, na etapa de investigação da comunicação realizada nesses dispositivos da *web* social, especialmente na análise das interlocuções realizadas entre os representantes das bibliotecas e os usuários, os dados obtidos receberam um tratamento qualitativo.

Na etapa relativa ao tratamento das informações obtidas através da aplicação dos questionários, além da análise qualitativa de interpretação das respostas oferecidas pelos representantes das bibliotecas, também foi adotada a abordagem quantitativa de dados identificados nas respostas que eram passíveis de quantificação.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Como resultado do *survey* realizado junto aos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais, identificou-se que, em relação às bibliotecas das universidades estaduais, a Região Sudeste é a que possui maior número de *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de biblioteca (54), enquanto as regiões Centro-Oeste (3) e a região Norte (5) são as que possuem um menor número, como se pode verificar na Figura 2.

Quanto à distribuição dos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas nas universidades federais, verificou-se que mais uma vez a Região Sudeste é a que possui o maior número (19) de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas, como também as regiões Centro-Oeste (5) e a região Norte (8) são as que possuem o menor número de *websites*, dado que aproxima a realidade das universidades estaduais e federais dessas regiões.

Figura 2
Distribuição dos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas nas universidades federais e estaduais por regiões do Brasil



No que se refere às IES é importante chamar atenção para o Sudeste, já que a totalidade das bibliotecas centrais/ sistemas encontradas nessa região (54), refere-se ao somatório das diversas bibliotecas centrais/ sistemas de IES Estaduais, incluindo aquelas pertencentes à Universidade de São Paulo (USP). Ao visualizar o *site* do Sistema de Bibliotecas da USP se pode perceber a existência de três grupos de bibliotecas por área do conhecimento: ciências humanas, ciências exatas e tecnologia, ciências biológicas. Ao acionar algum dos três *links* referentes a esses grupos, o usuário é encaminhado a uma página onde são apresentados os nomes das bibliotecas alinhados à esquerda da tela e, subordinados a esses, figuram os nomes de outras bibliotecas, conforme se pode verificar na Figura 3, sugerindo que estas últimas estão sob a coordenação daquelas cujos nomes vêm em destaque à margem esquerda. Assim, constata-se que somente a USP possui a maior parte das bibliotecas nas IES que desempenham um papel de coordenação nas universidades da Região Sudeste (44).

Figura 3
Tela indicadora da estrutura hierárquica das bibliotecas da USP



Fonte: Dados da pesquisa.

Para o melhor entendimento da distribuição percentual dos *sites* de bibliotecas centrais e de sistemas de bibliotecas nas universidades públicas brasileiras, pode-se

examinar a Tabela 1 na qual é possível constatar essa distribuição entre as IFES (33,9 %) e as IES Estaduais (60%).

Tabela 1
Distribuição percentual das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas de universidades públicas nas Regiões do Brasil

Regiões brasileiras	Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES		Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais	
	N	%	N	%
Norte	8	14,3	5	5,6
Nordeste	15	26,8	15	16,7
Sudeste	19	33,9	54*	60,0
Sul	9	16,1	13	14,4
Centro-Oeste	5	8,9	3	3,3
Totais	(56)	(100)	(90)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

*Nota: Dessas 54 bibliotecas da Região Sudeste, 44 pertencem à USP.

Por outro lado, também se observa na Tabela 1, que as Regiões Centro-Oeste (IFES - 8,9% - IES - 3,3%) e Norte (IFES - 14,3% - IES - 5,6%) são as que têm um menor percentual de bibliotecas centrais e de sistemas de bibliotecas, tanto nas IFES quanto nas IES estaduais.

Com a visita em cada um dos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistema de bibliotecas foi possível identificar que parte daqueles pertencentes às IES Estaduais (4), encontrava-se em construção/ fora do ar, conforme se pode verificar na Tabela 2. Dessa maneira, dos 146 *sites* de bibliotecas dessa natureza, 9 deles não puderam ser visitados, sendo que 5 não foram encontrados e 4 estão em construção ou fora do ar. Pôde-se perceber que estas bibliotecas, centrais ou os sistemas de bibliotecas, por serem órgãos coordenadores do conjunto das bibliotecas dessas universidades, deveriam investir mais na criação e manutenção dos seus ambientes virtuais, assegurando uma interlocução mais contínua com seus usuários.

Tabela 2
Distribuição percentual da situação dos *sites*
das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas (jan./jun.2011)

Regiões Brasileiras	Sites encontrados				Sites não encontrados				Sites em construção/fora do ar			
	IFES		IES Estaduais		IFES		IES Estaduais		IFES		IES Estaduais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Norte	6	11,1	3	3,6	2	100,0	0	0	0	0	2	50,0
Nordeste	15	27,8	11	13,3	0	0	2	66,7	0	0	2	50,0
Sudeste	19	35,2	54	65,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sul	9	16,7	13	15,7	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro-Oeste	5	9,2	2	2,4	0	0	1	33,3	0	0	0	0
Totais parciais	(54)	(100)	(83)	(100)	(2)	(100,0)	(3)	(100)	(0)	(0)	(4)	(100)
Totais em %	(39,4)		(60,6)		(40,0)		(60,0)		(0)		(100,0)	
Total de casos	(137)				(5)				(4)			
Total Geral	(146)											

Fonte: Dados da pesquisa.

Vale destacar que a não localização de alguns *sites* de bibliotecas centrais e de sistemas de bibliotecas pode estar relacionada a problemas de visibilidade em função da apresentação deles nos *sites* das universidades. Por outro lado, se esse foi o motivo da não localização do *site*, este pode ser um indicativo de que, talvez, essas bibliotecas não estejam atentas em tornar os *links* de acesso para seus *sites* rapidamente identificados. Assim, a não localização desses *links* nesta pesquisa permite a inferência de que, provavelmente os usuários dessas bibliotecas enfrentem o mesmo problema quando buscam acessá-las na *web*.

Como se pode observar na Tabela 3, das 146 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas identificadas no levantamento, 137 delas tinham *sites* acessíveis na ocasião da pesquisa. Por outro lado, desses 137 *sites*, 8 deles direcionavam os usuários a catálogos *online*, limitando o contato com o universo da biblioteca, ao contato com a descrição da sua coleção, não apresentando seus serviços, produtos e os espaços de interlocução por meio dos quais o usuário pode interagir com a biblioteca. Nestes casos os usuários não contam com um espaço de interlocução direta com as bibliotecas centrais ou sistemas de bibliotecas no ambiente virtual, tendo reduzida a possibilidade de dialogar e explorar mais intensamente a potencialidade desse espaço de conhecimento e cultura. Conforme os dados apresentado na Tabela 3, observa-se que os *sites* encontrados de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas da Região Centro-Oeste, em sua totalidade (7), oferecem diversas informações aos usuários, sendo que 5

deles pertencem às IFES (10%) e 2 (2,5%) às IES Estaduais, não se limitando apenas a oferecer um *link* de acesso ao catálogo *online*.

Tabela 3
Distribuição percentual dos *sites* de bibliotecas centrais e /ou sistemas de bibliotecas de acordo com o tipo de apresentação das informações (jan./jun. 2011)

Regiões brasileiras	Links de sites que redirecionam apenas para o catálogo				Sites encontrados que oferecem diversas informações			
	IFES		IES Estaduais		IFES		IES Estaduais	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Norte	1	25,0	1	25,0	5	10,0	2	2,5
Nordeste	1	25,0	1	25,0	14	28,0	10	12,7
Sudeste	0	0	1	25,0	19	38,0	53	67,1
Sul	2	50,0	1	25,0	7	14,0	12	15,2
Centro-Oeste	0	0	0	0	5	10,0	2	2,5
Totais parciais	(4)	(100)	(4)	(100)	(50)	(100)	(79)	(100)
Totais em %	(50,0)		(50,0)		(38,8)		(61,2)	
Total de casos	(8)				(129)			
Total Geral	(137)							

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda no que se refere à Tabela 3, pode-se verificar que a Região Sudeste também se destaca em relação à maior quantidade de *sites* encontrados de bibliotecas centrais e/ou sistemas que oferecem diversas informações além dos *links* que direcionam os usuários para os seus catálogos, sendo que 38% deles pertencem às IFES e 67,1% às IES Estaduais.

Quando a biblioteca opta por disponibilizar um *link* na página da universidade denominado “biblioteca” faz com que o usuário parta do pressuposto que nesse espaço ela apresentará, ao menos, as informações básicas sobre o seu funcionamento, permitindo um conforto maior no acesso a biblioteca, já que nesse ambiente virtual o usuário pode obter elementos que facilitem o seu planejamento de visitas locais, de consulta ao catálogo *online*, busca dos itens para leitura, identificação dos produtos e serviços que pode explorar para melhor desenvolver seus estudos e, até mesmo, os horários de funcionamento e profissionais aos quais deve se dirigir.

Quanto à oferta de dispositivos de comunicação das 129 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que oferecem diversas informações em seus *sites*, 91 delas disponibilizam algum tipo de dispositivo que permite uma interação direta com seus usuários, conforme se pode observar na Tabela 4. Desses 91 *sites*, 39 deles (42,9%)

pertencem às bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e 52 (57,1%) pertencem às bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais. Em relação à distribuição das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES por Regiões do Brasil, no que tange ao uso dos dispositivos de comunicação em seus *sites*, as bibliotecas das Regiões Sudeste (15- 38,5%) e Nordeste (13 – 33,3%) são as que mais se destacam. Essas Regiões também possuem o maior número de bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas pertencentes às IES Estaduais que utilizam dispositivos de comunicação, sendo que dessas 40 (76,9%) pertencem à Região Sudeste e 6 (11,6%) à Região Nordeste.

Tabela 4
Distribuição percentual dos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que utilizam algum tipo de dispositivo de comunicação

Regiões brasileiras	Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES		Bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais	
	N	%	N	%
Norte	1	2,6	0	0
Nordeste	13	33,3	6	11,6
Sudeste	15	38,5	40	76,9
Sul	8	20,5	5	9,6
Centro-Oeste	2	5,1	1	1,9
Totais parciais	(39)	(100)	(52)	(100)
Totais em %	(42,9)		(57,1)	
Total geral de <i>sites</i> de bibliotecas que oferecem dispositivos de comunicação	(91)			
Total geral de <i>sites</i> de bibliotecas que oferecem diversas informações	(129)			

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando que essas 91 bibliotecas podem estar disponibilizando informações esclarecedoras para o uso dos seus produtos e serviços, como também orientando a busca da informação, estabelecendo comunicação direta que favorece a interlocução com os usuários através desses dispositivos, acredita-se que elas têm maiores possibilidades de promoção do espaço do debate e colaboração.

Os dispositivos de comunicação da *web* 1.0 e, em especial, da *web* social favorecem a construção de um ambiente colaborativo. Dispositivos como lista de discussão, “fale conosco”, *blog*, *twitter*, *orkut*, *facebook*, se constituem em recursos importantes para deflagrar o processo de mediação da informação. Assim, o exame dos

dispositivos de comunicação, tanto da *web* 1.0 quanto da *web* social, tornou-se importante para que se pudesse avaliar em que medida as bibliotecas universitárias referenciais (centrais e os sistemas de bibliotecas) estão empenhadas em promover uma maior interlocução com seus usuários.

Os dispositivos da *web* 1.0 se caracterizam como recursos textuais e “estáticos” por não potencializarem a interação, o debate mais intenso e a construção colaborativa, embora favoreçam algum tipo de acesso à informação, permitindo que os usuários exponham suas dúvidas.

Quanto à oferta desses dispositivos de comunicação da *web* 1.0, a Tabela 5 demonstra que foram realizadas 92 ofertas, tendo sido 38 delas realizadas pelas bibliotecas das IFES e 54 pelas bibliotecas das IES Estaduais. Talvez esse número reduzido de ofertas esteja associado ao fato de que esses dispositivos, além de permitirem apenas uma comunicação assíncrona, tendem a ser pouco utilizados pelos usuários que utilizam com maior frequência os dispositivos de comunicação da *web* social.

Tabela 5
Distribuição percentual da oferta de dispositivos de comunicação da *web* 1.0 nos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> 1.0	Bibliotecas centrais/ sistemas de bibliotecas				Total por tipo de dispositivo	
	IFES		IES Estaduais		N	%
	N	%	N	%		
Fale Conosco	23	60,5	43	79,6	66	71,7
Lista/ Fórum de discussão	1	2,6	0	0	1	1,1
Perguntas/ dúvidas frequentes	8	21,1	9	16,7	17	18,5
Enquetes	6	15,8	2	3,7	8	8,7
Totais parciais	(38)	(100)	(54)	(100)		
Total geral de ofertas	(92)					

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda observando a Tabela 5, verifica-se que, das 38 disponibilizações de algum tipo de dispositivo da *web* 1.0 nos *sites* das bibliotecas das IFES, a maior parte das ofertas refere-se ao “fale conosco” (23 – 60,5%) e 8 delas (21,1%) ao recurso de “perguntas ou dúvidas frequentes”. Por outro lado, na análise das bibliotecas das IES Estaduais foi constatado que a oferta desses mesmos dispositivos também se apresenta em maior número, sendo que 43 delas (79,6%) correspondem ao “fale conosco” e 9

(16,7%) ao recurso de “perguntas ou dúvidas frequentes”. Esse resultado guarda semelhança com aquele obtido junto às bibliotecas das IFES. Nos dois contextos o “fale conosco” vem sendo a opção mais utilizada da *web* 1.0. Das 73 ofertas desse tipo de dispositivo realizadas, 66 delas (71,7%) foram do “fale conosco”.

Por outro lado, ao examinar o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES, se percebe certo avanço em relação às pesquisas anteriores, já que dos 91 *sites* de bibliotecas examinados que possuem algum tipo de dispositivo de comunicação (IFES - 39 / IES Estaduais - 52) realizam um total de 103 ofertas de dispositivos de comunicação da *web* social, como se pode observar na Tabela 6.

Tabela 6
Distribuição percentual da oferta de dispositivos de comunicação da *web* social nos *sites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Bibliotecas centrais/ sistemas de bibliotecas				Total por tipo de dispositivo	
	IFES		IES Estaduais			
	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>	0	0	1	1,7	1	0,9
<i>Twitter</i>	18	40,0	22	37,9	40	38,8
<i>Blog</i>	8	17,8	16	27,6	24	23,3
<i>Youtube</i>	2	4,5	0	0	2	1,9
<i>Wiki</i>	0	0	2	3,4	2	1,9
<i>Flickr</i>	3	6,7	3	5,2	6	5,8
<i>RSS</i>	2	4,5	6	10,3	8	7,8
<i>Facebook</i>	10	22,2	7	12,1	17	16,5
<i>Delicious</i>	1	2,2	0	0	1	0,9
<i>Knol</i>	0	0	1	1,7	1	0,9
<i>Formspring</i>	1	2,2	0	0	1	0,9
Totais parciais	(45)	(100)	(58)	(100)		
Total geral de ofertas	(103)					

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda analisando a Tabela 6, verifica-se que das 45 ofertas de dispositivos da *web* social nos *sites* das bibliotecas das IFES, a maior parte delas corresponde ao *twitter* (18 - 40,0%), ao *facebook* (10 - 22,2%) e ao *blog* (8 - 17,8%), resultados semelhantes aos obtidos junto às bibliotecas das IES Estaduais, onde 22 ofertas dizem respeito ao *twitter* (37,9%), 16 ao *blog* (27,6%) e 7 ao *facebook* (12,1%). Apesar de existir uma inversão quanto ao lugar ocupado pelo *blog* e *facebook* nas bibliotecas das IES Estaduais (*facebook* – 12,1% - *blog* – 27,6%) e das IFES (*blog*– 17,8% - *facebook* –

22,2%), observa-se que depois do *twitter*, esses dispositivos são os que mais se destacam quanto à utilização pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades públicas brasileiras.

Por outro lado, em uma análise comparativa das informações apresentadas na Tabela 5 com aquelas demonstradas na Tabela 6 verifica-se que, entre os dispositivos da *web* 1.0, o “fale conosco” é o mais utilizado pelas bibliotecas centrais/ sistemas das IES brasileiras (66 – 71,7%), valores superiores ao uso dos dispositivos da *web* social. Já entre estes últimos, o mais utilizado é o *twitter* (40 – 38,8%). A partir desses dados se pode inferir que a comunicação nos espaços virtuais dessas unidades de informação ainda se encontra em um estágio “usuário \longleftrightarrow biblioteca”, não ampliando a comunicação para um contexto mais colaborativo e participativo, através do uso dos recursos da *web* social, condição estimuladora da formação e do desenvolvimento de redes sociais, onde a troca de informações e o debate podem ser potencializados.

De qualquer modo, esses resultados sinalizam alguma evolução no uso dos dispositivos de comunicação na *web* pelas bibliotecas centrais e/ ou sistemas de bibliotecas das universidades brasileiras. Ainda que quantitativamente o número de bibliotecas universitárias referenciais (centrais e os sistemas de bibliotecas) que fazem uso desses recursos não esteja perto dos níveis percentuais que poderiam ser considerados como ideais.

Outro dado que deve ser destacado foi a identificação, no período de investigação dessa pesquisa, de apenas 7 *sites* de bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP) que disponibilizam o dispositivo de mensagem instantânea (*chat*), oferecendo atendimento *online* para os usuários, conforme se pode verificar no exemplo apresentado na Figura 4:

Figura 4
Link de acesso ao dispositivo de atendimento *online* (chat)
de uma das bibliotecas da USP



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme se exemplifica, na imagem acima (Figura 4), a disponibilização desse dispositivo de comunicação oferece a possibilidade dos usuários interagirem com a biblioteca através de mensagens simultâneas, possibilitando que eles exponham suas dúvidas, sugestões e necessidades informacionais em tempo real. Também se pode observar que esses dispositivos possuem dias e horário de funcionamento determinados, dessa maneira, antes do horário de funcionamento o dispositivo tem a mesma funcionalidade de um “fale conosco”, ou seja, os usuários podem apresentar seus questionamentos, que só serão respondidos no tempo em que o receptor, o bibliotecário, ativar o dispositivo e acessar as mensagens enviadas.

Na Figura 5 é apresentado o mesmo dispositivo em horário de funcionamento, quando os usuários têm a possibilidade de entrar em contato com o bibliotecário em tempo real, já que no dispositivo existe a informação de que o bibliotecário está *online*.

Figura 5
Link de acesso ao dispositivo de atendimento *online* (chat)
de uma das bibliotecas da USP



Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar desse dispositivo de comunicação ser considerado da *web* social, por ampliar a interação entre os sujeitos, quebrando as barreiras de tempo e espaço, deve-se destacar que ele não potencializa a interação coletiva. Contudo esse dispositivo de comunicação tem um papel importante por poupar o tempo do usuário quando está *online*, já que este não precisará aguardar o envio posterior de uma resposta à sua pergunta, além de ampliar as possibilidades de interlocução entre bibliotecários e usuários.

Para melhor ilustrar a utilização dos dispositivos de comunicação de atendimento *online*, disponíveis nos *sites* das bibliotecas da USP, foi realizada por esta pesquisadora uma interlocução com uma dessas bibliotecas através desse tipo de dispositivo, quando se constatou a possibilidade de se desenvolver uma interlocução na qual foi possível manifestar mais de uma dúvida, obtendo-se respostas para todas.

Essa experiência é apresentada nas Figuras 6, 7, 8 e 9 que, além de demonstrarem o tipo de interlocução realizada, também expõem o “passo a passo” da utilização do dispositivo.

Ao acionar o *link* disponível na página principal do *site* da biblioteca, conforme se pode observar na Figura 6, o usuário tem acesso a uma página que apresenta alguns campos a serem preenchidos, dois deles obrigatórios.

Figura 6
Link de acesso ao dispositivo de atendimento online (chat)
de uma das bibliotecas da USP



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao concluir o preenchimento, o usuário aciona o dispositivo através de um *link* denominado “começar *chat*”, iniciando a interação com o bibliotecário, conforme se pode verificar nas Figuras 7 e 8.

Figura 7
Página de acesso ao dispositivo de atendimento *online* (chat)

eca Atendimento Online

eca

Chat de atendimento >> Bem vindo(a)

Nome: Raquel *

Email: quelrosario@yahoo.com.br *

Sua Pergunta:

Departamento: Biblioteca (Online) ▼

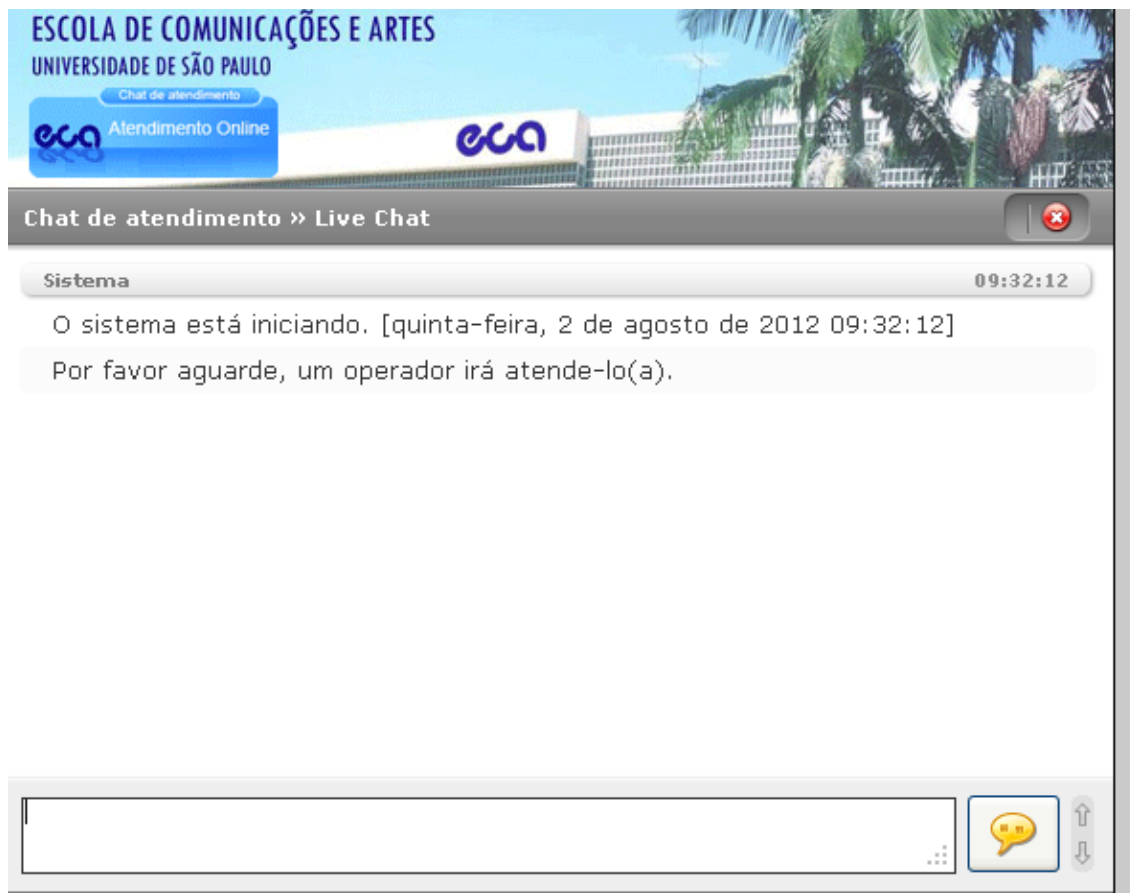
Começar chat

* -----

Fonte: Dados da pesquisa.

A utilização do dispositivo poderá ser realizada por qualquer sujeito, mesmo que esse não possua amplo conhecimento em informática. A objetividade na disponibilização dos campos a serem preenchidos e as informações que guiam o usuário, a exemplo de quando o dispositivo, ao ser ativado, informa ao usuário que o atendimento foi iniciado, facilita o processo de comunicação, conferindo segurança ao usuário quanto ao sucesso dos procedimentos realizados.

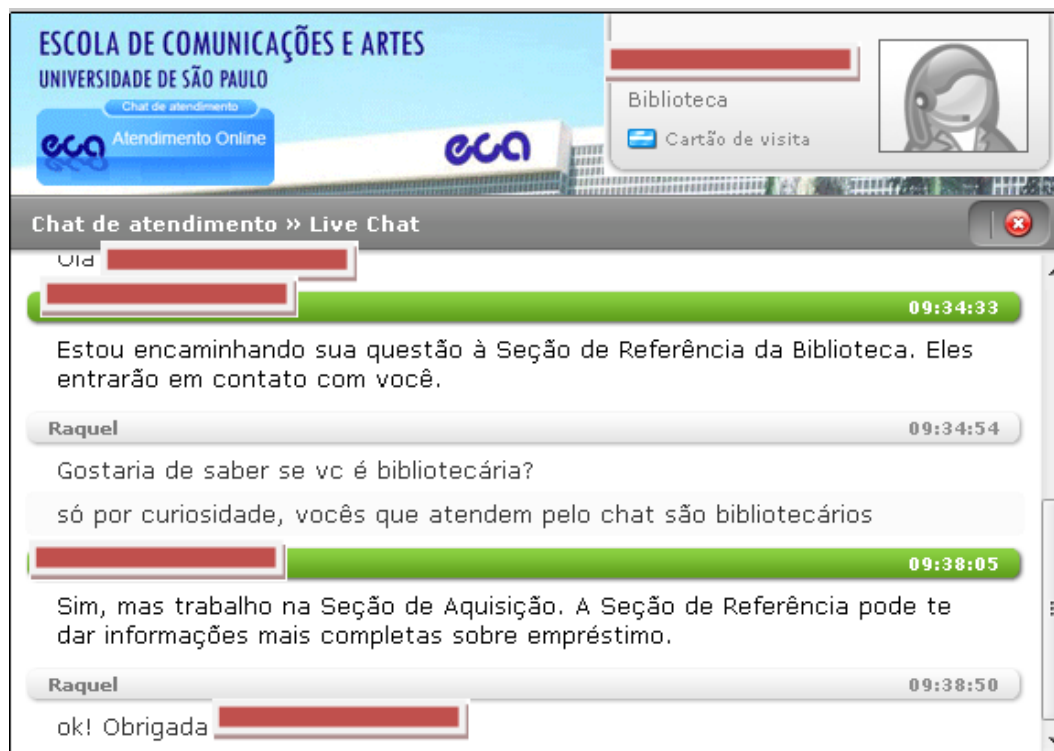
Figura 8
Página de acesso ao dispositivo de atendimento *online* (chat)



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao simular uma possível interação, na condição de usuário potencial, foram solicitadas informações sobre a atividade de empréstimos, que foram prestadas pela bibliotecária, como também a continuidade do diálogo, com a formulação de uma nova questão também respondida, como demonstra a Figura 9.

Figura 9
Simulação de interação através do dispositivo de atendimento *online* (*chat*)



Fonte: Dados da pesquisa.

Através dessa experiência de consulta à biblioteca através do dispositivo de atendimento *online* (*chat*) foi possível reafirmar a relevância da utilização de dispositivos da *web* social, que ampliam a interlocução entre bibliotecários e usuários, embora essa interlocução não permaneça visível para os demais usuários. Essa restrição não possibilita a análise da comunicação que vem sendo realizada pelas bibliotecas através desse dispositivo. Sendo assim, este estudo focalizou aqueles dispositivos da *web* social que permitem a visualização das interlocuções estabelecidas entre usuários e bibliotecários.

4.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS DA *WEB* SOCIAL: A POTENCIALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Os dispositivos de comunicação da *web* social ao serem adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais podem favorecer uma comunicação mais intensiva e colaborativa entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Participando-se desse pressuposto, buscou-se investigar como

vem se dando a comunicação entre usuários e biblioteca através desses dispositivos da *web* social, identificando a existência de algum tipo de interlocução, como também examinando se e como os bibliotecários respondem às questões apresentadas pelos usuários, além de verificar se a resposta oferecida ao usuário pelo bibliotecário deixa alguma possibilidade de abertura para uma interlocução continuada.

Nessa perspectiva, ao se observar a Tabela 7 verifica-se que o *blog* (98 – 36,9%), o *twitter* (87 – 32,8%) e o *facebook* (75 – 28,3%) são os dispositivos de comunicação da *web* social que mais potencializaram iniciativas de interlocução no contexto das bibliotecas das IES Estaduais analisadas. Essas tentativas de interlocução obtiveram ou não respostas tanto dos usuários quanto de representantes da biblioteca. Pode-se verificar na Tabela 7 que entre as iniciativas de interlocução dos usuários que obtiveram resposta por parte dos bibliotecários 72 (66,7%) delas foram apresentadas no *twitter*, 22 (20,4%) no *blog* e 13 (12,0%) no *facebook*, essas interlocuções partiram de questões e/ou comentários apresentados pelos usuários. Esse resultado sinaliza que tais dispositivos favoreceram mais intensamente a comunicação entre os usuários e os bibliotecários, quebrando as barreiras de espaço e tempo.

Tabela 7
Distribuição percentual das iniciativas de interlocução nos dispositivos de comunicação da *web* social das bibliotecas de IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Iniciativas de interlocução dos usuários				Iniciativas de interlocução de representantes da biblioteca				Total de iniciativas de interlocução por tipo de dispositivo	
	COM RESPOSTA		SEM RESPOSTA		COM RESPOSTA		SEM RESPOSTA			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>	0	0	2	1,7	0	0	0	0	2	0,8
<i>Twitter</i>	72	66,7	3	2,5	5	100	7	20,6	87	32,8
<i>Blog</i>	22	20,4	75	63,6	0	0	1	2,9	98	36,9
<i>Wiki</i>										
<i>Flickr</i>	1	0,9	1	0,8	0	0	1	2,9	3	1,2
<i>RSS</i>										
<i>Facebook</i>	13	12,0	37	31,4	0	0	25	73,6	75	28,3
<i>Knol</i>										
Totais parciais de iniciativas de interlocução	(108)	(100)	(118)	(100)	(5)	(100)	(34)	(100)		
Total geral de iniciativas de interlocução	(265)									

Fonte: Dados da pesquisa.

Por outro lado, o *blog* também apresenta o maior percentual (63,6%) de questões apresentadas pelos usuários que não obtiveram respostas de representantes da biblioteca. Esse dado indica a necessidade das bibliotecas repensarem o uso que estão fazendo desse dispositivo, já que ao deixar de responder a 75 questionamentos e/ou comentários nos *blogs* acabam demonstrando aos seus usuários pouca preocupação com o uso que fazem desse dispositivo, cuja função primeira é a de ampliar a comunicação com seu público, aproximando-o do seu ambiente, serviços e produtos, mantendo uma interlocução que favoreça a mediação da informação, com o objetivo de intensificar o acesso, uso e apropriação da informação.

Quanto às iniciativas de interlocução realizadas por bibliotecários e/ou por outro funcionário da equipe da biblioteca, apenas o *twitter* apresenta 5 (100%) respostas e/ou comentários dos usuários, embora tenham realizado 12 tentativas de interlocução pelo *twitter*. Ainda em relação às iniciativas de interlocução realizadas por profissionais da biblioteca, das 34 tentativas de interlocução 25 (73,6%) questões e/ou comentários apresentados no *facebook* não obtiveram respostas e/ou comentários dos usuários.

Na Tabela 7, como também na Tabela 8 que será apresentada mais adiante, os dispositivos da *web* social em destaque como *wiki*, *RSS*, *knol*, *youtube*, *flickr* e *delicious*, embora tenham sido adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, não foram utilizados de maneira que potencializassem uma dinâmica no processo de interlocução entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Entre os dispositivos sinalizados (Tabela 7) o *wiki* e o *knol* foram utilizados apenas para divulgar informações, em sua maioria, institucionais, sendo que essa ação poderia ser adotada, mas não apenas para apresentar e sim para produzir as informações de modo coletivo e participativo, que contasse com a colaboração dos usuários e não apenas mantendo-os em posição passiva.

Também deve-se destacar que algumas bibliotecas não disponibilizavam mecanismos e/ou espaços para o registro de comentários no *RSS*, deixando de ofertar aos usuários um espaço para exposição de suas dúvidas, sugestões e críticas. Observou-se que esses dispositivos foram subutilizados pelas bibliotecas no que tange a potencialização e favorecimento da participação e interação com os usuários.

Por outro lado, algumas bibliotecas, tanto das IES Estaduais quanto das IFES, subutilizaram o *RSS*, disponibilizando poucas informações ou utilizando esse dispositivo apenas para divulgar as novas aquisições. Dessa maneira, o *RSS* em alguns

casos é utilizado como alerta bibliográfico, como se pode observar na Figura 10, apresentando uma lista dos últimos materiais adquiridos pela biblioteca. Essa última atividade, apesar de ser importante, pois o dispositivo possibilita que os usuários tenham acesso às informações sem necessariamente visitar a página da biblioteca, não representa um espaço de diálogo com o usuário. Todavia, o RSS poderia ser mais amplamente utilizado pela biblioteca, para também apresentar e divulgar outras informações, favorecendo a ampla divulgação de informações que podem contribuir para a formação dos usuários, a exemplo de eventos da área do conhecimento relacionada ao acervo da biblioteca.

Figura 10
Exemplo de RSS de uma das Bibliotecas de IES Estaduais
que apresenta as novas aquisições incorporadas no acervo

Novidades no acervo da Biblioteca do CEBIMar/USP <http://200.144.190.194/cbm/media/cebimar/rss/novidades-no-acervo-...>

Novidades no acervo da Biblioteca do CEBIMar/USP

Novas publicações do acervo do CEBIMar/USP

Seleção de habitat e natureza polimórfica em populações do camarão *Hippolyte obliquimanus* Dana, 1852 (Decapode: Carídea)
quinta-feira, 15 de dezembro de 2011 10:31

Rafael Campos Duarte; Orientador: Prof. Dr. Augusto Alberto Valero Flores. Ribeirão Preto, SP : 2011. 67 p. (Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Ciências, área: Biologia Comparada) - Tipo de aquisição: Doação - Origem: O autor

Ritmicidade da emissão de propágulos em *Chthamalus bisinuatus* (Pilsbry, 1916) : componentes endógenas e exógenas
quinta-feira, 15 de dezembro de 2011 10:31

Paula Kasten; Orientador: Prof. Dr. Augusto Alberto Valero Flores. Ribeirão Preto, SP : 2011. 60 p. (Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Ciências, área: Biologia Comparada) - Tipo de aquisição: Doação - Origem: A autora

An introduction to Echinodermata
quinta-feira, 15 de dezembro de 2011 10:31

by H.S. Bhamrah, Kavita Juneja ; edited by Balvinder. 2nd rev. ed New Delhi, India : Anmol, 2001. 188 p. 22 cm - Tipo de aquisição: Compra - Verba: RUSP 2010

Encyclopaedia of Echinodermata
quinta-feira, 15 de dezembro de 2011 10:31

by Rajiv Tyagi, Arvind N. Shukla. New Delhi, India : Anmol Publications, 2002. 3 v. - Tipo de aquisição: Compra - Verba: RUSP 2010

Sea urchins II: worldwide irregular deep water species

Fonte: Dados da pesquisa.

Já em relação às bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, o *youtube*, *flickr* e *delicious*, apesar de se constituírem em dispositivos capazes de potencializar a formação e o desenvolvimento de redes sociais no espaço virtual, não foram utilizados de maneira a possibilitar a interação entre usuários e bibliotecários, como demonstra a Tabela 8.

Ainda analisando a Tabela 8 verifica-se que o *twitter* (134 – 59,1%), o *facebook* (70 – 30,8%) e o *formspring* (20 – 8,8%) são os dispositivos mais utilizados nas iniciativas de interlocução entre bibliotecários e usuários. Quanto as tentativas de interlocução realizadas por representantes das bibliotecas, das 18 comunicações efetuadas, apenas 2 obtiveram respostas e 16 não receberam comentários e/ou respostas dos usuários. Desse quantitativo, 11 (68,8%) tentativas de interlocução sem retorno ocorreram através do *twitter* e 5 (31,2%) pelo *facebook*. Já das 83 tentativas de comunicação dos usuários que não obtiveram resposta dos representantes da biblioteca, 56 delas (67,5%) ocorreram no *facebook*.

Tabela 8
Distribuição percentual das iniciativas de interlocução nos dispositivos de comunicação da web social das bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da web social	Iniciativas de interlocução dos usuários				Iniciativas de interlocução de representantes da biblioteca				Total de iniciativas de interlocução por tipo de dispositivo	
	COM RESPOSTA		SEM RESPOSTA		COM RESPOSTA		SEM RESPOSTA			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	98	77,8	24	28,9	1	50,0	11	68,8	134	59,1
<i>Blog</i>	0	0	3	3,6	0	0	0	0	3	1,3
<i>Youtube</i>										
<i>Flickr</i>										
<i>RSS</i>										
<i>Facebook</i>	9	7,1	56	67,5	0	0	5	31,2	70	30,8
<i>Delicious</i>										
<i>Formspring</i>	19	15,1	0	0	1	50,0	0	0	20	8,8
Totais parciais de iniciativas de interlocução	(126)	(100)	(83)	(100)	(2)	(100)	(16)	(100)		
Total geral de iniciativas de interlocução	(227)									

Fonte: Dados da pesquisa.

Por outro lado, como se pode verificar na Tabela 8, das 126 tentativas de interlocução dos usuários com respostas dos representantes da biblioteca, 98 (77,8%) das interações ocorreram através do *twitter*, 19 (15,1%) por meio do *formspring* e 9 (7,1%) pelo *facebook*. Esses dados guardam semelhanças como as informações apresentadas sobre as IES Estaduais (Tabela 7), onde o *twitter* (72 – 66,7%) e o

facebook (13 – 12,0%) se destacaram pela quantidade de tentativas de interlocução que foram bem sucedidas porque obtiveram resposta. Todavia o *blog*, no âmbito das IFES (Tabela 8), não contribuiu para a interlocução efetiva entre usuários e bibliotecários, logo que foram identificadas apenas 3 (3,6%) tentativas de ação desse tipo nos dispositivos sem obtenção de resposta, situação um pouco diferente da apresentada pelo *blog* (com resposta 22 – 20,4% - sem resposta 75 – 63,6%) no contexto das bibliotecas das IES Estaduais (Tabela 7), embora se mantenha um número elevado de tentativas de interlocução sem resposta.

Ao se verificar os dados da Tabela 7 e da Tabela 8 quanto à iniciativa de interlocução por parte dos usuários que obtiveram respostas dos representantes das bibliotecas, identifica-se que o *twitter*, tanto nas IES Estaduais (72 – 66,7%) quanto nas IFES (98 - 77,8%), é o dispositivo que mais potencializou a comunicação entre bibliotecários e usuários no contexto das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas.

4.1.1 A dialogia nos dispositivos de comunicação das bibliotecas universitárias: uma análise sobre as tentativas e a concretização da interlocução

A partir da identificação das interlocuções e/ou tentativas de comunicações entre representantes das bibliotecas e usuários ou entre usuários nos dispositivos de comunicação, o que pode ser verificado quantitativamente nas Tabelas 7 e 8, compreendeu-se a necessidade da apreciação dessas interações através de uma abordagem qualitativa. Nesse sentido, são apresentados a seguir alguns quadros expondo as interlocuções e/ou suas tentativas que ocorreram nos dispositivos, tanto por iniciativa dos usuários quanto por representantes das bibliotecas, cuja ação levou ou não a obtenção de respostas e/ou comentários por parte de representantes da biblioteca ou usuários.

As informações sobre essas interações foram obtidas através da observação direta das interlocuções nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais. Desse modo, foi possível identificar as interlocuções mais significativas para o desenvolvimento de uma análise acerca de como se dá essa ação nos dispositivos utilizados pelas bibliotecas. Assim, a partir dessa análise foram produzidos os quadros a seguir que apresentam as interlocuções dos três primeiros dispositivos que mais se destacam pela quantidade de interlocuções realizadas

tanto nas bibliotecas das IFES quanto nas IES Estaduais, sendo esses dispositivos o *twitter*, o *blog* e o *facebook*, como se pode observar nas Tabelas 7 e 8. Vale chamar atenção que no caso das IFES o *formspring* se destaca por quantidade de interlocuções (Tabela 8), todavia esse dispositivo não será incluído nessa análise por se compreender que se trata de um dispositivo que favorece apenas a apresentação de um questionamento e sua resposta, não potencializando a troca e produção de informações coletivas, favorecedoras do desenvolvimento de redes sociais. Por esta razão optou-se por incluir o *blog* nessa análise, o que também possibilita uma comparação entre as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas entre as IFES e as IES Estaduais.

No Quadro 3 estão apresentadas algumas interlocuções identificadas nos *twitters* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES que melhor ilustraram as interações que ocorreram nesse dispositivo. Essas interlocuções têm início a partir de uma pergunta e/ou comentário dos usuários e que receberam a resposta de um representante da biblioteca.

A primeira interlocução apresenta o questionamento de um usuário sobre o desenvolvimento de uma atividade de mediação da biblioteca (Quadro 3). Essa questão ganha certa complexidade por se tratar de um possível usuário em potencial, haja vista que se refere ao desejo de um sujeito, que não faz parte da universidade, utilizar o acervo da biblioteca. A resposta da biblioteca apesar de ser breve e negativa, pois afirma que a atividade de empréstimo não é direcionada aos sujeitos que não fazem parte da universidade, apresenta uma possibilidade desse sujeito fazer uso da informação e aponta aonde ele poderá ter acesso a essas informações, ou seja, a seção da biblioteca que poderá favorecer o acesso e uso da informação por parte desse usuário.

A segunda interlocução também se refere a um questionamento, ou a sua possibilidade de ocorrência, pois como se pode verificar no Quadro 3, o usuário interroga sobre a possibilidade de expor sua dúvida no dispositivo. A resposta ofertada ao usuário demonstra uma abertura para uma continuação da interlocução, e através dessa resposta o representante da biblioteca demonstra o desejo de realizar uma interlocução mais intensa e dinâmica, quando oferece a possibilidade da comunicação ocorrer em um dispositivo com atendimento *online*, cuja característica é a de potencializar uma comunicação em tempo real e sem limite de caracteres, logo que o *twitter* apenas possibilita a produção de textos com a quantidade de caracteres definido. Assim, além de disponibilizar-se para responder as questões do usuário, o representante

da biblioteca está divulgando outros dispositivos de comunicação da biblioteca, como também apresenta um modo mais confortável para que ocorra a interlocução.

Quadro 3
Exemplos de interlocução entre usuários e biblioteca através do twitter de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES

Interlocuções/IES	COMUNICAÇÃO	
	Comentário/pergunta dos usuários	Comentário/Resposta de representantes da biblioteca
Interlocução 1 (IES Estaduais)	“como funciona o processo de empréstimos de dvds para quem não é da ECA?”	“Por enquanto os DVDs não são emprestados para quem ã é da ECA. Mas vc pode assistir aqui, na Seção de Multimeios.”
Interlocução 2 (IES Estaduais)	“Eu tenho uma dúvida sobre a Biblioteca! Vocês podem esclarecer por twitter?”	“Bom dia! Sim, podemos. Mas, temos também a opção do Atendimento online, no site da Biblioteca: http://www3.eca.usp.br/biblioteca ”
Interlocução 3 (IES Estaduais)	Comentário 1: “Quando a biblioteca voltará a funcionar para os alunos?!?!?” Continuação Comentário 2: “Muito obrigado pelo retorno! Melhor nem pensarmos em mais imprevistos, rs...”	Resposta 1: “A previsão de retorno é na segunda quinzena de abril, mas imprevistos podem ocorrer. Contamos com a sua compreensão! Abs! A Biblioteca está atendo provisoriamente no 4 andar do FEA 5, é possível fazer o empréstimo de periódicos e alguns livros.” Continuação Resposta 2: “Também estamos torcendo e fazendo o possível para que não aconteça mais imprevistos! Abs!”
Interlocução 4 (IES Estaduais)	“Oi. Vocês vão voltar a divulgar as novas aquisições por aqui? E as que aconteceram durante a reforma também? Obrigado.”	“Olá, iremos sim divulgar as novas aquisições e as que recebemos durante a reforma por aqui. Estamos aguardando os livros serem incorporados ao acervo, pois estavam temporariamente guardados em outro lugar.”
Interlocução 5 (IFES)	“apesar da melhora na estrutura, bastante carente de organização. Bolsistas nem sabe onde ficam os livros!”	“Olá Usuário 1 ¹ , se desejar ampliar sua reclamação, escreva-nos uma DM. Ficaremos felizes em saber.”
Interlocução 6 (IFES)	“quando irão colocar wi-fi no anexo? Só falta isso para a Biblioteca ficar perfeita! Muito lindo os novos locais de estudo!”	“em breve instalaremos roteadores nas áreas de estudo. O processo de compra é um pouco demorado.”
Interlocução 7 (IES Estaduais)	“Parabéns pela descontração! Vcs provam que uma biblioteca e sua equipe não precisam ser sisudas p/ serem profissionais”	“Obrigada! Nós realmente não somos nada sisudos! =]”
Interlocução 8 (IES Estaduais)	“Não iria esquecer desta excelente biblioteca, a minha favorita, claro! #FF para @bibfausp!”	“Valeu! =]”
Interlocução 9 (IFES)	“zoou com essa ‘POUCA FILA’, né? haushashasahas”	“heheheh, em comparação aos outros dias tá pouca fila, mas com certeza ta andando rápido... ainda”
Interlocução 10 (IFES)	Comentário 1: “Seria muito abuso da minha parte perguntar quem é a pessoa legal por detraz [detrás] desse twitter? #=D” Continuação Comentário 2: “Aew arrasou! Parabens pelo twitter!”	Resposta 1: “De forma alguma seria abuso. Resposta enviada via DM para você.” Continuação Resposta 2: “Que bom que gostou do nosso twitter. Siga, indique no seu #FF e de RT do que achar interessante. Estamos aqui para atender vcs.”

Fonte: Dados da pesquisa.

¹ A partir deste trecho do texto, as menções aos participantes da amostra serão feitas com a indicação de números, para assegurar o sigilo quanto à identificação pessoal desses participantes.

Na terceira interlocução o usuário faz um questionamento à biblioteca sobre o período em que ela retornaria ao funcionamento. A resposta ofertada pela biblioteca apresenta um grau de acolhimento, quando utiliza expressões como “Contamos com a sua compreensão!” e o “Abs!” (Quadro 3), que podem ser compreendidas como um esforço de aproximação com o usuário, e tentando fazer com que ele se sentisse como um integrante da biblioteca. Além desses aspectos que foram analisados, a biblioteca também apresenta uma possibilidade do usuário continuar a ter acesso e uso das informações que precisa, quando expõe: “A Biblioteca está atendendo provisoriamente no 4 andar do FEA 5, é possível fazer o empréstimo de periódicos e alguns livros.” (Quadro 3). A partir dessa afirmação, a biblioteca já indica aonde e quais os recursos informacionais os usuários poderiam ter acesso, minimizando a carência de informação com a ausência de suas atividades normais. Após essa resposta, o usuário continua a comunicação demonstrando que a biblioteca conseguiu através dessa interlocução abrir nova possibilidade de diálogo, e no segundo comentário o usuário já demonstra proximidade com a biblioteca, já que se expressa de outra maneira, mais espontânea e amigável, quando diz: “Muito obrigado pelo retorno! Melhor nem pensarmos em mais imprevistos, rs...”

Pode-se inferir que a linguagem utilizada pela biblioteca, as expressões mais amigáveis e acolhedoras podem contribuir para a ressignificação do modo como os usuários percebem a biblioteca. Assim, a participação dos usuários e a contínua interlocução com os bibliotecários dependerão das informações e da linguagem utilizada nos dispositivos.

Na quarta interlocução, conforme se pode verificar no Quadro 3, o usuário solicita, através de um questionamento, uma atividade da biblioteca: “Oi. Vocês vão voltar a divulgar as novas aquisições por aqui? E as que aconteceram durante a reforma também? Obrigado.” Ao observar essa pergunta percebe-se o reconhecimento e o interesse do usuário pelas atividades de mediação indireta realizadas pelos bibliotecários, como também a maneira como o usuário visualiza o dispositivo. Pode-se inferir através dessa questão que o usuário considera o dispositivo como um elo entre ele e a biblioteca, onde pode encontrar informações que contribuam para sua formação e desenvolvimento intelectual, além de informações sobre as atividades da biblioteca que são de seu interesse.

Por sua vez, o representante da biblioteca oferece a seguinte resposta: “Olá, iremos sim divulgar as novas aquisições e as que recebemos durante a reforma por aqui.

Estamos aguardando os livros serem incorporados ao acervo, pois estavam temporariamente guardados em outro lugar.” (Quadro 3). A resposta apresenta de forma breve e direta o que foi perguntado, a partir da inquietação exposta pelo usuário, porém o bibliotecário poderia aproveitar essa oportunidade para promover um debate, tanto com o emissor do questionamento quanto com outros usuários, acerca das atividades desenvolvidas pela biblioteca, como também sobre o que poderia ser melhorado. Além disso, poderia abrir um espaço para sugestões de aquisição de novos materiais, enfim, poderia desse modo potencializar outras interlocuções.

Na quinta interlocução pode-se observar a utilização do dispositivo como um canal para apresentar reclamações, onde o usuário expõe suas inquietações sobre a organização e recuperação da informação na biblioteca, apontando a necessidade da biblioteca reavaliar as atividades de mediação realizadas em seu espaço. Todavia, a resposta da biblioteca apresenta-se de maneira superficial, encaminhando o usuário a registrar suas reclamações de maneira particular “[...] se desejar ampliar sua reclamação, escreva-nos uma DM. Ficaremos felizes em saber.” Apesar do representante da biblioteca motivar o usuário a continuar uma interlocução com a biblioteca, nesse caso, seria necessário que apresentasse uma primeira resposta explicando ao usuário sobre a disposição de seu acervo, de maneira que ficasse clara a lógica de organização dos materiais informacionais nas estantes. Dessa maneira, ao suprir a necessidade informacional desse usuário, os demais sujeitos que fizessem a leitura dessa explicação também seriam informados sobre como se dá a organização do acervo na biblioteca, favorecendo o acesso as informações que desejam.

A sexta interlocução, assim como a quarta, referem-se ao questionamento de um usuário sobre as atividades da biblioteca. Nesse caso, essa atividade está no âmbito administrativo da biblioteca, logo que é referente a sua infraestrutura: “quando irão colocar wi-fi no anexo? Só falta isso para a Biblioteca ficar perfeita! Muito lindo os novos locais de estudo!” Essa solicitação também pode ser entendida como a possibilidade do usuário ampliar as informações que estão no acervo da biblioteca ao ter acesso também as informações que estão no ambiente virtual. Pode-se inferir que o usuário, através do desejo de estudar no ambiente físico da biblioteca, logo que também apresenta elogios a esse, expõe a condição que poderá propiciar a sua permanência no ambiente físico da biblioteca. Observa-se que a resposta ofertada pela biblioteca, mesmo que de maneira sucinta e direta, aponta uma possível causa e solução para a problemática apresentada quando diz: “em breve instalaremos roteadores nas áreas de

estudo. O processo de compra é um pouco demorado.” (Quadro 3) Entretanto, o representante da biblioteca poderia ir além dessa resposta, apresentando um recurso imediato para o problema, a exemplo da indicação de outro espaço da biblioteca onde o usuário tenha acesso a internet.

A sétima interlocução apresenta um elogio de um usuário em relação as ações desenvolvidas no dispositivo. Vale destacar que o usuário expressa seu sentimento quanto a ressignificação das atividades da biblioteca, confrontando duas imagens da biblioteca e dos bibliotecários; a ideia que possuía do bibliotecário como profissional “sisudo” e a que passa a associa-los a descontração. Esse comentário reforça a relevância quanto a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social e a contribuição para um redimensionamento das atividades da biblioteca como também da sua imagem.

Ao responder o comentário do usuário a biblioteca ratifica uma postura acolhedora e desenvolve no dispositivo uma atmosfera amigável, dado que pode ser confirmado nas interlocuções 8 e 9. A adoção de uma linguagem informal como também dos símbolos que constam nas interlocuções 7 e 8, são recursos frequentemente utilizados pelos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, o que pode contribuir tanto para uma mudança da imagem da biblioteca, pois aproxima a biblioteca do usuário, quanto para estimular os usuários a interagirem, sem se preocupar com a formalização da linguagem empregada no diálogo.

Na nona interlocução o objeto de discussão é uma atividade da biblioteca, mas fica evidente a descontração que envolve a comunicação realizada entre bibliotecário e usuário. A linguagem coloquial e informal mais uma vez transmite para os sujeitos que lêem a mensagem uma nova postura que a biblioteca assume, diferente daquela que normalmente se imagina ver no contato presencial no seu ambiente físico.

A maior parte dos dispositivos de comunicação da *web* social não apresenta quem são os representantes das bibliotecas, responsáveis pelo gerenciamento dos dispositivos e por responder as questões elaboradas pelos usuários. Dessa maneira, na décima interlocução o usuário, através de sua pergunta, demonstra a importância de tornar essa informação evidente, quando diz: “Seria muito abuso da minha parte perguntar quem é a pessoa legal por detraz [detrás] desse twitter? #=D” (Quadro 3). Ao identificar o nome do bibliotecário ou de outro profissional que representa a biblioteca na gestão dos dispositivos os usuários poderiam se sentir mais motivados a interagir e gerar um maior grau de confiabilidade, como fica comprovado no segundo comentário

do usuário, após saber a identidade do representante da biblioteca, “Aeww arrasou! Parabens pelo twitter!”

Por outro lado, também foram identificadas interlocuções a partir da iniciativa do bibliotecário, como se pode verificar no Quadro 4. No caso das interlocuções realizadas através do *twitter*, apenas foram identificadas no contexto das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais. As duas primeiras interlocuções (1 e 2) referem-se a um mesmo questionamento apresentado pela biblioteca. Ao analisá-las infere-se que existe uma tentativa de desenvolver um debate com os usuários sobre a biblioteca. Essa ação da biblioteca é relevante, pois chama atenção dos usuários para a necessidade de refletir sobre o papel da biblioteca e o lugar que esse ambiente ocupa no desenvolvimento do usuário. Através de questionamentos como esse, exposto pela biblioteca, o usuário pode se sentir atraído a participar do dispositivo de comunicação da biblioteca. Todavia, não basta que a biblioteca apenas apresente a pergunta, é necessário também que haja uma ação continuada e motivadora a fim de gerar o debate. Por exemplo, em ambas as respostas produzidas pelos usuários há uma relação entre a biblioteca e a tecnologia, dessa maneira, a biblioteca poderia desenvolver uma nova questão confrontando ambos os usuários e convidando outros usuários a participarem do debate. Assim, a biblioteca além de estimular uma comunicação continuada em seus dispositivos, estaria também favorecendo o desenvolvimento da ação crítica entre os usuários.

Quadro 4

Exemplos de iniciativas de interlocução dos bibliotecários com respostas e/ou comentários dos usuários através do *twitter* das bibliotecas e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais

Interlocuções	COMUNICAÇÃO	
	Comentário/ pergunta da biblioteca	Comentário/resposta dos usuários
Interlocução 1	“Qual é sua opinião sobre as bibliotecas: elas irão sempre existir? Ou serão substituídas? http://migre.me/3YJIt ”	“Na minha modestíssima opinião, as bibliotecas sempre existirão. Nem que seja para guardar e-books ou audiobooks.”
Interlocução 2	“Qual é sua opinião sobre as bibliotecas: elas irão sempre existir? Ou serão substituídas? http://migre.me/3YJIt ”	“acho q elas se transformarão! Serão um mix entre passado e futuro... Livros e tecnologia!”
Interlocução 3	“Chegou Revista de Música Latino Americana 2010, v 31, n2, publica originais (ing. e esp.) de musicologia e etnomusicologia (impr. e online).”	“Si te gusta la lectura: http://bit.ly/ghuf7w , una plataforma libre para compartir #prensa ... (cont) http://deck.ly/~V06Ky ”

Fonte: Dados da pesquisa.

Na terceira interlocução a biblioteca informa o usuário sobre uma nova aquisição. Observa-se que o usuário, a partir do exposto pela biblioteca, apresenta outras informações. Mas, não foi identificada uma continuidade da interlocução por parte da biblioteca, ou seja, não existe uma afirmação da biblioteca quanto a confiabilidade da informação, ou agradecimento ao usuário sobre a informação apresentada. Ao limitar-se apenas a divulgar informações ou apresentar questões, sem observar e fomentar a continuação dessa interlocução, a atividade de comunicação não é intensificada e conseqüentemente os usuários não serão motivados a se comunicar com a biblioteca através dos dispositivos.

Já no Quadro 5 foram apresentadas as tentativas de interlocução realizadas pelos usuários, porém sem a obtenção de respostas aos seus comentários ou questionamentos. Como se pode verificar no Quadro 5, a primeira tentativa de interlocução é uma demonstração espontânea e entusiasmada de um usuário a partir da identificação do *twitter* da biblioteca. A segunda tentativa de interlocução também apresenta uma expressão amigável do usuário em relação à universidade em que estuda. Em ambas as manifestações registradas pelos usuários percebe-se o desejo de aproximação com a instituição da qual fazem parte. Dessa maneira, o dispositivo permite que os usuários exponham seus elogios e sintam-se mais próximos da biblioteca, ação que dificilmente realizariam no ambiente físico.

Quadro 5

Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do *twitter* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES que não obtiveram nenhuma resposta

Tentativa de interlocução	COMUNICAÇÃO
	Comentário/pergunta dos usuários
Tentativa 1	“Descobri o twitter da minha querida BC”
Tentativa 2	“Minha universidade, a mais linda do país =D http://twitpic.com/3rkzqc ”
Tentativa 3	“Atenção alun@s da UFPA: é feio e desrespeitoso riscar os livros da @BibliotecaUfpa . Eles são públicos e não lixos p serem sujos!”
Tentativa 4	“O aexo [anexo] da BCZM é show de bola. Ar, lugares pra estudar, organizado, clean... A Zila tá Feliz!”
Tentativa 5	“A BCZM ficou massa d+! Que pena que é meu último ano na UFRN! Ou não! rrsrs”
Tentativa 6	“Adoro estudar na @ BCZM ! Sempre muito produtivo. :D”
Tentativa 7	“Como nao comemorar? Todos os livros que eu precisava de uma tacada so na BCZM!!!! =D”

Fonte: Dados da pesquisa.

É importante destacar a não resposta a esses comentários, o que pode sinalizar que a atenção dos representantes da biblioteca está mais direcionada a comentários que expressem dúvidas, sugestões ou outra informação que esteja mais direcionada ao uso da biblioteca, do seu acervo, produtos e/ou serviços. Todavia, é relevante que a biblioteca apresente um retorno a esse tipo de comentário, mesmo que não se trata de um conteúdo que auxilie o usuário em sua formação, já que, por outro lado, produz uma atmosfera amigável entre usuário e biblioteca, favorecendo a aproximação dos usuários com suas atividades.

O terceiro comentário refere-se a crítica de um usuário quanto a conservação do acervo, “Atenção alun@s da UFPA: é feio e desrespeitoso riscar os livros da @BibliotecaUfpa. Eles são públicos e não lixos p serem sujos!” (Quadro 5). Observa-se que o objetivo dessa ação realizada pelo usuário não foi de estabelecer uma interação, mas utilizar o dispositivo de comunicação para possibilitar que um número maior de sujeitos leiam a crítica que faz sobre a depredação do acervo. A biblioteca, a partir dessa ação desenvolvida pelo usuário, poderia favorecer a realização de um debate entre os usuários sobre a conservação do acervo, de maneira que os usuários pudessem refletir sobre suas ações e participação na biblioteca, considerando-a como um ambiente do coletivo, além de estimular o uso do dispositivo de comunicação para a produção e desenvolvimento do pensamento crítico, do debate, da exposição de dúvidas, de sugestões entre outras informações.

A quarta e quinta tentativa de interlocução são elogios produzidos pelos usuários através dos dispositivos de comunicação, sobre a melhoria da infraestrutura do ambiente físico da biblioteca. “Ar, lugares pra estudar, organizado, clean... A Zila tá Feliz!” (Quadro 5). Ao analisar esse comentário pode-se dizer que o usuário expressa o sentimento gerado no contato com ambiente físico da biblioteca, todos os elementos materiais citados, entre outros, geram sentidos e transmitem significados aos sujeitos, o que pode também motivar e atrair os usuários para o acesso e uso da informação.

Nessa perspectiva, o sexto comentário apresenta uma afirmação de um usuário: “Adoro estudar na @_BCZM_ ! Sempre muito produtivo. :D”. Esse comentário corrobora com a reflexão sobre o ambiente físico da biblioteca enquanto importante ponto de apoio para a realização das atividades acadêmicas, como um espaço propício para o estudo, troca de informações e produção de conhecimento.

O sétimo comentário expressa o contentamento do usuário no que diz respeito ao acesso às informações que precisava. Isso indica que o dispositivo mais uma vez pode

ser considerado como canal de expressão de sentimentos, o que em outra circunstância talvez ocorresse alguma inibição que impedisse a sua manifestação. Destaca-se também a importância das atividades de mediação da informação, ao considerar esse comentário como um resultado da ação realizada pelos bibliotecários de analisar as necessidades de informação, adquirir e proporcionar o acesso aos recursos informacionais. “Como não comemorar? Todos os livros que eu precisava de uma tacada só na BCZM!!!! =D” Os usuários, ao registrarem nos dispositivos de comunicação comentários como esse, contribuem para chamar atenção do papel relevante que a biblioteca realiza enquanto ponto de apoio às práticas de pesquisa e produção científica, estimulando outros usuários a frequentarem a biblioteca e utilizarem os seus produtos e serviços. Assim, embora esses comentários não apresentem dúvida, sugestão, crítica, ou outra informação que necessite de um esclarecimento por parte do bibliotecário, é importante que sejam também destacados de modo que sirvam como apoio para atrair os usuários em potencial.

A partir da análise do Quadro 6, pode-se afirmar que o inverso também ocorre, os comentários, esclarecimentos, agradecimentos e inquietações dos bibliotecários muitas vezes também ficam sem retorno. Essas tentativas de interlocução com os usuários podem ser compreendidas como o desejo dos bibliotecários em melhor auxiliá-los na busca e acesso às informações, ou mesmo de estimular ou ampliar a aproximação com os usuários.

Quadro 6

Exemplos de tentativas de interlocução dos bibliotecários através do *twitter* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram comentários dos usuários

Tentativas de interlocução/ IES	COMUNICAÇÃO
	Comentário/pergunta dos bibliotecários
Tentativa 1 (IES Estaduais)	“Mensagens que voltam, usuários que ficam [sem] receber avisos importantes! Por favor, por favor, atualizem seus endereços conosco ...”
Tentativa 2 (IES Estaduais)	“Esclarecemos que desde o dia 17/08 a Biblioteca Central está abrindo em horário normal.”
Tentativa 3 (IFES)	“As compras para esse ano estão abertas. Procure seu CA ou o departamento para fazer sugestões. O processo é participativo.”
Tentativa 4 (IFES)	“Está com dificuldade de localizar um livro no acervo? Lembre-se de anotar o nr [número] de chamada, ele é o endereço na estante. Qualquer dúvida, fale com o pessoal das ilhas no acervo, eles vão te ajudar a localizar o livro que procura. Esconder livro na biblioteca é muito #Fail .”
Tentativa 5 (IFES)	“Amarelinha, a cadelinha que vive aqui perto da FAU, deseja a todos um ótimo feriado!”

Fonte: Dados da pesquisa.

A primeira tentativa de interlocução, conforme se pode verificar no Quadro 6, refere-se a um alerta da biblioteca para assegurar aos usuários o acesso a informações importantes. Nessa mesma perspectiva, o segundo comentário apresenta um esclarecimento sobre o horário de funcionamento da biblioteca. A partir da análise a esses comentários realizados por representantes da biblioteca, pode-se dizer que os dispositivos de comunicação apresentam-se como um aliado no contato e interação com os usuários. Assim, essas mensagens são o primeiro passo para a realização de atividades de mediação da informação, logo que favorecem a comunicação entre usuários e bibliotecários e aproximam os usuários da biblioteca.

A terceira tentativa de interlocução também faz alusão a uma atividade da biblioteca, “As compras para esse ano estão abertas. Procure seu CA ou o departamento para fazer sugestões. O processo é participativo.” Pode-se inferir que, ao divulgar a realização de suas atividades, os bibliotecários expressam o desejo de chamar atenção dos usuários sobre a necessidade de participação e colaboração para que a biblioteca possa contribuir mais diretamente com o acesso a informações relevantes para sua formação.

É importante destacar a quarta mensagem elaborada por um representante da biblioteca, na qual fica evidente a tentativa de aproximação com os usuários, apresentando um tema que pode gerar dúvidas na busca pela informação: “Está com dificuldade de localizar um livro no acervo? Lembre-se de anotar o nr [número] de chamada, ele é o endereço na estante. Qualquer dúvida, fale com o pessoal das ilhas no acervo, eles vão te ajudar a localizar o livro que procura. Esconder livro na biblioteca é muito #Fail.” O bibliotecário através dessa ação abre uma possibilidade aos usuários de exposição de suas dúvidas e críticas, e de maneira sucinta indica alguns procedimentos que poderiam auxiliá-los na recuperação da informação. Todavia, percebe-se que mesmo para esse assunto não ocorreu uma participação dos usuários.

O quinto comentário escrito por um representante da biblioteca apresenta uma mensagem aos usuários de maneira descontraída: “Amarelinha, a cadelinha que vive aqui perto da FAU, deseja a todos um ótimo feriado!” O bibliotecário ao demonstrar um perfil irreverente e amigável, oferece condições para que o usuário sinta-se confortável para expor seus pensamentos e opiniões. Esse tipo de ação reforça a preocupação e a posição que a biblioteca assume em favorecer um ambiente propício para a participação dos usuários.

Outro dispositivo que também se destacou quanto ao número de interlocuções foi o *blog*, tanto por bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES quanto por IES Estaduais. Nesse sentido, o Quadro 7 apresenta as interlocuções realizadas por iniciativa de usuários que obtiveram respostas dos representantes das bibliotecas.

A primeira interlocução (Quadro 7) refere-se a apresentação de uma dúvida pelo usuário, em relação a um conteúdo exposto no dispositivo da biblioteca. Observa-se que o usuário dirige-se a bibliotecária pelo nome, isso indica que existem informações sobre o representante da biblioteca, responsável pelo gerenciamento do dispositivo, dessa maneira, o usuário já sabe a quem se dirigir ao solicitar esclarecimento às suas questões. Além de expor o seu questionamento, o usuário também faz um elogio ao conteúdo exposto: “Adorei o post, é muito útil no momento de fazer as citações. Excelente!”. Assim o usuário buscou demonstrar a relevância da temática abordada para a sua formação. Na resposta apresentada ao usuário, a bibliotecária esclarece a questão exposta pelo usuário e faz uma observação: “A Bibliotecária 1 está de férias, mas qualquer outra dúvida que tiver estamos à disposição.” Percebe-se que a bibliotecária responde de maneira cordial, explicando que a bibliotecária a quem o usuário se dirigiu não estaria esclarecendo seus questionamentos, mas ressalta a possibilidade do usuário continuar interagindo através do dispositivo. Dessa maneira, o modo afetuoso e próximo como a bibliotecária se dirige ao usuário é correspondido por uma resposta descontraída: “Merci beaucoup, Bibliotecária 2!”

A segunda interação faz alusão a um erro ortográfico cometido por um bibliotecário no dispositivo, apontado por um usuário. Ao verificar o Quadro 7, pode-se observar a resposta ofertada ao usuário: “Pressa e desatenção = erro. Obrigada pela correção. Bibliotecária 3”. A bibliotecária retrata-se de maneira espontânea, demonstrando ao usuário reconhecimento pela colaboração.

A terceira interlocução refere-se a um elogio por parte do usuário: “huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”. Vale ressaltar a maneira descontraída que o usuário expõe seu elogio, reforçando a posição relevante que a bibliotecária assume ao se comunicar através do dispositivo. Por outro lado, a bibliotecária manifesta-se apenas por uma expressão e um símbolo, embora mantenha um tom amigável na resposta. Esse tipo de resposta sinaliza que apesar de considerar importante o destaque dado pelos usuários no dispositivo às atividades desenvolvidas pela biblioteca, através dos elogios, os bibliotecários concentram maior atenção às dúvidas, questionamentos, sugestões e críticas dos usuários.

Quadro 7
Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através dos *blogs* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais com comentários e/ou respostas dos representantes da biblioteca

Interlocuções	COMUNICAÇÃO	
	Comentário/pergunta dos usuários	Comentário/Resposta de representante biblioteca
Interlocução 1	<p>Comentário 1: “Oi Bibliotecária 1, Perdoe-me a ignorância, mas não entendi o que significa o “[S.I.]” após os nomes... Adorei o post, é muito útil no momento de fazer as citações. Excelente!”</p> <p>Comentário 2: Merci beacoup, Bibliotecária 2!</p>	<p>Resposta 1: “Olá Usuário 2. Utilizamos “[S.I.]” quando não é possível determinar o local de publicação, assim, utiliza-se a expressão “sine loco”, abreviada, entre colchetes. obs.: A Bibliotecária 1 está de férias, mas qualquer outra dúvida que tiver estamos à disposição. Att.,Bibliotecária 2”</p>
Interlocução 2	“ ‘ClariSSe’ Lispector com DOIS S?”	“Pressa e desatenção = erro. Obrigada pela correção. Bibliotecária 3”
Interlocução 3	“huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”	“Obrigada! =]”
Interlocução 4	“O blog está lindo, parabéns! Profa. Usuário 3/UERGS”	“Obrigada profa. Usuário 3! Aceitamos sugestões e contribuições para nosso espaço!”
Interlocução 5	<p>“Boa tarde, gostaria de saber se alunos de outras faculdades podem pegar livros emprestados e qual o horário de funcionamento?</p> <p>Grata, Usuário 4”</p>	<p>“Olá Usuário 4, A Biblioteca da FEA é aberta ao público em geral e os usuários que não pertencem à comunidade USP têm direito à consulta local do material bibliográfico e a utilização dos serviços de cópias de trechos dos livros, teses, etc. respeitando as políticas dos direitos autorais. A pesquisa do conteúdo do acervo é feita pelo Banco de Dados Dedalus (www.usp.br/sibi) e o horário de atendimento é das 7h30 às 22h00, de segunda a sexta-feira, durante o período letivo. Abs! Equipe do Blog FEAUSP”</p>
Interlocução 6	<p><i>Usuário 5</i> “Tenho 15 anos e irei fazer vestibular para entrar na usp medicina, gostaria de saber se poderia estudar em uma das bibliotecas para me preparar mais. Aguardo uma resposta breve. agradecida”:</p> <p><i>Usuário 5</i></p>	<p>“Olá <i>Usuário 5</i> Ficamos felizes em saber que você já está trabalhando para entrar na USP. Em geral, a maior parte das nossas bibliotecas é aberta ao público, bastando checar quais os horários disponíveis e os respectivos endereços. Veja mais em http://www.usp.br/sibi , na aba “Bibliotecas”, no menu superior. Escolha a que for mais próxima de você. Boa sorte, Bibliotecária 4.”</p>

Fonte: Dados da pesquisa.

A interlocução 4, apesar de também se tratar de um elogio, merece atenção pela resposta apresentada pelo bibliotecário: “Obrigada profa. Usuário 3! Aceitamos sugestões e contribuições para nosso espaço!” Observa-se que essa resposta reafirma a percepção de que a atenção dos bibliotecários é mais direcionada aos questionamentos, sugestões, dúvidas e críticas. Os elogios e mensagens de descontração são importantes para auxiliar a aproximação entre os usuários e os bibliotecários, ajudam também a promover uma atmosfera amigável, um ambiente propício para a interação, porém o objetivo tanto da biblioteca quanto do usuário será o da troca, produção e disseminação de informações que auxiliem a formação e desenvolvimento dos usuários. Contudo, é importante que os bibliotecários respondam a esses comentários, confirmando o papel do dispositivo como canal que favorece a aproximação e interlocução entre bibliotecários e usuários, aspecto que também deve ser considerado em relação à resposta da interlocução 3, que embora tenha se limitado a apresentar uma expressão, não deixou de demonstrar cordialidade.

Ao observar tanto a interlocução 5 quanto a interlocução 6 pode-se inferir que ambos os emissores das mensagens se referem a usuários em potencial da biblioteca, pois através da questão pode-se perceber que se trata de sujeitos que não fazem parte da IES a qual a biblioteca está vinculada.

A interlocução 5 apresenta dois questionamentos, o primeiro quanto ao empréstimo de livros e o segundo quanto ao horário de funcionamento da biblioteca. Essa interlocução guarda certa semelhança com a primeira interlocução apresentada no Quadro 3, em ambas existem questionamentos de não usuários sobre a atividade de empréstimo da biblioteca, o que aponta para uma certa similaridade das questões e comentários apresentados nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais. A partir da questão enviada pelo usuário em potencial, o representante da biblioteca apresenta a seguinte resposta,

“Olá Usuário 4,

A Biblioteca da FEA é aberta ao público em geral e os usuários que não pertencem à comunidade USP têm direito à consulta local do material bibliográfico e a utilização dos serviços de cópias de trechos dos livros, teses, etc. respeitando as políticas dos direitos autorais.

A pesquisa do conteúdo do acervo é feita pelo Banco de Dados Dedalus (www.usp.br/sibi) e o horário de atendimento é das 7h30 às 22h00, de segunda a sexta-feira, durante o período letivo. Abs! Equipe do Blog FEAUSP” (Quadro 7)

O representante da biblioteca vai além do que foi questionado, apresenta uma resposta abrangente e com informações importantes para o usuário, auxiliando-o na

busca e acesso a informação. A resposta da interlocução 5, do Quadro 7, vai além daquela apresentada no Quadro 3, demonstra uma preocupação do bibliotecário em indicar o sistema *online* para o usuário e o horário de funcionamento, informações que garantem um maior conforto ao usuário no momento da busca pela informação que necessita.

A sexta interlocução também parte de uma questão enviada ao *blog* da biblioteca por uma não usuária: “Tenho 15 anos e irei fazer vestibular para entrar na usp medicina, gostaria de saber se poderia estudar em uma das bibliotecas para me preparar mais. Aguardo uma resposta breve. agradecida” Através dessa questão, como da questão anterior (interlocução 5), percebe-se que o dispositivo da biblioteca universitária quebra a barreira de espaço, conseguindo alcançar sujeitos que não fazem parte da IES e, dessa maneira, auxilia a biblioteca a cumprir sua missão de proporcionar o acesso a informação à sociedade em geral e não apenas a comunidade acadêmica, enfim, a todos aqueles que possuem necessidades informacionais. Por meio da resposta ofertada pela bibliotecária observa-se que houve uma preocupação em favorecer a aproximação com o usuário em potencial:

“Olá *Usuário 5* Ficamos felizes em saber que você já está trabalhando para entrar na USP. Em geral, a maior parte das nossas bibliotecas é aberta ao público, bastando checar quais os horários disponíveis e os respectivos endereços. Veja mais em <http://www.usp.br/sibi> , na aba “Bibliotecas”, no menu superior. Escolha a que for mais próxima de você. Boa sorte, Bibliotecária 4.”

A bibliotecária antes de responder o que foi perguntado, emite uma mensagem de estímulo ao usuário, demonstrando acolhimento e entusiasmo ao atender a solicitação do usuário, como também a bibliotecária amplia a resposta indo além do que lhe foi questionado, ao indicar no *site* da biblioteca, informações que serão relevantes para que o usuário frequente seu espaço e tenha acesso às informações das quais precisa. Além disso, ao concluir, a bibliotecária assina a resposta e novamente demonstra-se amigável com o usuário. Através da análise dessa resposta pode-se perceber a atenção que a bibliotecária demonstra ao aproximar-se do usuário, desenvolvendo elementos que podem favorecer a utilização e frequência desse usuário na biblioteca.

O Quadro 8 apresenta tentativas de interlocuções identificadas nos *blogs* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais por iniciativa de usuários, mas que não obtiveram respostas de bibliotecários. Ao observar o Quadro 8

é possível identificar semelhanças entre os quatro primeiros comentários; esses correspondem a elogios de usuários sobre: o dispositivo, o conteúdo apresentado e a iniciativa da equipe da biblioteca em desenvolver o dispositivo. Esses comentários reforçam as atividades realizadas pelos bibliotecários nos dispositivos de comunicação, como também a existência desse dispositivo e o potencial em favorecer aos usuários o acesso às informações, o que fica bem evidenciado no quarto comentário: “Parabéns ao Blog e à equipe que acreditou no sonho de realizá-lo e trabalha diariamente para que a informação chegue a cada um de nós.” Por outro lado, esses comentários não obtiveram respostas. Os bibliotecários ao deixarem de responder comentários que afirmam a relevância do dispositivo parecem estar negligenciando-o e contradizendo o papel do dispositivo como canal de informação que potencializa a comunicação e interação entre bibliotecários e usuários. Considerando as interlocuções 3 e 4 do Quadro 7, pode-se afirmar a importância dos bibliotecários passarem a se manifestar em relação a comentários desse tipo, mesmo que em função das demais demandas de trabalho, essa manifestação consista em uma resposta breve ou em expressões como as da resposta da interlocução 3 do Quadro 7.

Quadro 8

Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do *blog* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram nenhuma resposta

Tentativas de interlocução/ IES	COMUNICAÇÃO
	Comentário/pergunta dos usuários
Tentativa 1 (IES Estaduais)	“Olá. Acessei alguns blogs de bibliotecas e constatei que o da ECA é muito bom. E a matéria é bem clara e objetiva. Parabéns aos organizadores!”
Tentativa 2 (IES Estaduais)	“Parabéns pela iniciativa. Se nos últimos tempos a biblioteca teve o seu acesso dificultado (ainda que se tenha melhorado), a acessibilidade virtual está ótima (facebook, blog, cartazes explicativos na faculdade...). Parabéns!”
Tentativa 3 (IES Estaduais)	“Gente, parabéns pelo blog, gostei da aparência. Achei bem legal esse post.”
Tentativa 4 (IES Estaduais)	“Parabéns ao Blog e à equipe que acreditou no sonho de realizá-lo e trabalha diariamente para que a informação chegue a cada um de nós.”
Tentativa 5 (IFES)	“Qual a previsão de reabertura da biblioteca? Com o início das aulas?”
Tentativa 6 (IFES)	“Não se pode entrar de jaleco. Não pode adentrar com bolsa nas repartições da biblioteca (mesmo tendo alarme contra furto). Não se pode nem comer um doce ao estudar. Mas pode UM SERVIDOR EFETIVO da Univasf, especialmente da biblioteca Petrolina-centro, estar no balcão de atendimento com a sua colega comendo deliciosamente seu lanche? São dois pesos e duas medidas? Sem falar nos fones de ouvido que os mesmos utilizam em horário de atendimento, tornando impossível a comunicação usuário-servidor. Quem passa percebe que o motivo do uso do fone auricular é apenas para assistir vídeos na internet. E a desorganização do guarda-volumes?? Gente, a insatisfação é geral, quase todo dia mudam as regras. Onde estão os coordenadores? Diversas reclamações já foram feitas... O serviço público deve ser eficiente, a burocracia já não se amolda mais a realidade atual. Temos que ser menos hipócritas e dar exemplo antes de exigir demasiadamente. Agradeço a oportunidade.”

Fonte: Dados da pesquisa.

O comentário 5 faz referência às atividades realizadas no espaço físico da biblioteca: “Qual a previsão de reabertura da biblioteca? Com o início das aulas?” O dispositivo de comunicação também foi utilizado para expor dúvidas imediatas, como as vinculadas a questões institucionais. O usuário ao optar pelo dispositivo para se informar sobre a data em que a biblioteca estaria com o seu funcionamento normalizado indica que esse canal apresenta um maior conforto na busca da informação que necessita. A não resposta da biblioteca para o usuário pode interferir diretamente na desistência do usuário em visitar e utilizar a biblioteca.

A sexta tentativa de interlocução apresenta outro tipo de comentário, uma crítica sobre a postura dos profissionais da biblioteca, além da relação entre o usuário e esse profissional. Como se pode verificar no Quadro 8, o usuário utiliza o dispositivo da biblioteca para expor sua crítica aos demais usuários e bibliotecários, o que se semelha ao terceiro comentário apresentado no Quadro 5, que se referia à crítica de um usuário quanto a conservação do acervo. Dessa maneira, além da utilização do dispositivo para a troca de informações, para aproximar os usuários da biblioteca, indicando seus produtos, serviços, atividades e informações institucionais, os dispositivos de comunicação das bibliotecas podem ser compreendidos como canais que permitem a manifestação de elogios, denúncias, exposição de insatisfação e críticas. Ações que são fundamentais para o desenvolvimento tanto dos profissionais que atuam na biblioteca quanto da administração, organização e execução das atividades, de modo que sejam realizadas com qualidade e que possam auxiliar o crescimento dos sujeitos.

A partir do Quadro 9 foram apresentadas comunicação que ocorreram no *facebook* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais. A primeira interlocução expõe a sugestão de um usuário sobre a oferta de um novo produto pela biblioteca. A resposta apresentada ao usuário, de maneira descontraída, aponta o desenvolvimento e o andamento do processo para inclusão desse produto no acervo, indicando a presteza da equipe da biblioteca em sinalizar sua disposição em atender as necessidades de informação dos usuários das mais diversas formas. Assim, os demais usuários, ao terem acesso a essa comunicação, podem constatar que o bibliotecário inova no seu trabalho e também é proativo, antecipando-se no atendimento das necessidades dos usuários.

Quadro 9
Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através do *facebook* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais

Interlocução/ IES	COMUNICAÇÃO	
	Comentário/pergunta dos usuários	Comentário/Resposta de representante biblioteca
Interlocução 1 (IFES)	“Só falta as cópias digitais agora! haha”	“E, Usuário 6, já tem projeto pra comprar livros digitais. E o processo tá avançado! No próximo ano tem novidades! Tá pensando o que? Serviço ágil! ;)”
Interlocução 2 (IES Estaduais)	Comentário 1: “E os não alunos? Aqueles que nao tem carteirinha para entrar no prédio da biblioteca?” CONTINUAÇÃO Comentário 2: “Obrigado pela informação”	“Usuário7, mesmo os que não são alunos da FD, ao contrário do que se veicula, podem entrar no prédio anexo da Biblioteca desde fevereiro, bastando apresentar na portaria uma autorização (impresso) obtida na B.Central ou no Fichário. Estamos abertos para todo o público em geral.”
Interlocução 3 (IES Estaduais)	Comentário 1: “Olá bom dia!!! Estou precisando saber qual é o horário de funcionamento da biblioteca, pois estou vindo de outra cidade para pesquisar alguns materias pata o TCC... desde já agradeço a atenção” CONTINUAÇÃO Comentário 2: “Agradeço o retorno e tem algum tipo de problema se venho de fora para pesquisar na própria biblioteca, segundo minha orientadora disse que não há nenhum tipo de problema ??” CONTINUAÇÃO Comentário 3: “muito obrigada..”	Resposta 1: “Olá Usuário 8, a Biblioteca funciona de segunda a sexta, das 7h30 às 21h. Aos sábados, das 9h às 14h. O calendário da Biblioteca está disponível em: http://migre.me/66aIn ” CONTINUAÇÃO Resposta 2: “A Biblioteca é aberta ao público.”
Interlocução 4 (IES Estaduais)	“Não rola um tutorial pra ensinar a organização das bibliotecas?? Nunca achei um livro na sanfran sem a ajuda do estagiário... :(”	“Ah! Legal essa ideia Usuário 9 !! :)”
Interlocução 5 (IES Estaduais)	“Muito bom esse tema!”	“Que bom que gostou Usuário 10!”

Fonte: Dados da pesquisa.

Tanto na segunda quanto na terceira interlocução existem perguntas sobre a disponibilização dos produtos e serviços da biblioteca aos usuários que não possuem vínculo direto com a universidade. Observa-se que questões como essas são recorrentes nos dispositivos de comunicação das bibliotecas (Quadro 3 - interlocução 1/ Quadro 7 – interlocução 5), o que ratifica o alcance das atividades da biblioteca para além dos “muros” das universidades e a relevância do uso dos dispositivos de comunicação para aproximar esses usuários em potencial das bibliotecas. A biblioteca apresenta a seguinte resposta a interlocução 2:

Usuário7, mesmo os que não são alunos da FD, ao contrário do que se veicula, podem entrar no prédio anexo da Biblioteca desde fevereiro, bastando apresentar na portaria uma autorização (impresso) obtida na B.Central ou no Fichário. Estamos abertos para todo o público em geral.

Observa-se que o representante da biblioteca faz alusão a ocorrência de informações que não são confiáveis e apresenta uma informação segura. Nesse sentido, o dispositivo também garante aos usuários, através da interlocução com os bibliotecários e/ou representantes da biblioteca, o acesso às informações confiáveis que lhes proveem de maior segurança e conforto no contato e uso dos produtos e serviços da biblioteca. Na resposta escrita pelo representante da biblioteca, vale chamar atenção para a última frase: “Estamos abertos para todo o público em geral.” Essa frase enfatiza a missão da biblioteca em favorecer o acesso e uso da informação a todos os sujeitos, independente do vínculo que esse tenha com a universidade.

Na interlocução 4 percebe-se a posição ativa que o usuário assume em relação as atividades desenvolvidas pela biblioteca. “Não rola um tutorial pra ensinar a organização das bibliotecas?? Nunca achei um livro na sanfran sem a ajuda do estagiário... :(” (Quadro 9). Além da colaboração que o usuário oferece a biblioteca, também chama atenção para a necessidade de treinamentos que auxiliem os usuários na compreensão da lógica de funcionamento da biblioteca, como da organização do acervo, logo que o usuário expõe a preocupação em não conseguir sozinho recuperar as informações de que necessita.

Por outro lado, ainda em relação à interlocução 4, ao comparar a linguagem utilizada pelo usuário e pelo representante da biblioteca, observa-se que há uma adequação, o que proporciona ao representante da biblioteca e ao usuário uma relação harmoniosa e calorosa, como se pode verificar através da resposta do representante da biblioteca, ao se referir ao tutorial proposto pelo usuário: “Ah! Legal essa ideia Usuário 9 !! :)” (Quadro 9). Percebe-se que, além das expressões enfáticas e da linguagem coloquial, o representante da biblioteca também utiliza um símbolo que manifesta um tom amigável na resposta, o mesmo utilizado pelo usuário.

A interlocução 5 apresenta um comentário positivo por parte do usuário em relação ao conteúdo disponibilizado no dispositivo da biblioteca, como também a resposta do representante da biblioteca que se manifesta com reciprocidade. Esse tipo de comentário contribui para a permanência, ampliação e fortalecimento da comunicação através do dispositivo das bibliotecas.

Por outro lado, as tentativas de interlocução 1 e 2 do Quadro 10, apesar de também apresentarem comentários positivos sobre a biblioteca e o seu acervo, não obtiveram qualquer retorno dos representantes da biblioteca. Vale destacar o comentário 2 em que o usuário, além de elogiar o acervo da biblioteca, chama atenção para a importância desse acervo, quando diz que existem no acervo filmes bons e de difícil localização, também cita um filme que gostou. Esse comentário poderia chamar atenção de outros usuários para o uso e a relevância do acervo da biblioteca e destacar a necessidade dos usuários conhecerem o acervo para que possam utilizá-lo como apoio para a formação acadêmica e crescimento intelectual.

Observa-se que o comentário 3 é referente a uma crítica de um usuário sobre um conteúdo apresentado no dispositivo da biblioteca. O usuário argumenta porque não concorda com a informação apresentada, expressando-se criticamente. Dessa maneira, percebe-se que o dispositivo também contribui para expor as reflexões dos usuários. A partir desse comentário poderia ocorrer um debate, outros usuários poderiam colaborar manifestando suas ideias, todavia não existe qualquer participação nesse sentido. O bibliotecário também poderia incentivar esse debate, logo que ele foi o responsável pela apresentação do conteúdo no dispositivo e, ao realizar essa ação, deve ter tido um objetivo.

Quadro 10

Exemplos de iniciativas de interlocução dos usuários através dos *facebook*s de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e IES Estaduais que não obtiveram nenhuma resposta

Tentativas de interlocução/ IES	COMUNICAÇÃO
	Comentário/pergunta dos usuários
Tentativa 1 (IES Estaduais)	“Muito bom!!!! Essa biblioteca é o máximo!!!!”
Tentativa 2 (IES Estaduais)	“Lista ótima! Aliás, o acervo de filmes da ECA é mara...nem "morando" lá dentro da biblioteca daria tempo de assistir tantos filmes bons e difíceis de encontrar, ainda mais querendo *rever* alguns deles, como o "Meu jantar com André".”
Tentativa 3 (IES Estaduais)	“Não Concordo! Acho perigoso, pois, acontece muitos casos de sufocamento e o bebê corre risco de morte, algumas mães podem ter sonos profundos onde ocorre os acidentes. É melhor o bebê no seu bercinho devidamente agasalhado, o resto do dia pode até fazer um cochilo com ele no colo mas cada um em sua caminha ficará mais seguro.”
Tentativa 4 (IFES)	“Isso é regra da Biblioteca, mas tem pessoas que não tem consciência disso. Devemos zelar pelas coisas, pois todos vão utilizar. A biblioteca é uma instituição pública e devemos cuidar dela como fosse nossa própria casa.”
Tentativa 5 (IFES)	“Quem nunca sentou p/ estudar ou não (bater papo) nessas mesinhas (rsrsrsrsrs)!!!!”
Tentativa 6 (IFES)	“Saudades..... estudei muito neste espaço !!!!!!!!!”
Tentativa 7 (IFES)	“volta biblioteca por favor, você faz tanta falta kkkk”

Fonte: Dados da pesquisa.

No comentário 4 o usuário apresenta uma crítica sobre o comportamento de outros usuários em relação a biblioteca e seus elementos materiais: “Isso é regra da Biblioteca, mas tem pessoas que não têm consciência disso. Devemos zelar pelas coisas, pois todos vão utilizar. A biblioteca é uma instituição pública e devemos cuidar dela como [se] fosse nossa própria casa.” (Quadro 10). Pode-se inferir que esse usuário que se manifesta criticamente sobre o uso indevido do acervo e dos objetos da biblioteca é um sujeito que mantém algum nível de aproximação com a biblioteca, que utiliza o acervo e compreende o papel de relevância da biblioteca e dos materiais informacionais como apoio para o desenvolvimento científico e social dos sujeitos. Nesse sentido, esse comentário possui uma aproximação com os comentários 5, 6 e 7, ao considerarem a biblioteca como um ambiente propício à construção do conhecimento.

Os comentários 5 e 6 são realizados a partir de imagens das bibliotecas, que favorecem aos usuários uma reflexão de sua relação com o espaço físico da biblioteca. “Saudades..... estudei muito neste espaço !!!!!!!” (Quadro 10), essa relação que o usuário desenvolve com a biblioteca pode ser a partir do reconhecimento desse ambiente como propício e que o auxilia nas leituras e estudos, como destaca o comentário 6, como também por considerar a biblioteca um espaço que contribui para aproximar os sujeitos, que potencializa momentos de descontração e crescimento intelectual como se pode observar no comentário 5: “Quem nunca sentou p/ estudar ou não (bater papo) nessas mesinhas (rsrsrsrsrs)!!!!” Assim, pode-se inferir que esses comentários foram elaborados pelos usuários quando esses passam a considerar que o ambiente da biblioteca lhes conferem um sentido de ação, de desenvolvimento cognitivo, social e cultural, onde poderão buscar informações, ler e estudar, individualmente ou em grupo.

O Quadro 11 apresenta tentativas de interlocução dos bibliotecários com os usuários. O primeiro comentário faz referência a uma revista, que integra o acervo da biblioteca. O bibliotecário, após expor informações sobre a revista, tanto aponta sua existência no acervo físico da biblioteca quanto indica o *site* de outra unidade de informação que possui a coleção da revista *online*. Nesse sentido, o bibliotecário, ao realizar esse tipo de ação, além de contribuir para utilização mais intensa do acervo, também poderá favorecer ao usuário o acesso à informação, no suporte que lhe proporcione maior conforto.

No segundo comentário a biblioteca também apresenta o seu acervo, após promover a realização de um evento: “[../Dissertaçãofó/Formulaário 2/Formulários IES Estaduais/bibliotecadaeca_facebook.htm](http://Dissertaçãofó/Formulaário 2/Formulários IES Estaduais/bibliotecadaeca_facebook.htm) Quem se interessar em rever os assuntos discutidos nos Festivais anteriores, temos na Biblioteca da ECA os livros dos eventos de 1996 (1º Festival), 1997, 2000, 2001,2004 e 2005. Assim como o livro de Amir Labaki (2010) que trata da comemoração dos 15 anos do Festival É tudo verdade.” Nesse sentido, a biblioteca ao ampliar a visibilidade do seu acervo, produtos e serviços, favorece a utilização dos conteúdos informacionais contidos em seus acervos e, até mesmo, influencia positivamente o próprio uso do seu ambiente físico.

Quadro 11

Exemplos de iniciativas de interlocução dos bibliotecários nos *facebook*s de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais que não receberam comentário dos usuários

Tentativas de interlocução	COMUNICAÇÃO
	Comentário/pergunta dos bibliotecários
Tentativa 1	“A Cigarra foi uma revista popular na qual colaboravam escritores como Olavo Bilac e Monteiro Lobato. A coleção da Biblioteca da ECA vai de 1914 a 1960. Alguns números foram restaurados e digitalizados. O Arquivo Público do Estado de São Paulo publicou em seu site uma grande coleção da revista.”
Tentativa 2	“ ../Dissertaçãofó/Formulaário 2/Formulários IES Estaduais/bibliotecadaeca_facebook.htm Quem se interessar em rever os assuntos discutidos nos Festivais anteriores, temos na Biblioteca da ECA os livros dos eventos de 1996 (1º Festival), 1997, 2000, 2001,2004 e 2005. Assim como o livro de Amir Labaki (2010) que trata da comemoração dos 15 anos do Festival É tudo verdade.”
Tentativa 3	“As sugestões poderão ser enviadas até dia 16 de maio para que, após analisadas, entrem na próxima lista de compras.”
Tentativa 4	“Visite o facebook do Acesso Aberto Na Usp ”
Tentativa 5	“Passamos de 1000 Seguidores!!! A Biblioteca FMVZUSP agradece a todos!! Continuem divulgando e compartilhando: http://www.facebook.com/bibliotecafmvzusp Biblioteca FMVZUSP sua parceira na busca pela informação. Acesse também o Twitter: http://twitter.com/BibliotecaFMVZ ”

Fonte: Dados da pesquisa.

Na terceira tentativa de interlocução a biblioteca apresenta a realização de uma atividade, informando até quando os usuários poderiam contribuir. “As sugestões poderão ser enviadas até dia 16 de maio para que, após analisadas, entrem na próxima lista de compras.” (Quadro 11). Esse tipo de atividade é a oportunidade dos usuários apontarem os materiais informacionais que poderiam contribuir para sua formação e que ainda a biblioteca não possui. A biblioteca ao favorecer a participação dos usuários em atividades como essa, como também divulgar através do dispositivo, estaria contribuindo para os usuários se tornarem participantes no desenvolvimento do acervo da biblioteca.

No quarto comentário a biblioteca indica um dispositivo de outra instituição, que trata sobre um tema específico. Ao promover o acesso a outros dispositivos os bibliotecários passam a contribuir com os usuários, ampliando suas possibilidades de acesso à informação. Além disso, a biblioteca passa a adotar um perfil proativo ao potencializar o acesso à informação confiável no espaço virtual.

No comentário 5 a biblioteca comemora o crescimento quantitativo de usuários em seu dispositivo:

Passamos de 1000 Seguidores !!! A Biblioteca FMVZUSP agradece a todos!!
Continuem divulgando e compartilhando:
<http://www.facebook.com/bibliotecafmvzusp> Biblioteca FMVZUSP sua
parceira na busca pela informação. Acesse também o Twitter:
<http://twitter.com/BibliotecaFMVZ>.

O representante da biblioteca além de agradecer a participação dos usuários, também reforça a necessidade desses continuarem contribuindo com a biblioteca através do dispositivo. Na frase: “Biblioteca FMVZUSP sua parceira na busca pela informação.” (interlocução 5 – Quadro 11), observa-se que o bibliotecário, ao realizar ações como essa, se aproxima dos usuários, de maneira que eles se sentam acolhidos, proporcionando o fortalecimento das relações entre usuários e bibliotecários. Ainda na interlocução 5, o representante da biblioteca também indica outro dispositivo da biblioteca, o que se pode inferir a existência do desejo do representante da biblioteca em motivar os usuários a interagirem com a biblioteca através dos dispositivos de comunicação, promovendo uma nova dinâmica no acesso e uso da informação.

As interlocuções que obtiveram respostas de usuários ou bibliotecários apresentaram um período variado entre a apresentação da pergunta ou comentário do envio da resposta. Vale destacar que na observação aos dispositivos foram identificados

casos de interlocuções, tanto dos dispositivos das IES Estaduais quanto das IFES, em que a pergunta ou comentário do usuário não puderam ser visualizados, esse fato se deve a um bloqueio realizado pelo usuário que garante a sua privacidade, nesses casos apenas as respostas puderam ser vistas, sem identificação da periodicidade entre a pergunta ou comentário e a resposta.

Na Tabela 9 pode-se verificar a periodicidade das respostas nos dispositivos de comunicação das IES Estaduais. Das 112 interlocuções, 65 obtiveram respostas que ocorreram no mesmo dia, ou seja, no dia em que a pergunta ou comentário foi enviado ao dispositivo também foi apresentada a resposta, e 20 respostas foram colocadas no intervalo de um dia. Por outro lado, foram identificadas 5 respostas emitidas em intervalo superior a uma semana.

Tabela 9
Distribuição percentual de respostas ofertadas por intervalo de tempo nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	TEMPO DE RESPOSTA																	
	No mesmo dia		Um Dia		Dois dias		Três Dias		Quatro dias		Cinco dias		Seis dias		Sete dias		Mais de uma semana	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter*</i>	44	67,7	14	70	3	50	5	71,4	1	25	3	100	1	100	1	100	4	80
<i>Blog</i>	10	15,4	5	25	3	50	1	14,3	2	50							1	20
<i>Flickr</i>									1	25								
<i>Facebook</i>	11	16,9	1	5			1	14,3										
Total de respostas ofertadas pelas bibliotecas por períodos	(65)	(100)	(20)	(100)	(6)	(100)	(7)	(100)	(4)	(100)	(3)	(100)	(1)	(100)	(1)	(100)	(5)	(100)
Total geral de respostas nos dispositivos	(112)																	

*Foi identificada uma mensagem no *twitter* que não pôde ser visualizada, aparecendo apenas a seguinte informação: “A conta de @abrapira_ está protegida.” Neste caso, apenas foi possível ver a resposta da biblioteca.

Das 65 interlocuções que ocorreram no mesmo dia, 44 (67,7%) foram no *twitter*, 11 (16,9%) no *facebook* e 10 (15,4%) no *blog*. Em relação às respostas expostas no intervalo de um dia, 14 (70%) foram identificadas no *twitter* e 5 (25%) no *blog*. Ao analisar a Tabela 9 percebe-se que embora o *twitter* tenha uma grande quantidade de interlocuções com respostas que ocorreram no mesmo dia, o *facebook* é o dispositivo que de sua totalidade de interlocuções possui o maior número de respostas no mesmo dia, ou seja, das 13 interlocuções identificadas do *facebook* 11 ocorreram no mesmo dia.

Por outro lado, das 5 respostas identificadas que foram emitidas em mais de uma semana, 4 (80%) pertenciam ao *twitter*. O que se pode inferir é que algumas interlocuções que ocorreram nesse dispositivo tiveram um distanciamento significativo entre o tempo de pergunta e de resposta. Quando o usuário escreve alguma pergunta para a biblioteca através de um dispositivo de comunicação na *web*, pode-se inferir que ele elegeu esse dispositivo como o mais simples e favorável para realizar uma comunicação com a biblioteca e espera receber um retorno dela o mais breve possível. Nesse sentido, a biblioteca ao não apresentar uma resposta ou oferecê-la com um período muito grande em relação à pergunta, pode levar o usuário a se desmotivar em relação ao uso do dispositivo ou ainda enfraquecer a relação dele com a biblioteca.

Em relação ao tempo de resposta no âmbito das bibliotecas das IFES, a Tabela 10 demonstra que, das 106 interlocuções que tiveram o tempo de resposta identificado, 65 delas ocorreram no mesmo dia e 28 obtiveram resposta um dia depois em que foram enviadas as perguntas ao dispositivo. Ao interagir com os usuários, respondendo de imediato suas questões, a biblioteca caracteriza os seus dispositivos como um espaço de grande potencial para o acesso rápido às informações e para o provimento de respostas aos usuários. Apresenta-se, desta forma, como um forte aliado para a interlocução entre biblioteca e usuário real, representando um espaço por meio do qual se pode chamar a atenção dos usuários potenciais para a necessidade de explorarem o ambiente da biblioteca.

Ainda na Tabela 10, em relação ao *formspring*, não foi possível identificar a periodicidade das respostas às questões apresentadas. Esse dispositivo apenas apresenta o tempo em que foi enviada a resposta, mas em relação ao tempo em que a pergunta foi enviada não existe qualquer informação.

Tabela 10
Distribuição percentual de respostas ofertadas por intervalo de tempo nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	TEMPO DE RESPOSTA																	
	No mesmo dia		Um dia		Dois dias		Três dias		Quatro dias		Cinco dias		Seis dias		Sete dias		Mais de uma semana	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter*</i>	58	89,2	27	96,4	3	100	5	83,3	1	100	1	100	0		1	100	1	100
<i>Facebook</i>	7	10,8	1	3,6			1	16,7										
<i>Formspring**</i>																		
Total de respostas ofertadas pelas bibliotecas por períodos	(65)	(100)	(28)	(100)	(3)	(100)	(6)	(100)	(1)	(100)	(1)	(100)			(1)	(100)	(1)	(100)
Total geral de respostas nos dispositivos	(106)																	

*Na observação ao *twitter* foram identificadas duas mensagens, cujas perguntas dos usuários não puderam ser visualizadas, não possibilitando a identificação da periodicidade dessas interlocuções.

**Não foi possível identificar a periodicidade das interlocuções desenvolvidas no *formspring*.

Conforme se pode constatar na Tabela 10, das 65 respostas realizadas no mesmo dia, 58 (89,2%) delas foram efetuadas através do *twitter* e 7 (10,8%) através do *facebook*. Quanto aos 28 questionamentos cujas respostas foram emitidas um dia após ao encaminhamento das perguntas, 27 (96,4%) deles ocorreram no *twitter*, dados que guardam semelhança com aqueles obtidos junto às bibliotecas das IES Estaduais, apresentados na Tabela 9.

Como resultado da observação aos dispositivos de comunicação da *web* social para verificar as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas e que poderiam auxiliar mais diretamente na formação dos usuários ou na aproximação desses com a biblioteca, constatou-se que algumas dessas atividades, como debates de textos disponibilizados e/ou indicados pela biblioteca, não ocorreram nos dispositivos durante o período de observação.

Dessa maneira, não foi possível identificar na totalidade dos dispositivos de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, debates sobre algum tema ou texto entre usuários ou bibliotecários e usuários. Apenas identificou-se alguns comentários que apresentavam críticas sobre conteúdos disponibilizados pela biblioteca no dispositivo. Entretanto, essas manifestações não geraram um debate entre os usuários, como o exemplo apresentado no Quadro 10 (tentativa de interlocução 3). Esse dado possui uma aproximação com a constatação de que na totalidade dos dispositivos de comunicação dessas bibliotecas não existe a formação de grupos de interação, ou de redes sociais. Entende-se que uma rede social não é apenas a existência de um grupo de pessoas inscritas em um dispositivo de comunicação e sim a participação ativa e a interação entre os membros desse grupo.

Acreditava-se que a existência de redes sociais nos dispositivos de comunicação das bibliotecas poderia favorecer o debate entre os sujeitos, todavia não foi identificado qualquer tipo de formação de grupos de discussão nos dispositivos. Observou-se também que os comentários e perguntas enviadas aos dispositivos eram de sujeitos isolados, sem uma participação assídua.

No exame aos dispositivos das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES também se constatou a inexistência de usuários que utilizassem o dispositivo para agendar sua visita ou utilização do espaço físico da biblioteca. Apenas foram identificadas situações nas quais os usuários se aproximaram do agendamento do uso do espaço da biblioteca. O primeiro exemplo corresponde a uma mensagem identificada no *twitter* como resposta de uma biblioteca de universidade

federal: “Está confirmado, amanhã, dia 26/05, o segundo andar da Biblioteca Central estará disponível para os usuários.” Essa mensagem não gerou qualquer tipo de interlocução por parte dos usuários, o que indica que o objetivo dessa mensagem foi o de apenas informar aos usuários sobre a reserva desse espaço físico. Outro exemplo, também identificado em um *twitter* da biblioteca de uma universidade federal, aproxima-se de um agendamento do uso do espaço físico, todavia essa mensagem restringe-se a um comentário descontraído de um usuário, não com objetivo de agendar o espaço ou visita a biblioteca: “Amanhã vou na [à] UFPB encontrar minhas lindas [@raissacainny](#) e [#Ketsia](#), devolver os livros da biblioteca (pra não pagar multa) e fofocar! ;D” Esse comentário exemplifica a possibilidade de uma interação entre bibliotecários e usuários, favorecendo a realização de atividades que garantam um maior comodidade aos usuários, como também a dinâmica das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas.

Além da apreciação sobre as tentativas de interlocuções, ou as comunicações realizadas nos dispositivos de comunicação das bibliotecas também se considerou importante identificar se essas bibliotecas desenvolveram algum tipo de ação comunicativa em relação ao tipo de conteúdo, a gestão dos dispositivos de comunicação e adoção de elementos que favorecessem a aproximação com os usuários, estimulando a participação dos usuários nos dispositivos.

4.1.2 As bibliotecas universitárias e o uso dos seus dispositivos de comunicação: a relação entre a gestão dos dispositivos e a participação dos usuários

Na tentativa de alcançar uma compreensão mais clara sobre o uso que as bibliotecas vêm fazendo dos dispositivos de comunicação da *web* social para desenvolver atividades mediadoras do acesso e uso da informação, buscou-se analisar quais dos dispositivos apresentavam conteúdos que auxiliam os usuários em seu desenvolvimento acadêmico; como as bibliotecas estabelecem comunicação com os usuários através dos dispositivos para motivá-los e orientá-los no trato com a informação; como também se buscou verificar como vem sendo gerenciado o uso desses dispositivos.

Nos sites das bibliotecas das IES Estaduais foram identificados 58 dispositivos de comunicação da *web* social em uso. Desse total de 58 dispositivos utilizados, apenas 38 deles vem apresentando indicações de leitura e de eventos, sendo que a maior parte

desses dispositivos é integrada por *twitters* (19 - 50%) e *blogs* (13 - 34,2%), como se pode verificar na Tabela 11. Esse resultado indica a baixa utilização dos dispositivos de comunicação para realizar indicações de leituras, que poderiam atrair os usuários para o contato com fontes com maior grau de confiabilidade no campo científico, como também estimular o uso da biblioteca e dos seus produtos e serviços.

Tabela 11
Distribuição percentual dos dispositivos de bibliotecas de IES Estaduais que ofertam indicações de leitura e eventos

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Indicações de leitura por parte da biblioteca		Indicações de atividades e/ou eventos de outras instituições		Indicações de atividades e/ou eventos da biblioteca	
	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>						
<i>Twitter</i>	19	50,0	20	47,6	13	43,3
<i>Blog</i>	13	34,2	13	30,9	12	40,0
<i>Wiki</i>						
<i>Flickr</i>			2	4,8	1	3,3
<i>RSS</i>	1	2,6	2	4,8		
<i>Facebook</i>	5	13,2	5	11,9	4	13,4
<i>Knol</i>						
Totais parciais de dispositivos	(38)	(100)	(42)	(100)	(30)	(100)
Total geral de dispositivos	(58)					

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda em relação à Tabela 11, verifica-se um total de 42 dispositivos que apresentam divulgação de atividades e/ou eventos de outras instituições, a maior parte deles formada por *twitters* (20 - 47,6%) e *blogs* (13 - 30,9%). Nessa mesma Tabela 11, é possível constatar que em 30 dispositivos ocorre a divulgação de atividades e/ou eventos da própria biblioteca, sendo mais intensamente em *twitters* (13 - 43,3%) e em *blogs* (12 - 40,0%). Ao divulgar atividades e/ou eventos seja da biblioteca ou de outras instituições, a biblioteca está possibilitando que o usuário tenha acesso a novas informações, contato e debate com os pares e possa tirar dúvidas sobre temas que lhe interessa. Dessa maneira, ao favorecer a divulgação de atividades e/ou eventos a biblioteca estaria contribuindo para a formação dos usuários.

Ao analisar a Tabela 12, percebe-se que há uma semelhança com os dados da Tabela 11, logo que do total de 45 dispositivos de comunicação da *web* social utilizados

pelas bibliotecas das IFES, apenas 24 deles vem apresentando atividades voltadas à leitura, sendo que 16 deles (66,6%) referem-se a *twitters*. Todavia, percebe-se que neste caso ocorreu uma redução da quantidade de uso dos *blogs* (4 -16,7%) e dos *facebook*s (4 -16,7%) com essa finalidade.

Tabela 12
Distribuição percentual dos dispositivos de bibliotecas de IFES que ofertam indicações de leitura e eventos

Dispositivos de comunicação da web social	Indicações de leitura por parte da biblioteca		Indicações de atividades e/ou eventos de outras instituições		Indicações de atividades e/ou eventos da biblioteca	
	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	16	66,6	16	53,4	12	44,5
<i>Blog</i>	4	16,7	5	16,7	4	14,8
<i>Youtube</i>			1	3,3	1	3,7
<i>Flickr</i>			1	3,3	1	3,7
<i>RSS</i>			1	3,3	1	3,7
<i>Facebook</i>	4	16,7	6	20	8	29,6
<i>Delicious</i>						
<i>Formspring</i>						
Totais parciais de dispositivos	(24)	(100)	(30)	(100)	(27)	(100)
Total geral de dispositivos	(45)					

Fonte: Dados da pesquisa.

Referente ao total de dispositivos utilizados que apresentam divulgação de atividades e/ou eventos de outras instituições (30), constatou-se que a maior parte deles é formada por *twitters* (16 - 53,4%), *facebook*s (6 - 20%) e *blogs* (5 - 16,7%). Analisando a Tabela 12 percebe-se que o uso do *twitter* (12 – 44,5%) é o mais expressivo em relação à divulgação das atividades e/ou eventos da biblioteca também. Observa-se que o *twitter* foi o dispositivo por meio do qual mais foram divulgadas informações sobre leitura e eventos para os usuários das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas, tanto das universidades estaduais quanto das federais.

Quanto aos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais utilizados pelos usuários para apresentação de questões, pode-se verificar na Tabela 13 que apenas foram identificados 8 dispositivos utilizados pelos usuários para apresentação de questões referentes a alteração no horário de funcionamento e interrupção dos serviços da biblioteca decorrente da paralisação dos

servidores; perguntas sobre o nome dos bibliotecários; sobre o *email*; número de telefone; entre outros questionamentos acerca de informações de caráter institucional, a exemplo da seguinte manifestação apresentada no *twitter*: “Pessoal, a sala de leitura já está funcionando normalmente ou ainda em horário especial?”

Sobre a existência de questões e/ou comentários que mencionassem o acervo da biblioteca, foram identificados apenas 6 dispositivos em que os usuários registraram esse tipo de dúvida, a exemplo da seguinte manifestação: “me pergunto em que parte da [@bibfauusp](#) vou achar o trabalho de Marcelo Barbosa sobre o Franz Heep ...” A resposta do representante da biblioteca a essa questão indica exatamente onde está o material procurado pelo usuário, “Aqui: 724.981 H36o (bibl. graduação) ou aqui 043:72.036 B238o (bibl. pós-graduação) ‘A obra de Adolf Franz Heep no Brasil’.” Ao analisar esse exemplo pode-se perceber a relevância de uma interação como essa, que garante ao usuário a recuperação da informação que necessita. A biblioteca ao realizar esse tipo de atividade está realizando a mediação direta da informação, que normalmente é desenvolvida no setor de referência da biblioteca, onde o usuário pode ter o auxílio do bibliotecário para acessar a informação. Assim, a biblioteca pode realizar uma comunicação na *web* que, atraia o usuário para o espaço físico, esclareça dúvidas sobre suas atividades, enfim pode realizar através do dispositivo de comunicação a própria mediação da informação.

Tabela 13
Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais quanto à utilização pelos usuários para apresentação de questões

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Perguntas quanto ao horário de funcionamento, nome do bibliotecário, ou outra informação institucional		Perguntas, dúvidas e/ou comentários sobre o acervo da biblioteca		Perguntas e/ou comentários sobre produtos e serviços da biblioteca		Comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários quanto ao espaço físico da biblioteca		Comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários quanto ao espaço virtual da biblioteca	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>										
<i>Twitter</i>	2	25,0	3	50,0	5	31,3	2	50	3	20,0
<i>Blog</i>	3	37,5	1	16,7	6	37,5			7	46,7
<i>Wiki</i>										
<i>Flickr</i>					1	6,2	1	25		
<i>RSS</i>										
<i>Facebook</i>	3	37,5	2	33,3	4	25	1	25	5	33,3
<i>Knol</i>										
Totais parciais de dispositivos	(8)	(100)	(6)	(100)	(16)	(100)	(4)	(100)	(15)	(100)
Total geral de dispositivos	(58)									

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda em relação à Tabela 13, foram identificados 16 dispositivos de comunicação utilizados pelos usuários para apresentação de perguntas e/ou comentários sobre os produtos e serviços da biblioteca, sendo que a maior parte desses é integrada por *blogs* (6 - 37,5%), *twitters* (5 - 31,3%) e *facebook*s (4 - 25%). Um exemplo desse tipo de questão manifestada através do *facebook* dizia: “Como posso solicitar a ficha catalográfica?” Como se pode observar na Tabela 13, esse tipo de questionamento é o mais expressivo em relação à quantidade de bibliotecas que receberam questões e/ou comentários dos usuários em seus dispositivos.

Quanto aos comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários em relação ao espaço físico da biblioteca, apenas se pôde identificar 4 dispositivos que apresentavam esse tipo de manifestação (Tabela 13), a exemplo do comentário a seguir, que foi apresentado no *twitter*: “boa tarde! alias acabei de visitar e conhecer vcs hahaha :) adorei o prédio!”.

Por outro lado, a exposição de comentários, críticas e/ou dúvidas quanto ao espaço virtual da biblioteca foi identificada como o segundo tipo de manifestação mais realizada nos dispositivos de comunicação pelos usuários, tendo ocorrido num total de 15 dispositivos, a maior parte deles formada de *blogs* (7 - 46,7%) e *facebook*s (5 - 33,3%). Esses dados indicam que esse tipo de comunicação talvez ocorra mais intensamente em decorrência de que esses dispositivos se apresentam como facilitadores da comunicação entre usuários e biblioteca, sendo, portanto, objeto de maior interesse dos usuários. Isso pode ser constatado nesse exemplo: “Parabéns pela iniciativa. Se nos últimos tempos a biblioteca teve o seu acesso dificultado (ainda que se tenha melhorado), a acessibilidade virtual está ótima (*facebook*, *blog*, cartazes explicativos na faculdade...). Parabéns!” A partir desse comentário compreende-se a importância do dispositivo de comunicação para oferta de informações aos seus usuários, de modo que estes se sintam mais seguros e confortáveis em se manifestar quando lhes ocorrer qualquer dúvida, passando a dialogar com os bibliotecários para tratar de suas necessidades informacionais.

No que diz respeito à participação dos usuários nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais, a Tabela 14 demonstra que apenas 7 dispositivos foram utilizados na apresentação de informações institucionais, dado que se assemelha ao identificado entre as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais.

Tabela 14
Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IFES quanto à utilização pelos usuários para apresentação de questões

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Perguntas quanto ao horário de funcionamento, nome do bibliotecário, ou outra informação institucional		Perguntas, dúvidas e/ou comentários sobre o acervo da biblioteca		Perguntas e/ou comentários sobre produtos e serviços da biblioteca		Comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários quanto ao espaço físico da biblioteca		Comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários quanto ao espaço virtual da biblioteca	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	4	57,1	5	71,4	9	50	3	42,9	4	66,6
<i>Blog</i>	1	14,3			1	5,6				
<i>Youtube</i>										
<i>Flickr</i>										
<i>RSS</i>										
<i>Facebook</i>	1	14,3	1	14,3	7	38,8	3	42,9	1	16,7
<i>Delicious</i>										
<i>Formspring</i>	1	14,3	1	14,3	1	5,6	1	14,2	1	16,7
Totais parciais de dispositivos	(7)	(100)	(7)	(100)	(18)	(100)	(7)	(100)	(6)	(100)
Total geral de dispositivos	(45)									

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda na Tabela 14, foram identificados 7 dispositivos, a maior parte composta por *twitters* (5 - 71,4%), utilizados pelos usuários para apresentação de perguntas e/ou comentários sobre o acervo da biblioteca, como se pode observar no exemplo de uma questão apresentada nesse tipo de dispositivo: “Poxa, o acervo @BC_UFPB_Oficial tá peso. Só encontrei um livro específico sobre consultoria. E de 1972 —” Observa-se que a biblioteca amplia a resposta: “Estais pesquisando que área de consultoria? Já pesquisou na Biblioteca Setorial? Qualquer dúvida é só entrar em contato.” Neste caso, a biblioteca indica o modo pelo qual o usuário poderá recuperar a informação de que precisa e se coloca a disposição do usuário para outras eventuais dúvidas. Ainda que não haja uma consciência clara por parte do bibliotecário que responde a questão, existe uma atividade de mediação, já que o objetivo é o de atender as necessidades informacionais do usuário, utilizando-se o espaço dialógico.

Quanto à apresentação de perguntas e/ou comentários sobre produtos e serviços da biblioteca, a Tabela 14 também demonstra que do total de 18 dispositivos em que os usuários assim se manifestaram, a maior parte deles é formada por *twitters* (9 – 50,0%) e *facebook*s (7 – 38,8%). Esses dados, comparados aos da Tabela 13, demonstram um pequeno avanço das bibliotecas das IFES em relação às bibliotecas das IES Estaduais, especialmente em relação ao uso do *facebook*. Por outro lado, também se observou que entre os usuários das bibliotecas das IES Estaduais ocorreu a utilização de 6 *blogs*, enquanto entre os usuários das bibliotecas das IFES foi utilizado apenas 1 dispositivo desse tipo.

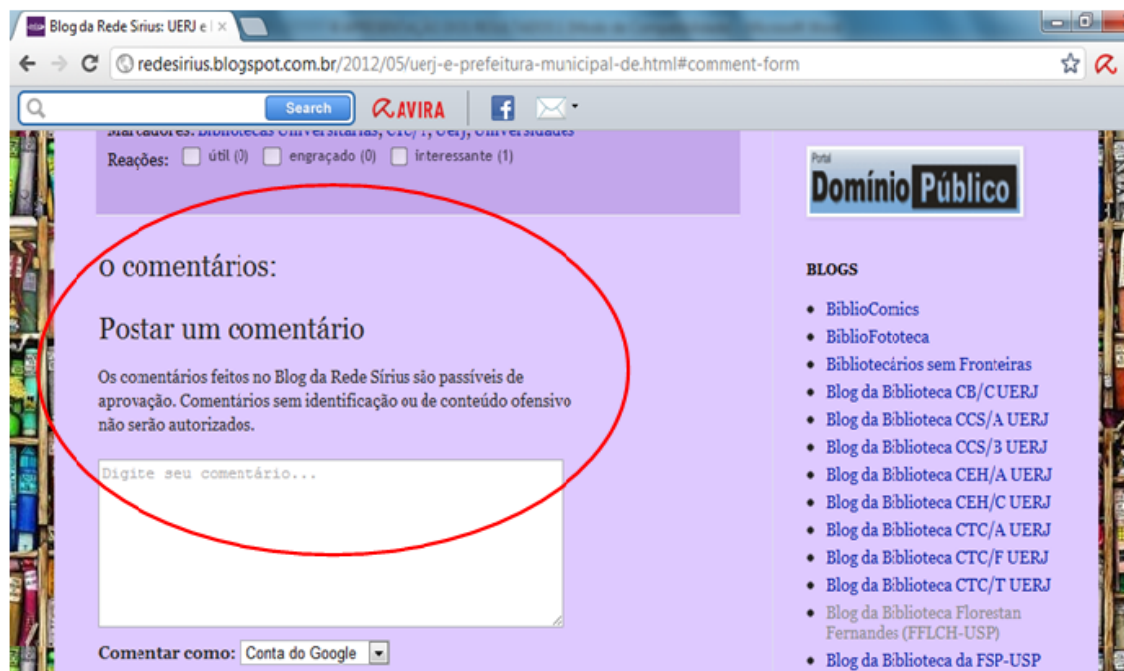
Quanto à manifestação de dúvidas ou observações sobre o espaço físico da biblioteca, apenas 7 dispositivos foram utilizados pelos usuários das bibliotecas das IFES com este fim, como se pode constatar na Tabela 14. A título de exemplo, uma dessas manifestações dizia: “Aos q tem dificuldades em concentrar-se nos estudos em casa: a @_bczm_ e seu novo anexo estão bastante propícios!” Esse tipo de comentário demonstra uma postura mais ativa por parte dos usuários, o que indica que essa ação se dá em decorrência de uma aproximação do usuário com a biblioteca. Assim, é necessário que as bibliotecas reavaliem a utilização dos seus dispositivos de comunicação, de modo que esses passem a subsidiar e estimular a interação entre os usuários e a biblioteca, de maneira que os usuários, além de frequentarem o espaço físico da biblioteca, também utilizem o dispositivo de comunicação para chamar atenção de outros usuários quanto ao papel de relevância que a biblioteca pode desempenhar na sua formação acadêmica.

Como também se pode verificar no exame da Tabela 14, ocorreu um decréscimo da quantidade de dispositivos utilizados (6) para a exposição de comentários, críticas e/ou dúvidas dos usuários em relação ao espaço virtual das bibliotecas das IFES, comparando-se à quantidade de dispositivos (15) onde foram apresentadas manifestações desse tipo pelos usuários das bibliotecas das IES Estaduais, conforme se verifica na Tabela 13.

A partir da apreciação do uso dos dispositivos das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES quanto à participação e interação com os usuários (dados apresentados nas Tabelas 13 e 14), pode-se afirmar que ainda existe a necessidade de se incentivar mais o uso dos dispositivos de comunicação por parte dos usuários. Esses resultados apresentam-se como um alerta quanto à necessidade de se buscar caminhos que intensifiquem a participação dos usuários nesses dispositivos de comunicação para interlocução com as bibliotecas. É importante que as bibliotecas incorporem medidas que possam conduzir os usuários a utilização mais intensa dos dispositivos de comunicação, favorecendo a interação entre usuários e entre usuários e bibliotecários, como também potencializando o desenvolvimento de redes sociais nesses dispositivos, a fim de apoiar o acesso, uso e apropriação da informação.

Quanto à apresentação de normas, indicativos e/ou explicações para o uso do dispositivo por parte das bibliotecas, pode-se perceber nas Tabelas 15 e 16 que da totalidade dos dispositivos ofertados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, apenas 2 *blogs* foram identificados apresentando normas para exibição de comentários, ocorrência que se deu apenas por parte de duas das bibliotecas das IES Estaduais. Ao analisar essa informação verifica-se a necessidade dessas bibliotecas refletirem sobre a relevância de indicar claramente aos usuários como eles podem utilizar os dispositivos; a maneira de realizar os comentários, como se observar no exemplo da Figura 11; ou ainda que informações podem ser encontradas ou quais os serviços e atividades são realizadas através dos dispositivos. A partir dessas informações os usuários poderão se manifestar com maior segurança, como também explorar todos os serviços disponíveis por meio do dispositivo.

Figura 11
Blog de uma Biblioteca de IES Estaduais que apresenta norma para a exposição de comentário no dispositivo



Fonte: Dados da pesquisa.

A não disponibilização de espaço para manifestação do usuário no dispositivo reduz as possibilidades de comunicação e interação do usuário com a biblioteca. Nesse sentido vale ressaltar que a biblioteca, ao adotar os dispositivos de comunicação da *web* social, deve ter como objetivo a aproximação com seus usuários, como também possibilitar que esses colaborem e sejam ativos no desenvolvimento das atividades da biblioteca. Os dispositivos da *web* social têm potencializado a cultura da interação, participação e compartilhamento de informações. Dessa maneira, para que o usuário se posicione e se manifeste é necessário que haja mecanismos que possibilitem a ele interagir com a biblioteca, expor suas dúvidas, sugestões e críticas. Assim, a biblioteca necessita reavaliar o uso que faz dos dispositivos de comunicação para que possam garantir a ampla participação dos usuários.

Tabela 15
Distribuição percentual dos dispositivos das IES Estaduais quanto a atividades ligadas à gestão de conteúdos

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Normas, indicativos e/ou explicações para o uso do dispositivo		Espaço no dispositivo para os usuários apresentarem seus comentários		Convites e/ou frases de chamamento para o uso do seu espaço físico e/ou virtual da biblioteca		Atualização dos conteúdos			
							Intervalo dentro de uma semana		Intervalo superior a uma semana	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>			1	1,9						
<i>Twitter</i>			22	43,2	6	40,0	15	44,1	5	50,0
<i>Blog</i>	2	100	16	31,4	5	33,3	11	32,4	2	20,0
<i>Wiki</i>										
<i>Flickr</i>			3	5,9					1	10,0
<i>RSS</i>			1	1,9			3	8,8	1	10,0
<i>Facebook</i>			7	13,8	4	26,7	5	14,7	1	10,0
<i>Knol</i>			1	1,9						
Totais parciais de dispositivos	(2)	(100)	(51)	(100)	(15)	(100)	(34)	(100)	(10)	(100)
Total geral de dispositivos	(58)									

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à apresentação de convites para o uso do espaço físico e/ou virtual das bibliotecas das IES Estaduais, a Tabela 15 aponta que 15 dispositivos foram utilizados para essa ação, tendo sido 6 deles (40%) *twitters*, 5 (33,3%) *blogs* e 4 (26,7%) *facebooks*. Por outro lado, as bibliotecas das IFES apresentaram um número ainda menor de dispositivos utilizados para ações desse tipo, já que foram identificados apenas 8 dispositivos, conforme se verifica na Tabela 16, sendo que desse total 6 deles (75%) são *twitters* e apenas 2 (25%) *facebooks*. Esse resultado evidência a necessidade das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas, tanto das IES Estaduais quanto das IFES, adotarem uma postura mais ativa em relação a esse tipo de estímulo ofertado aos usuários. Quando a biblioteca convida os usuários a participarem do dispositivo de comunicação ou a frequentarem seu ambiente físico, demonstra o desejo que a biblioteca possui de que eles interajam e utilizem seus serviços e produtos. Um exemplo desse tipo de comunicação foi exposto no *twitter* de uma das

bibliotecas de universidade federal, no qual a biblioteca estimulava a visita dos usuários a outros dos seus dispositivos de comunicação: “Utilize nosso site, Twitter e Facebook para tirar dúvidas, enviar sugestões e críticas. <http://acessa.me/fzaj>”

Quanto à frequência de atualização dos conteúdos nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais, foram identificados 34 dispositivos em que ações desse tipo ocorreram no intervalo de uma semana, sendo que a maior quantidade formada por *twitters* (15 – 44,1%) e *blogs* (11 – 32,4%). Dos 10 dispositivos onde a atualização de conteúdos se deu em intervalos superiores a uma semana, a maior parte também foi integrada por *twitters* (5 – 50,0%) e *blogs* (2 – 20,0%), conforme demonstra a Tabela 15.

Já na Tabela 16 se pode identificar 17 dispositivos das bibliotecas das IFES onde a atualização de conteúdos ocorreu em intervalos menores que uma semana, sendo que a maior parte ocorreu em *twitters* (12 – 70,6%), dado que indica certa similaridade com esse tipo de ação entre as bibliotecas das IES Estaduais no *twitter* (15 – 44,1%), resultado que aponta esse tipo de dispositivo como um dos que possui maior frequência de uso pelas bibliotecas em relação à atualização dos conteúdos disponibilizados para os usuários. A atualização dos conteúdos representa uma atividade fundamental a ser realizada pela biblioteca que, na sua essência, é um ambiente de informação. Os conteúdos permanentemente atualizados tornam-se um atrativo aos usuários, o que poderá favorecer uma maior frequência no acesso e uso desses conteúdos, estimulando os usuários a adotar o dispositivo de comunicação da biblioteca como uma fonte de informação.

Tabela 16
Distribuição percentual dos dispositivos das IFES quanto a atividades ligadas à gestão de conteúdos

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Normas, indicativos e/ou explicações para o uso do dispositivo		Espaço no dispositivo para os usuários apresentarem seus comentários		Convites e/ou frases de chamamento para o uso do seu espaço físico e/ou virtual da biblioteca		Atualização dos conteúdos			
							Intervalo dentro de uma semana		Intervalo superior a uma semana	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>			18	45,0	6	75,0	12	70,6	3	20,0
<i>Blog</i>			6	15,0			1	5,9	4	26,6
<i>Youtube</i>			2	5,0						
<i>Flickr</i>			3	7,5					2	13,4
<i>RSS</i>									1	6,7
<i>Facebook</i>			10	25,0	2	25,0	4	23,5	4	26,6
<i>Delicious</i>										
<i>Formspring</i>			1	2,5					1	6,7
Totais parciais de dispositivos			(40)	(100)	(8)	(100)	(17)	(100)	(15)	(100)
Total geral de dispositivos	(45)									

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito à apresentação de imagens do ambiente físico da biblioteca, informação sobre o representante da biblioteca que gerencia o dispositivo e expressões que manifestem um acolhimento aos usuários, a exemplo de saudações, cumprimentos e agradecimentos pela participação dos usuários no dispositivo, as Tabelas 17 e 18 apresentam resultados que indicam o comportamento das bibliotecas das IES Estaduais e das IFES observado nos dispositivos de comunicação da *web* social.

No âmbito das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais, constatou-se 26 dispositivos nos quais se identificou a apresentação de imagens dos ambientes físicos dessas bibliotecas, seja no perfil do dispositivo, ou na página inicial do dispositivo, ou ainda através de mecanismos existentes no dispositivo que, quando acionados pelos usuários, permitem a visualização de um conjunto de imagens sobre os ambientes físicos da biblioteca.

Nestes casos, a maior parte dos dispositivos foi integrada por *twitters* (7 – 27,0%), *blogs* (6 – 23,1%) e *facebooks* (6 – 23,1%), como se pode constatar no exame da Tabela 17.



Para melhor ilustrar como as bibliotecas universitárias vêm apresentando imagens de seu ambiente físico, a Figura 12 apresenta um exemplo de uma biblioteca de IFES que disponibiliza esse tipo de imagem. A partir da observação da Figura 12 pode-se verificar que os usuários se sentiram motivados a interagir e expressar seus pensamentos e sentimentos quanto ao espaço físico da biblioteca. Essa ação parece fortalecer a relação entre usuários e biblioteca, além de que essa dinâmica pode chamar atenção dos usuários em potencial e estimulá-los a visitarem e conhecerem o ambiente físico da biblioteca.



Figura 12
Interlocução dos usuários a partir da visualização de uma imagem do ambiente físico da biblioteca disponibilizada em seu *facebook*







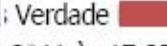
Compartilhar · 1 de Novembro de 2011 às 11:29 ·

9 pessoas curtiram isto.

  Quem nunca sentou p/ estudar ou não (bater papo) nessas mesinhas (rsrsrsrsrs)!!!!
1 de Novembro de 2011 às 11:50

  ,srsrss
1 de Novembro de 2011 às 14:41

  as vezes ate pra dormir kkk
1 de Novembro de 2011 às 15:12 · 1

 ; Verdade  (kkkkkk)!!!
1 de Novembro de 2011 às 17:25

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao disponibilizar imagens do seu ambiente físico no dispositivo de comunicação, a biblioteca também poderá exercer atração sobre os usuários em potencial, oferecendo a

possibilidade de conhecerem esse ambiente e se sentirem motivados a visitá-lo, como também se verifica no exemplo da Biblioteca da FSP/USP, que no *twitter* diz aos seus usuários: “A Biblioteca da FSP/USP está renovando suas estantes. Veja as fotos e saiba mais!” Neste caso, a biblioteca convida os usuários a conferirem as mudanças de seu ambiente físico através das fotos expostas no dispositivo, ação mediadora que abre uma possibilidade de aproximação com usuários potenciais e também de intensificação da interação com seus usuários reais.

Tabela 17
Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais quanto à utilização de mecanismos de aproximação com o usuário

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Imagens do ambiente físico da biblioteca		Informações sobre o responsável pelo gerenciamento do dispositivo		Saudações, cumprimentos e/ou agradecimentos aos usuários	
	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>	1	3,8				
<i>Twitter</i>	7	27,0			12	80
<i>Blog</i>	6	23,1	7	100		
<i>Wiki</i>	2	7,7				
<i>Flickr</i>	3	11,5				
<i>RSS</i>						
<i>Facebook</i>	6	23,1			3	20
<i>Knol</i>	1	3,8				
Totais parciais de dispositivos	(26)	(100)	(7)	(100)	(15)	(100)
Total geral de dispositivos	(58)					

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à apresentação clara da responsabilidade pelo gerenciamento das atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação da *web* social, pôde-se identificar que são poucos os dispositivos nos quais são apresentados os nomes dos responsáveis por tais atividades, tendo sido identificados apenas 7 *blogs* de bibliotecas das IES Estaduais que ofertam essa informação (Tabela 17), e somente 2 *blogs* de bibliotecas das IFES que fazem o mesmo (Tabela 18). Dessa maneira, em parte significativa dos dispositivos analisados (IES Estaduais – 51/ IFES – 43) não se pode afirmar que o representante da biblioteca que interage com os usuários seja um bibliotecário, já que essa informação não está disponível na maioria dos dispositivos.

No que diz respeito às saudações, cumprimentos e/ou agradecimentos aos usuários por parte das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais, a Tabela 17 aponta que apenas 15 dispositivos apresentaram esse tipo de ação. Entre os casos observados, destacou-se como exemplo a comunicação realizada pela biblioteca da FM/USP, que apresenta como saudação aos calouros da Faculdade a frase: “Parabéns aos novos alunos ingressantes na #FMUSP.” Esse exemplo foi extraído de um dos *twitters* utilizados pelas bibliotecas, dispositivo em que mais ocorreu esse tipo de ação (12 – 80%), conforme demonstra a Tabela 17. No caso exemplificado a biblioteca cumprimenta os alunos recém-chegados a universidade, representando uma ação mediadora do estabelecimento de relações com a biblioteca, um convite a uma convivência positiva com esse ambiente, o que pode contribuir para a construção de uma nova imagem da biblioteca.

Tabela 18
Distribuição percentual dos dispositivos das bibliotecas das IFES
quanto à utilização de mecanismos de aproximação com o usuário

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Imagens do ambiente físico da biblioteca		Informações sobre o responsável pelo gerenciamento do dispositivo		Saudações, cumprimentos e/ou agradecimentos aos usuários	
	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	10	43,5			5	62,5
<i>Blog</i>	2	8,7	2	100		
<i>Youtube</i>	2	8,7				
<i>Flickr</i>	2	8,7				
<i>RSS</i>						
<i>Facebook</i>	7	30,4			3	37,5
<i>Delicious</i>						
<i>Formspring</i>						
Totais parciais de dispositivos	(23)	(100)	(2)	(100)	(8)	(100)
Total geral de dispositivos	(45)					

Fonte: Dados da pesquisa.

No âmbito dos dispositivos de comunicação da *web* social ofertados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais, foi bastante reduzido o número desses dispositivos (8) em que as bibliotecas apresentaram saudações, cumprimentos e/ou agradecimentos aos usuários. Conforme se pode verificar na Tabela 18, a maior parte deles é formada por *twitters* (5 - 62,5%), dado que ratifica o resultado apresentado pelas

bibliotecas das IES Estaduais (Tabela 17), que também aponta o *twitter* como o dispositivo mais utilizado na apresentação de saudações, cumprimentos e/ou agradecimentos aos usuários.

4.1.3 Um olhar sobre os conteúdos disponibilizados nos dispositivos de comunicação

Além das informações analisadas nas subseções anteriores, também foi considerada relevante a realização da observação dos conteúdos disponibilizados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais em seus dispositivos de comunicação. Essas bibliotecas, em sua maioria, disponibilizam *links* de acesso a informações, que parecem querer estimular o uso mais intenso dessas bibliotecas, buscando motivar os usuários a desenvolverem um contato mais direto e próximo com esse ambiente que pode potencializar a apreensão e apropriação da informação. Dessa maneira, considera-se que a atualização e a disposição de informações tanto institucionais, do uso dos produtos e serviços da biblioteca quanto da área do conhecimento com a qual a biblioteca trabalha, representam ações mediadoras que poderiam aproximar os usuários da biblioteca, assim como estimular a utilização dos dispositivos de comunicação, de modo mais ativo e também como recurso de comunicação entre os próprios usuários. Por esta razão compreendeu-se como necessária a observação e análise desses conteúdos nos dispositivos.

Quanto aos conteúdos disponibilizados nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais, a Tabela 19 demonstra que, 118 conteúdos versavam sobre informações, dicas e debates sobre leitura, sendo que 95 (80,5%) desses conteúdos foram disponibilizados no *twitter* e 19 (16,1%) no *blog*. Essa atividade pode ser mais bem compreendida através do seguinte exemplo retirado de um *twitter* de uma biblioteca das IES Estaduais: “Sugestão de leitura para as férias <http://bit.ly/eQIH6i>” Observa-se a adoção do dispositivo de comunicação também em apoio a práticas de incentivo a leitura, o que pode ser confirmado nesse outro exemplo, também de um *twitter* de biblioteca da IES Estadual: “10 DICAS PARA INCENTIVAR O SEU FILHO A LER <http://bit.ly/kkUnk1><http://t.co/yEeQdPt>”. Assim, é possível afirmar, através da quantidade de conteúdos sobre leitura, como também pela apresentação desses conteúdos, que os bibliotecários demonstram certa preocupação em potencializar a prática da leitura entre os usuários.

Tabela 19
Distribuição percentual das ofertas de conteúdos por tipo de dispositivo de comunicação da web social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da web social	Informações, dicas e debates sobre leitura		Indicações e disponibilização de publicações diversas da web		Informações e divulgação do acervo		Divulgação de links de conteúdos do campo do conhecimento da biblioteca		Ensino, pesquisa, produção e comunicação científica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>										
<i>Twitter</i>	95	80,5	817	76,9	36	31,6	302	55,6	753	79,2
<i>Blog</i>	19	16,1	95	8,9	20	17,5	54	9,9	66	6,9
<i>Wiki</i>					2	1,8				
<i>Flickr</i>	0				4	3,5				
<i>RSS</i>			7	0,7			1	0,2	22	2,3
<i>Facebook</i>	4	3,4	144	13,5	52	45,6	186	34,3	110	11,6
<i>Knol</i>										
Totais	(118)	(100)	(1063)	(100)	(114)	(100)	(543)	(100)	(951)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação à utilização de fontes de informação disponíveis na web, identificou-se que os bibliotecários apresentaram uma preocupação em disponibilizar links de acesso a revistas científicas, livros digitais, vídeos, teses e dissertações disponíveis no ambiente virtual, como também artigos, entrevistas de especialistas, entre outros materiais informacionais que abordavam temas específicos. Dessa maneira, a totalidade de indicação de materiais informacionais na web correspondeu a 1063 conteúdos, desse total 817 (76,9%) foram indicados através do *twitter* e 95 (8,9%) conteúdos através do *blog*.

Para ilustrar essa atividade de comunicação de conteúdos relativos a fontes de informações, destaca-se o exemplo de uma biblioteca que, através do *twitter*, recomenda o acesso a uma tese disponível virtualmente: “Tese online: Efeitos das emissões geradas pela queima dos canaviais sobre a superfície ocular. <http://tiny.cc/hglnt>”. Neste caso, pode-se analisar que o bibliotecário, além de disponibilizar o link de acesso a tese, também apresenta o título da tese, oferecendo pistas da temática abordada no trabalho. Outro exemplo, também extraído de um *twitter*, apresenta a indicação de um artigo: “Saiba como transportar os seus animais: instruções no site do MAPA - <http://bit.ly/nistqI>”. Neste exemplo, observa-se que a frase que antecipa o link de acesso ao artigo, mesmo que formada com poucas palavras, apresenta-se de maneira atrativa, provocando curiosidade e buscando incentivar o acesso a essa informação.

Desse modo, pode-se dizer que os bibliotecários dessas bibliotecas parecem preocupados em mediar o acesso a essas informações, cujo grau de confiabilidade é maior, ampliando o acesso a novas informações para além do acervo da própria biblioteca, como também em apresentar aos usuários as fontes de recuperação da informação de maior confiabilidade na *web*. Além disso, esses profissionais têm buscado oferecer pistas de como os usuários podem localizar as informações que necessitam, a exemplo das revistas científicas.

Além de divulgar e indicar materiais informacionais disponíveis na *web*, também se verificou que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais apresentaram um total de 114 informações e conteúdos que divulgavam materiais informacionais disponíveis em seus acervos, quantidade inferior ao total de conteúdos correspondentes a materiais informacionais disponíveis na *web* (1063), conforme se pode verificar na Tabela 19.

Para melhor compreensão de como os bibliotecários realizaram essa ação mediadora, pode-se analisar os seguintes exemplos: “A Biblioteca da ECA tem uma coleção de mais de 200 CDs da gravadora Revivendo. Música popular brasileira de várias épocas, gravações raras, artistas muito ou pouco conhecidos.” Neste caso, percebeu-se que existe a apresentação de uma parte do acervo da biblioteca, da quantidade de CDs disponíveis, como também a informação apresentada pelo material divulgado, o que auxilia no destaque desse convite, buscando atrair a atenção dos sujeitos que lêem essa mensagem, despertando o desejo pelo acesso a esses materiais informacionais.

Outro importante exemplo é este: “José Mojica Marins, o criador do Zé do Caixão, participa da Virada Cultural. Na Biblioteca temos seus longas mais importantes, curtas sobre ele, além da participação do cineasta no programa Roda Viva. Leia a biografia Maldito, de A. Barcinski e I. Finotti. E mais: um TCC e 3 teses, uma delas defendida na Sorbonne” Ao analisar este caso, pode-se constatar que o representante da biblioteca apresenta a realização de um evento, sendo esse o objetivo principal da mensagem, mas sem se restringir a esse primeiro objetivo. O bibliotecário aproveita a oportunidade de associar o evento a materiais informacionais que estão disponíveis no acervo da biblioteca, demonstrando aos seus usuários que eles podem ampliar seus conhecimentos em torno do conteúdo informacional que acessariam no evento, a partir da leitura de materiais informacionais disponíveis na biblioteca acerca do tema.

Esses dois casos exemplificam ações mediadoras, de caráter proativo, adotadas pelas bibliotecas com o objetivo de chamar atenção dos usuários quanto à busca e acesso às informações relevantes que integram seus acervos. Ambos os exemplos foram extraídos do *facebook* da biblioteca da Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP), que se apresenta como um modelo em relação às indicações e/ou divulgação de materiais informacionais do seu acervo. Dos 52 conteúdos apresentados pelas bibliotecas referentes aos acervos, 48 pertencem a essa biblioteca que, além de apresentar os materiais existentes no seu acervo, também relaciona os eventos ou atividades culturais, buscando relacioná-los ao que possui no acervo.

Ainda em relação a Tabela 19, destaca-se que as bibliotecas, ao indicarem materiais informacionais na *web* ou ao divulgarem seus acervos, tendem a apresentar temáticas específicas, principalmente quando a biblioteca trabalha com áreas do conhecimento específicas. Todavia identificou-se que essas bibliotecas além de chamarem atenção para os materiais disponíveis na *web* e/ou em seus acervos, também divulgam especificamente temas debatidos no campo do conhecimento da biblioteca, totalizando 543 conteúdos com esse objetivo. Nesses casos, as bibliotecas procuram disponibilizar *links* que remetem a textos na *web*, como pode ser observado no exemplo abaixo, que trata da descoberta da aplicação do azeite de oliva, e das frutas secas, para o tratamento de uma determinada doença.

[Azeite de oliva e frutas secas diminuem arteriosclerose](#) Uma dieta mediterrânea enriquecida com azeite de oliva virgem e com frutas secas pode reverter a arteriosclerose nas artérias carotídeas em um ano, segundo teste da Universidade de Navarra (Espanha) e outros 19 centros espanhóis, com 187 voluntários.

Observa-se através desse primeiro exemplo que não existe um destaque para a revista ou *site* onde está disponível essa informação, mas sim para o tema apresentado que é ligado ao campo do conhecimento da biblioteca. Em outro exemplo também se pode confirmar o mesmo: “[Mulheres fumantes têm ataques cardíacos antes dos homens](#) diz estudo publicado na terça-feira (4) pela Universidade de Michigan.” É possível constatar que neste caso, apesar da temática estar relacionada a um estudo e existir indicações sobre ele, a motivação central da mediação parece ter sido a de chamar a atenção sobre os prejuízos maiores para as mulheres em relação ao hábito de fumar. Essa ação mediadora da biblioteca parece estar voltada ao processo de divulgação científica, com o propósito de convidar seus usuários à reflexão e ao debate em torno do conteúdo exposto, o que pode ocorrer por meio do próprio dispositivo de comunicação da *web*.

Quanto aos conteúdos referentes ao ensino, pesquisa, produção e comunicação científica, os resultados apontaram um total de 951 conteúdos desse tipo, sendo que 753 (79,2%) deles foram disponibilizados através do *twitter* e 110 (11,6%) através do *facebook* (Tabela 19). A partir dessa constatação, pode-se afirmar que a biblioteca universitária atua na sua relação direta de apoio às práticas de ensino, pesquisa, comunicação científica, até mesmo quando apresenta conteúdo de divulgação como: “‘Slow Science’ prega pesquisa científica em ritmo desacelerado www1.folha.uol.com.br”. Ao disponibilizar conteúdos que discute a ciência e a pesquisa científica, também busca fomentar o debate em torno do próprio desenvolvimento científico.

A Figura 13 apresenta um exemplo extraído do *blog* de uma das bibliotecas de IES Estadual, que trata sobre a dinâmica realizada pelos sujeitos em sua atividade acadêmica. Esse tema mais diretamente ligado à pesquisa, e aos sujeitos que desenvolvem essa atividade, destaca a atenção da biblioteca e sua preocupação com relação ao cotidiano desses seus usuários. Essa discussão apresentada pela biblioteca se dá de maneira humorada, como se pode constatar na referida figura.

Figura 13
Imagens sobre a vida acadêmica
extraída do *blog* de uma das bibliotecas de IES Estadual

Vida Acadêmica

Publicado em 02/15/2011 por bibfauusp

Uma visão bem humorada da vida acadêmica:

Bolsista de Iniciação



Escuta MPB. São os primeiros passos na vida científica. A vida é maravilhosa.

Bolsista de Mestrado



Escuta musica POP. Está completamente empolgado com o que faz e quer ser o melhor na sua área.

Figura 13
Imagens sobre a vida acadêmica
extraída do *blog* de uma das bibliotecas de IES Estadual
(Continuação)

Bolsista de Doutorado



Escuta Heavy Metal. O dia começa às 8 da manhã e só acaba às 10 da noite. Nada dá certo e ainda tem que lidar com resumos para congressos, relatórios, disciplinas, paper para escrever, orientar os ICs, etc, etc...

Bolsista de Pós-Doutorado



Escuta HIP HOP. Aumento de peso por causa do estresse. Percebeu que não pode salvar o mundo, mas isso não lhe importa, porque ainda assim continuam pagando um salário a ele. E os papers? Se sair algum, beleza, se não, tudo bem. Sempre existe a oportunidade para encaixar alguma revisão de literatura.

Figura 13
Imagens sobre a vida acadêmica
extraída do *blog* de uma das bibliotecas de IES Estadual
(Continuação)

Professor Doutor



Escuta Gansta Rap. O senso de humor mudou totalmente daqueles dias de iniciação. As dores de cabeça são mais frequentes e começa a esquecer as coisas que foram faladas. Vive a base da cafeína. O melhor (!) é que ninguém pode te criticar.

Professor Titular



Escuta vozes em sua cabeça. Esquece dos horários das reuniões, dos dias da semana, do trabalho de seus alunos...

Fonte: Dados da pesquisa.

As imagens apresentadas, ao abordarem de maneira humorada o cotidiano acadêmico dos usuários envolvidos com pesquisa, não apenas destacam uma nova conduta de

comunicação do bibliotecário, como contribui para a construção de uma imagem da biblioteca como um ambiente mais descontraído e amigável, onde há também espaço para o humor. Além disso, provocam reflexões sobre a dinâmica das atividades acadêmicas e do impacto delas na vida dos sujeitos que participam dessas ações.

No que diz respeito aos conteúdos expostos pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, a Tabela 20 demonstra que 50 dos conteúdos disponibilizados abordavam o tema leitura, a maioria apresentada no *twitter* e *facebook*, sendo que 34 deles (68%) no *twitter* e 10 (20%) no *facebook*. Ao relacionar esse resultado em relação ao *twitter* ao encontrado no âmbito das bibliotecas das IES Estaduais (95 - 80,5% de um total de 118 conteúdos sobre leitura), percebe-se um indicativo de que as bibliotecas das IFES têm trabalhado menos com conteúdos sobre leitura nos dispositivos.

No entanto, mesmo que de maneira mais reduzida em relação às bibliotecas das IES Estaduais, algumas bibliotecas das IFES também tratam aspectos ligados à leitura de maneira mais descontraída, incentivando os usuários a refletirem sobre a importância dessa atividade. Na Figura 14 pode-se observar que um usuário emite um comentário, além de outros usuários que também se manifestaram positivamente, “curtindo” e “compartilhando” com seus amigos o conteúdo apresentado pela biblioteca, o que sinaliza para a importância desse tipo de ação por parte da biblioteca em torno desse tema.

Figura 14
Imagem tratando sobre o ato de ler
disponibilizada no *facebook* de uma das bibliotecas das IFES



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às indicações e disponibilização de publicações existentes na *web*, verifica-se na Tabela 20 que de um total de 562 conteúdos identificados, 461 (82,0%) foram apresentados através do *twitter*. Esse resultado, ao ser associado ao das bibliotecas das IES Estaduais (total de 1063) aponta um decréscimo expressivo da divulgação dessas publicações por parte das bibliotecas das IFES. Para melhor compreensão de como os bibliotecários realizavam essa ação, pode-se analisar o seguinte exemplo: “Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo: GUIA DOS ACERVOS E BIBLIOTECAS DIGITAIS <http://tinyurl.com/3lw2ajj>” Pode-se observar que as bibliotecas das IFES, semelhante às bibliotecas das IES Estaduais, além de disponibilizarem o *link* para acesso à publicação, também fazem uma breve apresentação sobre o que trata o conteúdo, possibilitando ao usuário reconhecer a temática e tomar a decisão de acessar ou não o material divulgado.

Quanto às informações e divulgação do acervo das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES em seus dispositivos de comunicação, apenas foram identificados 38 conteúdos dessa natureza, conforme se pode examinar na Tabela 20. Vale destacar que esse dado é inferior ao total de 114 conteúdos desse tipo apresentados pelas bibliotecas das IES Estaduais. Esse resultado indica a necessidade das bibliotecas das IFES repensarem a

importância de intensificar a disponibilização de informações e conteúdos que divulguem mais os materiais informacionais disponíveis em seus acervos.

Tabela 20
Distribuição percentual das ofertas de conteúdos por tipo de dispositivo de comunicação da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Informações, dicas e debates sobre leitura		Indicações e disponibilização de publicações diversas da <i>web</i>		Informações e divulgação do acervo		Divulgação de <i>links</i> de conteúdos do campo do conhecimento da biblioteca		Ensino, pesquisa, produção e comunicação científica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	34	68,0	461	82,0	32	84,2	3	5,2	186	72,1
<i>Blog</i>	6	12,0	59	10,5			55	94,8	59	22,9
<i>Youtube</i>										
<i>Flickr</i>										
<i>RSS</i>			3	0,5	1	2,6				
<i>Facebook</i>	10	20,0	36	6,4	4	10,6				
<i>Delicious</i>			2	0,4					13	5,0
<i>Formspring</i>			1	0,2	1	2,6				
Totais	(50)	(100)	(562)	(100)	(38)	(100)	(58)	(100)	(258)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação à divulgação de temas e materiais inerentes ao campo do conhecimento das bibliotecas das IFES, como se pode observar na Tabela 20, constatou-se que esta foi realizada apenas através do *twitter* (3 – 5,2%) e do *blog* (55 – 94,8%), num total de 58 conteúdos identificados. Por outro lado, as bibliotecas das IES Estaduais apresentaram um total de 543 conteúdos acerca de temas relacionados à área do conhecimento da biblioteca, e desses 186 foram divulgados através do *facebook*. Esse dado chama atenção para a necessidade das bibliotecas das IFES reavaliarem a utilização do *facebook*, explorando melhor esse recurso para favorecer o debate e a circulação de informações que auxiliem na formação dos usuários.

Quanto às informações sobre ensino, pesquisa, produção e comunicação científica foi apresentado um total de 258 conteúdos, tendo sido a maioria deles divulgada através do *twitter* (186 - 72,1%) e do *blog* (59- 22,9%). Um exemplo desse tipo de divulgação no *twitter* por uma das bibliotecas de universidades federais, dizia: “Presidenta anuncia novas universidades e unidades de institutos federais”. Esse exemplo demonstra que a biblioteca

universitária vem tentando mediar o acesso a informações sobre o desenvolvimento do ensino superior público no país, o que pode potencializar a discussão sobre o ensino, a tecnologia e a ciência, de maneira que os usuários sejam estimulados a refletir sobre o seu papel social nesse contexto.

No que se refere às 48 informações apresentadas sobre o profissional bibliotecário, disponibilizadas pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais, pode-se verificar na Tabela 21 que, além de textos também foram indicados documentários, vídeos, charges, entre outros materiais que abordam o papel do bibliotecário, a exemplo desse conteúdo exposto em um *blog* dessas bibliotecas: [“Por trás da pesquisa... Por trás da informação, sempre tem um bibliotecário!”](#) A partir da análise desse conteúdo infere-se que existiu a preocupação e o desejo do representante da biblioteca em ampliar a visão dos usuários em relação ao papel do profissional bibliotecário, todavia, ainda é pequena a quantidade de conteúdos que tratam sobre esse tema.

Em outro exemplo apresentado na Figura 15, se pode constatar um interesse da biblioteca em fazer mais visível o papel e a missão do bibliotecário. Trata-se de uma informação apresentada em um *blog* de uma das bibliotecas das IES Estadual, que de maneira descontraída presta uma homenagem aos bibliotecários na data em que é comemorado o dia desse profissional.

Figura 15
Imagem sobre o profissional bibliotecário
disponibilizada no *blog* de uma das bibliotecas das IES Estaduais

Dia do Bibliotecário

Publicado em 03/11/2011 por bibfauusp



Fonte: Dados da pesquisa.

Abaixo dessa imagem apresentada na Figura 15, a biblioteca também disponibilizou um longo texto abordando o papel, a missão e as atividades desempenhadas pelo profissional bibliotecário, parcialmente transcrito na Figura 16.

Figura 16
Imagem parcial de um texto sobre o profissional bibliotecário
disponibilizado no *blog* de uma das biblioteca das IES Estaduais

Dia 12/03 é dia do bibliotecário. Mas você sabe de que um bibliotecário faz? (Não vale dizer que ele pede silêncio e lê... Essa é uma visão tão estereotipada da profissão quanto aquela da velhinha de coque e óculos! rs!)

Antes de falar do que ele faz, vamos falar do que o bibliotecário fez para se tornar bibliotecário. Existe um curso de graduação chamado Biblioteconomia (ou "Bibliquê", porque muitos nunca entendem o termo até o final). Quem faz o curso, que tem duração de quatro a cinco anos, é Bacharel em Biblioteconomia ou, simplesmente, bibliotecário. E precisa ter registro no Conselho Reginal de Biblioteconomia para exercer a profissão.

O que se aprende no curso? A grade da ECA-USP inclui aulas de História da Cultura e da Comunicação, Linguagens Documentárias, Linguística, Representação Descritiva, Documentação Audiovisual, Administração, Indexação, Ação Cultural... Tudo isso será importante para as atividades que o bibliotecário desempenhará em sua carreira.

E quais são estas atividades? Muitas! O bibliotecário, sendo bem superficial, trabalha selecionando, organizando e disponibilizando informação para aqueles que necessitam dela. A informação pode estar em qualquer suporte, nos tradicionais livros e revistas e demais materiais impressos, em fotografias, filmes e pinturas, em CD's, DVD's, HD's... E, a cada dia que passa, temos mais informações que precisam ser selecionadas-organizadas-disponibilizadas. É um trabalho sem fim!

Então, fica difícil descrever TODAS as atividades que um bibliotecário pode exercer. Hoje eles não trabalham somente em bibliotecas, mas também em Empresas, Instituições de Ensino, Hospitais, Sites, Arquivos (juntamente com seus colegas Arquivistas), Museus (e aqui também

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro exemplo de abordagem humorada sobre o profissional bibliotecário foi exposta por meio da apresentação de uma imagem disponibilizada por uma das biblioteca das IES Estaduais, como se pode conferir na Figura 17.

Figura 17
Imagem humorada sobre o profissional bibliotecário
disponibilizada no *blog* de uma das biblioteca das IES Estaduais



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao examinar as Figuras 15 e 17, pode-se constatar que algumas bibliotecas buscam, através do humor, uma maneira de chamar atenção dos usuários para o cotidiano do trabalho do bibliotecário.

Por outro lado, ainda que em número pouco expressivo, também foram identificados 71 conteúdos que tratavam sobre a biblioteca. Desse total, 56 conteúdos (78,9%) foram disponibilizados através do *twitter*, como se verifica na Tabela 21.

Tabela 21
Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre profissionais, ambientes, suportes e mecanismos de comunicação por tipo de dispositivo da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Conteúdos sobre bibliotecários		Conteúdos sobre bibliotecas		Conteúdos sobre livro enquanto suporte		Textos abordando o uso dos mecanismos de comunicação na <i>web</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>								
<i>Twitter</i>	33	68,7	56	78,9	141	80,6	135	83,3
<i>Blog</i>	12	25	14	19,7	26	14,9	11	6,8
<i>Wiki</i>								
<i>Flickr</i>	1	2,1						
<i>RSS</i>								
<i>Facebook</i>	2	4,2	1	1,4	8	4,5	16	9,9
<i>Knol</i>								
Totais	(48)	(100)	(71)	(100)	(175)	(100)	(162)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da observação aos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais foi identificado um total de 175 conteúdos que tratavam sobre o livro enquanto suporte de informação (Tabela 21). Embora em um número mais reduzido (25) de conteúdos, esse tipo de informação também foi apresentado por parte das bibliotecas das IFES (Tabela 22), como, por exemplo, em uma delas que dizia: “Livros digitais mudarão nosso cérebro? Leia em: <http://wp.me/p1uAcH-4v>”. Outro exemplo extraído do *twitter* de uma biblioteca de universidade estadual refere-se ao livro de uma maneira descontraída: “VÍDEO: Um mundo feito de livros | Livros e afins. Veja este vídeo que mostra um mundo feito só de livros. Muito bonito. [...]” Percebe-se a partir desses exemplos que a biblioteca universitária tem se preocupado em convidar seus usuários a refletirem e debaterem sobre o papel do livro enquanto suporte da informação.

Ainda em relação à Tabela 21, foram identificados 162 textos abordando o uso dos dispositivos de comunicação na *web*, desses 135 (83,3%) foram disponibilizados através do *twitter* das bibliotecas das IES Estaduais. Por outro lado, apenas 46 textos que versam sobre os dispositivos de comunicação foram disponibilizados pelas bibliotecas das IFES, desse total 39 (84,8%) foram identificados através do *twitter*, conforme se pode verificar na Tabela 22.

Ao analisar esse resultado percebe-se que o *twitter*, tanto das IES Estaduais quanto das IFES, é o dispositivo por meio do qual mais são disponibilizadas as informações sobre esses temas.

Tabela 22

Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre profissionais, ambientes, suportes e mecanismos de comunicação por tipo de dispositivo da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Conteúdos sobre bibliotecários		Conteúdos sobre bibliotecas		Conteúdos sobre livro enquanto suporte		Texto abordando o uso dos mecanismos de comunicação na <i>web</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	10	58,8	11	61,1	15	60	39	84,8
<i>Blog</i>	4	23,5	2	11,1	8	32	4	8,7
<i>Youtube</i>								
<i>Flickr</i>								
<i>RSS</i>								
<i>Facebook</i>	3	17,7	5	27,8	2	8	3	6,5
<i>Delicious</i>								
<i>Formspring</i>								
Totais	(17)	(100)	(18)	(100)	(25)	(100)	(46)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos conteúdos que tratavam sobre bibliotecários (17) e bibliotecas (18), se constatou um número ainda reduzido de informações disponibilizadas, como se pode observar na Tabela 22. Informações desse tipo poderiam possibilitar uma compreensão mais ampla dos usuários quanto à relevância das atividades realizadas pelos bibliotecários, como também do papel desenvolvido pela biblioteca enquanto ambiente que favorece o acesso e uso a informação. Dessa maneira, esses dados apontam para a necessidade das bibliotecas criarem estratégias que possibilite uma maior disponibilização de conteúdos que tratem sobre essas temáticas, intensificando a compreensão dos usuários quanto à missão dos bibliotecários e das bibliotecas.

No exemplo exposto na Figura 18, pode-se verificar um conteúdo disponibilizado por uma biblioteca através do seu *facebook*, que trata de maneira descontraída a utilização das bibliotecas. Ao analisar a imagem, observa-se que os usuários se manifestaram positivamente, ao comentarem, compartilharem e “curtirem” o conteúdo, o que indica a necessidade das bibliotecas ampliarem ações comunicativas com abordagens de humor, de maneira que facilite aos usuários o reconhecimento do papel da biblioteca, da missão e das atividades desse ambiente.

Figura 18
Imagem que trata sobre o papel da biblioteca disponibilizada no facebook de uma das biblioteca das IFES



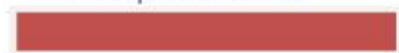
Fotos de Henrique Ferreira
 (catei de Maisa França)

De: Henrique Ferreira

Compartilhar · 22 de Dezembro de 2011 às 14:53 ·

15 pessoas curtiram isto.

6 compartilhamentos



KKKKKKKKKKKKKKKK ÓTIMA!

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à promoção de atividades no ambiente físico das bibliotecas das IES Estaduais, como se pode verificar na Tabela 23, 177 conteúdos divulgavam as novas aquisições de materiais informacionais, sendo que desse total 148 (83,6%) conteúdos foram apresentados através do *twitter* dessas bibliotecas.

Tabela 23
Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre novas aquisições, infraestrutura e eventos por tipo de dispositivo de comunicação da web social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da web social	Divulgação sobre novas aquisições		Divulgação do ambiente físico e infraestrutura		Divulgação de atividades e/ou eventos	
	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>			1	2,6	1	0,1
<i>Twitter</i>	148	83,6	17	43,6	1649	77,6
<i>Blog</i>	14	7,9	8	20,5	221	10,4
<i>Wiki</i>			1	2,6		
<i>Flickr</i>			8	20,5	15	0,7
<i>RSS</i>					7	0,3
<i>Facebook</i>	15	8,5	4	10,2	232	10,9
<i>Knol</i>						
Totais	(177)	(100)	(39)	(100)	(2125)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Para ilustrar como vem se dando a divulgação de novas aquisições nos dispositivos, a Figura 19 apresenta o exemplo relativo a informação apresentada no *blog* de uma das bibliotecas de universidades estaduais: “Novidades no acervo: formação de sanitaristas, história da saúde, cálculos nutricionais, alimentos funcionais, outros <http://migre.me/42JXm>”. Como demonstra a Figura 19, além de disponibilizar o *link* de acesso à relação dos materiais adquiridos, a biblioteca já aponta alguns temas tratados nesses novos materiais.

Figura 19
Imagem que apresenta o modo pelo qual uma das biblioteca das IES Estaduais disponibiliza informações sobre as novas aquisições



Fonte: Dados da pesquisa.

No exemplo acima a biblioteca, além de apresentar o título e a imagem da capa da obra adquirida, faz um breve comentário sobre o tema tratado no livro e, ao final do texto de apresentação, informa em qual local do seu espaço físico esse livro poderá ser localizado. E, na parte superior da tela, ela também disponibilizou a relação dos demais materiais adquiridos. Essa ação mediadora pode incentivar os usuários a visitarem a biblioteca a fim de ter acesso às informações como a indicada no dispositivo de comunicação, além de facilitar a identificação de algum novo material que trate do tema de pesquisa do usuário.

Quanto às informações sobre o ambiente físico da biblioteca apenas se identificou 39 conteúdos apresentados a exemplo de: “FEA inicia construção da nova biblioteca e chama comunidade para contribuir <http://bit.ly/mTHHGvhttp://t.co/Nxkr80W>”. Nesse primeiro exemplo observa-se a intenção da biblioteca em promover a aproximação dos usuários, incentivando-os a participarem das atividades desenvolvidas na biblioteca. Essa ação se confirma também neste segundo exemplo: “Os dutos de ar condicionado da biblioteca estão sendo higienizados desde 09/03/10. Pedimos desculpas pelos possíveis transtornos.” Além de divulgar a realização de uma atividade no espaço físico da biblioteca, os bibliotecários posicionam-se proativamente a fim de manter os usuários conscientes de alguma possível desordem, buscando conquistar a compreensão deles, de modo que não se afastem e continuem frequentando o espaço físico da biblioteca.

No que diz respeito à divulgação de informações sobre eventos ou atividades, constata-se na Tabela 23 que 2125 conteúdos desse tipo foram expostos. De outro modo, no âmbito das bibliotecas das IFES, a divulgação desse tipo de informação se deu em menor proporção, já que estas apresentam 614 conteúdos dessa natureza (Tabela 24), a exemplo do exposto no *twitter* de uma das bibliotecas das IFES: “Final de semana, biblioteca fechada... Programe-se para estudar um pouco, mas não perca a programação da Virada Sustentável em SP”. De qualquer modo, informações sobre eventos representam o tipo de conteúdo mais divulgado tanto em dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais quanto das IFES, como é possível constatar nas Tabelas 23 e 24.

Na Tabela 24 também é possível observar que dos 85 conteúdos disponibilizados pelas bibliotecas das IFES sobre as novas aquisições, 73 (85,8%) deles foram apresentados através do *twitter*. Quanto às informações sobre o ambiente físico das bibliotecas, foram identificados 69 conteúdos a respeito, sendo que 49 (71%) também foram disponibilizados através do *twitter*. Vale chamar atenção para utilização do *flickr* que favoreceu a disponibilização de 9 (13%) conteúdos sobre o ambiente físico de bibliotecas das IFES, já que esse dispositivo permite a apresentação de imagens, o que deve ter auxiliado a biblioteca na divulgação de seu espaço físico.

Tabela 24
Distribuição percentual das ofertas de conteúdos sobre novas aquisições, infraestrutura e eventos por tipo de dispositivo de comunicação da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Divulgação sobre novas aquisições		Divulgação do ambiente físico e infraestrutura		Divulgação de atividades e/ou eventos	
	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	73	85,8	49	71,0	455	74,1
<i>Blog</i>	2	2,4	3	4,4	48	7,8
<i>Youtube</i>					2	0,3
<i>Flickr</i>			9	13,0	4	0,7
<i>RSS</i>	1	1,2			4	0,7
<i>Facebook</i>	8	9,4	5	7,2	101	16,4
<i>Delicious</i>						
<i>Formspring</i>	1	1,2	3	4,4		
Totais	(85)	(100)	(69)	(100)	(614)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às informações institucionais como: horário de funcionamento, alteração de contatos como número de telefone, *email*, divulgação de nomes da equipe da biblioteca, entre outras informações vinculadas ao funcionamento da biblioteca, um total de 316 conteúdos foram apresentados nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais (Tabela 25). Um exemplo da forma de comunicar essas informações refere-se ao conteúdo disponibilizado no *twitter* de uma dessas bibliotecas: “Aviso: A partir de 01/08 as atividades da Biblioteca retornarão ao horário normal: de 2ª a 6ª das 8h às 21h30min, aos sábados das 9 as 12h”. Outro exemplo que apresenta informações institucionais diz: “Nova ferramenta para localização de publicações no acervo:” Esse tipo de informação tem uma interferência direta no uso da biblioteca, assim, ao disponibilizá-la a biblioteca garante ao usuário conforto e segurança ao planejar suas visitas à biblioteca.

Quanto a cumprimentos, frases de agradecimentos, ou outras manifestações que expressam cordialidade aos usuários, a exemplo de: “A @ufrjbc deseja a todos usuários um excelente fim-de-semana :)”, apenas foi identificado um total de 60 mensagens no *twitter* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais (Tabela 25).

Tabela 25
Distribuição percentual das ofertas de informações institucionais, mecanismos de comunicação e saudações por tipo de dispositivo da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Informações sobre a biblioteca / questões sobre horário de funcionamento ou outras informações institucionais		Saudações, cumprimentos e/ou agradecimento aos usuários		Informações sobre o dispositivo da biblioteca		Informações relacionadas e/ou sobre a IES que faz parte		Informações e /ou relato de experiências sobre outras bibliotecas e unidades de informação		Indicações e/ou informações sobre dispositivos de comunicação de outras bibliotecas ou instituições	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>	1	0,3										
<i>Twitter</i>	207	65,5	60	100	44	64,7	158	73,8	197	74,9	66	46,5
<i>Blog</i>	50	15,8			8	11,8	27	12,6	38	14,4	4	2,8
<i>Wiki</i>	14	4,4									15	10,6
<i>Flickr</i>	3	1,0										
<i>RSS</i>	5	1,6					3	1,4	1	0,4	2	1,4
<i>Facebook</i>	31	9,8			16	23,5	26	12,2	27	10,3	39	27,5
<i>Knol</i>	5	1,6									16	11,2
Totais	(316)	(100)	(60)	(100)	(68)	(100)	(214)	(100)	(263)	(100)	(142)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

As informações que abordavam os dispositivos de comunicação das bibliotecas e incentivavam a participação dos usuários, ainda que em número reduzido (68 conteúdos), também foram identificados nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais. Como exemplo destaca-se o seguinte conteúdo: “Divulgue o twitter da BC da UERGS! Aqui você encontra informações sobre cultura, blogs e fontes de informação relacionadas ao seu curso!” Observa-se que essa mensagem tem por objetivo incentivar o uso, participação e divulgação do dispositivo de comunicação da biblioteca. Em outra mensagem, apesar de também tratar sobre o dispositivo e incentivar a sua utilização, o objetivo maior foi o de favorecer o acesso à informação disponível no dispositivo da biblioteca: “Novas postagens no Blog da BC! Mais fontes secundárias e, finalmente, as fontes terciárias!!!!!! Confere lá! <http://bit.ly/eAdiVV>”. Desse modo, verifica-se que essas bibliotecas universitárias têm buscado incentivar o uso dos dispositivos de comunicação como um aliado na busca e acesso às informações. Esse resultado parece indicar que essas bibliotecas têm percebido esses dispositivos como favorecedores da realização de atividades de mediação da informação.

Também foi identificada a divulgação de informações sobre as universidades às quais essas bibliotecas estão vinculadas, como é possível constatar no exemplo disponível no *twitter* de uma das bibliotecas da USP: “USP sobe 8 posições em ranking de universidades e lidera entre latinas”. Como se pode verificar na Tabela 25, foi identificado um total de 214 informações que tratavam sobre as IES, sendo que 158 (73,8%) dessas informações foram disponibilizadas por *twitter*, 27 (12,6%) através do *blog* e 26 (12,2%) através do *facebook*. Ao comparar esses resultados com os obtidos junto às biblioteca centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, verifica-se uma diminuição significativa do total de informações disponibilizadas pelas bibliotecas das IFES, já que apenas 72 informações desse tipo foram apresentadas por elas, sendo que dessas, 61 (84,7%) foram apresentadas por *twitter*, conforme demonstra a Tabela 26.

Ainda em relação à Tabela 25 pode-se observar que as bibliotecas das IES Estaduais também demonstraram uma preocupação em incentivar a visita ou aproximação dos usuários com outras instituições, o que se pode verificar no exame dos conteúdos que apresentam informações e /ou relatos de experiências sobre outras bibliotecas e unidades de informação. Esse tipo de informação foi exposta num total de 263 conteúdos, enquanto 142 conteúdos indicavam ou informavam sobre os dispositivos de comunicação de outras bibliotecas ou instituições. Um conteúdo identificado no *twitter* de uma dessas bibliotecas referia-se à experiência das bibliotecas públicas de outro país, em que as atividades foram amplamente utilizadas a partir de um problema na economia do país: “Em Portugal, crise econômica aumenta demanda de bibliotecas públicas em <http://goo.gl/I5mvO>.” Ao ler esta frase os usuários poderiam inferir sobre a importância social da biblioteca, além de terem a curiosidade despertada sobre a relevância da biblioteca para o desenvolvimento do país. Outro exemplo apresenta informações como: “Tecnologia inovadora agiliza serviços em biblioteca de Chicago - Beto Largman: O Globo”. Percebe-se que, ao disponibilizar informações ou relatos de experiência sobre outras unidades de informação, a biblioteca pode, além de estimular a visita, também contribuir para a ampliação da compreensão do usuário quanto ao universo de possibilidades de serviços a serem prestados pela biblioteca, como também sobre o papel dessas instituições.

Em outro exemplo, uma biblioteca indica através do *twitter* um dispositivo de comunicação de outra instituição: “Você conhece a Biblioteca Virtual em Medicina Veterinária e Zootecnia? Então curta o perfil dela também no Facebook”. Em outro caso verifica-se a ação das bibliotecas de divulgar dispositivos de outras instituições: “A Biblioteca

Nacional está lançando o site "D. João VI: o papel de um legado". Confira! <http://bit.ly/gtPIEV>." Pode-se inferir através da observação desses exemplos que a biblioteca universitária, ao indicar dispositivos de comunicação de outras unidades de informação ou outras instituições, pode estar favorecendo a ampliação do acesso a informação, como também a aproximação dos seus usuários com outras instituições, mediando também o acesso a outras bibliotecas.

Por outro lado, como se pode verificar na Tabela 26, que as bibliotecas das IFES, mesmo que em quantidade reduzida em relação à quantidade identificada junto às bibliotecas das IES Estaduais (60), também utilizaram frases de cumprimentos, saudações, frases de agradecimentos, entre outras manifestações amigáveis (42), a maior parte delas (39 – 92,9%) apresentadas no *twitter*, e apenas 3 (7,1%) no *facebook*. Essas expressões, além de serem acolhedoras, também permitem que se estabeleça uma atmosfera amigável nos dispositivos de comunicação, atraindo os usuários para uma interlocução continuada com a biblioteca.

Tabela 26
Distribuição percentual das ofertas de informações institucionais, mecanismos de comunicação e saudações por tipo de dispositivo da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Informações sobre a biblioteca / questões sobre horário de funcionamento ou outras informações institucionais		Saudações, cumprimentos e/ou agradecimento aos usuários		Informações sobre o dispositivo da biblioteca		Informações relacionadas e/ou sobre a IFES que faz parte		Informações e/ou relato de experiências sobre outras bibliotecas e unidades de informação		Indicações e/ou informações sobre dispositivos de comunicação de outras bibliotecas ou instituições	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	261	71,5	39	92,9	48	73,9	61	84,7	55	63,2	38	64,4
<i>Blog</i>	20	5,5					1	1,3	20	23,0	8	13,6
<i>Youtube</i>	3	0,8										
<i>Flickr</i>												
<i>RSS</i>	3	0,8			1	1,5						
<i>Facebook</i>	65	17,8	3	7,1	16	24,6	5	7,0	11	12,7	7	11,9
<i>Delicious</i>							5	7,0	1	1,1	6	10,1
<i>Formspring</i>	13	3,6										
Totais	(365)	(100)	(42)	(100)	(65)	(100)	(72)	(100)	(87)	(100)	(59)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 26 é possível identificar que informações sobre a biblioteca, como horário de funcionamento, divulgação dos nomes da equipe da biblioteca, entre outras informações institucionais, totalizou 365 conteúdos apresentados pelas bibliotecas das IFES, sendo que

261 (71,5%) desses foram disponibilizados através do *twitter* e 65 (17,8%) através do *facebook*. Um exemplo foi destacado do *twitter* de uma biblioteca central de universidade federal: “ATENÇÃO! A greve acabou e a Biblioteca está aberta funcionando normalmente! Venha estudar e pegar livros aqui! Dê RT, ajude seus amigos!” É possível analisar através desse exemplo a utilização do dispositivo de comunicação para divulgar junto aos usuários o retorno ao funcionamento normal das atividades da biblioteca, o que antes do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social demandaria um esforço maior de divulgação por parte da biblioteca e do próprio usuário para obter essa informação.

As informações sobre os dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES totalizaram 65 conteúdos, desses 48 (73,9%) foram identificados no *twitter* dessas bibliotecas, conforme se observa na Tabela 26.

Do total de 87 informações sobre outras bibliotecas ou unidades de informações, 55 (63,2%) delas foram apresentadas através do *twitter* e 20 (23%) através do *blog*. Como exemplo destaca-se: “No Complexo do Alemão existe uma biblioteca há 15 anos, com iniciativa de uma moradora <http://www.vozdascomunidades.com.br/complexo-do-alemao/centro-cultural-oca-dos-curumins-3/>”. Por outro lado, observa-se um total de 59 conteúdos referentes às indicações e/ou informações sobre dispositivos de comunicação de outras bibliotecas ou instituições. Esses dois tipos de conteúdos favorecem a aproximação dos usuários com outras bibliotecas ou instituições, seja através de informações que incentivem a visita a essas instituições e unidades de informação, seja pela sugestão de consulta aos dispositivos de comunicação dessas bibliotecas. Enfim, pode-se considerar como ações mediadoras da interação dos usuários com diferentes ambientes de informação.

As bibliotecas universitárias também têm utilizado os dispositivos de comunicação para divulgar outros tipos de informações, como informações utilitárias, informações sobre datas comemorativas, além de informações sobre tecnologia, dispositivos tecnológicos na *web*, livrarias, editoras e informações sobre o acesso aberto. Como se pode verificar na Tabela 27, foram identificadas 101 informações utilitárias disponibilizadas pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais. Por outro lado, as bibliotecas das IFES apenas apresentaram 18 conteúdos sobre esse tipo de informação, conforme se pode constatar na Tabela 28. Um exemplo desse tipo de informação diz: “Encontre a Farmácia Popular mais perto de sua casa por meio de mensagem no celular. Saiba mais: <http://bit.ly/gsEAkp>”. Percebe-se que, embora esse conteúdo não possua uma relação direta com o campo de

conhecimento da biblioteca, ele se caracteriza como uma informação útil para o usuário e possibilita sua agilidade no desempenho das atividades cotidianas.

Tabela 27
Distribuição percentual das ofertas de informações utilitárias por tipo de dispositivo de comunicação da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IES Estaduais

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Informações utilitárias em geral		Informações sobre datas especiais ou comemorativas		Informações sobre tecnologia, dispositivos tecnológicos na <i>web</i>		Livrarias e editoras		Informações sobre acesso aberto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Orkut</i>										
<i>Twitter</i>	72	71,3	10	66,7	23	54,8	25	86,2	50	79,4
<i>Blog</i>	3	3,0	2	13,3	10	23,8	4	13,8	10	15,9
<i>Wiki</i>										
<i>Flickr</i>										
<i>RSS</i>	1	0,9			1	2,4				
<i>Facebook</i>	25	24,8	3	20	8	19,0			3	4,7
<i>Knol</i>										
Totais	(101)	(100)	(15)	(100)	(42)	(100)	(29)	(100)	(63)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto às informações sobre datas especiais ou comemorativas, como nesse exemplo apresentado no *twitter* de uma biblioteca das IES Estaduais: “Hoje é Dia Nacional da Bossa Nova e aniversário do maestro Tom Jobim. Patrimônios do Brasil!”, pode-se identificar na Tabela 27 a apresentação de apenas 15 conteúdos desse tipo, sendo que a maior parte deles foi disponibilizada no *twitter* (10 – 66,7%).

Também foi identificado um total de 42 conteúdos sobre a tecnologia em vários aspectos. Os que mais se destacaram tratavam sobre a utilização da tecnologia pela sociedade e por algumas profissões. Do mesmo modo, foram apresentados conteúdos sobre os dispositivos tecnológicos, tanto digitais quanto na *web*, conforme esse exemplo: “iPad - Uso terapêutico – GRAACC”, ou ainda pode-se observar esse segundo exemplo: “Brasileiros ficam mais de 9 horas na fila para comprar o iPad 2 – UOL <http://bit.ly/m6wklo>”. Quanto a esse tipo de conteúdo, ao se comparar esses resultados obtidos junto às bibliotecas das IES Estaduais àqueles obtidos junto às bibliotecas das IFES (Tabela 28), percebe-se um número ainda mais reduzido de conteúdos desse tipo disponibilizados pelas bibliotecas das IFES (apenas 23).

Quanto às informações que tratavam sobre livrarias e editoras apresentadas pelas bibliotecas das IES Estaduais, foi identificado um total de 29 conteúdos, sendo que 25 deles (86,2%) foram apresentados através do *twitter* (Tabela 27). Logo as bibliotecas das IFES apenas apresentaram o total de 8 conteúdos sobre esse tema, a maior parte (7 – 87,5%) através do *twitter*, conforme demonstra a Tabela 28. Esse resultado aponta para a necessidade dessas bibliotecas ampliarem a apresentação desse tipo de informações, como maneira de mediar o acesso a espaços de aquisição de materiais de informação.

Através da observação aos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais também se identificou um total de 63 conteúdos que tratavam sobre acesso aberto (Tabela 27). Por outro lado, as bibliotecas das IFES apresentaram um número bastante reduzido (apenas 7) desse tipo de conteúdo, conforme aponta a Tabela 28, sendo que estes se limitavam mais a pequenas chamadas como se vê neste exemplo: “Acesso Livre: decisão entre simplesmente ter acesso ou inovar e promover a pesquisa. <http://www.jornaldaciencia.org.br/Detalhe.jsp?id=78175>”.

Tabela 28
Distribuição percentual das ofertas de informações utilitárias
por tipo de dispositivo de comunicação da *web* social utilizado pelas bibliotecas das IFES

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Informações utilitárias em geral		Informações sobre datas especiais ou comemorativas		Informações sobre tecnologia, dispositivos tecnológicos na <i>web</i>		Livrarias e editoras		Informações sobre acesso aberto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Twitter</i>	15	83,3	32*	72,7	23	100	7	87,5	4	57,1
<i>Blog</i>	2	11,1	10	22,7					3	42,9
<i>Youtube</i>										
<i>Flickr</i>										
<i>RSS</i>										
<i>Facebook</i>			2	4,6			1	12,5		
<i>Delicious</i>	1	5,6								
<i>Formspring</i>										
Totais	(18)	(100)	(44)	(100)	(23)	(100)	(8)	(100)	(7)	(100)

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto às informações referentes a datas comemorativas, pode-se constatar que as bibliotecas das IFES apresentaram 44 conteúdos (Tabela 28). Esse resultado permite afirmar que as bibliotecas das IFES têm demonstrado maior preocupação em ofertar esse tipo de

informações, em comparação com as bibliotecas das IES Estaduais que apresentaram apenas 15 conteúdos desse tipo (Tabela 27).

Após o exame das interlocuções realizadas nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais e das IFES; da análise de como os representantes das bibliotecas gerenciavam esses dispositivos e quais os elementos adotados por eles a fim de favorecer a participação dos usuários; assim como dos conteúdos disponibilizados que pudessem gerar um uso mais constante desses dispositivos e intensificar o acesso à informação pelos usuários, percebeu-se a necessidade de obter informações que permitissem identificar qual a percepção dos bibliotecários quanto a essas atividades de mediação desenvolvidas nos dispositivos de comunicação. Essas informações foram obtidas através da aplicação dos questionários, cujos resultados são apresentados na próxima subseção deste trabalho.

4.1.4 O olhar e a reflexão dos bibliotecários sobre suas atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social

A partir da observação aos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, analisando as interlocuções entre os representantes das bibliotecas e os usuários, as tentativas de interlocução entre eles, como também os conteúdos apresentados nos dispositivos, sugeriram algumas inquietações que não foram respondidas apenas com essa observação direta dos *sites*. Desse modo, decidiu-se pela elaboração de um questionário com 7 questões, que foi enviado a 54 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas (28 IES Estaduais - 26 IFES) que fizeram parte da amostra. Todavia, desse total, apenas 15 enviaram os questionários respondidos. Mesmo com apenas 27,8% de bibliotecas respondentes, foi possível desenvolver uma reflexão complementar àquelas realizadas a partir da observação aos dispositivos de comunicação, sendo que, no caso dessa análise, deixou-se de distinguir diretamente as bibliotecas vinculadas às IES Estaduais daquelas vinculadas às IFES.

Durante a investigação aos dispositivos de comunicação foi observado que 51 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e 43 das IFES não disponibilizavam o nome do responsável pelo gerenciamento do dispositivo, conforme se pode verificar nas Tabelas 17 e 18. Nem mesmo havia indicação se esse profissional que apresentava os conteúdos e respondia às questões dos usuários era um bibliotecário ou se possuía outra formação. Assim, uma das questões buscou levantar essa informação.

A partir da análise das informações registradas nos questionários pelos respondentes foi possível constatar que, das 15 bibliotecas que responderam ao questionário, em 13 delas são os bibliotecários que gerenciam os dispositivos de comunicação. Vale destacar que, em 6 dessas bibliotecas as equipes são formadas apenas por bibliotecários ou apenas por um bibliotecário que realiza essa atividade. As outras 7 bibliotecas contam com uma equipe composta por profissionais de outras áreas, estagiários e/ou assistentes administrativos.

Por outro lado, em 2 bibliotecas os dispositivos de comunicação eram gerenciados por profissionais que não possuíam formação na área de Biblioteconomia, sendo que em uma delas essa responsabilidade era de um técnico em secretariado, auxiliado por uma bolsista, e na outra biblioteca o gerenciamento dos dispositivos é realizado por um webmaster. Assim, pode-se afirmar que entre as bibliotecas examinadas (15), na maioria delas (13) os bibliotecários gerenciam os dispositivos de comunicação da *web* social, sendo que em 6 casos os bibliotecários interagem diretamente com os usuários através desses dispositivos por eles gerenciados.

Outra questão apresentada que possui uma relação direta com os conteúdos disponibilizados, dizia respeito à periodicidade da alimentação e atualização das informações nesses dispositivos. Conforme se pode verificar no Quadro 12, a maior parte dessas bibliotecas (10) atualiza diariamente os conteúdos nos dispositivos.

Quadro 12
Periodicidade da atualização dos conteúdos pelas bibliotecas nos dispositivos de comunicação

Bibliotecas por IES	Atualização dos conteúdos nos dispositivos com periodicidade definida		Atualização dos conteúdos nos dispositivos sem periodicidade definida
	Atualização diária	Atualização semanal	(a depender da demanda de conteúdos ou do tipo de dispositivo)
	N (10)	N (3)	N (5)
UFCSPA	Diariamente		
UFC	Diariamente		
CENA/ USP	Diariamente		
UFG	Diariamente		
ESALQ/USP	Diariamente		
IP/ USP	Diariamente (no twitter)		
UFPB	Diariamente		
FO/ USP		Semanalmente	
FEA/ USP	Diariamente (no twitter)	Semanalmente (no blog)	
FSP/ USP	Diariamente (no twitter e facebook)	Semanalmente (no blog)	
EEL/ USP			De acordo com a demanda de novos conteúdos
UFSM			De acordo com a demanda de novos conteúdos
ICMC/ USP	Diariamente (no twitter)		Nos demais dispositivos de acordo com a demanda de novos conteúdos
UEL			A depender do dispositivo e da demanda de novos conteúdos
UFRGS			De acordo com a demanda de novos conteúdos
Total de bibliotecas respondentes	(15)		

Fonte: Dados da pesquisa.

- Bibliotecas que atualizam diariamente os dispositivos
- Bibliotecas que atualizam semanalmente os dispositivos
- Bibliotecas que atualizam por demanda ou por tipo de dispositivo

Em relação ao Quadro 12 pode-se ainda observar que das 10 Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas que atualizam seus dispositivos de comunicação diariamente, 4 delas fazem a atualização com essa frequência nos conteúdos expostos no *twitter*, e 1 delas atualiza diariamente os conteúdos do *facebook*. Esse resultado indica que o *twitter* é o dispositivo de comunicação que apresenta conteúdos atualizados com maior regularidade e em menor espaço de tempo (atualização diária).

Quanto às atualizações realizadas semanalmente, 3 bibliotecas apontam ser essa a periodicidade em que atualizam os conteúdos em seus dispositivos, sendo que 2 delas informaram que essa periodicidade ocorre apenas em relação aos *blogs*. Por outro lado, 5 bibliotecas afirmaram não adotar uma periodicidade para a atualização dos conteúdos apresentados nos seus dispositivos de comunicação. Três (3) dessas bibliotecas argumentaram que a realização da atualização só se justifica de acordo a demanda concreta de aparecimento

e identificação de novos conteúdos. Duas (2) delas não apontaram uma justificativa, e outra apenas indicou que a **periodicidade da atualização depende do tipo de dispositivo**. Considerando esse resultado, pode-se inferir que as características de cada dispositivo talvez interfiram no estabelecimento de uma periodicidade de atualização dos conteúdos.

Através da aplicação do questionário também se buscou verificar qual a percepção dos bibliotecários quanto ao grau de participação dos usuários nesses dispositivos. Como resultado constatou-se que das 15 bibliotecas respondentes, 9 delas afirmaram que os usuários são participativos em relação a interação realizada nos dispositivos de comunicação. Por outro lado, outras 4 bibliotecas apontaram a ocorrência de uma participação tímida dos usuários e apenas 1 biblioteca indicou a ausência de interações realizadas pelos usuários, no que diz respeito às tentativas de interlocução dos bibliotecários e até mesmo de algum usuário.

Quadro 13
Percepção dos bibliotecários quanto à participação dos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social utilizados

Tipo de participação dos usuários	Número de respostas das bibliotecas
Participação ativa	9
Participação fraca	4
Não participação	1
Não informado	1
Total de bibliotecas respondentes	(15)

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando solicitados a justificarem a resposta negativa dada quanto ao grau de participação dos usuários nos dispositivos, dois bibliotecários ofereceram comentários que sinalizam para a possibilidade de ainda não haver um processo sistematizado de avaliação por parte das bibliotecas quanto ao uso e comunicação efetivados por meio dos dispositivos de comunicação da *web* social. Como se pode verificar no Quadro 14 as justificativas representam mais comentários que registram a recente implantação do uso desses dispositivos pelas bibliotecas como um fator limitante de uma avaliação concreta quanto à participação

dos usuários, reafirmando a participação limitada dos usuários, embora o acesso seja considerado intenso.

Quadro 14
Percepção dos bibliotecários quanto à participação fraca ou inexistente dos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social utilizados

Biblioteca	Percepção dos bibliotecários respondentes
Biblioteca da ESALQ/USP	“Estamos no início da implementação dessas redes, o que não nos permite uma medição precisa.”
Biblioteca da UFCSPA	“Embora a atualização do Blog seja quase que diária, a participação dos usuários é muito reduzida, embora se perceba que o acesso ao mesmo seja relevante.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Também é possível observar no Quadro 14 que o bibliotecário da Biblioteca da UFCSPA apontou para a inexistência de uma relação direta entre a atualização dos dispositivos de comunicação e a participação dos usuários, logo que a atualização do *blog* da biblioteca é periódica, embora a interação por parte dos usuários ainda permaneça tímida. Por outro lado, esse mesmo bibliotecário afirmou de que vem ocorrendo uma boa frequência do acesso aos conteúdos expostos pela biblioteca neste dispositivo de comunicação.

No que se refere às percepções dos bibliotecários quanto à potencialidade dos dispositivos de comunicação em favorecer a interação entre bibliotecários e usuários, o Quadro 15 apresenta alguns? comentários que revelam a percepção positiva desses bibliotecários quanto ao uso dos dispositivos de comunicação, já que esses respondentes ressaltaram que esses recursos permitem a aproximação da biblioteca com seus usuários.

Quadro 15
Percepção dos bibliotecários quanto à potencialidade dos dispositivos para a interação com os usuários

Bibliotecário	Percepções quanto ao uso dos dispositivos
A*	“É uma ferramenta muito útil, pois possibilita a interação com os usuários fora do ambiente da biblioteca e permite atualização de informações de forma rápida e correta.”
B	“Com a implantação do acesso online, twitter, facebook a biblioteca se aproximou mais de seus usuários.”
C	“São importantes ferramentas de comunicação, principalmente pela agilidade e dinamismo no compartilhamento de informações”
D	“Muitas são as possibilidades de atividades no Twitter, sobre tudo a interação com os usuários. Em breve estaremos indicando as novas aquisições, promoções, divulgação de eventos, etc.”
E	“Estes dispositivos representam uma efetiva mudança na comunicação da Biblioteca com os seus usuários, com resultados muito positivos em termos de alcance ao público.”
F	“Com o twitter temos uma penetração muito grande nos países da América Latina, acreditamos que aproximadamente 40% de nossos seguidores são dessa região.”
G	“As Redes Sociais são uma realidade e temos que nos adaptar e inserirmos nelas, pois a cada dia mais pessoas se utilizam dessas tecnologias, como meio de comunicação.”
H	“Acredito que as redes sociais possam ser utilizadas para maior interação com os usuários, principalmente os mais jovens, que utilizam bastante esses meios e têm cada vez mais exigido das organizações respostas rápidas e eficientes às suas necessidades. [...]”

Fonte: Dados da pesquisa.

***Nota:** A partir deste trecho do texto, os respondentes estão identificados por letras, para assegurar o sigilo quanto aos nomes reais dos participantes.

Os comentários dos bibliotecários E e F reafirmam a percepção revelada pelo Bibliotecário B, no que diz respeito à utilização dos dispositivos para uma aproximação maior com os usuários da biblioteca. Em ambos os comentários fica evidente que os dispositivos, ao ampliarem as possibilidades de comunicação entre usuários e bibliotecários, para além dos ambientes físicos das bibliotecas, auxiliam a biblioteca no rompimento das barreiras sociais, geográficas e temporais, que muitas vezes inibem o uso da biblioteca de modo mais intenso e frequente pela sociedade em geral.

No depoimento do bibliotecário F foi destacado o desempenho positivo da comunicação realizada pela biblioteca através do dispositivo que, segundo esse depoimento, tem representado um elo entre a biblioteca e os usuários potenciais de diversas regiões geográficas distintas, o que pode ser constatado na Figura 20, que informa a origem geográfica dos usuários que acessam as informações apresentadas pela Biblioteca do Instituto de Psicologia da USP.

Figura 20
Procedência dos usuários que acessam o dispositivo de comunicação da
Biblioteca do Instituto de Psicologia da USP

Procedência dos Usuários no Atendimento Online	
	2011
IPUSP	72
Bibliotecas USP	47
Demanda Externa de São Paulo	93
Demanda Externa de Outros Estados	28
Outros países	2
Total geral	242

Fonte: Dado disponibilizado pela Biblioteca do Instituto de Psicologia da USP.

Ao se observar a Figura 20 pode-se perceber que o dispositivo de comunicação favorece a interação da biblioteca com os usuários da unidade de ensino (72) e da universidade a qual a biblioteca está vinculada (47), todavia a maior quantidade de usuários (123) não reside na cidade de São Paulo, e local onde está situada a biblioteca em questão. Esse resultado ressalta a importância do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social pela biblioteca, já que por meio dele ela tem interagido com usuários de outras cidades do Estado de São Paulo (93), de outros estados do país (28), e de outros países (2). Assim, percebe-se como relevante a utilização desses dispositivos de comunicação para se estender a ação da biblioteca, que passa a não se limitar ao seu local de origem. Os dispositivos de comunicação da *web* social parecem auxiliar a biblioteca no cumprimento da sua responsabilidade social, tornando as atividades da biblioteca acessíveis a um número maior de sujeitos sociais, favorecendo a busca e o acesso à informação, no âmbito universitário, local e global, mas também por toda a sociedade.

Ainda em relação ao Quadro 15, observa-se que os comentários dos bibliotecários G e H são complementares e demonstram a consciência desses profissionais de que, na contemporaneidade, os dispositivos de comunicação caracterizam-se como um espaço de grande potencial para o acesso rápido às informações, para o provimento de respostas aos usuários e, fundamentalmente, para ampliar a interlocução entre usuários e biblioteca. Esses dispositivos são fartamente utilizados pelos usuários no cotidiano, em especial pelos jovens pertencentes às faixas etárias de maior frequência nos cursos universitários, o que torna essas

ferramentas essenciais à comunicação direta e sinaliza para a importância de serem exploradas pelas bibliotecas, como dispositivos de mediação, na potencialização do acesso e uso da informação.

Quanto à utilização eficiente dos dispositivos para ampliar a possibilidade de acesso às informações institucionais por parte dos usuários, os bibliotecários afirmaram a contribuição positiva desses dispositivos, o que pode ser constatado nos depoimentos destacados como exemplos ilustrativos no Quadro 16.

Quadro 16
Depoimentos que abordam a importância dos dispositivos
para ampliação do acesso às informações institucionais da biblioteca

Bibliotecário	Depoimentos
I	“Durante o período da greve dos servidores das IES Federais em 2011 a conta da Biblioteca no Twitter foi uma ferramenta que facilitou muito a comunicação com os usuários como ainda na divulgação da situação da greve junto a comunidade acadêmica como ainda na divulgação das datas e procedimentos neste evento.”
J	“Tivemos greve em setembro de 2011, ficamos um mês parados. Fizemos um Blog para comunicar e receber notícias. Foi muito utilizado, não só pelos alunos e funcionários, como pelos meios de comunicação.”
K	“Estamos utilizando o Facebook há quase um ano. Eu, que gerencio o perfil do setor de comunicação das bibliotecas, noto que a comunicação de notícias urgentes e de última hora é bem mais eficiente através deste meio. Principalmente levando-se em conta o número de usuários que a bibliotecas da UFG e devido ao fato de que as gerações atuais ficam conectadas nas redes sociais quase que 24h por dia.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se através dos depoimentos dos Bibliotecários I e J a relevância dos dispositivos de comunicação por facilitarem a interlocução e aproximação entre os usuários e bibliotecários, em um momento no qual seria naturalmente mais difícil uma contínua e efetiva comunicação, como num período de greve. Além disso, constata-se que esses dispositivos têm auxiliado na divulgação mais intensa das informações que ampliam o conforto dos usuários, que passam a ficar atualizados quanto à normalização das atividades da biblioteca, do real período em que poderiam voltar a utilizar seus serviços e produtos. Dessa maneira, informações sobre as alterações dos dias e horários de funcionamento, entre outras informações institucionais disponibilizadas nos dispositivos de comunicação da *web* social, auxiliam os usuários no planejamento dos seus deslocamentos para visitas e uso da biblioteca.

A partir da análise dos resultados aqui apresentados observa-se que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras têm demonstrado, tanto através de suas ações nos próprios dispositivos de comunicação, quanto nos depoimentos apresentados por seus bibliotecários, uma percepção quanto à relevância dos dispositivos de comunicação para o desenvolvimento acadêmico e social dos seus usuários. Desse modo, mesmo que ainda sem um planejamento efetivo e a realização de avaliações sistematizadas, as bibliotecas têm buscado assumir uma postura proativa e inovadora através de suas ações de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social, contribuindo para uma aproximação maior com seus usuários, tanto reais quanto potenciais, e, sobretudo, fortalecendo as possibilidades de interlocução com eles.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da investigação, apresentados no capítulo anterior, obtidos a partir da realização do *survey* para identificar os *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais, observação direta das ocorrências de comunicação nos dispositivos desses *sites*, como também por meio da aplicação de questionário junto à subamostra de bibliotecários, foram analisados tomando-se por base as contribuições da literatura adotada neste trabalho.

Na primeira etapa da pesquisa, observação direta dos *sites* das bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, foi identificado um total de 146 *sites*, sendo que 9 deles não puderam ser visitados, 5 não foram encontrados e 4 estão em construção ou fora do ar. Esse resultado demonstra um avanço em relação aos resultados obtidos pela pesquisa realizada em 1997, por Silva, Márdero e Claudio (1997), que identificou a existência de 190 bibliotecas brasileiras com *sites* na internet, ressaltando-se que o total de *sites* identificados nesse trabalho refere-se apenas a uma amostra das bibliotecas universitárias.

Entretanto, estas bibliotecas, centrais e/ou sistemas de bibliotecas, por serem órgãos coordenadores do conjunto das bibliotecas dessas universidades e referências para essas, devem avaliar e explorar todo o potencial dos seus ambientes virtuais, considerando o que destaca Shera (1997), quando alerta que os bibliotecários devem compreender o papel que as “máquinas” podem realizar no processo de “ligação do tempo”. As “máquinas” podem ser compreendidas nesse contexto como os dispositivos de comunicação e os *sites* de bibliotecas universitárias, que se tornam intermediários entre a biblioteca e os sujeitos, quebrando as barreiras temporais e geográficas, assegurando uma interlocução mais contínua, para além dos ambientes físicos.

Compreende-se que a mera disponibilização dos *sites* de bibliotecas universitárias não garante a aproximação com os usuários, nem mesmo potencializam as atividades de mediação da informação realizadas pelos bibliotecários, todavia essa ação é considerada como primeiro passo para que a biblioteca possa desenvolver atividades inovadoras, e atingir usuários que desconhecem a relevância de suas atividades, produtos e serviços para a sua formação. É nessa perspectiva que a biblioteca universitária deve avaliar a importância do seu espaço virtual, como dispositivo que possibilita a ressignificação do seu papel perante os usuários e usuários potenciais, tornando-o mais atrativo e facilitador de uma possível relação e comunicação, haja vista, a mediação da informação se dá apenas por via da comunicação, que

representa uma ação essencial para se desenvolver, como afirma Varela (2007), a mediação da informação.

Do total de *sites* identificados, 137 puderam ser visitados, estando disponíveis para o público na *web*, 8 deles direcionavam os usuários a catálogos *online*, conforme foi apresentado na Tabela 3, não indicando seus serviços, produtos e os espaços de interlocução por meio dos quais o usuário pode interagir com a biblioteca. No caso dessas 8 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que deixam de utilizar a rede como facilitadora no contato com os usuários, acabam não contribuindo para a ampliação do seu capital social, como destacou Olinto (2008) e reforçam um estigma de que as bibliotecas apenas se preocupam em promover o acervo e facilitar o acesso ao mesmo.

Na atualidade é imprescindível que a biblioteca mantenha um espaço virtual onde se possa identificar informações institucionais sobre seu acervo, como também disponibilize recursos de comunicação, favorecendo o contato direto com os usuários a fim de orientá-los, ou ainda permitir a estes alternativas de comunicação, a exemplo do telefone, *email* e outros dispositivos de comunicação da *web* social. O catálogo *on-line* deve ser acrescentado a esse espaço, para facilitar o acesso dos usuários ao acervo, todavia esse mecanismo não possibilita alternativas de interlocução com os usuários através do ambiente virtual.

A adoção dos dispositivos de comunicação, mesmo não em conjunto, aponta uma preocupação e decisão da biblioteca em torna-se proativa, em demonstrar aos usuários que ela é um ambiente de informação que proporciona mais que o acesso e o uso da informação, atuando também em apoio à inclusão social, favorecendo a produção intelectual, podendo contribuir no desenvolvimento da prática de escrita e da leitura proficiente, no fortalecimento de habilidades e competências em informação, incluindo o fomento à troca de informações entre os sujeitos, num processo de aprendizagem continuada, além da apropriação de bons hábitos informacionais. (BARI, 2010).

Conforme se pode observar na Tabela 4, das 129 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que oferecem diversas informações em seus *sites*, 91 delas disponibilizam algum tipo de dispositivo de comunicação que permite uma interação direta com seus usuários, acredita-se que essas teriam maiores possibilidades de promoção do espaço do debate e colaboração. Essa condição poderia estar contribuindo para que essas bibliotecas universitárias cumprissem sua missão de favorecer a formação de sujeitos, mais autônomos e, como defendem Perrotti e Pieruccini (2007), protagonistas na relação com o conhecimento e a cultura.

Esses resultados sinalizam que as bibliotecas de universidades federais e estaduais têm procurado explorar os dispositivos de comunicação nos *websites*, mas para responder ao objetivo geral desta pesquisa de identificar e analisar se esse uso que estão fazendo representa uma ampliação de suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação, buscou-se discutir os resultados apresentados em relação aos dispositivos de comunicação mais utilizados para a interlocução direta com os usuários; analisando a existência e qualidade das respostas dos bibliotecários aos usuários por meio desses dispositivos e se essas respostas deixam uma abertura para uma interlocução continuada, respondendo aos objetivos específicos traçados no início da pesquisa.

Assim as subseções deste capítulo apresentam essa discussão à luz da literatura adotada, iniciando-se pela discussão da utilização dos dispositivos identificada na pesquisa.

5.1 A UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO PARA INTERLOCUÇÃO DIRETA COM OS USUÁRIOS

Como já mencionado, nesta pesquisa também foi verificada a disponibilização de dispositivos de comunicação da *web* 1.0 (Tabela 5), que embora não potencializem a participação e interação coletiva tanto quanto os dispositivos da *web* social, de algum modo também auxiliam os sujeitos no processo de comunicação, permitindo a exposição de suas ideias, críticas, sugestões e manifestação de dúvidas. Como resultado, constatou-se que num total de 91 *sites* de bibliotecas que ofereciam algum tipo de dispositivo de comunicação, ocorreram 66 (71,7%) ofertas do “fale conosco” como um recurso por meio do qual os usuários poderiam se comunicar com os bibliotecários.

Concluído o levantamento, também se verificou que entre as 91 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que adotavam algum tipo de dispositivo de comunicação foram identificadas 103 ofertas de dispositivos da *web* social, como se pode observar na Tabela 6, indicando uma forte possibilidade de que essas bibliotecas estejam em maiores condições de desenvolver ações mais ativas e participativas dos sujeitos na *web*, já que conforme Blattmann e Silva (2007), eles favorecem a permuta de conteúdos, interpretações e informações selecionadas, estimulando o processo criativo. Além disso, por meio de suas atividades no seu espaço virtual, essas bibliotecas tendem a se aproximar do perfil da biblioteca 2.0, que favorece o desenvolvimento de uma cultura participativa. (MANESS, 2007; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

Vale resaltar que dos *sites* de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que disponibilizavam dispositivos de comunicação da *web* social, 38,8% (40) das ofertas estão relacionadas ao *twitter*. Comparando esse resultado com o obtido junto aos dispositivos de comunicação da *web* 1.0, pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias investigadas ainda adotam esses últimos dispositivos como a primeira opção de mecanismo de comunicação com os usuários na *web*. A biblioteca universitária ao optar pelo “fale conosco” pode estar restringindo a comunicação ao contato usuário ↔ bibliotecário, sem explorar e ampliar a participação coletiva e dinâmica, que se concretizam a partir do processo de interação que se instala no uso dos dispositivos de comunicação da *web* social.

As bibliotecas universitárias não devem se limitar a indicar seus produtos e serviços para seus usuários, simplesmente estimulando o consumo dos bens culturais, mas precisam voltar-se também à apropriação simbólica e às atividades que potencializam o processo de apropriação da informação que defendem Perrotti e Verdini (2008). No espaço virtual essa atividade pode ser ampliada e conduzida coletivamente, permitindo que sujeitos colaborem entre si, trocando informações e conhecimentos.

Os dispositivos de comunicação na *web*, ao serem adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas favorecem a adoção de uma nova maneira de interação entre os sujeitos, assim como entre eles a informação/conhecimento, como entende Freitas (2009).

Os resultados alcançados nesta pesquisa já sinalizam alguma evolução não apenas no uso dos dispositivos de comunicação na *web* pelas bibliotecas centrais e/ ou sistemas de bibliotecas das universidades públicas brasileiras, como também indicam que vem ocorrendo uma ressignificação das atividades de mediação da informação dessas bibliotecas, quando elas ampliam a possibilidade de comunicação e interação com os usuários reais e potenciais. Esse processo poderá vir a influenciar a lógica de uso desses dispositivos, passando-se a explorar seu potencial na realização de atividades que favoreçam a apropriação da informação pelos sujeitos, enfim compreendendo-se os dispositivos de comunicação da *web* na perspectiva de Peraya (2002) e Pieruccini (2007) que defendem que estes têm características técnicas, pragmáticas e semiológicas.

Entre os dispositivos mais utilizados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES destacam-se o *twitter*, o *blog* e o *facebook*. Outro resultado que demonstra o potencial desses dispositivos para o processo de comunicação está relacionado à quantidade de interlocuções realizadas entre usuários e representantes das bibliotecas através desses dispositivos, como se pôde observar nas Tabela 7 e 8. No contexto

das bibliotecas das IES Estaduais foram identificadas 98 (36,9%) iniciativas de interlocução nos *blogs*; 87 (32,8%) no *twitter* e 75 (28,3%) através do *facebook*. No contexto das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES esses dois últimos dispositivos (*twitter* – 134/ 59,1% e o *facebook* – 70/ 30,8%) também se destacaram. Resultado indicativo de que o *twitter* e o *facebook* são dispositivos que favorecem uma dinâmica maior nas atividades de comunicação com os usuários, tornando essas bibliotecas mais próximas a um perfil interativo, segundo a perspectiva de Vega (2007).

Entretanto, um fator que chama atenção é a limitada utilização de alguns dispositivos da *web* social, como *wiki*, *RSS*, *knol*, *youtube*, *flickr* e *delicious*, que quando adotados pelas bibliotecas, não potencializaram a interação com usuários e entre usuários (Tabela 7 e 8). Alguns desses dispositivos poderiam ser melhor explorados pelas bibliotecas, favorecendo a comunicação e interação com os usuários e entre eles, além de contribuir para o processo de publicação, compartilhamento e organização da informação, conforme afirmam Vieira, Carvalho e Lazzarin (2008). Entre esses dispositivos, o *RSS*, como se pode verificar na Tabela 7 e 8, não vêm sendo utilizado pela maioria das bibliotecas provavelmente porque não apresentam mecanismos que permitam a realização da ação comunicativa.

Ao analisar o uso do *RSS* por algumas das bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, verificou-se que na maioria das vezes ele foi utilizado apenas para divulgação das novas aquisições. Por outro lado, essas bibliotecas poderiam adotar esse dispositivo para exposição de conteúdos variados que auxiliassem os usuários a suprirem suas necessidades de informação, a exemplo de notícias de interesse, sem precisarem visitar os *sites* de bibliotecas ou a página dos dispositivos.

Por sua vez, o *wiki*, que segundo Blattmann; Silva (2007); Ramalho e Tsunoda (2007) é um dispositivo que permite aos usuários participarem e interagirem na produção de textos na *web*, favorecendo a produção coletiva de textos e a sua disseminação reforçando um dos papéis dos dispositivos da *web* social, não foi identificada a ocorrência de participação e colaboração dos usuários através das atividades desenvolvidas nos *wikis* adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais. Esse resultado indica a necessidade de avaliação e redimensionamento do uso desse dispositivo, de maneira que venha a permitir, como defendem Santos e Andrade (2010), a participação dos usuários e a atitude colaborativa na elaboração de textos, realização de comentários sobre as atividades, produtos e serviços das bibliotecas, possibilitando que essas atividades sejam partilhadas entre usuários e bibliotecários e não apenas entre bibliotecários.

Nesse sentido, percebeu-se que à mera disponibilização de dispositivos de comunicação, como o *wiki*, que na maioria das vezes é utilizado de forma estática; apenas apresentando informações sobre a biblioteca e relacionadas a ela, não gera interlocução com os usuários. O uso dos dispositivos de comunicação por essa perspectiva não se aproxima do objetivo e conceito estabelecido à *web* social, como um espaço que visa através da aproximação dos sujeitos, a colaboração, participação e interação entre eles e através dessa relação à troca e disseminação da informação e do conhecimento. (CURTY, 2008; BLATTMANN; SILVA, 2007).

Quando a biblioteca estimula e integra às suas atividades a prática da interação presencial e virtual, através dos dispositivos de *web* social, ampliando os espaços de troca de informações, de debate e de colaboração, proporcionam um ambiente capaz de estimular atividades cooperativas o que pode favorecer o acionamento da zona de desenvolvimento proximal dos usuários, a partir da qual, conforme Vygotsky (1998), abre-se a possibilidade do desenvolvimento cognitivo e da ampliação da bagagem de conhecimento dos envolvidos nessa interlocução.

Quanto aos dispositivos de comunicação como o *youtube*, *flickr* e *delicious*, se utilizados, poderiam favorecer o compartilhamento de informações, seja audiovisual como o caso do *youtube*, imagética através do *flickr* ou mesmo através de páginas da *web* como o *delicious*, poderiam apoiar a formação e o desenvolvimento de redes sociais, todavia esses recursos não vêm sendo empregados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, como se pode verificar na Tabela 8.

O *youtube*, por sua vez poderia favorecer ações de compartilhamento, indicação e comentários sobre vídeos, tanto por parte dos usuários quanto pelos técnicos da biblioteca. Segundo Curty (2008) o *youtube* é considerado a primeira opção no que tange ao acesso e compartilhamento de vídeos *online*. Entretanto, o resultado da observação direta demonstrou que esse dispositivo, quando adotado pelas bibliotecas, é utilizado de maneira muito limitada, apenas apresentando alguns vídeos da biblioteca, sem potencializar a interação e comunicação com os usuários por meio da realização de debates em torno dos vídeos. A análise dos resultados desta pesquisa mostrou que esse dispositivo, quando utilizado pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, não tem sido empregado para o compartilhamento de comentários ou interlocução entre os usuários em torno dos vídeos disponibilizados no espaço virtual dessas bibliotecas. (Ver Tabela 8).

Já o *flickr*, que, conforme Curty (2008), permite aos usuários organizarem, apresentarem, compartilharem e comentarem fotos com pessoas relacionadas à sua rede de contatos, favorecendo o acesso coletivo às suas imagens, potencializando a formação de redes sociais, uma vez que os participantes interagem entre si trocando e comentando os conteúdos de interesse, têm tido uma fraca utilização pelas bibliotecas, com a identificação de apenas uma interlocução e duas tentativas de troca de comentários, e ainda assim, somente no âmbito das bibliotecas das IES Estaduais (Ver Tabela 7), destacando que essas três comunicações não foram contínuas e duas delas nem mesmo obtiveram respostas.

Com relação ao *delicious* que, segundo Santos e Andrade (2010), permite que páginas da *web* sejam organizadas de modo que favoreça uma rápida localização e compartilhamento entre os sujeitos, que tenham interesses semelhantes, com possibilidade de realização de comentários e debate sobre o conteúdo disponibilizado, também não tem sido utilizado de modo a favorecer a interlocução entre bibliotecários e usuários. (Ver Tabela 8). Aquelas bibliotecas que o adotaram são pertencentes às IFES e o empregam apenas para disponibilizar conteúdos, sem estimular o debate, a troca de informações e as atividades que podem auxiliar esses sujeitos a se apropriarem da informação.

Outro resultado que merece destaque está relacionado ao *orkut*, adotado por apenas uma biblioteca de universidade estadual, com a identificação de somente 2 tentativas de interlocuções por parte dos usuários, que não obtiveram resposta da biblioteca (Ver Tabela 7), indicando que essa biblioteca ainda não explora plenamente as possibilidades desse tipo de dispositivo que, segundo Recuero (2005), Bezerra e Araújo (2008) permite tanto a criação de um perfil pelo usuário, como espaço de interação com sua rede de contatos, quanto a participação em comunidades, possibilitando a interação e utilização desse espaço para exposição de ideias, opiniões, identidades e informações de interesse. No contexto das bibliotecas universitárias esse dispositivo poderia ser melhor utilizado para a identificação do perfil dos usuários, como também para desenvolver, nessas comunidades virtuais no *Orkut*, debates e trocas de experiências.

Para Pereira (2010) a possibilidade de identificação dos atores e a interação entre eles, são características importantes das redes sociais. Nesse sentido, para potencializar a formação de redes sociais, as bibliotecas universitárias devem disponibilizar nos dispositivos de comunicação recursos que favoreçam a aproximação entre os sujeitos, que permitam a eles trocarem informação, compartilhem suas experiências e principalmente, se comunicarem e interajam de forma continuada. Pode-se dizer que, nos casos identificados nessa pesquisa,

onde não se potencializa a interlocução, os usuários ainda ocupam uma situação passiva, acessando os dispositivos apenas para acessar informações, sem ocorrência de debates, trocas e compartilhamento de seus conhecimentos adquiridos. Esse uso limitado do *orkut* sinaliza para uma compreensão reducionista do uso desse dispositivo que pertence à cultura da colaboração e participação na *web* social, constatando-se eles ainda estão sendo utilizados de maneira estática, apenas para disponibilização de conteúdos. Esse resultado distancia essas bibliotecas do perfil de uma biblioteca 2.0 que, como conceitua Maness (2007), se caracteriza pela utilização do espaço virtual como um ambiente propício para ampliação do relacionamento com os usuários.

Deve-se destacar a utilização que as 7 Bibliotecas da USP identificadas nessa pesquisa têm feito dos dispositivos de mensagens instantâneas, disponibilizando em seus *websites* um *link* de acesso a um *chat* onde os usuários podem solicitar um atendimento *online*, interagindo em tempo real com os bibliotecários. Essas bibliotecas provavelmente possuem maior chance de desempenhar ações mediadoras como aquelas destacadas por Vieira, Carvalho e Lazzarin, (2008), atividades que venham a possibilitar maior interação entre bibliotecários e usuários, favorecendo o esclarecimento de dúvidas.

De outro modo, essas Bibliotecas da USP, ao adotarem esses dispositivos que ampliam o processo de interlocução, também favorecem que uma maior quantidade de usuários possa ter acesso a ações mediadoras que proporcionam o acesso e uso dos recursos informacionais que auxiliam no crescimento cognitivo desses sujeitos. Nesse sentido é importante alertar essas bibliotecas universitárias para que passem a avaliar a utilização desses dispositivos, avançando na adoção deles buscando-se alcançar o resultado apontado por Maness (2007) como obtido por bibliotecas de universidades americanas com o uso dos dispositivos de mensagens instantâneas (*chats*).

Por outro lado, como a interlocução estabelecida por meio do chat é restrita e não pode ser vista por todos os usuários, nem na observação livre de um pesquisador, fica evidenciada a necessidade de realização de outras pesquisas, por iniciativa das próprias bibliotecas, para que se possa observar mais diretamente como vem se dando o uso do *chat*, e se através dele há possibilidades de desenvolvimento de ações de mediação da informação.

Além de identificar a disponibilização dos dispositivos de comunicação nos *websites* das bibliotecas das universidades federais e estaduais e da apreciação de como essas bibliotecas vêm utilizando esses dispositivos para se aproximarem de seus usuários, também foi necessária a análise de como vem se dando o uso desses dispositivos de comunicação no

processo de interlocução entre usuários e bibliotecários. Dessa maneira, na próxima subseção é apresentada a discussão dos resultados quanto à existência e o tipo de resposta que os bibliotecários têm ofertado aos usuários a partir da interlocução direta que é estabelecida entre eles nos dispositivos.

5.2 PROCESSO DIALÓGICO ENTRE BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS: uma reflexão em torno da interlocução nos dispositivos de comunicação da *web* social

Através da observação direta aos dispositivos de comunicação da *web* social também foi identificado como se dava a interlocução entre os usuários e entre eles e os bibliotecários. Os resultados obtidos quanto às interlocuções realizadas através dos dispositivos de comunicação da *web* social, mostram que 118 iniciativas de comunicação por parte dos usuários não apresentaram respostas dos representantes das bibliotecas das IES Estaduais e 83 iniciativas dos usuários das bibliotecas das IFES também não obtiveram algum tipo de retorno.

Nesse sentido, essas bibliotecas que não apresentaram respostas aos usuários e mesmo as que ainda não promoveram interlocuções, precisam reavaliar e intensificar a utilização dos seus dispositivos de comunicação da *web* social, considerando que estes são instrumentos e como tal eles guardam, como destaca Vygotsky (1998), condição de elemento que interfere no processo de interação, podendo ser explorado para potencializar o acesso e a aproximação do sujeito com a informação.

Resende (2011) chama atenção para a relevância de se responder os questionamentos apresentados nos dispositivos de comunicação e em tempo hábil, ou seja, o tempo de resposta não deve se estender muito. O prolongamento do tempo de resposta às questões dos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social pode, como alerta essa autora, impactar o processo de atendimento das necessidades de informação. Ao analisar os resultados desta pesquisa percebeu-se que a maioria das bibliotecas têm se esforçado em responder as questões no mesmo dia em que são enviadas pelos usuários, já que 65 bibliotecas de IES Estaduais, como também 65 bibliotecas das IFES fazem isso, conforme demonstram as Tabelas 9 e 10. Observa-se ainda nas respectivas Tabelas que o *twitter* é o dispositivo mais utilizado por essas bibliotecas para oferecer esse retorno aos usuários no mesmo dia (bibliotecas das IES Estaduais – 44/ 67,7 % – bibliotecas das IFES – 58/ 89,2%). No entanto, mesmo que com baixa frequência (IES Estaduais – 5/ IFES – 1), ainda ocorrem casos em que

as respostas das bibliotecas somente são apresentadas depois de uma semana, nesses casos os usuários provavelmente já não esperam mais por tais respostas.

A demora nas respostas pode representar aos “olhos” dos usuários como não acolhimento, podendo comprometer a interação desse usuário com a biblioteca, especialmente porque as Tabelas 7 e 8 apontam que a maior parte das interlocuções surge por iniciativas dos usuários (IES Estaduais - 226/ IFES – 209), que buscam através dos dispositivos de comunicação respostas às suas inquietações acerca do funcionamento da biblioteca. Os usuários buscam compreender a lógica de organização da biblioteca, também solicitam orientações sobre seus serviços e produtos e informações institucionais, como informações sobre horário de funcionamento, resultado que aponta a preocupação dos usuários mais direcionada ao acesso e busca da informação, como se observa neste exemplo da Interlocução 3 “Quando a biblioteca voltará a funcionar para os alunos?!?!?” e da Interlocução 4 “Oi. Vocês vão voltar a divulgar as novas aquisições por aqui? E as que aconteceram durante a reforma também? Obrigado.” (Quadro 3). Assim, observa-se que os usuários reconhecem os dispositivos de comunicação como intermediários que possibilitam a interação com a biblioteca, especialmente na contemporaneidade quando, conforme Sousa e Fujino (2009), o papel dos mediadores ganha maior relevância decorrente não mais pela carência, mas pelo excesso de informações.

Por outro lado, deve-se destacar que a maioria dessas bibliotecas tem procurado responder aos usuários no mesmo dia. Essa atitude deve se somar à compreensão de que o processo de comunicação é essencial às atividades de mediação a serem realizadas pela biblioteca, não devendo ocorrer apenas a partir das manifestações dos usuários. Os representantes das bibliotecas, quando se direcionam mais a responder as questões, sugestões e críticas dos usuários devem tornar esta ação comunicativa em estímulo a uma interlocução mais prolongada de modo que se estendam as possibilidades da biblioteca cumprir seu papel social, compreendendo melhor as necessidades dos usuários e garantir a recuperação eficiente e rápida da informação, ampliando o uso social do conhecimento registrado, como defendeu Shera (1977; 1973).

Também é importante destacar que várias dessas mensagens que apresentavam uma ligação mais direta e positiva com a biblioteca se referiam ao ambiente físico da biblioteca e aos elementos materiais dela, ou até mesmo comentários ou críticas, como os exemplos apresentados no Quadro 5: “Atenção alun@s da UFPA: é feio e desrespeitoso riscar os livros da @BibliotecaUfpa. Eles são públicos e não lixos p serem sujos!”. Esse exemplo

corresponde a um comentário a crítica de um usuário sobre a forma negativa de utilização dos elementos materiais da biblioteca. Por outro lado, verifica-se também comentários que correspondem a elogios descontraídos sobre o espaço físico da biblioteca como: “O aexo [anexo] da BCZM é show de bola. Ar, lugares pra estudar, organizado, clean... A Zila tá Feliz!”.

Esses tipos de comentários, críticas ou até elogios, entre outros identificados nessa pesquisa e apresentados na seção anterior demonstram o desejo de expressar o sentimento que nasce entre os usuários no contato com ambiente físico da biblioteca. Ao citar os elementos materiais que lhes dão maior conforto como a climatização do ambiente, a iluminação, a organização dos materiais informacionais, entre outros elementos, os usuários demonstraram através dos dispositivos de comunicação que o espaço físico da biblioteca e seus elementos materiais contribuem na geração de sentidos e significados. Esse resultado indica também a necessidade de se motivar e atrair os usuários para o ambiente físico da biblioteca, de modo que possam ser estimulados, através das atividades de mediação diretas, para uma conduta de acesso e uso mais produtivo da informação. Analisando esses comentários pela perspectiva dos estudos da midialogia realizados por Debray (1995), pode-se dizer que esses reforçam que a biblioteca também se caracteriza como uma midiasfera, por ser um ambiente que confere um sentido de ação, de acolhimento e de interligação com o processo de desenvolvimento cognitivo, social e cultural dos usuários, onde eles podem buscar informações, realizar leituras e estudos.

Nessa perspectiva, ao analisar o uso dos dispositivos pelas bibliotecas, constatou-se que 38 dispositivos no âmbito das bibliotecas das IES Estaduais e 24 na esfera das bibliotecas das IFES apoiaram atividades direcionadas a leitura. Esse resultado ainda é pouco significativo frente ao número de *sites* de bibliotecas analisados. É necessário que essas bibliotecas se auto-avaliem em relação à relevância que atribuem à realização de práticas e atividades que auxiliem os usuários na leitura. O desenvolvimento desse tipo de atividade mediadora também poderá contribuir para a criação de grupos de estudo, além do fortalecimento de redes sociais onde se intensifiquem as trocas de saberes e experiências, assegurando o crescimento dos participantes dessas redes, que podem, como afirmam Tomaél e Marteleto (2006), reduzir incertezas e favorecer o acesso e compartilhamento eficiente da informação.

Por outro lado, quanto à disponibilização de indicações de leitura, de conteúdos que incentivem essa atividade ou façam algum tipo de referência a ela, constatou-se que ainda é

reduzida a oferta desse tipo de informação nos dispositivos de comunicação das bibliotecas das IES Estaduais (118) e das bibliotecas das IFES (50). (Tabelas 19 e 20). Esse resultado indica a necessidade dessas bibliotecas intensificarem ações mediadoras da leitura, disponibilizando indicações de leitura e de textos que abordem esse tema.

O acesso aos materiais que contêm informações não garante a apreensão da informação, essa é registrada através de signos, que precisam ser decodificados e interpretados, ou seja, o acesso efetivo só ocorre através da leitura proficiente, que auxilia na apropriação da informação e ampliação do conhecimento. Desse modo, quando a biblioteca universitária desenvolve atividades voltadas à leitura, apenas está cumprindo a sua missão de suprir a necessidade de informação do usuário. As atividades direcionadas à leitura, ao serem desenvolvidas nos dispositivos de comunicação na *web* social, podem também favorecer a interação e o debate em torno do que é lido, como também sobre estratégias de leitura que auxiliem os usuários em suas operações mentais em torno dos conteúdos acessados. Nessas ações, tanto a qualidade das interpretações pode crescer, quanto a capacidade de expressão desses leitores pode se desenvolver. Vygotsky e Luria (1996), ao se referirem à fala no processo de desenvolvimento cognitivo, e ao auxílio que ela proporciona na interação com o ambiente, afirmam que a fala é a ferramenta cultural mais utilizada pelos sujeitos, e que esta enriquece e estimula o pensamento. A fala é um instrumento de exteriorização do pensamento, mas também atua na organização e no planejamento das ideias.

Nesse sentido, ao favorecer o debate entre os usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, também é importante que a biblioteca reflita que são necessários espaços e mecanismos que permitam por parte dos usuários o registro de suas ideias e de informações que desejem compartilhar.

Para que os usuários organizem seus pensamentos, estruturem suas ideias e argumentos, precisam também de conteúdos informacionais que lhes forneçam embasamento na temática que está em debate. No entanto, ao examinar os dispositivos de comunicação das bibliotecas constatou-se que as informações mais apresentadas são relacionadas à divulgação de atividades e/ou eventos (IES Estaduais – 2125/ IFES – 614) e a disponibilização de publicações diversas da *web* (IES Estaduais –1063 / IFES – 562).

No percurso que o sujeito desenvolve para se apropriar da informação e produzir novos conhecimentos, o acesso e o uso a informações de confiabilidade deve ser priorizado, principalmente em um ambiente como o da *web*, onde ainda é precário o processo de identificação e localização da informação de maior grau de confiabilidade. Nesse sentido,

como um ambiente que trabalha com a informação e o bibliotecário, como um profissional que está apto a organizar, tratar, gerir, avaliar e disponibilizar informações que tenham credibilidade científica, a biblioteca universitária deve estar atenta para a realização de atividades que apoiem o usuário na identificação de informações de qualidade.

Quanto a isso se pode afirmar que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais disponibilizam *links* de acesso a revistas científicas, livros digitais, vídeos, teses e dissertações, artigos científicos, entrevistas de especialistas, enfim, publicações diversas da *web* (IES Estaduais –1063 / IFES – 562), favorecendo em alguma medida que os usuários tenham acesso a informações relevantes que poderá contribuir para sua formação acadêmica.

Os usuários não apenas possuem necessidades de informação relacionadas a um conteúdo, mas também precisam ser introduzidos nas práticas acadêmicas de debate das experiências e informações. Nessa perspectiva, é relevante que os usuários também sejam incentivados a participar de eventos relacionados ao seu campo do conhecimento para que também possam interagir com outros sujeitos que refletem sobre a temática de seu interesse. Esse é um aspecto que parece estar sendo observado pelas bibliotecas já que quanto à divulgação de atividades e eventos é um dos conteúdos que mais se destaca em apresentação nos dispositivos de comunicação das bibliotecas (IES Estaduais – 2125/ IFES – 614). As bibliotecas que disponibilizam informações sobre eventos, tanto divulgam aqueles da área do conhecimento dos usuários quanto outros eventos realizados pela própria biblioteca e que podem auxiliá-los no desenvolvimento de competências e potencializando a formação de um sujeito autônomo. Vale destacar que uma parcela considerável de bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais vêm orientando e estimulando os usuários a participarem dessas atividades. Entretanto, como se trata de bibliotecas que são referência para as demais bibliotecas, seria importante que aquelas que ainda não assumiram a responsabilidade de realizar a divulgação dos eventos e realização de atividades do gênero passem a oferecer esse serviço aos seus usuários, de modo que eles tenham informações a respeito e se sintam incentivados a participar dos eventos acadêmicos e científicos, como também de atividades desse tipo organizadas pelas bibliotecas.

As informações sobre o acesso ao acervo da biblioteca, ou mais especificamente as interlocuções realizadas no dispositivo de comunicação em torno de questões relacionadas ao acervo auxiliam os usuários na recuperação das informações que necessitam Isso pode verificado no seguinte exemplo: “me pergunto em que parte da @bibfauusp vou achar o

trabalho de Marcelo Barbosa sobre o Franz Heep ...”. A partir dessa pergunta o representante da biblioteca indicou exatamente a posição desse material na estante, facilitando o acesso a informação para o usuário, e de outros com as mesmas dificuldades que venham a ler a resposta que informou: “Aqui: 724.981 H36o (bibl. graduação) ou aqui 043:72.036 B238o (bibl. pós-graduação) ‘A obra de Adolf Franz Heep no Brasil’.” Ao indicar o modo pelo qual o usuário poderá recuperar a informação de que precisa, informando a localização do livro na estante, a biblioteca realiza no ambiente *web*, atividades de mediação da informação semelhantes às aquelas tradicionalmente desenvolvidas no setor de referência, onde o usuário tem o auxílio do bibliotecário para ter acesso a informação. A diferença agora é que, ao fazer isso por meio de um dispositivo de comunicação na *web*, essa orientação pontual pode alcançar outros usuários que visitam o ambiente do dispositivo.

Além das interlocuções sobre o acesso ao acervo, também foram disponibilizados conteúdos que informavam e divulgavam o próprio acervo das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, totalizando 114 conteúdos disponibilizados pelas bibliotecas das IES Estaduais (Tabela 19) e apenas 38 conteúdos das bibliotecas das IFES (Tabela 20). Ainda que não haja uma consciência clara por parte do bibliotecário que responde a esse tipo de questão, existe nesta situação uma atividade de mediação direta, já que ao responder a um questionamento sobre a característica do acervo, seus materiais e especificidades temáticas, a biblioteca está orientando e facilitando o processo de atendimento as necessidades informacionais do usuário.

Os resultados indicam que as informações e interlocuções sobre o acervo nos dispositivos da *web* social representam o foco mais forte e central do processo de mediação da informação, haja vista, que este é o ponto claramente motivador de interação entre bibliotecários e usuários para a solução de dúvidas referentes ao uso do acervo e sua contribuição. Entretanto, a biblioteca pode ir além da comunicação que informa questões ligadas ao acervo. Elas podem desenvolver um diálogo descontraído e objetivo no atendimento individual de cada usuário, lembrando que cada informação exposta nos dispositivos de comunicação da *web* social será visualizada pelos demais usuários, portanto, poderá também auxiliá-los enquanto leitores. O clima amigável e próximo desse tipo de orientação pode reforçar laços de cumplicidade essenciais para a mediação. Segundo Pinho Neto (2008?), a utilização das tecnologias de informação e comunicação tem desenvolvido uma nova interação entre os sujeitos, o que gera um redirecionamento das funções e dos papéis sociais.

Assim, atividades de mediação da informação que antes eram realizadas apenas formalmente nos ambientes físicos das bibliotecas, podem agora ser ampliadas pela oferta de orientações nos dispositivos de comunicação da *web* social, o que gera maior aproximação entre a biblioteca e os usuários potenciais, pois, estes em grande medida fazem uso desses dispositivos e desse estilo de comunicação, já incorporados em seus modos de interação social.

A divulgação de conteúdos sobre temas e materiais relacionados ao campo de conhecimento da biblioteca (bibliotecas das IES Estaduais – 543/ bibliotecas das IFES – 58), como também informações sobre o ensino, pesquisa e comunicação científica (bibliotecas das IES Estaduais – 951/ bibliotecas das IFES – 258), posicionam os usuários no processo de formação, de ensino-aprendizagem, não como sujeitos passivos, mas proporcionam subsídios para tornarem-se críticos, reflexivos e autônomos. Ao disponibilizar *links* de acesso a conteúdos que abordam uma temática específica da área do conhecimento do acervo, a biblioteca oferece aos usuários a chance de ampliar as informações que já possuem sobre um determinado tema. No entanto, vale chamar atenção que neste tipo de indicação a biblioteca não está destacando um periódico ou outro tipo de suporte que contém uma informação específica, mas está direcionando diretamente o leitor para um conteúdo disponível na internet, proporcionando, desse modo, o acesso qualificado e direto à informação, além de facilitar a busca, poupando o tempo do usuário. Portanto, a disponibilização desses conteúdos nos dispositivos de comunicação indica a possibilidade de aprendizagem para os usuários a partir da *web*, já que esta, como lembra Freitas (2009), permite o acesso a uma infinidade de informações que abordam as questões acerca do próprio desenvolvimento do seu campo científico.

Ao potencializar a utilização dos seus produtos e serviços, apresentar conteúdos sobre a biblioteca e bibliotecários, conforme se pode observar nas Tabelas 21 e 22, assim como ao estimular a própria visitação e exploração do ambiente físico da biblioteca, a exemplo de quando expõem imagens do ambiente físico, os bibliotecários estão tentando apresentar um espaço de estudo, mas precisam compreender e tratar esse local como uma mídiasfera, buscando mostrá-lo ao usuário na perspectiva de Debray (1993; 1995), como um ambiente que reúne informações, instrumentos, recursos, agentes e ações que se articulam e por meio dos quais se alcança a produção de sentidos e, ao mesmo tempo, a transmissão de saberes.

Conduzindo o trabalho nessa dimensão, a biblioteca permite que o usuário reconheça a importância que a biblioteca tem para a sua formação acadêmica, e tenderá a compreender

mais claramente o significado e o potencial desse ambiente como importante ponto de apoio na prática da pesquisa e produção científica. Enfim, os usuários passarão a entender a biblioteca na perspectiva destacada por Latour (2000) quando ele, ao descrever o ambiente físico da biblioteca, afirma que é nele que os leitores escrevem, pensam e se relacionam com o mundo.

Tomando-se como referência essa reflexão de Latour (2000), torna-se necessário que as bibliotecas ampliem ações que mais diretamente promovam discussões que proporcionem aos usuários uma compreensão mais profunda sobre a relevância do ambiente da biblioteca, do papel do bibliotecário, e dos elementos materiais e imateriais que estão disponíveis na biblioteca, e que podem vir a gerar benefícios sociais, culturais e cognitivos. Embora pouco significativa, a quantidade de conteúdos acerca da biblioteca como ambiente de cultura e conhecimento, (IES Estaduais – 71/ IFES – 18), sobre o profissional bibliotecário (IES Estaduais – 48/ IFES – 17) e sobre o livro (IES Estaduais – 175/ IFES – 25), divulgados especialmente pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, percebe-se a existência de uma intenção dessas bibliotecas em divulgar e apresentar uma reflexão sobre esses elementos, abrindo um espaço de interlocução para que seus usuários se manifestem a respeito. No entanto, é necessário que essa iniciativa se fortaleça e ampliando-se a quantidade de conteúdos e debates sobre atividades, ações, papel e missão da biblioteca, assim como de seus profissionais e sobre os elementos materiais e imateriais ligados a esse ambiente de cultura.

O bibliotecário, mediador cultural por trabalhar diretamente com objetos culturais como o livro, deve ter consciência sobre a sua responsabilidade em aproximá-los dos usuários ou dos grupos de usuários, como defendem Cunha e Cavalcanti (2008). Como mediador cultural, o bibliotecário deve proporcionar condições para que os usuários das bibliotecas universitárias acessem a informação científica e, ao mesmo tempo, passem a compreender a função da comunicação científica e dos suportes de registro dessa informação.

A biblioteca universitária também tem a missão de favorecer a compreensão dos usuários sobre a relevância de se produzir e registrar o conhecimento científico para o compartilhamento, mas também para as gerações futuras. O usuário da biblioteca universitária precisa compreender a lógica da transferência da informação, como ação que permite através do registro da informação em determinado suporte, que o sujeito prolongue o acesso às suas experiências, descobertas e experimentações para além do tempo e do espaço, possibilitando que sejam examinadas e discutidas por outros sujeitos. (DEBRAY, 1993; FROHMANN,

2008). Enfim, a biblioteca deve apoiar os usuários na reflexão sobre a importância do registro e comunicação científica, que permitem a materialidade da informação, necessária à memória e desenvolvimento da ciência.

Nessa mesma perspectiva, a biblioteca universitária deve trabalhar no sentido de fazer com seu usuário perceba que no acesso à informação científica ele não pode ficar restrito ao uso de uma única biblioteca. Além disso, devem apresentar informações sobre a instituição universidade, contribuindo para que seu usuário, em especial os estudantes, ampliem a compreensão sobre a dinâmica dos espaços que atuam na formação acadêmica, no desenvolvimento e acesso ao conhecimento científico. Assim, neste trabalho observou-se que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas também disponibilizavam conteúdos sobre a universidade a qual estão vinculadas (IES Estaduais – 214/ IFES – 72), ou ainda informações e relatos de experiências sobre outras bibliotecas e unidades de informações, a exemplo de museus e arquivos, sendo que as bibliotecas das IES Estaduais têm trabalhado mais esses conteúdos, já que apresentaram 263 conteúdos, enquanto as bibliotecas das IFES apresentaram apenas 87 conteúdos desse tipo. Além de oferecer informações relacionadas ao ambiente físico de outras unidades de informação e instituições, e sobre as atividades que elas desenvolvem, essas bibliotecas também indicam o acesso a dispositivos de comunicação dessas instituições na *web* (IES Estaduais 142 conteúdos / IFES – 59 conteúdos).

Esse resultado demonstra que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, mas em especial as das IES Estaduais estão preocupadas em indicar as possibilidades dos usuários em relação à busca e ao acesso a informação para além dos seus serviços, ampliando o universo de acesso e uso da informação. Ao apresentar alternativas de ambientes para acesso à informação como outras bibliotecas, arquivos, museus e até mesmo os espaços virtuais dessas unidades de informação, a biblioteca conduz os usuários a refletirem sobre outras possibilidades de localização, o que pode favorecer o desenvolvimento de sujeitos mais autônomos na busca da informação.

Na pesquisa também foram identificadas estratégias que as bibliotecas utilizaram para chamar atenção dos usuários tanto sobre seu funcionamento quanto para informações utilitárias, como informações sobre datas comemorativas, livrarias, editoras e recursos de acesso à informação como já apresentado nas Tabelas 27 e 28. Esse resultado indica uma tentativa da biblioteca apresentar aos usuários, não só informações de interesse que os ligam à biblioteca, mas também informações em foco na atualidade, que podem contextualizá-los

quanto às mudanças em processo na dinâmica da comunicação científica, a exemplo das discussões sobre o acesso aberto à informação.

Quando os usuários estão sozinhos, em frente ao computador, nem sempre sabem como procurar a informação de que necessitam, costumam ter dúvidas quanto aos locais onde podem encontrar a informação ou ainda sobre que materiais são confiáveis. Quando se já venceram essa etapa e possuem autonomia na busca da informação, eles podem ter dificuldade na recuperação da informação e ainda necessitarem da orientação especializada da biblioteca. Nesse estágio surgem questionamentos sobre as atividades das bibliotecas, sobre a alteração dos dias e horários de funcionamento da biblioteca, sobre a organização dos materiais nas estantes ou ainda sobre a realização de alguma atividade desenvolvida pela biblioteca. E, é nesse contexto que o dispositivo de comunicação também se apresenta como um forte aliado para ofertar respostas às questões individuais dos usuários, mas que podem ser amplamente acessadas pelos demais usuários. Nesse sentido, ao investigar os dispositivos de comunicação da *web* social dessas bibliotecas das IES Estaduais e das IFES constatou-se que os questionamentos e comentários dos usuários são mais direcionados através de alguns dispositivos de comunicação como: *twitter*, *blog* e *facebook*, o que indica a possibilidade da comunicação mais confortável por meio desses recursos.

Dos 15 bibliotecários que responderam ao questionário desta pesquisa, quando indagados sobre a participação dos usuários nos dispositivos de comunicação, 9 deles afirmaram que esses são participativos, 6 bibliotecários consideram os usuários pouco participativos ou omissos na comunicação que se estabelece nos dispositivos. Assim, esse resultado demonstra uma tendência dos bibliotecários em considerarem os usuários como participativos na comunicação que a biblioteca tenta realizar no ambiente *web*. Por outro lado, as bibliotecas onde atuam esses bibliotecários são as que mais vêm investindo nesse processo de comunicação. Assim, conclui-se a partir desse resultado que apenas uma parcela das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas vem potencializando a interlocução com os usuários, conseguindo um retorno positivo nessa ação, cabendo a realização de novas pesquisas para melhor observar como essas bibliotecas que vem conseguindo manter uma comunicação ativa com seus usuários.

A pesquisa realizada por Aguiar e Silva (2010) sobre a utilização de alguns dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas universitárias do Brasil, Estados Unidos e Espanha constatou que grande parte das bibliotecas universitárias pesquisadas não utilizavam os dispositivos de comunicação da *web* social (*Facebook*, *Orkut*, *Myspace* e *Ning*)

de modo interativo e participativo, “A maioria somente as utilizam como um canal de comunicação de via única, ou seja, não se utilizam dos recursos interativos (fórum, enquetes, etc).” A partir da investigação aos dispositivos de comunicação, nessa pesquisa, comparada com o estudo realizado por Aguiar e Silva foi observado um avanço quanto a utilização desses dispositivos por parte de alguns representantes das bibliotecas. Nesta pesquisa observou-se, ainda que não majoritariamente, que vem ocorrendo interlocuções entre usuários e representantes das bibliotecas, como também uma postura mais proativa e acolhedora por parte dos bibliotecários. Entretanto, existe um forte direcionamento para a apresentação dos conteúdos e informações sobre a biblioteca, quando Aguiar e Silva (2010) alertam para a necessidade de se fortalecer as ações mais motivadoras da participação dos usuários em relação à comunicação mais intensa e continuada com a biblioteca, o que poderá potencializar o surgimento de redes sociais nos dispositivos de comunicação, ou ainda a utilização dos dispositivos por redes sociais que já existam.

Aguiar e Silva (2010) também identificaram que muitas das bibliotecas universitárias não atualizavam as informações disponibilizadas nos dispositivos de comunicação. Conduta também identificada por Souza, Gutierrez, Alvarez e Negrisoni (2010) em pesquisa que localizou ações de estímulo do uso dos dispositivos de comunicação pelos usuários. Através da investigação realizada junto aos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das Universidades Federais e Estaduais pôde-se identificar que quantidade significativa dessas bibliotecas vem realizando atualização dos conteúdos nos dispositivos de comunicação, dado que também pôde ser constatado nas respostas apresentadas nos questionários, quando 10 bibliotecas informaram que atualizam diariamente seus dispositivos de comunicação e 3 delas fazem isso semanalmente.

Vale ressaltar que os resultados obtidos quanto à frequência de atualização de conteúdos nos dispositivos também sinalizam a possibilidades de que a periodicidade mais curta (diária) seja facilitada em relação ao *twitter*. Também se constatou que o *twitter* foi o dispositivo com maior quantidade de conteúdos apresentados, com maior interação entre usuários e representantes da biblioteca, entre outros dados que podem ser verificados no capítulo anterior. Esses resultados confirmam o que defende Resende (2010) quanto ser o *twitter* o dispositivo que permite aos sujeitos se manterem informados, identificando ofertas de serviços especializados. Outro dispositivo bastante utilizado foi o *facebook*, também identificado como um dispositivo no qual a atualização tem sido periódica naquelas

bibliotecas que o utilizam. Já o *blog*, que figura entre os três tipos de dispositivos mais utilizados, tem sua atualização efetuada semanalmente.

Enfim, pode-se entender que no uso desses dispositivos de comunicação na *web*, em especial do *twitter*, do *facebook* e do *blog*, vem contribuindo para ressignificar a imagem da biblioteca, já que por meio deles vem se buscando discutir e ampliar a divulgação de informações sobre as atividades, produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas para além do seu ambiente físico, possibilitando que também no espaço virtual os usuários tenham acesso a informações de confiabilidade sobre o campo do conhecimento que fazem parte, comportamento destacado como importante por Vieira, Carvalho, Lazzarin (2008); Curty (2008) e Bari (2010).

Os participantes da amostra na qual se aplicou o questionário também apresentaram uma consciência muito clara sobre o papel e a relevância dos dispositivos de comunicação na *web* para se desenvolver a interação com os usuários, resultado que indica uma tendência de se trabalhar a biblioteca universitária próxima ao conceito de bibliotecas interativas apresentado por Vega (2007). Ao declararem o desejo de estabelecer uma relação de troca e colaboração com os usuários, favorecendo as condições para esses sejam participantes ativos do desenvolvimento da biblioteca, expondo suas ideias, necessidades e contribuições, esses bibliotecários se colocam mais comprometidos com essa atitude. Assim, ainda que essas bibliotecas não estejam realizando plenamente essas atividades, seus profissionais já apresentam uma consciência sobre o potencial de desenvolvimento dessa ação.

Foram registradas também experiências de algumas bibliotecas quanto à ampla divulgação de informações institucionais através dos dispositivos de comunicação, em momentos que não seria possível manter uma interação com os usuários. Dessa maneira, o dispositivo apresenta-se como um forte aliado na comunicação entre os usuários e bibliotecários ultrapassando os limites impostos institucionalmente, como nos casos em que os funcionários estavam em paralisação. Nesse caso não apenas fica evidente a função do dispositivo de comunicação para apoiar a aproximação entre bibliotecários e usuários, mas também como alternativa de canal de comunicação a ser utilizado pelos bibliotecários, como anunciou Araújo (2008).

Na perspectiva apresentada por Araújo (2008), alguns dos bibliotecários também demonstraram a consciência de que, na contemporaneidade, os dispositivos de comunicação caracterizam-se como um espaço de grande potencial para o acesso rápido às informações e para o provimento de respostas aos usuários, alcançando-se uma maior quantidade de

usuários. Assim, os resultados dessa pesquisa permitem afirmar um importante avanço na utilização dos dispositivos de comunicação comparado com aqueles resultados obtidos em pesquisas anteriores realizadas por Amaral (2002); Santos (2009); Gomes, Prudêncio e Conceição (2010).

Embora ainda não exista uma utilização plena e ideal dos dispositivos de comunicação, através desta pesquisa foram identificados muitos exemplos de interlocuções, disponibilização de conteúdos e reflexões realizadas por bibliotecários que apontam para um crescimento do processo de comunicação através dos dispositivos de comunicação na *web*, o que vem contribuindo para a realização da mediação da informação, confirmando a tese defendida por Antunes (200?) de que vem ocorrendo uma evolução no processo de interação entre usuários e bibliotecários. A postura proativa de alguns representantes das bibliotecas e a relação que eles vêm construindo com os usuários é o resultado mais relevante obtido nesta pesquisa, pois aponta uma conduta positiva a ser seguida pelos demais bibliotecários, como um primeiro passo para se alcançar uma aproximação ideal com os usuários, favorecendo a interação com a biblioteca. Entretanto, é necessário que esse processo seja fortalecido e ampliado para que haja também uma interação maior entre os próprios usuários, desenvolvendo redes sociais e potencializando a ocorrência de um número cada vez maior de interlocuções através do dispositivo de comunicação da *web* social, voltadas ao debate em torno das questões acadêmicas e do desenvolvimento do conhecimento.

5.3 CONDUTA DIALÓGICA DE ABERTURA PARA INTERLOCUÇÃO CONTINUADA

Quanto ao processo de interlocução que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES têm realizado com seus usuários, é importante destacar a contribuição ele pode oferecer ao desenvolvimento desses sujeitos, tanto na obtenção de informações importantes que favoreçam o acesso e uso das informações quanto da ressignificação e ampliação do papel da biblioteca para a formação acadêmica e social deles. Dessa maneira, compreende-se que o bibliotecário, através da resposta ofertada, pode conduzir o usuário a uma permanência na utilização dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, levando-o a explorar esses recursos continuamente.

A ação mediadora, através da interlocução, pode ocorrer quando, por exemplo, os bibliotecários estimulam a visita dos usuários ao espaço físico da biblioteca, motivando-os a buscarem e acessarem as informações disponíveis nos acervos, ou ainda quando a resposta

utiliza uma linguagem flexível e informal, tornando a comunicação amigável e acolhedora, gerando uma aproximação entre usuários e bibliotecários. Se a resposta oferecida pelo bibliotecário nos dispositivos de comunicação da *web* social abre a possibilidade de continuidade dessa interlocução e do fortalecimento na relação com os usuários, acredita-se que esse profissional, mediador da informação, também estará cumprindo sua missão de favorecer o acesso e o uso da informação, como também de auxiliar os sujeitos a suprirem suas necessidades informacionais.

Nesse trabalho observou-se também que uma parte significativa dos comentários emitidos nos dispositivos de comunicação pelos usuários (IES Estaduais - 118 iniciativas/ IFES - 83 iniciativas) não obtiveram retorno dos bibliotecários. Essa tentativa de interlocução sem êxito pode inibir esses usuários a continuarem utilizando os dispositivos na tentativa de desenvolver uma interação direta com a biblioteca. Dessa maneira, o não retorno às questões apresentadas pelos usuários pode ser compreendido como um entrave na aproximação dos usuários e na ampliação de ações de mediação da informação. Essas bibliotecas universitárias devem avaliar as atividades que desenvolvem nos dispositivos, buscando redimensionar as interlocuções, de modo que os usuários, além de obterem respostas às suas inquietações, também possam ter a possibilidade de abertura para uma interlocução contínua com a biblioteca.

Essa reflexão também cabe ao se discutir os resultados sobre os comentários, elogios, agradecimentos e mensagens de descontração apresentadas pelos usuários através dos dispositivos de comunicação, que muitas vezes ficam sem retorno ou, quando ele ocorre, se limita a uma resposta ou comentário bastante sucinto, como pode ser observado no Quadro 5, na Tentativa de interlocução 6 em que o usuário não recebe um retorno quando manifesta sua satisfação com a biblioteca quando diz: “Adoro estudar na @_BCZM_ ! Sempre muito produtivo. :D”. O mesmo ocorreu na Interlocução 3, apresentada no Quadro 7, em que o usuário ao emitir um elogio ao representante da biblioteca no dispositivo, “huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”, recebe uma resposta bastante breve, “Obrigada! =]”.

As bibliotecas precisam compreender que o espaço do agradecimento ao elogio e ao comentário positivo representa uma oportunidade de se estreitar a relação com o usuário. Pode-se, a partir desse tipo de interlocução, apresentar aos usuários caminhos de uso mais produtivos dos serviços oferecidos pela biblioteca, ampliando a aproximação entre usuários, bibliotecários e biblioteca. Essa conduta pode promover uma atmosfera amigável, um

ambiente propício à interação positiva, já que, como defende Primo (2007), a interação social não se dá apenas na mensagem trocada (conteúdo) entre os sujeitos, mas também no relacionamento desenvolvido entre eles. Segundo o autor, esse relacionamento se caracteriza pela reciprocidade, intensidade e intimidade, essa última se manifesta pela familiaridade entre os sujeitos.

Na perspectiva apresentada por Primo (2007) sobre a interação social, analisando a interação entre os sujeitos nos dispositivos das bibliotecas, pode-se refletir que a busca de reciprocidade, intensidade e intimidade pelos usuários são representadas através dos elogios e mensagens amigáveis e de descontração, favorecendo a interação entre eles e os bibliotecários. O retorno a essas ações torna-se necessários para que o uso do dispositivo se intensifique e a interlocução entre bibliotecários e usuários cresça num clima amigável e confortável, favorecendo as atividades de mediação da informação que poderão ampliar a utilização das informações registradas e organizadas nos acervos das bibliotecas universitárias, como também aquelas indicadas pelas bibliotecas, mas acessadas no ambiente virtual. Além disso, essas ações comunicativas mais descontraídas, tanto por parte dos usuários, quanto correspondidas e estimuladas pelos representantes das bibliotecas universitárias nos dispositivos de comunicação, podem contribuir para ressignificar a imagem social da biblioteca e do bibliotecário.

Quanto às iniciativas das bibliotecas em desenvolver uma comunicação mais amigável e descontraída com os usuários, como agradecer, cumprimentar e saudá-los através dos dispositivos, apesar de ter se revelado em número reduzido (42 nas bibliotecas das IFES e 60 nas bibliotecas das IES Estaduais), elas vem acontecendo. Essas manifestações proporcionam uma aproximação maior e fortalecem a possibilidade de uma relação mais amigável entre os usuários e a biblioteca. Por outro lado, essas iniciativas foram realizadas apenas em 15 dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais e em 8 dispositivos das bibliotecas das IFES. Esse resultado alerta para a necessidade das demais bibliotecas universitárias atentarem para a importância de ações e estratégias de comunicação desse tipo, que estimulem a participação dos usuários nos dispositivos de comunicação por se sentirem acolhidos num ambiente de interlocução mais descontraído.

Outra ação comunicativa que merece destaque corresponde à manifestação de elogios por parte dos usuários em relação à conduta adotada pelos representantes das bibliotecas no processo de comunicação com os usuários, a exemplo da terceira Interlocução apresentada no Quadro 7: “huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”.

Essa manifestação indica a existência de uma possível transformação da imagem do profissional bibliotecário junto ao usuário, já que este parece surpreso e feliz em perceber a atitude espirituosa, descontraída e cordial desse profissional no processo de interlocução no *blog* da biblioteca. Essa conduta profissional, em certa medida, parece incentivar os usuários à participação nos dispositivos. Assim, a partir de suas respostas no processo de comunicação, os bibliotecários podem direcionar e também estimular os usuários no uso e apropriação da informação conforme afirma Gomes (2008).

A ação mais cordial também está presente na linguagem que os bibliotecários adotaram em algumas situações ao se comunicarem com os usuários, como é possível verificar nesta resposta do representante de uma biblioteca, apresentado no Quadro 9: “Ah! Legal essa ideia Usuário 9 !! :)”. Observa-se neste caso o uso de uma linguagem mais informal, mais frequentemente utilizada pelos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, principalmente os mais jovens. Esse resultado indica a existência de situações de interação entre bibliotecários e usuários que se aproximam da utilização de palavras ou signos que, como afirmou Vygotsky (2000), constituem um meio de contato social entre os sujeitos que os aproxima na cooperação. A adoção de uma linguagem mais coloquial pelos representantes das bibliotecas, em alguns casos, pode criar uma situação em que os usuários sintam os bibliotecários mais próximos e abertos às ações cooperativas.

Quando os bibliotecários assumem uma postura como essa, podem estimular os usuários a interagirem, sem a preocupação de adequar sua linguagem, sentindo-se mais confortáveis para um estilo de comunicação que frequentemente já adotam com outros sujeitos nos espaços virtuais. Esse tipo de comunicação se aproxima do que Simeão (2008) denomina de uma comunicação extensiva, uma comunicação mais flexível, sem regras pré-definidas ou controles. No processo da comunicação para a mediação da informação, o bibliotecário deve avaliar, refletir e aperfeiçoar sua interlocução com o usuário, de modo que proporcione maior conforto a eles quando manifestarem o desejo de se comunicar. Dessa maneira, os bibliotecários abrem um espaço de interlocução no qual os usuários se sentirão mais seguros para expor suas ideias, críticas, dúvidas e sugestões, gerando melhores condições para a realização das atividades de mediação da informação.

Esse resultado sugere que ações de comunicação mais flexível por parte do usuário, que dificilmente ocorreria em situações de comunicação presencial no espaço físico da biblioteca, passam a ocorrer no ambiente de comunicação proporcionado pela biblioteca nos dispositivos de comunicação na *web*. Nesse ambiente surge um comportamento mais

espontâneo e a utilização de uma linguagem mais informal por parte dos usuários e bibliotecários, como se pode observar em alguns elogios apresentados nos dispositivos de comunicação. Esse resultado confirma o que defendem Sousa e Fujino (2009), quando afirmam que as novas tecnologias têm contribuído para modificar as atividades tradicionais realizadas pelas bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede alteram as relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários. Assim, pode-se afirmar que a comunicação desenvolvida através dos dispositivos de comunicação na *web* tem colaborado com a ressignificação das atividades e do fazer dos bibliotecários, assim como com a alteração do processo de comunicação e interação desses profissionais com os usuários da informação.

Outro dado que chama atenção, na relação entre usuários e representantes da biblioteca, é a falta de informações sobre quem gerencia e responde as questões apresentadas pelos usuários nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas. Primo (2007) constatou em sua pesquisa que existe nos dispositivos de comunicação na *web* uma ação por parte dos sujeitos de não se identificarem em virtude de um sentimento de proteção. Nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES foi observado que muitos dos representantes dessas bibliotecas preferiram a não exposição de seus nomes, logo que apenas 7 bibliotecas das IES Estaduais e 2 bibliotecas das IFES apresentaram informações sobre os responsáveis pela comunicação realizada nos dispositivos. A ausência dos nomes dos sujeitos que realizam essa atividade pode se dar em virtude do sentimento de proteção que aponta Primo (2007), o que pode ser apreciado nesta comunicação apresentada no Quadro 3: “Seria muito abuso da minha parte perguntar quem é a pessoa legal por detraz [detrás] desse twitter? #=D”, em resposta o representante da biblioteca escreve: “De forma alguma seria abuso. Resposta enviada via DM para você.”. Na resposta do representante da biblioteca observa-se que o mesmo não expõe sua identidade publicamente, prefere continuar em sigilo, informando ao usuário que o questionou por meio de um mecanismo privativo. Esse comportamento merece reflexão por parte dos profissionais que realizam ações mediadoras, já que essa atitude, embora não represente necessariamente uma barreira para que se realize a interlocução com os usuários, pode ser compreendida como um fator inibidor de uma relação mais confortável e acolhedora.

Por outro lado, quando os usuários identificam o nome do bibliotecário ou de outro profissional que representa a biblioteca nos dispositivos, se sentirem mais motivados a

interagirem, porque aumenta a confiabilidade nas orientações recebidas, como se pode observar na continuação da interlocução apresentada acima: “Aeew arrasou! Parabens pelo twitter!”, percebe-se que o usuário vibra, quando é informado de quem se trata o profissional que interage com ele através do dispositivo.

A interação com a biblioteca não apenas se desenvolve com usuários que possuem vínculo com a universidade a qual a biblioteca pertence, como também com usuários de outras instituições, ou que nem mesmo ingressaram ou fazem parte da universidade, como no seguinte exemplo apresentado no Quadro 7: “Tenho 15 anos e irei fazer vestibular para entrar na usp medicina, gostaria de saber se poderia estudar em uma das bibliotecas para me preparar mais. Aguardo uma resposta breve. Agradecida: *Usuário 5*”. Nessa interlocução a resposta enviada pela biblioteca é bastante amigável e acolhedora,

Olá *Usuário 5*. Ficamos felizes em saber que você já está trabalhando para entrar na USP. Em geral, a maior parte das nossas bibliotecas é aberta ao público, bastando checar quais os horários disponíveis e os respectivos endereços. Veja mais em <http://www.usp.br/sibi>, na aba “Bibliotecas”, no menu superior. Escolha a que for mais próxima de você. Boa sorte, Bibliotecária 4.

Esse resultado aponta os dispositivos de comunicação como intermediários entre as bibliotecas universitárias e seus usuários potenciais; isto é; com aqueles sujeitos que não possuem vínculo com a IES, mas que são usuários em potencial. Dessa maneira, a comunicação através dos dispositivos das bibliotecas universitárias na *web* possibilita a essas bibliotecas o rompimento das barreiras do espaço e do tempo, aproximando-as dos futuros usuários e auxiliando-as no cumprimento de sua missão de atender à sociedade em toda sua extensão, como defende Shera (1977), proporcionando o acesso à informação não apenas a comunidade acadêmica, mas a todos aqueles que possuem necessidades informacionais.

Nos Quadros 4, 6 e 11 foram observadas iniciativas de interlocução por parte dos representantes da biblioteca. Essas ações podem ser entendidas como de interferência para realização do que Almeida Junior (2008) denomina de mediação direta da informação. Ao realizarem tentativas de interlocução com os usuários, os bibliotecários aproximam esses sujeitos da biblioteca e podem despertar neles o desejo de se comunicarem, expondo suas necessidades informacionais, como se pode constatar no exemplo a seguir: “Está com dificuldade de localizar um livro no acervo? Lembre-se de anotar o nr [número] de chamada, ele é o endereço na estante. Qualquer dúvida, fale com o pessoal das ilhas no acervo, eles vão te ajudar a localizar o livro que procura. Esconder livro na biblioteca é muito #Fail.” Esse

exemplo mostra uma biblioteca fazendo uso e explorando os dispositivos para ampliar o processo de comunicação com seus usuários potenciais e reais, numa atitude proativa de antecipação da dúvida quanto ao processo de localização dos materiais no acervo, se aproximando e atraindo os usuários através de suas atividades e não esperando passivamente que esses procurem a biblioteca, atitude que Resende (2011) compreende como relevante.

As iniciativas de interlocução dos representantes das bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES identificadas nesta pesquisa foram em quantidade reduzida (IES Estaduais – 39/ IFES – 18), em comparação àquelas realizadas pelos usuários, como se pode verificar nas Tabelas 7 e 8. Porém, ao se observar alguns exemplos de ações comunicativas de iniciativa dos bibliotecários, percebeu-se que há o desejo de chamar atenção dos usuários para o uso efetivo do acervo e exploração das atividades desenvolvidas na biblioteca (Quadro 4), comportamento que reafirma a tese de Perrotti (2010) quando ele defende que na mediação também há a interferência do próprio desejo do mediador, no caso do profissional da informação, além da interferência do desejo do outro com o qual se estabelece a interação, no caso o usuário da informação. Nesse sentido, o bibliotecário, mediador da informação, ao tomar a atitude de incentivar a interlocução com os usuários, consciente ou inconscientemente, tem em pauta seu próprio desejo de favorecer a aproximação do usuário com a biblioteca, possibilitando assim a realização de atividades de mediação que tenham por objetivo o acesso, uso e apropriação da informação pelo usuário. Por outro lado, também o bibliotecário está se relacionando com o desejo dos usuários, estimulando-os a interagirem com o ambiente da biblioteca, realizando o acesso e uso da informação, mas também a manifestarem seus desejos.

Como foi observado em alguns exemplos de comunicações nos dispositivos dessas bibliotecas, não basta que estas apenas apresentem uma pergunta ou uma informação, é necessário que procurem desenvolver uma ação continuada e motivadora da comunicação, a fim de que se desenvolva o debate, a troca de informação, a interação entre os usuários e entre eles e os bibliotecários.

A partir da interação coletiva pode-se potencializar a criação ou a ampliação de redes sociais, pois, como reflete Araújo (2008), o processo de comunicação é necessário ao “[...] processo de produção, circulação e apropriação de bens simbólicos.” Dessa maneira, a comunicação eficaz nos dispositivos pressupõe que usuários e bibliotecários compartilhem informações, conhecimentos, opiniões e ideias, a fim de que se possa construir um espaço de inclusão a partir do qual se possa favorecer o crescimento cognitivo e social dos usuários.

A biblioteca enquanto ambiente que trabalha diretamente com a informação, desde a sua geração, organização, recuperação e circulação, deve investir em estratégias que favoreçam a interação entre os sujeitos, já que é na relação com outros sujeitos que se desenvolvem as condições necessárias ao desenvolvimento cognitivo, o que é fundamental para o processo de ensino-aprendizagem, como defendem Vygotsky (2000); Almeida Junior (2010) e Gomes (2000).

Entendendo-se as redes sociais na perspectiva de Marteleto (2001), como um conjunto de sujeitos autônomos, que se aproximam por interesses e valores semelhantes, compartilhando através dessa relação ideias e recursos, uma rede social não se restringe apenas a mera existência de um conjunto de pessoas inscritas em um dispositivo de comunicação, mas sim um agrupamento de pessoas com participação ativa, com interação entre os membros para manifestação de suas opiniões, conceitos, dúvidas, críticas e pensamentos sobre um fenômeno de interesse comum.

Assim, pode-se inferir que a existência de redes sociais nos dispositivos de comunicação das bibliotecas poderia favorecer o debate entre os sujeitos, gerar através das leituras e discussões dos conteúdos apresentados pela biblioteca, a produção de novos conhecimentos. Conforme Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), as redes sociais constituem uma das estratégias da sociedade para favorecer a troca de informações e de conhecimentos entre os sujeitos que as integram. Todavia não foi identificado qualquer tipo de formação de grupos de discussão nos dispositivos das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, resultado que sugere a importância das bibliotecas refletirem sobre como elas podem atuar no estímulo dessas redes.

A biblioteca universitária precisa reavaliar o modo como respondem aos usuários e apresentam informações sobre seus produtos e serviços, de maneira que passem a estimular a participação dos usuários, desenvolvendo estratégias de interação, disseminando uma nova consciência sobre o papel da biblioteca, ampliando a quantidade de usuários ativos e participantes em seu ambiente.

As sugestões, dúvidas, críticas e reflexões sobre conteúdos apresentados pelas bibliotecas, ou sobre a própria biblioteca nos dispositivos de comunicação, poderiam ser destacadas pelos bibliotecários, de modo que existisse um debate e outros usuários também pudessem compartilhar relatos de experiência, informações que estão apenas nos pensamentos de cada sujeito, compartilhando com outros usuários ou bibliotecários. Essa troca de experiências propicia condições para o estímulo ao que Vygotsky (2000) chama de fala

interior, pensamento reflexivo, além do desenvolvimento do comportamento voluntário. Nessa interação os usuários poderiam ter acesso tanto aos conhecimentos que estão registrados nos materiais informacionais, quanto aos conhecimentos tácitos, a saberes e experiências não registrados (não explícitos) que só podem ser acessados por meio da colaboração coletiva.

Ao potencializar o desenvolvimento de redes sociais a biblioteca pode assumir outra atividade também muito importante, que consiste na promoção da leitura. Esta é uma responsabilidade que é inerente às atividades de mediação da informação desenvolvidas em seu espaço, pois como afirmam Perrotti e Pieruccini (2007), tanto a obtenção quanto a transmissão da informação exigem dos sujeitos saberes e fazeres especiais e especializados. Dessa maneira, a busca e o acesso à informação exigem dos usuários competências, o desenvolvimento de estratégias de como e onde buscar essas informações, a identificação de quais são os profissionais que podem auxiliá-los no atendimento de suas necessidades de informação, mas também cooperar com o desenvolvimento de suas habilidades e competências, de modo que se tornem autônomos e proficientes na recuperação e uso da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados desta pesquisa sinaliza alguma evolução no uso dos espaços virtuais pelas bibliotecas centrais e/ ou sistemas de bibliotecas das universidades brasileiras, especialmente na iniciativa em adotar os dispositivos de comunicação para disponibilizar informações e para aproximação entre bibliotecários e usuários, como também na ressignificação das atividades de mediação dessas bibliotecas e da imagem de ambiente de informação e seus profissionais.

Entretanto, um fator que chama atenção é a exploração limitada do potencial de comunicação nos dispositivos da *web* social pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES. Ainda não ocorre o uso desses dispositivos na ampliação ou renovação de atividades promotora do debate e interação entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Por outro lado, também foi possível identificar que dispositivos como *twitter*, *blog* e *facebook* são os que mais potencializam a circulação e apresentação de conteúdos disponibilizados pelas bibliotecas, como também são os dispositivos que mais favorecem a interlocução, destacando-se principalmente o *twitter*.

Através dessa investigação também foi possível constatar que as interlocuções ocorreram em uma quantidade pequena de dispositivos das bibliotecas, o que aponta que mesmo o número de interlocuções sendo significativo, essas foram potencializadas por um grupo menor de bibliotecas. Resultado que indica a necessidade de que as bibliotecas e seus representantes passem a refletir sobre a maneira pela qual estão utilizando os dispositivos de comunicação, assim como a tornarem uma ação constante a análise sistemática de como se desenvolve o processo de comunicação nos seus dispositivos e naqueles de outras bibliotecas, a fim de identificar possibilidades de enriquecimento de suas atividades.

O espaço do debate, da troca de informações, da interação entre os usuários, embora venha sendo disponibilizado pelas bibliotecas, não tem sido potencializado de modo planejado como uma ação efetiva e sistemática da biblioteca para a mediação do processo de interlocução em torno da informação. Disponibilizar um espaço em que os usuários possam apresentar seus comentários não é suficiente para proporcionar um ambiente convidativo para o debate e interlocução, é preciso que as bibliotecas intensifiquem a disponibilização de conteúdos em diversas abordagens, fortaleça sua relação com os usuários, convidando-os para

participarem das discussões nos dispositivos tornando esse ambiente em um espaço de exposição de ideias, informações, conhecimentos, sugestões e críticas.

Uma consequência da inexistência de debates nos ambientes virtuais das bibliotecas é a não formação de redes sociais a partir desses dispositivos, o que reduz a expansão e o fortalecimento das atividades coletivas no desenvolvimento de uma comunicação mais crítica, partindo-se da compreensão de uma rede social não se restringe a existência de um grupo de pessoas inscritas em um dispositivo de comunicação, mas principalmente como um espaço de participação ativa e de interação entre seus membros.

Através da trajetória investigativa nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas foi possível verificar e confirmar que a utilização desses dispositivos está mais direcionada à apresentação de conteúdos que tratam sobre a área do conhecimento relacionada ao acervo da biblioteca. Mesmo que essa ação seja importante para se manter os usuários atualizados quanto às informações disponíveis sobre suas áreas de estudo, como também a oferta de notícias sobre a biblioteca, é necessária a exploração desses espaços para a realização de debates, estimulando os comentários sobre esses conteúdos, enfim a realização de ações que estimulem a participação mais ativa dos usuários. É necessário ampliar as possibilidades de uso desses dispositivos, não apenas para acesso a informações, mas para desenvolver colaboração e interação entre os sujeitos.

Na perspectiva da disponibilização dos conteúdos, os resultados obtidos nessa pesquisa apontam que uma quantidade significativa das bibliotecas vem realizando atualização constante dos conteúdos nos dispositivos de comunicação. Esse resultado sinaliza uma preocupação dos bibliotecários em manter os usuários informados. Entretanto, vale ressaltar que alguns dispositivos parecem favorecer uma periodicidade mais constante na atualização dos conteúdos, entre eles o que mais se destacou foi o *twitter*, que além do aspecto da atualização, também parece ter favorecido a apresentação de uma quantidade maior de conteúdos e de interações entre usuários e bibliotecários.

Através do exame dos dispositivos de comunicação foram identificados comentários referindo-se aos ambientes físicos e virtuais das bibliotecas, além de elogios referentes à postura de comunicação adotada pelos bibliotecários, esses resultados indicam que ações de comunicação que mais raramente são realizadas no espaço físico da biblioteca passam a ocorrer com maior facilidade nos dispositivos de comunicação da *web* social, onde já é naturalizado o comportamento mais espontâneo de comunicação. Esse ambiente favorece a utilização de uma linguagem mais informal por parte dos usuários e bibliotecários, como se

pôde apreciar nos elogios, agradecimentos e diálogos mais acolhedores apresentados nos dispositivos de comunicação. É importante destacar que essas ações não foram identificadas em todo o conjunto de bibliotecas analisadas, mas em parte dessas, especialmente nos dispositivos de comunicação das bibliotecas em que foi observada a realização de interlocuções com os usuários.

Além de apresentar-se como um espaço que auxilia na ressignificação da imagem dos bibliotecários, como também para uma participação mais crítica e colaborativa dos usuários, os dispositivos de comunicação podem ainda ser considerados como um importante aliado na quebra das barreiras geográficas, quando aproximam usuários que ainda não possuem vínculos institucionais com a biblioteca, além de aproximar a biblioteca daqueles usuários da informação que residem em outras cidades, estados e países que, embora não se caracterizam como usuários da biblioteca, se tornaram usuários de seus *sites* e dispositivos para o acesso à informação, conforme foi constatado nessa pesquisa.

Partindo do pressuposto que atividade de mediação da informação é, conforme afirma Almeida Junior (2008), toda ação de interferência realizada pelo bibliotecário que auxilia ou satisfaz as necessidades informacionais de um sujeito, pode-se afirmar que as bibliotecas analisadas, mesmo que de maneira tímida, vem realizando essas atividades nos dispositivos de comunicação, especialmente através das interlocuções que direcionam os usuários na recuperação da informação de que necessitam, indicando a localização do livro, material no acervo, o que se assemelha àquelas atividades desenvolvidas no setor de referência da biblioteca, onde o usuário pode ter o auxílio do bibliotecário para acessar a informação. Ainda que não haja uma consciência clara por parte do bibliotecário que responde a esse tipo de questão, no dispositivo ou presencialmente, essa é uma atividade de mediação direta que já ocorrem com o objetivo de atender às necessidades informacionais do usuário. Esse resultado indica que essas interlocuções sobre produtos e serviços das bibliotecas nos dispositivos da *web* social têm maior possibilidade de impulsionar o processo de mediação da informação, especialmente nos momentos em que os bibliotecários e usuários interagem no sentido de solucionar dúvidas referentes ao uso do acervo ou de recursos de recuperação da informação na própria *web*.

Mesmo com as limitações no uso dos dispositivos de comunicação adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais analisadas nesta pesquisa pode-se afirmar que uma parcela dessas bibliotecas vêm utilizando esses dispositivos em apoio às atividades de mediação e como aliados no processo de

comunicação com os usuários. Entretanto, conclui-se que essa parcela, por ainda representar um número limitado de bibliotecas, sugere a necessidade de realização de outros estudos que possam diagnosticar com maior profundidade as dificuldades e limitações que têm impedido essas bibliotecas na exploração desse dispositivo no processo de mediação da informação.

Ainda que se tenha observado uma nova conduta de comunicação por parte dos bibliotecários, que se mostraram mais acolhedores e amigáveis na interlocução, o que também aponta para um importante avanço no modo de aproximação e de relacionamento com os usuários, percebe-se a necessidade de uma avaliação consistente e frequente da interlocução desenvolvida com os usuários nesses dispositivos. Além disso, torna-se importante identificar os motivos da não resposta aos usuários ou no atraso dessas respostas. Também torna-se clara a necessidade de se aprofundar estudos que analisem como vem se dando a gestão do uso desses dispositivos pelas bibliotecas buscando-se identificar não só limites, mas potencialidades e competências existentes e que devem ser trabalhadas para que a aproximação e interação do profissional bibliotecário com os usuários da biblioteca sejam efetivas e consistentes para sustentar a realização das ações mediadoras do acesso e uso da informação.

Para uma aproximação maior com as percepções dos bibliotecários quanto a tais limitações foi aplicado o questionário junto a esses profissionais, entretanto o número reduzido de bibliotecas que respondeu ao questionário diminui o poder de generalização dos resultados obtidos, indicando a necessidade de futuras pesquisas para ampliação do contato com os profissionais dessas bibliotecas, expandindo-se e confirmando-se as percepções apresentadas pelas 15 bibliotecas que participaram da amostra deste estudo.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: facebook, Orkut, myspace e ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS , 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_168.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2010.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. 1 CD-ROM.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, informação e mediação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura acadêmica, 2010. p. 71-81.
- AMARAL, Sueli Angelica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites das Bibliotecas Universitárias Brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS , 12., 2002, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/131.a.pdf>> Acesso em: 14 mar. 2010.
- ANTUNES, Maria da Luz. **O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde**. Lisboa: Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, [200-?]. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM18.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A contribuição de A. Mattelart para a Ciência da Informação no Brasil. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p.263- 279.
- BARI, Valéria Aparecida. A relação entre a inclusão social na Universidade Brasileira e o desenvolvimento da Competência Informacional: implicações no campo teórico da Ciência da Informação e na prática de seus agentes sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade do Rio de Janeiro, 2010. 1 CD-ROM.
- BEZERRA, Marcos Antonio Alexandre; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Uma ética da informação para pensar o orkut: reflexões sobre a informação e a liberdade no contexto da Sociedade da Informação. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1760/2132> > Acesso em: 12 fev. 2009

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>> Acesso em: 20 set. 2009

COSTA, Maíra Murrieta; TSUNODA, Denise Fukumi. A utilização de ferramentas colaborativas em unidades de informação: web 2.0 em perspectiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Mato Grosso do Sul. **Anais...** Mato Grosso do Sul: FEBAB, 2009. 1 CD-ROM.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CURTY, Renata Gonçalves. Web 2.0: Plataforma para o conhecimento coletivo. In: TOMAÉL, Maria Inês. **Fontes de Informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2008. p. 53-78.

DEBRAY, Régis. **Manifestos midilógicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

DEBRAY, Régis. **Curso de midiologia geral**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

DEBRAY, Régis. **Transmitir: o segredo e a força das ideias**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

ESPÍRITO SANTO, Sílvia Maria do. A mediação do profissional da informação nas florestas da sociedade da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=149>> Acesso em: 17 set. 2009.

FREITAS, Maria Teresa de Assunção. Janelas sobre a utopia: computador e internet a partir do olhar da abordagem histórico-cultural. In: REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO, 32., 2009, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Caxambu : Anped, 2009. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT16-5857--Int.pdf>> Acesso em: 22 nov. 2010.

FROHMANN, Bernard. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, Spotti Lopes; MARTELETO, Regina Maria; LARA, Marilda Lopes Ginez de. (Orgs.). **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação**. Marília: Cultura Acadêmica, 2008. p. 19-34.

GOMES, Henriette Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1, 2000. Disponível em<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/267>> . Acesso em: 14 mar. 2010.

GOMES, Henriette Ferreira . A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **Datagramazero** [Rio de Janeiro], v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <http://dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm>. Acesso em: 1 out. 2009.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa : UFPB, 2009. 1 E-BOOK.

LATOURE, Bruno. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Coord.). **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no ocidente.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464> >. Acesso em: 20 set. 2009.

MARQUES, Rodrigo Moreno. Políticas de informação e comunicação no Brasil: uma análise sob a ótica da razão jurídica. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 600- 617.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

MORAES, Amanda Martins et al. Serviço de referência on-line: pressuposto para uma biblioteca 2.0. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS , 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_519.pdf >. Acesso em: 14 mar. 2010.

OLINTO, Gilda. Usuários e usos da internet: múltiplas dimensões, medidas e algumas evidências sobre o Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. 1 CD-ROM.

PEREIRA, Débora de Carvalho. O uso da rede Avaaz.org para a construção da crença da “justiça global” e a mobilização social em contextos digitais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010. 1 CD-ROM.

PERAYA, Daniel. O ciberespaço: um dispositivo de comunicação e de formação midiaticizada. In: ALAVA, S et al. **Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?** Porto Alegre: Artmed, 2002.

PERROTTI, Edmir. **Infoeducação**, 2010. Slides das aulas da disciplina **Mediação e Apropriação da Informação**, ministrada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA, em junho de 2010.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PERROTTI, Edmir; VERDINI, Antonia de Sousa. **Estações do conhecimento: espaços e saberes informacionais**. Texto apresentado para a série A aventura de conhecer. Programa Salto para o Futuro. TVE-MEC, setembro de 2008.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007. 1 CD-ROM.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, v.9, 2007. Disponível em:< <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.

RAMALHO, Leiridiane; TSUNODA, Denise Fukumi. A construção colaborativa do conhecimento a partir do uso de ferramentas wiki. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007. 1 CD-ROM.

RECUERO, Raquel da Cunha. Um estudo do capital social gerado a partir de Redes sociais no Orkut e nos weblogs. **FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, n. 28, 2005. Disponível em:< <http://200.144.189.42/ojs/index.php/famecos/article/viewFile/454/381>>. Acesso em: 25 maio 2009.

RESENDE, Erica dos Santos. O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: Febab, 2011. 1 CD-ROM.

SANTOS, Alexandra; ANDRADE, António. Bibliotecas Universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., 2010. Disponível em:< http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/16586/pdf_23>. Acesso em: 12 jan. 2012.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Uso do espaço virtual na comunicação para mediação da informação**: um estudo com as bibliotecas das universidades federais da Região Nordeste. 2009. [35 f.] Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009. Orientadora: Prof.^a Dr.^a Henriette Ferreira Gomes.

SHERA, Jesse H. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.6, n.1, p. 9-12, 1977

SHERA, Jesse H. Toward a theory of librarianship and information science. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.87-97, 1973. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1643/1251>>. Acesso em: 20 maio 2010.

SILVA, José Fernando modesto da; MACEDO, Neusa dias de. **Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica**: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades (UNESP- Unicamp - USP). São Paulo: Universidade de São Paulo, [2001]. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/71.a.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.

SILVA, Luiz Antônio Gonçalves da; MÁRDERO, Miguel Ángel; CLAUDIO, Silvana. Acompanhamento das bibliotecas brasileiras na internet. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n.2, 14 p. maio/ago.1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200016&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 27 ago. 2008.

SIMEÃO, Elmira. Indicadores da comunicação extensiva e novas formas de apropriação da informação. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 195- 207.

SOUZA, Alice Mari Miyazaki de et al. Comunicação, informação e relacionamento: a experiência do blog de uma biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS , 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_239.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2010.

SOUSA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa : UFPB, 2009. 1 E-BOOK.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, 2005. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. REDES SOCIAIS: posições dos atores no fluxo da informação. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 2006. Disponível em:<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>> Acesso em: 12 mar. 2010.

VARELA, Aínda. **Informação e autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2007. p.39.

VEGA, José Antonio Merlo. Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. **Educación y Biblioteca**, Espanha, v.19, n. 61, 2007. Disponível em:<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10558/1/tecnoparti.pdf>> Acesso em: 12 jan. 2012.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. Disponível em: <<http://www.acquaviva.com.br/enancib2008/cd/6%20-%20Trabalhos%20em%20PDF/GT8/1%20-%20Oral/2053%20-%20Uma%20proposta%20de%20modelo%20baseado%20na%20Web%202.0%20para%20%E2%80%A6.pdf>> Acesso em: 20 out. 2009

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

VYGOTSKY, L. S.; LURIA, A. R. Estudos sobre **a história do comportamento**: o macaco, o primitivo e a criança. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

APÊNDICES

APÊNDICE B

FORMULÁRIO PARA REGISTRO E ANÁLISE DO USO DOS DISPOSITIVOS DA *WEB* SOCIAL PARA COMUNICAÇÃO ENTRE BIBLIOTECAS E USUÁRIOS

Dispositivos da <i>web</i> social nos <i>websites</i> das bibliotecas IES Estaduais () IFES ()		
GRAU DE PARTICIPAÇÃO		
Indicadores	Quantidades	Observações
USUÁRIO		
Grau de participação de usuários no dispositivo de comunicação em uso.		
Quantidade de intervenções total		
Quantidade de intervenções por usuário		
Usuário:		
Usuário:		
BIBLIOTECA		
Grau de participação da biblioteca no dispositivo de comunicação em uso.		
Quantidade de intervenções total		
Quantidade de intervenções (postagens) pela biblioteca		
Biblioteca:		
Bibliotecários (nomes quando puder ser identificado)		
Outras instituições:		

QUANTO AO TIPO DE RESPOSTA DA BIBLIOTECA		
Respostas	Número	OBSERVAÇÕES (tipo de usuário, tempo de resposta, conteúdos, etc.)
Abreviada		
Remete o usuário ao <i>site</i>		
Amplia resposta do <i>site</i>		
Oferece exemplos		
Indicações de produtos		
Indicações de serviço		
Indicações de leitura		
Indica nomes de professores como fontes de informação		
Indica nomes de estudantes como fontes de informação		
Indica outros nomes ou outros <i>sites</i> como fontes de informação		
Solicita o usuário maiores esclarecimentos sobre as questões apresentadas		
Permite que outros usuários coloquem seus depoimentos acerca da sua experiência sobre a questão colocada		

GRAU DE INTERAÇÃO EXISTENTE			
Análise do desenvolvimento de atividades das bibliotecas no dispositivo: redes sociais, leitura, serviço e produtos da biblioteca			
	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES
1 Há formação de grupos de interação a partir do uso dos dispositivos?			N de Estudantes: N de Professores:
2 Há discussão quanto a leitura de textos?			Por Estudantes: Por Professores:
3 Existe indicações de leitura?			Por Estudantes: Por Professores: Por Bibliotecários:
4 Ocorre debate sobre os conteúdos informacionais lidos e/ou estudados?			Por Estudantes: Por Professores:
5 Existe a produção coletiva de algum texto?			Por Estudantes: Por Professores:
6 Há alguma divulgação de atividades tanto da biblioteca quanto de eventos e/ou publicações científicas?			Por Estudantes: Por Professores: Por Bibliotecários:
Análise quanto às informações sobre o espaço físico da biblioteca			
7 Os participantes agendam sua visita ao espaço físico da biblioteca através do dispositivo?			Estudantes: Professores:
8 Os participantes fazem alguma pergunta quanto ao horário de funcionamento, nome do bibliotecário, ou outra informação institucional?			Por Estudantes: Por Professores:
9 Os usuários perguntam ou falam algo sobre o acervo da biblioteca?			Por Estudantes: Por Professores:
10 Os usuários perguntam ou comentam sobre produtos e serviços da biblioteca?			Por Estudantes: Por Professores:

11 Há algum tipo de comentário dos participantes quanto ao espaço físico da biblioteca?			Por Estudantes: Por Professores
12 Há algum tipo de comentário dos participantes quanto ao espaço virtual da biblioteca?			Por Estudantes: Por Professores
ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA NA GESTÃO DO USO DOS DISPOSITIVOS			
	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES
Há algum tipo de norma, indicativo, explicação para o uso do ambiente virtual?			
Existe espaço no dispositivo para os usuários apresentarem seus comentários?			
A biblioteca faz um convite no dispositivo para o uso do seu espaço físico?			
Há uma constante atualização do conteúdo?			
Existe no dispositivo de comunicação alguma imagem do ambiente físico da biblioteca, ou alguma mensagem que seja referente a esse ambiente?			
Os bibliotecários gerenciam os dispositivos?			
Existe algum tipo de organização do conteúdo no dispositivo, a exemplo das <i>tags</i> ?			
CONTEÚDOS			
Há uma constante atualização do conteúdo?			
Tipos de Conteúdos	Quantidade	Observações	
Informações, dicas e debates sobre leitura			
Indicações e disponibilização de publicações diversas da <i>web</i>			

Divulgação de temas do acervo		
Divulgação de temas do campo do conhecimento		
Textos sobre livro		
Textos sobre bibliotecários		
Textos sobre bibliotecas		
Texto abordando o uso dos dispositivos de comunicação na web		
Divulgação de novas aquisições		
Divulgação do ambiente físico e infraestrutura		
Divulgação de eventos/ atividades da biblioteca ou de outras bibliotecas/ instituições		
Informações sobre a biblioteca / questões sobre horário de funcionamento ou outras informações institucionais		
Indica outros dispositivos institucionais		
Informações sobre outras bibliotecas (Relato de experiências de outras bibliotecas)		
Outros		
Informações sobre a IES que faz parte		
Informações utilitárias		
Divulgação de temas, discussões e materiais inerentes ao campo do conhecimento da biblioteca		

Ensino, pesquisa, produção e comunicação científica <i>(ranking, dados sobre as IES)</i>		
Tecnologia, dispositivos tecnológicos		
Acesso livre		
TEMPO DE RESPOSTA		
Intervalo de tempo das respostas da biblioteca:		
No mesmo dia:		
Em dois dias:		
Em três dias:		
Em quatro dias:		
Em cinco dias:		
Em seis dias:		
Em sete dias:		
Mais de sete dias:		
Em um mês:		

APÊNDICE C
Questionário aplicado aos Bibliotecários das IES Estaduais e Federais

QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, desenvolvida pela mestrandia Raquel do Rosário Santos e sua orientadora Henriette Ferreira Gomes. A pesquisa objetiva identificar e analisar como as bibliotecas universitárias federais e estaduais têm explorado os dispositivos de comunicação nos *websites*.

Após a realização da primeira etapa da pesquisa, identificou-se sua biblioteca entre aquelas que vêm utilizando esses dispositivos. Para a conclusão da pesquisa, este questionário está sendo encaminhado a todas as bibliotecas identificadas para que tenhamos uma compreensão mais aprofundada acerca desse uso. É de extrema importância a participação desta biblioteca para o bom andamento deste trabalho. Contamos com a sua participação, respondendo este questionário. Sua resposta pode ser encaminhada através do seguinte endereço eletrônico: <quelrosario@gmail.com>.

Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Caso alguma informação prestada seja citada no texto da dissertação, e em outros trabalhos científicos, será utilizado um nome fictício ou uma codificação para garantir esse sigilo.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização para o uso de suas respostas na dissertação em questão. Esse termo pode ser, depois de preenchido e assinado, digitalizado e encaminhado para o endereço eletrônico acima mencionado.

2 O acompanhamento, alimentação e atualização das informações nesses dispositivos são realizados com qual periodicidade:

Diariamente ()

Semanalmente ()

Quinzenalmente ()

Mensalmente ()

Outros () Por favor, especifique:

3 Como você avalia a participação dos usuários nesses dispositivos:

a) Participativos ()

b) Pouco participativos ()

c) Ausentes ()

d) Outros () Por favor, especifique:

Caso deseje acrescentar comentários a sua resposta utilize o espaço abaixo.

4 Os usuários fazem perguntas, sugestões ou críticas a biblioteca nos dispositivos de comunicação?

Sim () Não () Às vezes ()

Caso a resposta seja positiva, a biblioteca oferece algum tipo de esclarecimentos ou resposta a esses usuários? Por favor, exemplifique:

5 Caso você tenha alguma crítica (positiva ou negativa) a respeito desses dispositivos da *web 2.0* (twitter, blog, RSS, facebook, orkut, entre outros), por favor, registre-a abaixo.

6 Caso a biblioteca já tenha alguma experiência marcante quanto ao uso desses dispositivos, por favor, descreva-a abaixo:

7 Você avalia que a biblioteca poderia explorar esses dispositivos para outras atividades que ainda não desenvolve?

Sim () Não ()

Caso tenha respondido sim, por favor, especifique quais:

Somos gratas por sua participação!

APÊNDICE D

Texto padrão apresentando a pesquisa ao encaminhar o questionário e o termo de autorização

Prezado,

O questionário, em anexo, faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, desenvolvida pela mestrandia Raquel do Rosário Santos e sua orientadora Henriette Ferreira Gomes. A pesquisa objetiva identificar e analisar como as bibliotecas universitárias federais e estaduais têm explorado os dispositivos de comunicação nos *websites*.

Após a realização da primeira etapa da pesquisa, identificou-se sua biblioteca entre aquelas que vêm utilizando esses dispositivos. Para a conclusão da pesquisa, este questionário está sendo encaminhado a todas as bibliotecas identificadas para que tenhamos uma compreensão mais aprofundada acerca desse uso. É de extrema importância a participação desta biblioteca para o bom andamento deste trabalho. Contamos com a sua participação, respondendo este questionário. Sua resposta pode ser encaminhada através do seguinte endereço eletrônico: <quelrosario@gmail.com>.

Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Caso alguma informação prestada seja citada no texto da dissertação, e em outros trabalhos científicos, será utilizado um nome fictício ou uma codificação para garantir esse sigilo.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização, em anexo, para o uso de suas respostas na dissertação em questão. Esse termo pode ser, depois de preenchido e assinado, digitalizado e encaminhado para o endereço eletrônico acima mencionado.

Desde já somos gratas por sua participação!

APÊNDICE E**Modelo do texto padrão do Termo de autorização dos respondentes****TERMO DE AUTORIZAÇÃO**

Eu, _____, autorizo a mestranda Raquel do Rosário Santos a utilizar as informações que prestei ao responder ao questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Cidade: _____, de _____ de 2012.

Assinatura