

## A DIALOGIA NOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

### *THE DIALOGY IN COMMUNICATION DEVICES OF UNIVERSITY LIBRARIES*

Raquel do Rosário Santos  
Henriette Ferreira Gomes

**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, que 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 sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES 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 sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES analisadas que tem procurado avançar no modo de aproximação e de relacionamento com os usuários, como também vem 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.

**Abstract:** 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. 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 library systems of the state and federal universities to 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 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.

## 1 INTRODUÇÃO

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. 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 *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 na utilização e apropriação dos conteúdos informacionais. A utilização desses dispositivos poderá também fomentar o desenvolvimento de atividades de mediação da informação para além dos ambientes físicos das bibliotecas, impulsionando a promoção de novas formas de acesso à informação no ambiente virtual.

Assim, justificou-se a realização de uma pesquisa, que foi desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação, 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** 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. Neste trabalho é apresentada parte dos resultados referentes à identificação de comportamentos dialógicos que indicam as possibilidades de abertura para ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução entre usuários e biblioteca, aspecto abordado pela pesquisa acima citada e concluída no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA.

Esses resultados apontaram que ainda são poucos os casos de bibliotecas que, além de disponibilizar conteúdos relevantes para auxiliar o acesso e uso da informação, bem como apresentar 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.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A biblioteca universitária possui um relevante papel social, quando desenvolve atividades que possibilitam aos sujeitos o acesso, uso e apropriação da informação. Conforme Shera (1973, tradução nossa), a missão da biblioteca 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.

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, p. 93) “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.” Então, 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.

As redes sociais, segundo Marteleto (2001, p. 72), representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias 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.” (MARTELETO, 2001, p. 72). A biblioteca universitária deve considerar essa forma de compartilhamento de informações e atuar de maneira proativa, 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.

Conforme Primo (2007, p.7) “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.” A partir da reflexão realizada por 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.

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, p.10). 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.

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, p.197) afirmam que esta é: “A construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamado de *Web 2.0*.” Por meio 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.

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, p.211).

Diante desse quadro, o bibliotecário deve refletir sobre o seu papel social, levando em consideração as necessidades dos usuários e as expectativas, assim como 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, p.3).

A mediação, por meio das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, é um elemento essencial para favorecer o processo de construção de sentido e apropriação 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 por meio 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 por intermédio 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, que 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, p. 92), 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.

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.

### **3 A TRAJETÓRIA METODOLÓGICA**

A pesquisa desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação 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. Por se tratar de um universo de grandes proporções trabalhou-se com uma amostra composta pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas dessas universidades já que, em princípio, desenvolvem liderança na adoção e experimentação de novas ferramentas.

Na análise dos *websites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES foram identificadas 91 bibliotecas centrais e/ou sistemas que utilizam algum tipo de dispositivo para o estabelecimento da comunicação entre bibliotecários e usuários, como também os tipos de dispositivos de comunicação utilizados por elas, 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. Esse último resultado foi apresentado e discutido nesse trabalho, por evidenciar maior aproximação com as atividades de mediação da informação no ambiente das bibliotecas universitárias.

### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Como resultado da 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. 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.

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. Ainda verificou-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.

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.

O processo de interlocução que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES têm realizado com seus usuários, é uma importante contribuição que 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, por meio 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 por 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.

Nessa perspectiva, identificou-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. 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.

Por outro lado, entre os dispositivos de comunicação da *web* social, tais como: *orkut*, *Twitter*, *Wiki*, *Flickr*, *RSS*, *Facebook*, *Knol*, 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.

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 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.

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.

Ainda verificou-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*.

Por outro lado, 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 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.

O *blog*, no âmbito das IFES 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 embora se mantenha um número elevado de tentativas de interlocução sem resposta.

Ao se verificar os dados 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.

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, o que pode ser compreendido como um entrave na aproximação dos usuários e na ampliação de ações de mediação da informação. Essas bibliotecas devem avaliar as atividades desenvolvidas 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.

A partir da identificação das interlocuções e/ou tentativas de comunicações entre as bibliotecas e usuários ou entre usuários nos dispositivos de comunicação, partiu-se para a apreciação dessas interações, destacando-se nesse texto alguns exemplos de interlocuções e/ou suas tentativas que ocorreram nos dispositivos. Assim, a seguir são apresentadas interlocuções dos três dispositivos que mais se destacaram pela quantidade de interlocuções realizadas, tanto nas bibliotecas das IFES quanto nas IES Estaduais, que foram o *twitter*, o *blog* e o *facebook*.

Na observação realizada foram identificadas interlocuções como: 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 na seguinte tentativa de interlocução 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 ocorrendo quando 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! =]”. No entanto, 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 nos elogios e mensagens amigáveis e de descontração, favorecendo a interação entre eles e os bibliotecários. O retorno a essas ações torna-se necessário 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 contidas nos acervos das bibliotecas universitárias, como também aquelas indicadas pelas bibliotecas, mas acessadas no ambiente virtual. Além disso, essas ações comunicativas mais descontraídas 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 por meio 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.

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, a exemplo desta interlocução no blog de uma biblioteca: “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: “Ah! Legal essa ideia Usuário!!

;)” 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 flexíveis por parte do usuário, que dificilmente ocorreria em situações de comunicação presencial no espaço físico da biblioteca, passam a ocorrer no ambiente *web* da biblioteca, onde surge um comportamento mais espontâneo e a utilização de uma linguagem mais informal por parte dos usuários e bibliotecários. 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. 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 analisados foi observado que muitos dos representantes dessas bibliotecas preferiram a não exposição dos seus nomes, já que apenas 7 bibliotecas das IES Estaduais e 2 bibliotecas das IFES apresentaram essa informação.

A ausência do nome de quem realiza essa atividade pode ocorrer em virtude do sentimento de proteção que aponta Primo (2007), a exemplo da comunicação a seguir: “Seria muito abuso da minha parte perguntar quem é a pessoa legal por detrás [detrás] desse twitter? #=D” Em resposta o representante da biblioteca escreve: “De forma alguma seria abuso. Resposta enviada via DM para você.” Na resposta ofertada observa-se a tentativa de não exposição pública da identidade, preferindo-se manter o sigilo, com a resposta enviada por meio de um mecanismo privativo. Esse comportamento merece reflexão por parte dos profissionais que realizam ações mediadoras. Tal 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 sentem mais motivados a interagir, aumentando a confiabilidade nas orientações recebidas, como se pode observar na continuação da interlocução anterior: “Aew arrasou! Parabéns pelo twitter!” Percebe-se que o usuário vibra, quando é informado de quem se trata o profissional que interage com ele pelos dispositivos. 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 fazem parte da universidade, como no seguinte exemplo: “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.guardo 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 (sujeitos que não possuem vínculo com a IES). Dessa maneira, a comunicação pelos dispositivos das bibliotecas universitárias na *web*

possibilita 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.

Também 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 reais e potenciais, 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 identificadas foram em quantidade reduzida (IES Estaduais – 39/ IFES – 18). Porém, ao se observar alguns exemplos dessas iniciativas, foi possível perceber que há o desejo de chamar atenção dos usuários para o uso efetivo do acervo e exploração das atividades desenvolvidas na biblioteca, comportamento que reafirma a tese de Perrotti (2010) de que na mediação também há a interferência do próprio desejo do mediador (no caso, o profissional da informação), e não apenas do desejo do outro (usuário) com o qual se estabelece a interação. O bibliotecário (mediador da informação, ao tomar a atitude de incentivar a interlocução, 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.

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 por meio 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 dessas bibliotecas, resultado que sugere a importância das bibliotecas refletirem sobre como elas podem atuar no estímulo dessas redes.

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 pudessem compartilhar relatos de experiência 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 contidos nos acervos das bibliotecas, 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 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. A busca e o acesso à informação exigem dos usuários competências, o desenvolvimento de estratégias de como e onde buscar informações, a identificação dos profissionais que podem



auxiliá-los, mas também cooperar com o desenvolvimento de suas habilidades e competências, para que se tornem autônomos e proficientes na recuperação e uso da informação.

## 5 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.

Com a realização desta pesquisa 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.

## REFERÊNCIAS

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.

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

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](http://dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm)>. Acesso em: 1 out. 2009.

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.

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.

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. (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

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.

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.

SHERA, Jesse H. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 9-12, 1977

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.

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.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.