



Encontros Bibli: revista eletrônica de  
biblioteconomia e ciência da informação

E-ISSN: 1518-2924

adilson.pinto@ufsc.br

Universidade Federal de Santa Catarina  
Brasil

SANTOS, Raquel do Rosário; Santos de FREITAS, Livia; Santos FERREIRA, Hégret; de  
Macedo Martins MIYAMURA, Camila Maria

Expectativas dos usuários quanto ao desenvolvimento do dispositivo de comunicação da  
biblioteca universitária

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, vol. 23,  
núm. 51, enero-abril, 2018, pp. 31-43

Universidade Federal de Santa Catarina  
Florianópolis, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14753783004>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

ARTIGO

Recebido em:  
15/03/2017

Aceito em:  
02/10/2017

*Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 23, n. 51, p. 31-43, jan./abr., 2018. ISSN 1518-2924. DOI:10.5007/1518-2924.2018v23n51p31

**Expectativas dos usuários quanto ao desenvolvimento do dispositivo de comunicação da biblioteca universitária**  
*Expectations of users on the development of the communication device of the university library*

Raquel do Rosário SANTOS([quelrosario@gmail.com](mailto:quelrosario@gmail.com))\*

Lívia Santos de FREITAS([Freitas\\_livia@hotmail.com](mailto:Freitas_livia@hotmail.com))\*\*

Héngret Santos FERREIRA ([hengret.sf@gmail.com](mailto:hengret.sf@gmail.com))\*\*\*

Camila Maria de Macedo Martins MIYAMURA ([mila.mhirata@gmail.com](mailto:mila.mhirata@gmail.com))\*\*\*\*

\* Professora do Instituto de Ciência da Informação - UFBA.

\*\* Mestre em Ciência da Informação - UFBA.

\*\*\* Bolsista Iniciação Científica (CNPq) do Instituto de Ciência da Informação - UFBA.

\*\*\*\* Bolsista Iniciação Científica (FAPESB) do Instituto de Ciência da Informação - UFBA.

**Resumo:** Pesquisa descritiva a partir da identificação das necessidades informacionais dos usuários, como também suas expectativas quanto à criação do dispositivo de comunicação da *web* social, disponibilizado por uma biblioteca universitária pública brasileira. Os resultados apresentados correspondem à etapa do planejamento que subsidia uma pesquisa acerca da "Implantação do modelo de gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social: busca pela efetividade das atividades de mediação da informação em bibliotecas universitárias". Essa etapa da pesquisa adotou como instrumento o questionário submetido *on-line* para a comunidade interna da Escola Politécnica. Com a conclusão dessa etapa, observou-se que a comunidade estudada possui familiaridade com os dispositivos da *web* social, como o *facebook*, *youtube* e *instagram*, e os recomendam como dispositivos a serem incorporados pela Biblioteca da Escola Politécnica. Quanto aos conteúdos, demandaram informações sobre o horário de funcionamento, eventos internos, bases de dados para pesquisa, ou seja, proximidade para com as ações, produtos e serviços da biblioteca física, resultados esses que se apresentam como indicadores para o desenvolvimento de ações de mediação da informação e que subsidiarão a construção de uma política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Mediação da Informação. Gestão dos dispositivos de comunicação da *web*.

**Abstract:** Descriptive research based on the identification of users' informational needs, as well as their expectations regarding the creation of the social web communication device, made available by a Brazilian public university library. The results presented correspond to the planning stage that subsidizes a research on the "Implementation of the management model of the use of social web communication devices: search for the effectiveness of information mediation activities in university libraries". This step of the research adopted as an instrument the questionnaire submitted online for the internal community of the Polytechnic School. With the conclusion of this stage, it was observed that the community studied has familiarity with social web devices such as *facebook*, *youtube* and *instagram*, and recommend them as devices to be incorporated by the Library of the Polytechnic School. As for the contents, they demanded information about the opening hours, internal events, databases for research, that is, proximity to the actions, products and services of the physical library, which are presented as indicators for the development of actions of Mediation of the information and that will subsidize the construction of a policy of management of the communication devices of the social web.

**Keyword:** University library. Mediation of Information. Management of web communication devices.



## 1 INTRODUÇÃO

Como ambiente de construção do conhecimento, as bibliotecas devem se comunicar ativamente com seus usuários. Esse é o primeiro aspecto a ser exercitado entre os próprios usuários e entre eles e os bibliotecários para que a gestão dos dispositivos da *web* social se configure. A comunicação é a base para estimular os debates a respeito dos temas atuais existentes nos materiais que integram o acervo físico, como também naqueles materiais disponíveis no ambiente virtual da biblioteca universitária. Também, é por meio da comunicação que acontece a troca de experiências, a explicitação do conhecimento, enfim, a interação que produz esclarecimentos, ideias e conhecimentos.

Para ter êxito em atividades de mediação da informação, o bibliotecário deve adotar ações de gestão e conscientizar-se de que é necessário ampliar e estimular a comunicação entre os sujeitos. Como mediador, o bibliotecário não deve se limitar ao desenvolvimento de atividades de curto período, mas também de ações que sejam planejadas, cumpram objetivos, metas, sejam avaliadas pelos usuários e tenham continuidade, de acordo com a demanda destes. É necessário e emergencial que os bibliotecários conheçam e se conscientizem da relevância de ações que potencializem o espaço dialógico, da exposição de ideias e do olhar crítico para a realidade que rodeia os sujeitos, que cumpram o que foi apontado pela gestão, formalizem essas atividades e criem políticas que beneficiem o desenvolvimento de atividades e espaços de interação social no ambiente da biblioteca universitária.

Os dispositivos de comunicação da *web* social são um espaço propício para ampliar as atividades de mediação da informação, porquanto favorecem a interlocução e a socialização entre os sujeitos quanto à circulação, ao uso e à apropriação das informações. A *web* social oferece recursos para interação e participação dos sujeitos no ambiente virtual, com mais condições de interlocução, visando facilitar a comunicação e propiciar mais dinâmicas, através do uso de um conjunto de dispositivos para o compartilhamento de informações. Assim, é necessário que o bibliotecário realize a gestão e utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social de maneira planejada e consciente. Ao atuar pró-ativamente e utilizar, de maneira inovadora, os dispositivos tecnológicos e seus recursos, o bibliotecário também possibilita que um número maior de usuários reconheça a relevância do seu papel na sociedade, como agente mediador da informação, para esclarecer suas dúvidas e ampliar seu conhecimento.

Na pesquisa de Doutorado em Ciência da Informação, desenvolvida pela primeira autora, realizada no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), foi possível identificar que a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social, como também a realização das atividades, na maior parte dos casos das bibliotecas universitárias públicas brasileiras que participaram da pesquisa (35 bibliotecas universitárias), ocorreram de maneira espontânea, sem planejamento ou políticas de gestão. Entretanto, houve poucos casos de bibliotecas (3 bibliotecas) que planejaram o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social e que elaboraram política para essa finalidade.

Mas, a existência desses casos, apresentados nos comentários de alguns responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social, que afirmaram ter como objetivo desenvolver uma política, demonstraram a importância e a preocupação em desenvolver uma gestão para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social.

A existência de bibliotecas que elaboraram política direcionada aos dispositivos de comunicação da *web* social, ainda que esses documentos apresentassem limites, pois, tratavam diretamente dos conteúdos, sem contemplar a interação e a produção do conhecimento, sinaliza para um avanço dessas bibliotecas universitárias, no que tange à busca por efetividade das atividades de mediação nos dispositivos de comunicação da *web* social. Além desses três casos, também se

identificou a intenção de outros responsáveis pelos dispositivos de elaborarem políticas de gestão para o uso deles. Esse resultado, ainda que em parcela limitada de bibliotecas, torna clara a preocupação e a necessidade de desenvolver uma gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social.

Por outro lado, a pesquisa também revelou que os gestores precisam ampliar os conteúdos e investigar a percepção dos usuários, para que possam entender que o dispositivo de comunicação pode contribuir para a construção do conhecimento, não só como usuário de uma biblioteca, mas também como profissional e sujeito social. O gestor precisa prever a disponibilização de conteúdos que atendam a todas as áreas do conhecimento de que os usuários fazem parte. Essa iniciativa poderá favorecer a permanência do usuário, mesmo depois que ele conclua o curso e não tenha mais vínculo com a universidade. Assim, devem ser mantidos conteúdos referentes à biblioteca, aos produtos e aos serviços, mas também conteúdos de interesse dos usuários que gerem conhecimentos.

A partir dos resultados do estudo de doutorado da primeira autora (SANTOS, 2015) e por entender a relevância da efetividade das atividades de mediação da informação realizadas especialmente nos dispositivos de comunicação da *web* social, com o fim de melhorar a qualidade dessas ações e satisfazer aos usuários, justificou-se a realização da pesquisa acerca da “Implantação do modelo de gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social: busca pela efetividade das atividades de mediação da informação em bibliotecas universitárias”, que tem o objetivo de analisar o processo de planejamento, implantação e avaliação do modelo de gestão do dispositivo de comunicação da *web* social, com vistas a oferecer subsídios teórico-metodológicos para o uso dos dispositivos da *web* social no desenvolvimento das atividades de mediação da informação.

Os resultados apresentados correspondem à etapa de planejamento que subsidia a pesquisa citada anteriormente, sendo esta ocorrida a partir da identificação das necessidades informacionais dos usuários, como também para escolha e implantação do dispositivo de comunicação da *web* social, a ser disponibilizado pela Biblioteca da Escola Politécnica, Bernadete Sinay Neves, da Universidade Federal da Bahia.

A partir dos resultados dessa etapa da pesquisa ficou evidenciado que a comunidade ora estudada tem familiaridade com os dispositivos da *web* social, assim como, fazem uso diário do *facebook*, *youtube*, *instagram* e outros, e os recomendam como dispositivos a serem incorporados pela Biblioteca da Escola Politécnica, o que certamente subsidiará o desenvolvimento de ações de mediação da informação, que deverão estar registradas na política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social, documento produzido com o objetivo de direcionar a execução de todas as ações e as atividades nos dispositivos de comunicação.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A biblioteca universitária desde a sua origem vem se mostrando um ambiente de construção e disseminação de informações, trazendo como uma das suas funções apoiar a universidade na produção de novos conhecimentos, tornando-se um ambiente fundamental para a universidade e, por sua vez, a sociedade. Como afirmam Fushmini, Mallo e Pichinin (2005, p. 151) “[...] atribuo para a biblioteca da universidade uma função específica relacionada com a disseminação do conhecimento gerado nas universidades, que, portanto, se torna a memória acadêmica e científica de organizações educacionais.” Percebe-se que, além do papel de disseminação, a biblioteca também incentiva a criação de novos conhecimentos por parte dos seus usuários, observando que essa ação é um dos resultados da sua função de apoio à qualificação quanto à produção da escrita, à ação da leitura e ao desenvolvimento de competências quanto ao uso da informação.

Como um ambiente dialógico, a biblioteca universitária, aproxima os usuários dos registros do conhecimento humano, auxiliando-os na ampliação do seu próprio conhecimento, além do desenvolvimento do seu olhar crítico e fortalecimento da sua relação com o ambiente que faz parte. Essa relação de informar-se é possível pelo “diálogo” que o usuário estabelece com o autor, durante a ação de leitura.

[...] o suporte da informação evoluiu, o papel deixou de ser protagonista, e os formatos eletrônicos vêm sendo preferidos pela academia. Entretanto, a grande missão da biblioteca universitária continua sendo a mesma: aproximar produtores e consumidores de conhecimento. Fazer a mediação entre o pesquisador e o usuário da informação, incentivando, cada vez mais, a autonomia entre esses dois agentes. (SILVEIRA, 2014, p. 73).

Como observa Silveira (2014), para a realização da mediação entre usuário e autor que o ambiente da biblioteca propicia, é preciso que o bibliotecário esteja ciente de sua responsabilidade social. A mediação da informação é realizada por um profissional que visa auxiliar, por meio de dispositivos, alguma necessidade informacional, que conseqüentemente, produzirá novas inquietações, dúvidas, desejos de informar-se, apresentando novas demandas aos profissionais da informação. Nesse contexto, Almeida Júnior (2015) afirma que a mediação da informação é

[...] toda ação de interferência – realizada em processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

A mediação da informação, nesse sentido, está relacionada à interferência de um profissional da informação no processo entre o surgimento e a identificação do auxílio e/ou da resolução de um problema informacional apresentado por um usuário. Essa mediação não se desenvolve somente na entrega de um documento, mas em todo o processo que favorece que esse documento chegue até o usuário que dele necessita e que as informações sejam apropriadas.

Há na mediação da informação o sentido de compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento que desestabiliza e estabiliza conhecimentos, de abertura à crítica e à criatividade, de abertura também às intersecções entre o ‘velho’ e o ‘novo’, o que confere a ação mediadora certa característica de substrato ao autoconhecimento e ao entrelaçamento da humildade e da autoestima dos interlocutores dessa ação. A promoção do transitar por essas ‘vias’ confere beleza à mediação da informação e prazer a quem a experimenta, o que indica a sua dimensão estética. (GOMES, 2014, p. 52).

Para estabelecer essa troca de saberes na mediação da informação, é preciso que haja a adoção de dispositivos que são essenciais para constituir a ação de mediação. Pois essa ação deve ser um processo que une todos os envolvidos, como ressalta Gomes (2014, p.50) “O encontro que se busca promover na ação mediadora entre aquele que necessita de informação e a informação pertinente é dependente do processo de comunicação, da adoção de linguagens e de dispositivos de comunicação[...]”, através de ações mediadoras, que não se desenvolve somente na entrega de um documento, mas em todo o processo que favorece que esse

documento chegue até o usuário que dele necessita e que as informações sejam apropriadas. Assim, o bibliotecário é um mediador da informação, porque interfere diretamente na relação entre os sujeitos e os objetos que poderão beneficiá-los em suas necessidades informacionais.

No âmbito das atividades de mediação da informação das bibliotecas universitárias, destaca-se o papel dos dispositivos de comunicação da *web* social, que potencializam o acesso à informação e interferem no processo de interação social. Esses recursos de comunicação têm sido amplamente utilizados pelos sujeitos e favorecido a criação, a troca, o compartilhamento e a disseminação de informações e conhecimentos, além da aproximação, da comunicação e da interação. Conforme Recuero (2011), “[...] o que muitos chamam de ‘mídia social’ hoje, compreende um fenômeno complexo, que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativas, mais rápidas e mais populares e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas.” Apesar do uso que os sujeitos têm feito desses recursos de comunicação, ainda existem aspectos que podem ser estudados, refletidos e considerados pelas organizações que desejam adotá-los e pelos que os utilizam.

A *web* social oferece recursos para que os sujeitos interajam no ambiente virtual, com mais condições de interlocução, facilita a comunicação e propicia mais dinâmicas através do uso de um conjunto de dispositivos que facilitam o compartilhamento de informações. Curty (2008, p.55) afirma que a *web* 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.

A *web* social potencializa a ação ativa por parte dos usuários. O bibliotecário pode adotar os recursos que ela oferece, a fim de dinamizar a comunicação com os seus usuários. Blattmann e Silva (2007, p. 197) conceituam a *web* social como “[...] a construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamada de *Web 2.0*.” Ao adotar esses dispositivos de comunicação da *web* social, o bibliotecário desenvolve suas ações de mediação, ajuda os usuários a compartilhem informações, atrai outros sujeitos que tenham necessidades e interesses comuns e impulsiona a criação e a ampliação de sua rede social, com a finalidade de se apropriar da informação e de adquirir conhecimentos.

O bibliotecário gestor pode estar preparado para gerenciar as informações no espaço virtual e planejar ações e atividades que ampliem o processo de transmissão de informações e dinamizem a troca, a socialização e a construção do conhecimento. Essas ações têm um papel de relevância para a dinâmica e o crescimento da biblioteca, porque poderão diminuir as fronteiras entre ela e o usuário e promover para ambos um processo mútuo de crescimento.

Para Melo, Marques e Pinho (2014, p.79), “[...] o bibliotecário precisa estar atento às mudanças, sendo capaz de gerir com eficiência e eficácia a biblioteca, as pessoas e os serviços; utilizando-se das tecnologias necessárias e apropriadas ao gerenciamento eficaz da informação.” O bibliotecário pode conhecer e adotar os dispositivos de comunicação da *web* social em apoio à ampliação do conhecimento dos usuários. Para tanto, é relevante ampliar seu conhecimento gerencial também para esse espaço virtual, utilizando conhecimentos e práticas da gestão, para mapear os fluxos formais e informais de informação, como também coletar, analisar,

organizar, armazenar e disseminar essas informações para o provimento das necessidades de informação dos usuários.

### **3METODOLOGIA**

A primeira etapa concluída da pesquisa intitulada *Implantação do modelo de gestão do uso dos dispositivos de comunicação da web social: busca pela efetividade das atividades de mediação da informação em bibliotecas universitárias* refere-se à identificação do uso dos dispositivos de comunicação da web social pelos usuários e as expectativas e necessidades informacionais deles, que possibilitará o desenvolvimento de ações e atividades de mediação da informação no espaço da web. Para a construção de uma política de gestão dos dispositivos de comunicação da web social é preciso, entre outras ações, identificar as expectativas e necessidades dos usuários, de modo que, o planejamento e execução das atividades de gestão e mediação ocorram com e para os usuários.

A pesquisa também se caracteriza como estudo de caso, logo que existe a necessidade de perceber, com proximidade, os aspectos variantes que ocorrem a partir da implantação do modelo e, nesse momento, de possibilitar o espaço de interação entre usuários e Biblioteca. Dessa maneira, o ambiente de investigação foi a Biblioteca da Escola Politécnica, Bernadete Sinay Neves, da Universidade Federal da Bahia. Essa Biblioteca possui uma infraestrutura condizente a necessidade de desenvolvimento da pesquisa, oferecendo, tanto aos colaboradores quanto aos usuários, recursos materiais de qualidade que se apresentam como suporte para o desenvolvimento das ações e atividades nos dispositivos de comunicação da web social.

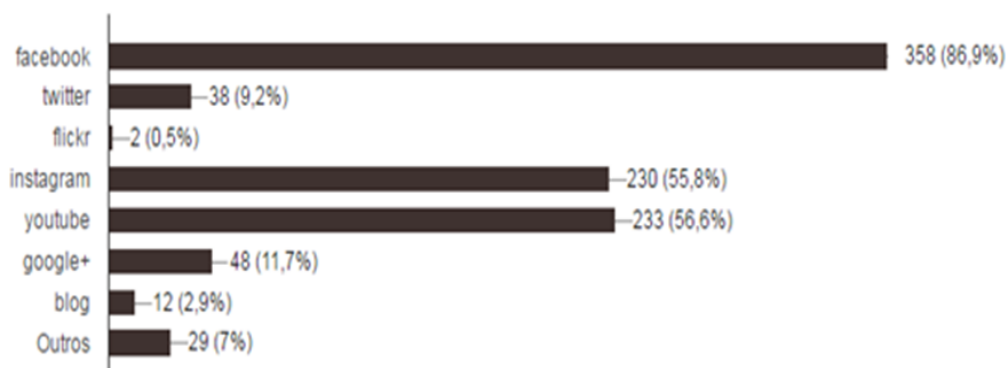
A Biblioteca possui também um número significativo de profissionais, três bibliotecárias e cinco auxiliares de Biblioteca. Entre os aspectos mencionados, destaca-se – o atendimento aos discentes dos onze cursos de graduação da instituição, além dos discentes de pós-graduação, docentes, funcionários e público externo – possui um eixo temático, sendo a engenharia o ponto de união entre os diversos cursos e sujeitos. Esse último aspecto, unidade temática, pode sinalizar a existência de uma cultura organizacional que possibilite uma comunicação comum e participação favorável entre os sujeitos.

Definido o ambiente de investigação, para essa etapa da pesquisa foi utilizado o questionário, como instrumento de obtenção dos dados, enviado por e-mail a toda comunidade interna da Escola Politécnica, da Universidade Federal da Bahia. Quanto ao tratamento das informações obtidas, por meio da aplicação dos questionários, foi adotada tanto a abordagem qualitativa, para interpretação de dados, quanto à abordagem quantitativa de dados, que foram apresentados em forma de gráficos na próxima seção.

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

Por meio da aplicação do questionário direcionado, por e-mail, à comunidade interna da Escola Politécnica ocorreu a participação de 412 usuários, desses 377 eram discentes, 21 docentes e 14 técnicos administrativos. Vale ressaltar que, todas as questões apresentadas nos gráficos foram de múltipla escolha, ou seja, os usuários poderiam indicar mais de uma possibilidade de resposta.

Dessa maneira, o Gráfico 1 apresenta o resultado sobre os dispositivos de comunicação da web social mais utilizados pelos usuários da Biblioteca da Escola Politécnica. Assim, pode-se verificar que o *facebook* é o dispositivo mais utilizado, sendo indicado por 358 deles.



**Gráfico 1:** Indicação dos usuários sobre os dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizados por eles

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Ainda pode-se observar no Gráfico1 que, dispositivos como o *youtube* (233) e *instagram* (230) também obtiveram uma quantidade significativa de indicações pelos usuários. Por outro lado, dispositivos como *google+* (48) e o *twitter*(38) foram indicados por um menor número de usuários, embora sejam atualmente dispositivos bastante utilizados pela sociedade.

Também se pode observar que, dos 412 usuários participantes, 29 realizaram comentários e indicações, além das possibilidades sugeridas, conforme apresentado no Quadro 1.

**Quadro 1:** Outros dispositivos de comunicação indicados pelos usuários

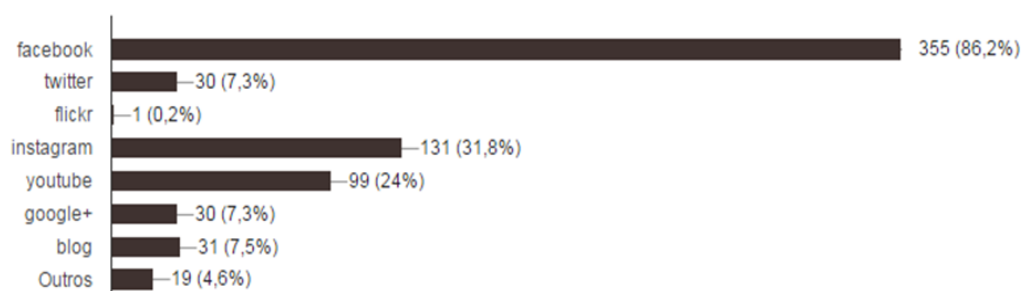
Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Quantidade de respondentes
<i>whatsapp</i>	18
<i>snapchat</i>	6
<i>linkedin</i>	3
<i>e-mail</i>	1
<i>tumblr</i>	1

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

A partir da análise do Quadro 1, pode-se perceber que, além dos dispositivos de comunicação da *web* social, os usuários também indicam o uso dos dispositivos instalados em celulares, *whatsapp* *snapchat*, que favorecem a troca de informações, por mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios. Por outro lado, vale destacar que, apesar de ser um dispositivo tradicionalmente utilizado existiu a indicação do *e-mail*. Pode-se inferir que, o usuário desejou enfatizar o uso desse dispositivo como relevante para a comunicação.

Quanto aos dispositivos que os usuários indicam que a Biblioteca adote para realizar uma interação com eles, o *facebook* foi o dispositivo mais indicado pelos usuários (355). Após o *facebook*, 131 usuários indicaram o *instagram* e 99 optaram pelo *youtube*. Pode-se destacar que, os dois últimos dispositivos citados e que possuem quantidade significativa de indicações dos usuários, podem ser vinculados e utilizados conjuntamente com o *facebook*.





**Gráfico 2:** Indicação dos usuários dos dispositivos de comunicação da web social a serem adotados pela Biblioteca

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Dispositivos como *youtube* e *instagram*, anteriormente mais citados pelos usuários (Gráfico 1), mantiveram um número significativo de indicações. Entretanto, vale ressaltar que, ocorreu uma pequena inversão, no Gráfico 1 pôde-se perceber que 233 usuários utilizavam o *youtube* e 230 *Instagram*, logo a partir do Gráfico 2, essa quantidade é menor e revertida, 131 usuários indicam que a Biblioteca adote o *instagram* e 99 apontam o *youtube* como dispositivo a ser utilizado pela Biblioteca. Assim, infere-se que essas respostas estão relacionadas ao formato de conteúdo que esses dispositivos disponibilizam, além de conteúdos textuais, acredita-se que os usuários também desejam que sejam disponibilizadas por meio do *facebook*, o acesso a informações audiovisuais e imagéticas, logo que o *youtube* e o *instagram* ofereçam essa possibilidade.

Também se pode observar que, dos 412 usuários participantes, 19 ampliaram as possibilidades de resposta, realizando comentários e/ou indicações de dispositivos, conforme apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2:** Outras respostas sobre os dispositivos de comunicação apresentadas pelos usuários

Comentários	Dispositivos de comunicação da web social	Quantidade de respondentes
	<i>whatsapp</i>	8
	<i>linkedin</i>	2
	<i>e-mail</i>	4
	<i>website</i>	3
Usuário A: "Sou indiferente"		
Usuário B: "Não acho que precise de rede social"		

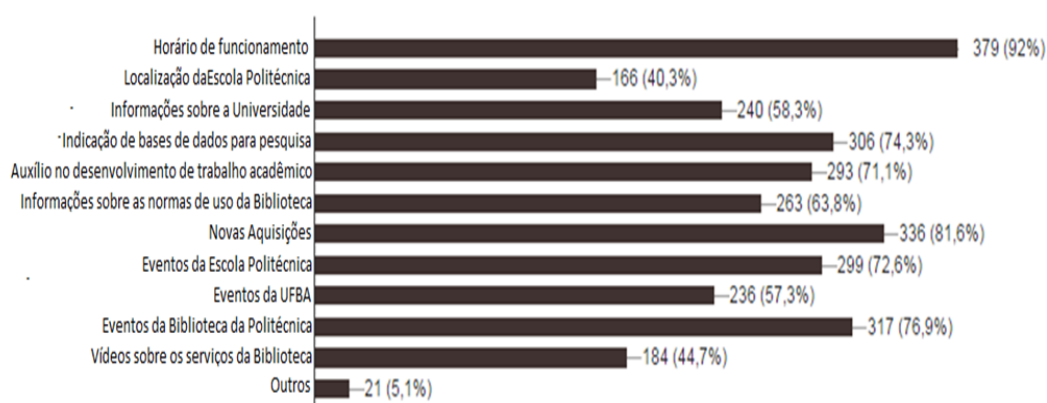
**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Ao comparar o conteúdo do Quadro 2 com o Quadro 1, pode-se perceber que, os usuários também indicaram outros dispositivos de comunicação, além daqueles ligados à web social para serem disponibilizados e utilizados pela Biblioteca. Contudo, o dispositivo *snapchat* e *tumblr*, que foram indicados no Quadro 1, como utilizados pelos usuários, já não foram apresentados por eles como opção de dispositivos para Biblioteca. Assim, infere-se que os usuários apenas sugeriram os dispositivos que gostariam de fato que a Biblioteca utilizasse ao se comunicar com eles. Aproximando os resultados alcançados com o que foi refletido por Melo, Marques e Pinho (2014), ao afirmar que, o bibliotecário deve ser proativo em suas ações, pode-se constatar a necessidade dos bibliotecários continuarem buscando novos dispositivos, técnicas e métodos para realizarem as atividades de mediação da informação de maneira efetiva. Assim, os dispositivos de comunicação indicados também devem ser analisados e, se possível, utilizados, de modo a possibilitar uma interação ampla entre os sujeitos no âmbito da biblioteca.

Por outro lado, um dispositivo tradicional como *e-mail* continuou sendo indicado pelos usuários. Além desse, o *website* também foi indicado como dispositivo de comunicação. Dessa maneira, ao analisar essas respostas infere-se a necessidade da Biblioteca avaliar o uso que vem fazendo dos dispositivos já existentes, logo que, foram apresentados como relevantes e que favorecem a troca de informações entre os usuários.

Ainda em relação aos dados apresentados no Quadro 2, percebe-se que ocorreram dois comentários sobre a adoção dos dispositivos de comunicação pela Biblioteca. O comentário do Usuário A evidencia neutralidade por parte do mesmo, sendo “indiferente” a adoção e uso dos dispositivos de comunicação por parte da Biblioteca. O Usuário B também demonstrou, em certa medida, desconhecer as vantagens que podem ocorrer por meio do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, ao serem disponibilizados pelas bibliotecas universitárias. Nesse sentido, acredita-se que, os bibliotecários devem tornar claro aos usuários os benefícios de se realizar uma comunicação e interação mais ampla com eles por meio dos dispositivos, favorecendo que, conforme o que foi refletido por Gomes (2014) ocorra, que as ações de mediação da informação promovam e apoiem o compartilhamento, a cooperação, o diálogo, a crítica e a criatividade. Dessa maneira, esses dispositivos de comunicação da *web* social, devem ser apresentados aos usuários como aliados para a realização de ações da mediação da informação que criem um terreno fértil para o desenvolvimento cognitivo, social, profissional e cultural deles.

Quanto ao tipo de conteúdo que os usuários desejam ter acesso, por meio dos dispositivos da *web* social da Biblioteca, sendo essa questão também de múltipla escolha, ou seja, os usuários indicaram mais de uma opção, pode-se observar, no Gráfico 3, que todas as opções foram indicadas por uma quantidade significativa de usuários. Contudo, destaca-se que, 379 usuários apontaram que desejam ter acesso a informações referente ao horário de funcionamento da Biblioteca. Esse tipo de resposta está ligado ao conforto do usuário, de modo que, pode-se inferir que, o usuário deseja ter acesso a uma informação atualizada, que evite transtorno no que se refere ao acesso ao ambiente físico da Biblioteca.



**Gráfico 3:** Indicação dos usuários quanto ao tipo de conteúdo que querem ter acesso por meio dos dispositivos da *web* social da Biblioteca

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Ainda referente ao conteúdo a ser disponibilizado por meio dos dispositivos da *web* social, conforme se pode constatar no Gráfico 3, os usuários também indicaram, de maneira expressiva, como necessidade informacional: novas aquisições (336), eventos desenvolvidos pela Biblioteca (317) e indicação de bases

de dados para pesquisa (306). Esses dados, entre outros, confirmam que os usuários reconhecem os dispositivos de comunicação como uma fonte de acesso à informação e desejam ter, por meio desses recursos, informações que os auxiliem no processo de construção do conhecimento científico. Vale destacar também que, os três tipos de conteúdos que mais tiveram indicações dos usuários são referentes a Biblioteca, o que se pode inferir também sobre a existência do desejo dos usuários de se aproximar desse ambiente e utilizar ainda mais seus produtos e serviços.

Além das informações ligadas ao funcionamento e serviços da Biblioteca, também se percebe a indicação dos usuários quanto à necessidade da Biblioteca disponibilizar informações que auxiliem no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso (293) e informações sobre a Universidade a que estão vinculados (240) e eventos desenvolvidos por ela (236). Assim, pode-se inferir que os usuários veem a Biblioteca como um ambiente de acesso a informações não apenas ligadas ao seu acervo, mas que amplia sua aproximação com outros dispositivos informacionais, assumindo assim, seu papel de dispositivo informacional e dialógico, conforme refletido por Fushmini, Mallo e Pichinin (2005) e Silveira (2014).

Conforme se pode observar no Quadro 3, os participantes também realizaram comentários sobre os conteúdos que querem ter acesso por meio dos dispositivos da *web* social da Biblioteca (esses dados correspondem aos “outros” do Gráfico 3).

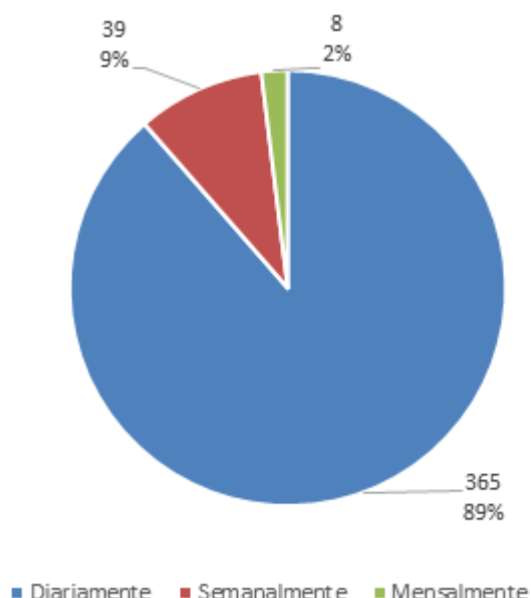
**Quadro 3:** Alguns comentários dos usuários sobre os conteúdos que querem ter acesso por meio dos dispositivos da *web* social da Biblioteca

Classificação dos comentários por tipos de conteúdo	Comentários dos usuários
Informações sobre o funcionamento da Biblioteca	“Mudanças pontuais, por exemplo, fechamento devido às paralisações de funcionários”
	“Serviço de agendamento online do uso de salas de estudo, semelhante ao Pergamum para renovação de livros.”
	“Informações sobre a biblioteca, por exemplo, horário de funcionamento em dias atípicos ou problemas em devoluções ou reservas.”
Informações sobre o acervo da Biblioteca	“Falar sobre o Acervo”
	“Consulta ao acervo da biblioteca.”
(continuação)	
Indicação de fontes de informações, além daquelas que estão no acervo da Biblioteca	“Biblioteca virtual”
	“Links e informações de sites de outros departamentos/órgãos da Universidade que são importantes para o público alvo da biblioteca (discentes, docentes, etc.) em que são ligados institucionalmente à biblioteca (como pág. da Escola Politécnica, pág. de outras bibliotecas, etc.).”
	“Normas ABNT.”

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Os comentários apresentados no Quadro 3 ratificam a percepção obtida por meio do Gráfico 3, logo que, é possível constatar que os usuários demandam da Biblioteca a disponibilização de informações que lhes propiciem conforto, por exemplo, agendar sua ida à Biblioteca, saber os novos títulos adquiridos por ela, que são de interesse e/ou, ainda, ter acesso a indicações de fontes confiáveis e que podem auxiliar na construção do seu conhecimento. Assim, os usuários demandam da Biblioteca, dispositivos de comunicação da *web* social, conforme conceituam Curty (2008) e Blattmann e Silva (2007), um ambiente de colaboração, interação e participação para troca, compartilhamento e construção do conhecimento.

Outra informação relevante para a gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social é a frequência de utilização desses dispositivos, pois, a partir dessa identificação os bibliotecários podem ter a percepção da frequência necessária das atualizações dos conteúdos. Dessa maneira, no Gráfico 4 pode-se observar a frequência de utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelos usuários.



**Gráfico 4:** Indicação sobre a frequência de utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelos usuários

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016.

Dessa maneira, 89% (365) dos respondentes indicaram que utilizam seus dispositivos de comunicação diariamente. Existe uma sinalização dos usuários sobre a necessidade da Biblioteca atualizar constantemente seu dispositivo de comunicação da *web* social. Assim, a atualização dos conteúdos, especialmente se for diária, é uma ação que pode manter os usuários em contato com a Biblioteca por meio dos dispositivos de comunicação.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise de dados efetuada, verificou-se que a comunidade interna da Escola Politécnica da UFBA utiliza dos dispositivos da *web* social, a exemplo do *facebook*, com uma frequência diária, denotando assim, que estes além de familiarizados com esses dispositivos, mantêm uma busca constante por informações atualizadas.

Na medida em que esta comunidade se constitui em usuários dos dispositivos da *web* social, também se apresentaram receptivos a adoção de um ou mais dispositivos semelhantes por parte da Biblioteca Sinay Neves, da Escola Politécnica da UFBA, sendo que estes optaram, prioritariamente, pelo *facebook*, seguido pelo *instagram* e o *youtube*, resultados estes que indicam que a comunidade demanda por um dispositivo que possa ofertar tanto o acesso a informações audiovisuais, quanto imagéticas, logo que o *youtube* e o *instagram* oferecerem essa possibilidade, estes mesmos recursos podem ser utilizados e/ou agregados ao *facebook*.

Os conteúdos a serem disponibilizados e veiculados no *facebook*, sendo este o dispositivo mais demandado pela comunidade da Escola Politécnica da UFBA, foram sobre o horário de funcionamento da biblioteca, informações sobre novas aquisições, eventos da biblioteca, bases de dados para pesquisa e outros, conteúdos estes que indicam que a comunidade deseja se aproximar da biblioteca física, de suas ações, produtos e serviços, bastando para isso, que a biblioteca invista na comunicação com os seus usuários e a *web social*, nesse contexto, pode contribuir para a construção de um espaço propício, não somente a comunicação, mas a colaboração, interação e participação comunitária.

Os dispositivos da *web social*, além de propiciarem a comunicação entre os usuários, podem apoiar a construção do conhecimento, através de ações de mediação da informação. Para tanto, é relevante que o bibliotecário amplie seu conhecimento gerencial também para esse espaço virtual, utilizando conhecimentos e práticas da gestão, para mapear os fluxos formais e informais de informação, como também coletar, analisar, organizar, armazenar e disseminar essas informações para o provimento das necessidades de informação dos usuários.

Por fim, os resultados dessa investigação apresentam-se como indicadores para o desenvolvimento de ações de mediação da informação, que deverão estar registradas na política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web social*, documento produzido com o objetivo de direcionar a execução de todas as ações e as atividades nos dispositivos de comunicação.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.
- 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.acb.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>> Acesso em: 20 set. 2009.
- 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.
- FUSHIMI, M.; MALLO, J.; PICHININI, M. Memoria académica y científica: el rol de la biblioteca universitaria en la preservación y difusión generado en las universidades. In: CUARTAS Jornadas de Sociología de la UNLP: La Argentina de la Crisis. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, 2005.
- GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138 - 170, maio./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>> Acesso em: 14 set. 2014.
- MELO, Lílían Lima de Siqueira; MARQUES Denílson Bezerra; PINHO, Fabio Assis. A biblioteca universitária e sua atuação frente à mutabilidade de paradigmas. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 69-89, mar./ago. 2014. Disponível em: <[http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/64069/pdf\\_17](http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/64069/pdf_17)>. Acesso em: 12 out. 2014.
- RECUERO, Raquel. A nova revolução: as redes são as mensagens. In: BRAMBILLA, Ana. (Org.) **Para entender as mídias sociais**. [S.l.: s.n.], 2011. Disponível em: <[http://www.academia.edu/22050516/Para\\_Entender\\_as\\_M%C3%ADdias\\_Sociais\\_3](http://www.academia.edu/22050516/Para_Entender_as_M%C3%ADdias_Sociais_3)> Acesso em: 20 jul. 2015.
- SANTOS, Raquel do Rosário. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras**. 2015. 305f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro

de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014.