POLÍTICA PARA A GESTÃO E O USO DOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

POLITICS FOR USE AND MANAGEMENT OF COMMUNICATION DEVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES

Raquel do Rosário Santos
Emeide Nóbrega Duarte

Resumo: No âmbito da informação, os bibliotecários - tanto o gestor quanto os agentes de mediação - competem ser cuidadosos quanto ao desenvolvimento das atividades de mediação realizadas nos dispositivos, como ocorre no ambiente físico. Essas atividades trabalhadas de modo consciente trazem benefícios com a utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social para aproximar os usuários, apresentar informações sobre o acervo e o ambiente físico da biblioteca universitária e as alternativas de contato e interação que possam responder a questionamentos. Objetiva investigar aspectos referentes à realidade, no que tange ao planejamento e desenvolvimento de políticas voltadas à gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social adotados pelas bibliotecas universitárias. Apresenta resultados de pesquisa de doutorado, a partir da aplicação de questionário as Bibliotecas Centrais ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais brasileiras que disponibilizam os dispositivos de comunicação da *web* social. Recomenda que o bibliotecário atue de maneira estratégica, gerencie suas atividades de mediação da informação nesses dispositivos de comunicação e passe a utilizá-los para que os sujeitos tenham conforto no acesso à informação.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Mediação da informação. *Web* social – Bibliotecas universitárias.

Abstract: In the context of information, librarians - both the manager and mediation agents – are required to be careful about the development of mediation activities in digital devices, as they are in the physical environment. These activities, when worked consciously, bring

benefits with the use of social web communication devices, such as bringing users together, providing information about the collection and the physical environment of the university library, and it is also useful to contact alternatives and new interactions that may answer questions. This article also aims to investigate aspects related to reality, regarding the planning and development of policies, for the management of social web communication devices, adopted by university libraries. It offers doctoral research, that results from the application of a questionnaire answered by Central Libraries or Libraries systems of state and federal Brazilian universities that make use of the social web communication devices. It is recommended that the librarian act in a strategical way, manage its information mediation activities in these communication devices, and start to use them, so that the subjects are comfortable in accessing information in these kind of environment.

Keywords: University libraries. Information management. Knowledge management. Information mediation. Social web – University libraries.

1 **INTRODUÇÃO**

A biblioteca necessita extrapolar os limites físicos, romper as barreiras de espaço e de tempo, a fim de atrair os usuários da informação e auxiliá-los a buscar, a acessar e a usar a informação e se apropriar dela. Ao utilizar os dispositivos de comunicação da *web social* como aliados, a biblioteca universitária poderá favorecer o desenvolvimento social, cognitivo e cultural dos usuários, mas essa ação só será eficiente se estiver integrada à adoção desses recursos tecnológicos, ao desejo e à motivação do bibliotecário, às ações de gestão e à mediação da informação e do conhecimento.

Os dispositivos de comunicação da *web* social são um espaço propício para ampliar as atividades de mediação e gestão da informação e do conhecimento, 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, por meio do uso de um conjunto de dispositivos para o compartilhamento de informações.

Diante desse contexto, esta comunicação é parte dos resultados da tese de doutorado em Ciência da Informação, cujo objetivo geral foi desenvolver um modelo para gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, fundamentado na gestão da informação e do conhecimento. Apresentam-se, neste texto, os resultados do objetivo específico que buscou verificar se a adoção e as atividades desenvolvidas nos dispositivos de comunicação da *web* social foram previstas e registradas em política da biblioteca.

O estudo surge de reflexões sobre gestão da informação e do conhecimento para promover a eficácia das atividades de mediação da informação, no contexto das bibliotecas universitárias, com a intenção de encontrar respostas para os novos problemas específicos dos dispositivos de comunicação.

2 DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DA *WEB* SOCIAL: GESTÃO E MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

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 por meio 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 compartilharem 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.

Ações de gestão da informação e do conhecimento são essenciais para que a biblioteca possa favorecer a atuação e a colaboração dos usuários, tanto na interação e na socialização de suas experiências e conhecimentos quanto na construção e disponibilização 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). Então, é imprescindível que a biblioteca sistematize suas atividades de mediação da informação e adote as ações de gestão da informação e do conhecimento.

Nesse sentido, apresenta-se o conceito de biblioteca 2.0 como a possibilidade de ampliar para o espaço virtual as atividades de mediação da informação desenvolvidas pela biblioteca. A biblioteca universitária poderá adotar um perfil proativo em relação a uma colaboração mais ativa dos seus usuários, tanto na perspectiva de atender às necessidades individuais de cada sujeito quanto de fortalecer uma participação coletiva, com troca, debate e produção coletiva de ideias e desenvolvimento de atividades.

O bibliotecário gestor necessita planejar, organizar, dirigir e avaliar as atividades, os produtos e os serviços não relacionados apenas ao ambiente físico da biblioteca, mas também às ações realizadas nos dispositivos de comunicação virtuais (CASTRO, 2005). O bibliotecário também deve investigar e conhecer modelos de gestão, diagnosticar pontos fortes e fracos do ambiente e dos profissionais que nele atuam, desenvolver planos e projetos e adotar a sua realidade, enfim, racionalizar as atividades desenvolvidas. Assim, todas as ações, desde o planejamento até as de gestão e mediação da informação e do conhecimento, precisam ser registradas na política para a gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, executadas, implementadas e avaliadas constantemente.

A política para a gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social é um documento basilar, no qual se encontram todos os procedimentos, métodos, técnicas, atividades e ações a serem desenvolvidos. É essencial que o gestor e os demais bibliotecários reconheçam a relevância da política para a gestão do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social. A política de informação é um marco regulatório a partir do qual se move o sistema de informação e onde os conteúdos constituem a base fundamental da gestão. (PONJUÁN DANTE, 2011) É fundamental criar e implantar uma política para gerir o

uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, que norteie as ações realizadas nesses dispositivos de comunicação.

Por reconhecer a importância desses dispositivos de comunicação da *web* social para ampliar as atividades de mediação da informação e do conhecimento, é essencial que se adotem práticas consideradas fundamentais e relevantes em resultados de pesquisas da Ciência da Informação. Trata-se de atividades como: planejamento, gestão de pessoas, supervisão, coordenação, avaliação dos serviços, divulgação da biblioteca, estudo de usuários e projetos (CASTRO, 2005). Assim, é imprescindível que as ações e as atividades de mediação da informação e do conhecimento desenvolvidas nesses dispositivos de comunicação da *web* social não ocorram mais de modo inconsciente e por tentativa entre erros e acertos, mas sejam sistematizadas, estratégicas e planejadas de modo a cumprir os objetivos e atingir as metas de maneira satisfatória.

O uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, como qualquer ação social, deve ser baseado em condutas que preservem a integridade dos sujeitos. Essas condutas devem ser dirigidas por normas, fundamentadas e registradas na política de gestão dos dispositivos de comunicação. Como Aguiar (2012) alerta, um fator que inibe o uso dos dispositivos de comunicação é a falta de controle, o medo em relação aos dados e informações disponibilizadas. O planejamento e o registro das atividades de mediação na política de gestão dos dispositivos de comunicação podem minimizar os aspectos mais frágeis e indicar procedimentos que pautem os agentes mediadores na realização de suas atividades.

A mediação ocorre em diversos ambientes sociais e nas ações do sujeito, quando se apresentam como um elo entre ele e a resolução do seu problema. Vygotsky (2000) afirma que, entre o objeto e o sujeito, e deste 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. Assim, o mediador desempenha um papel fundamental no processo de desenvolvimento dos sujeitos, uma vez que planeja, organiza e implementa um processo de aproximação entre o sujeito e o objeto, que auxiliará em seu crescimento intrapessoal. Por outro lado, o mediador também promove, por meio das relações interpessoais, o crescimento dos sujeitos e potencializa as relações sociais para compartilhar o conhecimento.

Especificamente, a mediação da informação 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.

A mediação da informação é abrangente e está presente em todas as ações desenvolvidas pelos bibliotecários, mantendo uma relação de troca com outras ações, como a gestão. Ela contribui e recebe subsídios de outros segmentos como a gestão da informação e a do conhecimento, que devem ser tratadas em conjunto com ações de interferência mais direta e indireta de mediação da informação para o desenvolvimento cognitivo dos usuários, porquanto elas se referem às atividades que potencializam a aprendizagem, por meio do acesso ao conhecimento tácito e explícito, fontes formais e informais de informação, subsidiando os recursos necessários para o desenvolvimento das competências informacionais e a apropriação da informação para construção do conhecimento.

A gestão da informação e a gestão do conhecimento, independentemente do espaço da biblioteca universitária, podem ser tratadas em conjunto como ações associadas às atividades de mediação da informação realizadas pelo bibliotecário, em conformidade com as políticas definidas. Elas apresentam contribuições distintas, mas complementares na realização das atividades de mediação da informação nas bibliotecas universitárias. As ações de gestão de informações contribuem mais diretamente por meio dos fluxos formais, por exemplo, na aquisição, na organização e na disseminação de materiais informacionais presentes no acervo da biblioteca. Por outro lado, as ações de gestão do conhecimento auxiliarão e impulsionarão os usuários a discutirem sobre essas informações formais, socializando e compartilhando suas ideias, experiências e conhecimentos. Sobre isso, Barbosa (2008, p.14, destaque nosso) afirma que

> [...] a gestão da informação e a gestão do conhecimento focalizam aspectos complementares de dois importantes fenômenos organizacionais. Enquanto a **GI focaliza a informação ou o conhecimento registrado, a GC destaca o conhecimento pessoal, muitas vezes tácito**, e que, para ser efetivamente utilizado, antes precisa ser descoberto e socializado.

A afirmação do autor indica que a principal característica que diferencia a gestão do conhecimento da gestão da informação é que a primeira trabalha os fluxos informais, e a

segunda tem como foco os fluxos informacionais formais da organização, ou seja, o conhecimento materializado. Contudo, mesmo com suas características próprias, ambas têm a finalidade de auxiliar o desenvolvimento dos sujeitos, individual e coletivamente, e contribuir para a construção do conhecimento. Então, não basta organizar, representar e disseminar o conhecimento, é preciso ir além para garantir que ele seja visível para o usuário, para que, em um primeiro momento, esse usuário possa dialogar com um sujeito que pensou, refletiu e registrou determinado conhecimento – ação que o usuário realiza ao acessar e ler um material informacional – e, depois, possa interagir com outros sujeitos e os profissionais da biblioteca, esclarecer dúvidas, trocar informações e ideias com outros usuários.

Nos dispositivos de comunicação da *web* social, os conteúdos ocupam uma posição relevante, porque os usuários recorrem a esse ambiente com a intenção de se manter informados ou de informar. Nesse sentido, a gestão da informação pode contribuir por meio da gestão dos conteúdos, que, para Souza, Dias e Nassif (2011), é uma de suas principais bases. Os conteúdos, por meio de um planejamento estratégico, possibilitam o crescimento dos sujeitos, ao serem confiáveis, atuais e favorecer a interação, o debate e a construção do conhecimento.

Um dos objetivos que impulsiona o gestor e demais bibliotecários a adotarem um dispositivo de comunicação da *web* social é contribuir com o desenvolvimento dos usuários, ampliando a recuperação, o acesso, o uso e a apropriação da informação. As atividades de mediação realizadas nos dispositivos que estão ligadas à informação podem ter como base a gestão da informação, o que faz com que o gestor e o agente se conscientizem de suas ações mediadoras, aspecto necessário para mediar a informação (GOMES, 2014). Assim, é essencial oferecer, nos dispositivos de comunicação, atividades e ações de mediação da informação com qualidade e eficiência, baseadas na gestão da informação e do conhecimento.

Pautados na política de gestão dos dispositivos, os bibliotecários gestores poderão supervisionar, coordenar e avaliar as ações e as atividades de mediação da informação e do conhecimento de maneira consciente, tendo respaldo durante a realização das atividades e indicadores que tenham como meta alcançar os objetivos. Também devem assegurar que as ações de gestão da informação e do conhecimento sejam adotadas, o que, para os demais

indicadores, representa mais chances de satisfazer às necessidades informacionais dos usuários, por meio da qualidade de seus produtos e serviços.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos indicam a melhor maneira de se atingirem os objetivos traçados em uma pesquisa. O estudo caracterizou-se como descritivo e empregou a combinação do método dedutivo com a análise de conteúdo. Quanto ao tipo, esse recorte da pesquisa caracteriza-se como empírica, pois, neste momento, apoiou-se na necessidade de aproximação com o objeto de pesquisa e investigação sobre a realidade.

O universo de investigação desta pesquisa são as bibliotecas centrais ou sistemas de bibliotecas das universidades estaduais e federais brasileiras. Essa seleção vem sendo considerada desde o desenvolvimento da dissertação realizada por Santos (2012), porquanto acredita-se que as bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas se constituem nas universidades públicas como referência para as bibliotecas setoriais e que são elas que, em alguns casos, coordenam as demais. Assim, também, são os *website* dessas bibliotecas - centrais ou que representam os sistemas de bibliotecas - que, em princípio, lideram a adoção e a experimentação de novas ferramentas.

A partir da observação e da análise dos *websites* das bibliotecas centrais ou dos sistemas de bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais, delineou-se uma amostra dessas bibliotecas universitárias. Para integrá-la, foram selecionadas as Bibliotecas Centrais ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais brasileiras que disponibilizavam os dispositivos de comunicação da *web* social. Este critério para selecionar a amostra foi cumprido com a visita a todos os *websites* de Bibliotecas Centrais ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais e Federais, o que possibilitou identificar a existência e a disponibilização dos dispositivos de comunicação da *web* social desenvolvidos pelas bibliotecas.

A partir do levantamento para verificar quais as Bibliotecas Centrais e/ou os Sistemas de Bibliotecas das Universidades Federais que disponibilizavam dispositivos de comunicação da *web* social, tendo em vista a aplicação do critério para determinar a amostra, foi possível identificar um total de 41 Bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Federais e 13 bibliotecas Centrais e/ou Sistemas de Bibliotecas das Universidades Estaduais. Essas 54 bibliotecas universitárias correspondem ao resultado do

critério para selecionar a amostra. Essas Bibliotecas foram convidadas a responder o questionário desenvolvido nesta pesquisa, submetido tanto por *e-mail* quanto pelo *facebook*.

A aplicação do questionário foi adotada com o intuito de investigar aspectos referentes à realidade, no que tange à utilização e à gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias. O questionário direcionado aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação da *web* social visou à obtenção de informações sobre a gestão, a dinâmica e o desenvolvimento dos dispositivos de comunicação da *web* social, como também, identificar a existência de políticas voltadas à gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social.

Os resultados referentes ao atendimento do objetivo almejado foram apresentados e analisados na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na tentativa de compreender o uso que as bibliotecas universitárias vêm fazendo dos dispositivos de comunicação da *web* social para desenvolver atividades mediadoras do acesso e uso da informação, buscou-se identificar as bibliotecas que elaboraram uma política de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social. Elas formalizaram a adoção desses dispositivos, por meio de um documento. Também se buscou identificar se esses dispositivos de comunicação foram planejados no momento de sua adoção, ou a decisão da implantação foi uma ação espontânea.

Quanto à existência de políticas voltadas para os dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias, do total de 35 bibliotecas que participaram da pesquisa, **apenas três têm política voltada para o uso e a gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social**. A elaboração de uma política é condição essencial para a realização de uma gestão e atividades eficientes no contexto das bibliotecas universitárias, especificamente nos dispositivos de comunicação da *web* social (PONJUÁN DANTE, 2011; CASTRO, 2005; AGUIAR, 2012).

Foram investigados esses três casos. Para isso, enviaram-se mensagens para os responsáveis pelos dispositivos de comunicação, solicitando o envio da política dos dispositivos de comunicação da *web* social. Dos três casos identificados, só se teve acesso à

política de duas das bibliotecas. Ao analisar as políticas direcionadas aos dispositivos de comunicação da *web* social, cujos títulos apresentam frases como "Política para a manutenção de conteúdos nas redes sociais e *site* do sistema [...]" e "Política de conteúdo das redes sociais [...]", percebe-se que o conteúdo a ser disponibilizado nos dispositivos de comunicação da *web* social ocupa posição e é a preocupação central dos gestores e dos responsáveis pelos dispositivos.

O foco tratava dos conteúdos a serem disponibilizados, a maioria referente às informações sobre a biblioteca, por exemplo: novidades sobre os serviços e os horários de funcionamento. Também houve tendência a informar sobre eventos realizados pela biblioteca ou por outras instituições. Esses dois tipos de conteúdos são relevantes para serem disponibilizados, porquanto representam caminhos de acesso à informação. Ressalte-se, todavia, que as políticas devem ampliar os conteúdos sobre a área de interesse dos usuários.

Em ambos os casos, também havia indicações de ofertar conteúdos sobre a Ciência da Informação. Porém, outras áreas devem ser contempladas, porquanto não se pode restringir a uma área de interesse, por ser ligada à formação do bibliotecário, e deixar de contemplar outras áreas do conhecimento. Essas bibliotecas avançaram em relação à utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social, pois já existe um parâmetro que regulamenta os procedimentos que devem ser realizados e a maneira de realizá-los, o que confere mais segurança e deveres aos responsáveis pelos dispositivos de comunicação. Ainda que apresentem limites relacionados aos conteúdos e, principalmente, à ausência de procedimentos relacionados ao incentivo à interação entre os usuários, também podem ser considerados um avanço em relação ao desenvolvimento das políticas.

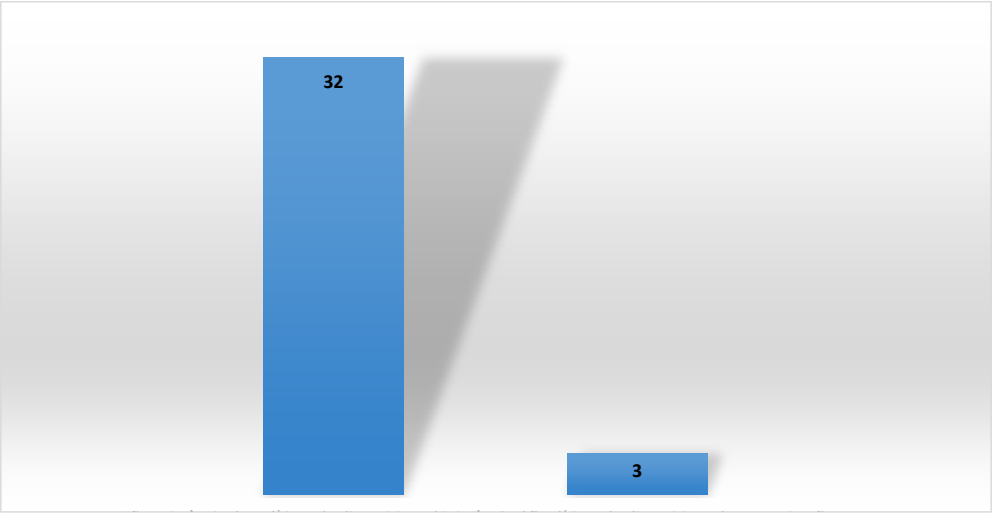
As mencionadas bibliotecas devem, entretanto, ampliar suas políticas para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social, contemplando, além dos conteúdos, a interação e a participação dos usuários. Também devem constar os procedimentos relacionados à consulta e à investigação das necessidades de informação dos usuários, não intencionando ações e atividades sem a participação ativa deles.

4.1 Políticas dos dispositivos de comunicação da *web* social nas bibliotecas

O Gráfico 1 demonstra que 32 bibliotecas universitárias não adotaram políticas de gestão e uso dos dispositivos de comunicação da *web* social. Entre os comentários feitos

pelos responsáveis pelos dispositivos de comunicação, **cinco** destacaram que a política para o uso dos dispositivos de comunicação estava em construção ou se pretendia elaborá-la.

Gráfico 1: Políticas dos dispositivos de comunicação da *web* social nas bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa - 2015.

O responsável pelo dispositivo de comunicação da Biblioteca 12 afirmou:

"Atualmente, estamos construindo uma política para administração das redes sociais, temos um Grupo de Referência e estamos com essa política em construção."

(BIBLIOTECA 12)

Nesse comentário, observa-se que esse bibliotecário constatou a relevância de uma política para a gestão dos dispositivos de comunicação, o que demonstra um avanço na compreensão da utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social. Além disso, a elaboração da política para os dispositivos de comunicação estava em construção, de maneira coletiva, mas restrita a um setor específico, um Grupo de Referência. Assim, alguns dos responsáveis pelos dispositivos têm a intenção de elaborar as políticas de gestão para os dispositivos de comunicação da *web* social.

O comentário do responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social da Biblioteca 4 é sucinto, ao afirmar: *"Estão previstas no Plano de Meta."*

Pode-se inferir, a partir dessa resposta, que os profissionais dessa Biblioteca também perceberam a importância da política para o dispositivo de comunicação e incluíram, no

processo de gestão da biblioteca, a elaboração da política para o dispositivo de comunicação da *web* social.

As respostas dos participantes sobre o exame das duas políticas para os dispositivos de comunicação demonstram um avanço quanto à busca pela qualidade das ações e das atividades de mediação desenvolvidas nos dispositivos de comunicação. Entretanto, as bibliotecas que não têm política de gestão para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social devem elaborar esse documento e institucionalizar as ações e as atividades de gestão e mediação da informação e do conhecimento nos dispositivos de comunicação da *web* social, bem como a própria adoção do dispositivo. Por outro lado, as que já dispõem dessas políticas precisam ampliar as atividades e as ações previstas e regulamentadas. Para isso, devem ouvir os usuários, investigar suas necessidades de informação e ampliar as atividades de mediação para além do acesso à informação, fomentando também a produção de conhecimentos.

A elaboração dessa política deve ocorrer com a formação de uma **comissão** composta de representantes de setores da biblioteca e, se possível, de discentes, docentes e funcionários da biblioteca e da universidade. Essa comissão auxiliará a elaboração, contemplando as necessidades da comunidade interna e externa da universidade.

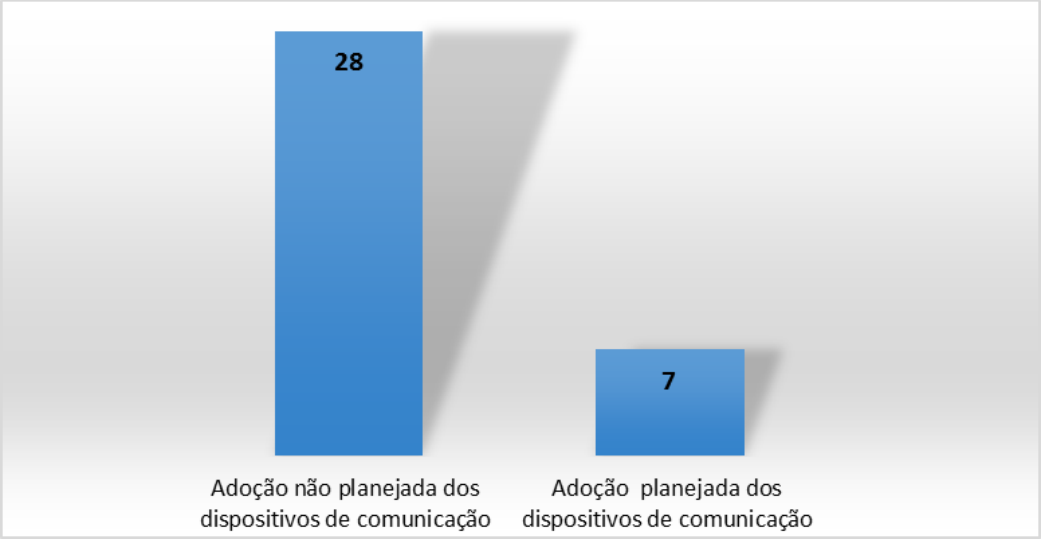
Outra ação relevante que antecede a elaboração da política de gestão para o uso dos dispositivos de comunicação é a realização de um estudo dos usuários, para identificar as necessidades de informação, como também pelo diagnóstico interno e externo ao ambiente da biblioteca, ações que integram o planejamento estratégico. Os resultados dessas ações devem ser base para a construção da política e para as práticas de gestão da informação e do conhecimento, assim como, atividades e ações de mediação da informação e do conhecimento a serem adotadas nesses dispositivos. Todas as ações e atividades, os objetivos, os métodos e os procedimentos devem ser descritos na política dos dispositivos de comunicação da *web* social.

4.2 Planejamento de bibliotecas para o processo de adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social

Quanto ao planejamento no processo de adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social, o Gráfico 2 demonstra que, das 35 bibliotecas que participaram da pesquisa, apenas sete planejaram a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social, e 28

adotaram os dispositivos de comunicação de maneira espontânea. Infere-se que a adoção não planejada dos dispositivos de comunicação está diretamente ligada à elaboração de políticas. Quando se planeja a implantação dos dispositivos de comunicação, possivelmente também se analisam os objetivos, os procedimentos, as atividades e as ações que serão efetivadas, o que indica a necessidade de registrar essa análise e esse planejamento, desenvolvendo uma política ou um plano de ação.

Gráfico 2: Planejamento de bibliotecas para o processo de adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social



Fonte: Dados da pesquisa - 2015

Vale destacar que algumas bibliotecas planejaram a adoção dos dispositivos de comunicação, mas não elaboraram a política para eles. O comentário do representante da Biblioteca 24 é um exemplo disso: *"São iniciativas recentes, com apoio da Direção, no intuito de desenvolver uma melhor comunicação entre usuários e Biblioteca. Foi uma necessidade latente, ainda não incluída nas políticas da biblioteca, para responder as novas demandas dos usuários que já utilizam essas tecnologias."*

É provável que esse planejamento tenha ocorrido de maneira informal, apenas para solicitar o apoio e comunicar a direção sobre a adoção do dispositivo de comunicação. No relato da Biblioteca 24, assim em outros casos, como o da Biblioteca 14, tem-se que *"surgiram [os dispositivos] da necessidade de comunicação com os usuários."*

Essas afirmações dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação denotam que a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social é impulsionada pela necessidade de aproximação e interação com os usuários. Como esses dispositivos de comunicação da *web*

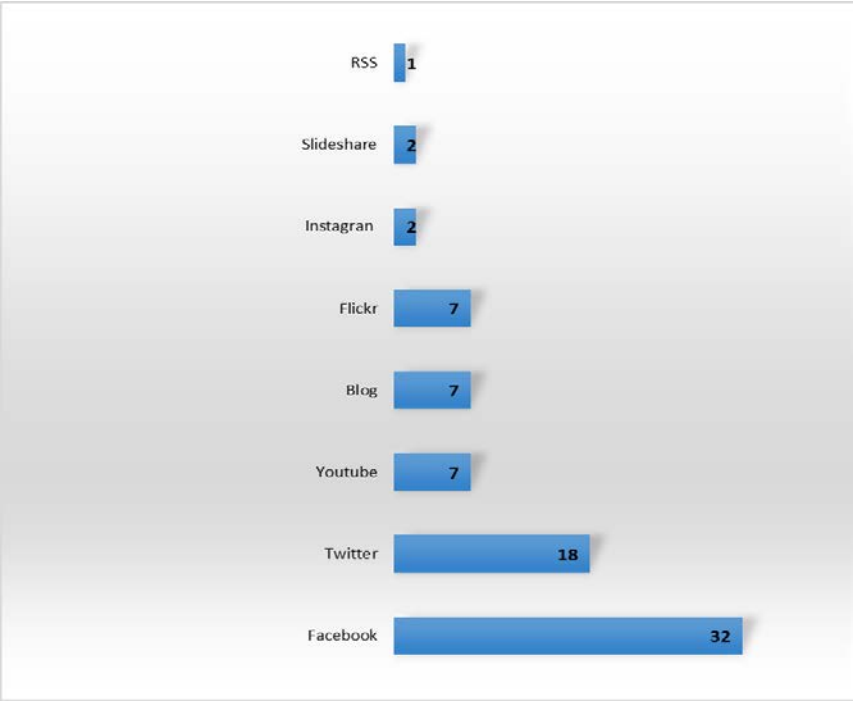
social são fáceis de utilizar e adotados pelos usuários, os bibliotecários recorrem a eles para se aproximar dos usuários, mas sem um planejamento estratégico por meio do qual possa fazer um diagnóstico interno e externo ou avaliar a necessidade de o usuário se comunicar. Sem um planejamento estratégico, a adoção e a utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social são realizadas por tentativa entre erros e acertos, sem sistematizar as atividades e as ações, o que pode resultar em rejeição por parte dos usuários.

Considerando os dados referidos acima, entende-se que a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* social por 28 bibliotecas universitárias foi realizada sem consultar o usuário sobre suas expectativas e as necessidades de comunicação ou, mais especificamente, sobre qual o dispositivo de comunicação da *web* social que eles têm mais facilidade e que adotaram em seu cotidiano, a biblioteca passa a impor um modelo de comunicação por meio de um recurso que pode não ser adotado pelos usuários. A adoção de um dispositivo de comunicação da *web* social deve ser planejada de acordo com a necessidade do usuário, da infraestrutura da biblioteca e do conhecimento e de sua competência para utilizar o dispositivo.

4.3 Dispositivos de comunicação da *web* social adotados por bibliotecas

O Gráfico 3 apresenta os tipos de dispositivos de comunicação da *web* social mais adotados pelas bibliotecas universitárias. Observa-se que o *facebook* (32) e o *twitter* (18) são os dispositivos de comunicação da *web* social mais adotados pelas bibliotecas universitárias. Estes resultados sinalizam que tais dispositivos favoreceram mais intensamente a disseminação de informações e a comunicação entre os usuários e os bibliotecários e é semelhante aos obtidos por Santos (2012), Aguiar (2012), Baro, Idiodi e Godfrey (2013).

Gráfico 31: Dispositivos de comunicação da *web* social adotados por bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa - 2015

Os comentários dos entrevistados justificam o número de adoções do *facebook*. Das 35 bibliotecas consultadas, 32 disponibilizavam esse dispositivo de comunicação. Segundo comentário do responsável pelo dispositivo da Biblioteca 19, *"o Facebook é uma rede social muito utilizada ultimamente, e tem um alcance e uma praticidade na troca de informações muito grande."*

Ao buscar um dispositivo de comunicação da *web* social que seja utilizado por muitos usuários e que permitisse a troca de informações entre os sujeitos, os responsáveis pelos dispositivos de comunicação objetivavam favorecer a interação entre os usuários e a equipe da biblioteca e promover a disseminação, o acesso e o uso de informações. Assim, quando o dispositivo de comunicação da *web* social é adotado pelos usuários, também existe a facilidade de aproximação com a biblioteca, por meio do dispositivo disponibilizado, o que facilita a disseminação e o acesso às informações.

No comentário do responsável pelo dispositivo da *web* social da Biblioteca 15, ele afirma: *"Apenas Facebook. A biblioteca é pequena e optamos pelo dispositivo que julgamos ser o de maior impacto e alcance."*

Percebe-se que, no momento de escolher entre os dispositivos de comunicação da *web* social, o *facebook* tem sido a primeira opção. Como no comentário anterior, a

justificativa para a adoção desse dispositivo é o impacto e o alcance, ou seja, o *facebook* tem sido o dispositivo mais utilizado pelos sujeitos e mais disponibilizado pelas bibliotecas universitárias, para alcançar seus usuários reais e potenciais.

Ainda analisando o Gráfico 3, observa-se que o *twitter* também tem sido um dispositivo bastante utilizado pelas bibliotecas universitárias, pois 18 bibliotecas têm ofertado esse dispositivo como meio para comunicação e troca de informações. Podem-se observar, no comentário do responsável pelos dispositivos de comunicação da Biblioteca 17, características que justificam a adoção do *twitter*: *"Twitter, por entendermos que é uma ferramenta onde a comunicação se dá de uma forma mais rápida e direta, o que nos favorece, uma vez que não possuímos equipe para tal atividade."*

Uma das características que distingue esse dispositivo de comunicação da *web* social é o número de caracteres para a elaboração de mensagens. O *twitter* só permite a elaboração de textos curtos com até 140 caracteres, o que exige dos sujeitos a produção de textos objetivos e sintéticos, uma característica que favorece ao poupar o tempo do emissor e do receptor da mensagem.

O *facebook* e o *twitter* são as opções mais adotadas pelos bibliotecários como dispositivos de comunicação da *web* social. O responsável pelos dispositivos de comunicação da *web* social da Biblioteca 5 afirma: *"Atualmente, utilizamos apenas o Facebook e o Twitter, por serem as mais populares em termos de utilização e pela facilidade com que os conteúdos publicados são disseminados pelos próprios usuários. Temos um blog que, infelizmente, está parado desde novembro devido à falta de pessoal para a geração de conteúdo – o que é uma exigência pra esse tipo de canal. Há previsão de retomar sua alimentação, eventualmente, seguindo uma política de conteúdo, mas os investimentos mais imediatos são baseados no Facebook e Twitter".*

Mais uma vez, pode-se afirmar que a justificativa para a adoção dos dispositivos é a utilização pelos sujeitos e a facilidade de disseminar informações e ter acesso a elas. Esse resultado é explicado por Aguiar (2012), quando afirma que a utilização de determinado dispositivo de comunicação em detrimento de outro depende de alguns fatores, tais como: objetivos da biblioteca; conhecimento técnico da equipe; tempo de dedicação; perfil e expectativas dos usuários; aceitação do público e popularidade da ferramenta aliada às suas possibilidades.

A partir dos resultados e dos comentários dos responsáveis pelos dispositivos de comunicação, infere-se que as bibliotecas têm adotado os dispositivos de comunicação mais "populares" e aceitos pelos usuários, como também aqueles que, por também serem "populares", permitem, de maneira mais rápida e ampla, o acesso e a disseminação da informação. Todavia, como alerta Aguiar (2012), outros fatores que devem ser contemplados, mas que não foram diretamente explicitados pelos bibliotecários, estão presentes no discurso. O conhecimento técnico da equipe e o tempo de dedicação são aspectos que devem ser avaliados ao se adotar um dispositivo de comunicação.

O *blog* que, na pesquisa de Santos (2012) e de Aguiar (2012), era um dos dispositivos mais adotados pelas bibliotecas universitárias, parece estar sendo menos utilizado e, em alguns casos, substituído pelo *facebook* e pelo *twitter*. No comentário acima, da Biblioteca 5, percebe-se que uma das características do *blog* é a possibilidade de disponibilizar textos de grandes dimensões. Como registrado pelo responsável dos dispositivos de comunicação da Biblioteca 5, o blog é um dispositivo que demanda tempo para a elaboração de conteúdos, aspecto que tem sido considerado na manutenção e/ou adoção desse dispositivo. Assim, o tempo de dedicação, aspecto destacado por Aguiar (2012), também é relevante para a adoção dos dispositivos de comunicação.

De acordo com os dados levantados, observa-se que a adoção dos dispositivos de comunicação da *web* deve ser planejada pelas bibliotecas universitárias e que essa não deve ser uma ação inconsciente, porquanto essa ação influenciará as atividades desenvolvidas, na relação com os usuários e na percepção que esses sujeitos terão da imagem da biblioteca. Então, adotar o dispositivo certo depende de uma decisão em conjunto com os membros da equipe da biblioteca, da expectativa, desejo e da necessidade do usuário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 ocorreram de maneira espontânea, sem planejamento ou políticas de gestão. Entretanto, houve poucos casos de 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, tornam claras a preocupação e a necessidade de se desenvolver uma gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social.

A partir dos dados coletados e analisados, com foco no processo de gestão dos dispositivos de comunicação da *web* social, percebe-se que é preciso elaborar uma política de gestão para o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social. Isso deve ser feito formando-se uma comissão com representantes de setores da biblioteca e, se possível, de discentes, docentes e funcionários da biblioteca e da universidade. Essa comissão auxiliará a elaboração, contemplando as necessidades da comunidade interna e externa da universidade.

Os resultados apontam também para a necessidade latente de os gestores e os demais profissionais reavaliarem os dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pela biblioteca universitária. Um planejamento estratégico eficiente é aquele pautado em estudos, tanto da necessidade dos usuários quanto dos recursos que o dispositivo de comunicação pode oferecer de vantagem para contemplar a demanda e satisfazer às expectativas dos usuários. O planejamento não se restringe a um acordo entre o gestor e o agente, mas também com todos os participantes do processo, especialmente com os usuários. Esse acordo significa apoio e participação para o desenvolvimento de serviços e produtos de boa qualidade.

As bibliotecas têm adotado os dispositivos de comunicação mais “populares” e aceitos pelos usuários. Esses dispositivos, por sua vez, permitem de maneira mais rápida e ampla o acesso e a disseminação da informação. Todavia, como alertam os pesquisadores e os resultados constatados na pesquisa, outros fatores, como o conhecimento técnico da

equipe e o tempo de dedicação, poderiam ser avaliados ao se adotar um dispositivo de comunicação.

6 REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, na UNICAMP e na USP. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Orientador: José Fernando Modesto da Silva.

BARBOSA, Ricardo Rodriguez. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.

BARO, Emmanuel E.; IDIODI, Evelyn O.; GODFREY Vera Zaccheaus. Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria. **Library Hi Tech News**, [S.l.], v. 30 n. 5, 2013.

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.

CASTRO, Gardênia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias:** um instrumento de diagnóstico. 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

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.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138 - 170, maio./ago. 2014. Disponível em: <http:www.uel.br/revistas/informação/ > Acesso em: 14 set. 2014.

PONJUÁN DANTE, Gloria. La gestión de información y sus modelos representativos: valoraciones. **Ciencias de la Información**, Cuba, v. 42, n. 2, mayo/ ago. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003> Acesso em: 17 jul 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

SOUSA, Edvânio Duarte de.; DIAS, Eduardo José Wense.; NASSIF, Mônica Erichsen. Gestão da informação e gestão do conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039/5598>. Acesso em: 22 mai. 2014.

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