AÇÕES MEDIADORAS DESENVOLVIDAS PELOS BIBLIOTECÁRIOS PARA ESTIMULAR O USO DOS LIVROS ELETRÔNICOS

MEDIATION ACTIVITIES DEVELOPED BY LIBRARIANS TO ENCOURAGE THE USE OF ELETRONIC BOOKS

Livia Santos de Freitas
freitas_livia@hotmail.com

Henriette Ferreira Gomes
henriettefgomes@gmail.com

Raquel do Rosário Santos
quelrosario@gmail.com

Universidade Federal da Bahia

Resumo: O uso do livro eletrônico e a mediação da informação na Biblioteca Universitária de Saúde da UFBA constituem a temática deste artigo, que tem como objetivo geral verificar se a disponibilização de livros eletrônicos à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA tem resultado em uso efetivo desse dispositivo. Especificamente, buscou-se verificar a existência de ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos. A pesquisa caracterizou-se como descritiva, cuja investigação se deu através de um levantamento, associado ao método documental e ao método de estudo de caso. Para a obtenção das informações optou-se pela adoção da técnica de entrevista junto aos bibliotecários. Os resultados demonstraram que não há o uso efetivo da coleção de livros eletrônicos pela comunidade acadêmica e constatou-se limitações nas práticas de mediação da informação desenvolvidas pelos bibliotecários. Resultados esses que, analisados à luz da literatura que sustentou este estudo, geraram como principal conclusão a necessidade de construção de uma política institucional promovida pelo SIBI/UFBA para que de fato, haja um estímulo ao uso dos diversos dispositivos de informação disponíveis nas suas bibliotecas, entre eles o livro eletrônico, assim como, a elaboração e promoção de ações mediadoras para o desenvolvimento no estudante de competências para realizar a busca, o acesso e uso das fontes de informação em sua plenitude e em quaisquer formatos e suportes.

Palavras-chave: Livro eletrônico. Mediação da informação. Biblioteca universitária.

Abstract: The use of electronic books and information mediation in the Health University Library of the UFBA are the theme in this article, which has the overall objective to verify the availability of electronic books to graduating students community, with in health area on the Federal University of Bahia and it has resulted in the effective use of this devices. Specifically, it was sought to verify the existence of mediating actions developed by librarians to encourage the use of electronic books. The research was characterized as descriptive, whose research was conducted through a survey, associated with the documentary method and the case study method. For obtaining the information, it was decided to adopt the interview technique with librarians. The results showed that there is no effective use of the collection of electronic books by the academic community, and also found out limitations on information mediation practices developed by librarians. Results those who, analyzed in the light of literature that supported this study, it

was generated the main conclusion that is the need for building an institutional policy promoted by SIBI/UFBA so that in fact, there is an incentive for the use of various information devices available in its libraries, including the e-book as well as the development and promotion of mediating actions to increase the student skills to perform the search, to access and to use the information sources in its fullness and in any format and media.

Keywords: Information mediation. University libraries. Electronic books.

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação ocorreram mudanças intensas em diversos setores da sociedade, e também em relação ao livro. A partir do momento em que as informações passaram a ser disseminadas em formato digital por meio da *web*, o livro deixou de ser exclusivamente impresso para também assumir a modalidade de formato adaptado para o ambiente digital, do mesmo modo em que surgiram os formatos eletrônicos para os periódicos.

O livro eletrônico trouxe desafios para as bibliotecas universitárias, que pouco a pouco têm buscado se adaptar à incorporação desse novo dispositivo de informação aos seus acervos. Contudo, trabalhar com o livro eletrônico não é uma tarefa fácil, pois não se trata apenas de adquirir uma coleção de livros dessa natureza, mas envolve ações e práticas de gestão de coleções digitais, processamento técnico, divulgação, treinamento de pessoal para trabalhar com esse dispositivo e, acima de tudo, realizar ações de mediação que estimulem o acesso e uso dos livros eletrônicos.

Entende-se que é necessário se considerar que durante séculos, os hábitos de leitura estiveram atrelados ao uso do suporte impresso e, por mais que os estudantes universitários estejam familiarizados, em grande medida, com os dispositivos eletrônicos, estes tiveram sua educação formal alicerçada no livro impresso, sendo esta a referência que eles possuem quando necessitam realizar atividades de estudo, pesquisa e uma leitura mais prolongada.

Nesse contexto, surge o problema de pesquisa que consistiu em verificar se a disponibilização de livros eletrônicos à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA tem resultado em uso efetivo desse dispositivo. A resposta a este problema de pesquisa teve como objetivo geral verificar se a disponibilização de livros eletrônicos à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA tem resultado em uso efetivo desse dispositivo da informação, desdobrando-se entre os objetivos específicos, o de verificar a

existência de ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos, cujos resultados serão apresentados e analisados nesta comunicação.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Para que a biblioteca alcance com êxito o cumprimento de seu papel enquanto colaboradora para o processo de ensino-aprendizagem, é indispensável que ela produza e compartilhe com sua comunidade práticas voltadas para o acesso, busca e utilização de seus dispositivos informacionais. Essas práticas devem ser realizadas visando, sobretudo, o benefício do usuário e a satisfação da sua necessidade de informação e, para tanto, o bibliotecário deve lançar mão da mediação da informação.

A mediação da informação centra-se na dinâmica dos indivíduos em suas relações sociais e possibilita o compartilhamento de informações, a negociação de termos, regras e práticas. Dessa maneira, a mediação da informação está atrelada às atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, pois é um elemento essencial para favorecer o processo de construção de sentido e apropriação da informação pelos sujeitos.

Destaca-se que, a mediação da informação está presente em todo o desenvolvimento do sujeito histórico, pois segundo Peixoto e Carvalho (2011), a percepção da realidade se concretiza por um processo de mediação entre o sujeito e o mundo, por intermédio da cultura, com seus diferentes signos e dispositivos produzidos. Sendo que, estes dispositivos - tecnológicos, comunicacionais ou materiais - poderão favorecer a mediação e apropriação, pelo indivíduo, do patrimônio e da experiência acumulada pela humanidade e conhecimentos e competências desenvolvidas pelo grupo no qual está inserido.

A biblioteca, na medida em que compartilha os seus dispositivos informacionais com a comunidade a qual serve, também concretiza o processo de mediação da informação, pois busca, através do seu acervo informacional, de sua estrutura física e de pessoal, tornar possível o contato do usuário com a informação, contribuindo para o desenvolvimento de competências de leitura e produção escrita, coadjuvantes da construção do conhecimento. (GOMES, 2008a).

Entre as várias concepções acerca da mediação da informação, no campo da Ciência da Informação, a que se apresenta mais largamente utilizada foi concebida por Almeida Júnior (2015, p. 25), e consiste em:

> Toda ação de interferência – realizada em um 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.

A mediação da informação envolve todo o fazer do profissional bibliotecário, pois ela está intrínseca às atividades de seleção, aquisição e processamento técnico, consideradas atividades meio da biblioteca, como também às ações de disseminação da informação, treinamentos de usuários e serviços diversos do setor de referência, nomeados de atividades-fim.

Nesse cenário, composto por dispositivos de informação variados, já não é possível a manutenção de práticas de mediação sem a devida adequação ao momento histórico e social, pois os usuários não são os mesmos de algumas décadas atrás, pelo contrário, são denominados nativos digitais por fazerem parte de uma geração de indivíduos que, segundo Zimerman (2012), têm acesso a computadores e tecnologia digital desde o nascimento, e que dominam o manuseio de diversas ferramentas da *web*, leem, escrevem, criam e pesquisam por meio de suportes em formato digital. Tudo isso leva a seguinte questão: que espécie de mediação está a surgir quando nos deparamos com uma realidade que não é só real e palpável, mas, também virtual?

Nos últimos anos as tecnologias têm se multiplicado e modificado vertiginosamente, sendo uma delas o livro eletrônico, que surge com traços de uma nova mídia, capaz de alterar modos de registro, de distribuição, de leitura, assim como, as formas de relacionamento entre processos e indivíduos neles envolvidos, constituindo-se como um novo dispositivo de mediação da informação.

O livro eletrônico demanda práticas mediadoras próprias para o desenvolvimento de habilidades e competências concernentes a sua materialidade enquanto objeto, pois apesar de convivermos há alguns anos com as TIC, e estas já estarem inseridas em contextos variados, inclusive da educação, não se pode vislumbrar, como observa Pieruccini (2007, p. 2), que a "[...] construção do conhecimento ocorra natural e espontaneamente, sem implicar aprendizagens complexas e múltiplas para que se realize". E, como afirma Sorj (2008, p. 62, tradução nossa), o acesso às mídias não assegura por si só o uso potencial das mesmas, dado que "[...] a capacidade intelectual e profissional de cada usuário para usufruir ao máximo de cada uma das tecnologias de comunicação e informação é tão importante quanto o próprio acesso".

Desta forma, há que se pensar a mediação da informação na contemporaneidade em consonância com a abrangência das tecnologias digitais, pois agora não é somente a busca

significativa pela informação que está em questão, mas também o domínio e uso desses dispositivos para se alcançar uma nova ordem histórica, de concepções, modos e recursos de configuração da sociedade e da informação. (PIERUCCINI, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O caminho da pesquisa deve ser trilhado com segurança e para tal, deve-se adotar métodos seguros, refletidos a partir do problema, da hipótese e dos objetivos traçados em uma pesquisa científica. Segundo Marconi e Lakatos, (2007, p. 83) "[...] o método é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimento válido e verdadeiro - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista".

Nesse sentido, buscou-se a definição do problema desta pesquisa, que consistiu no questionamento de se a disponibilização de livros eletrônicos à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA tem resultado em uso efetivo desse material. A partir da análise da problemática do livro eletrônico no contexto das bibliotecas universitárias formulou-se o objetivo geral da pesquisa que consistiu em verificar se a disponibilização de livros eletrônicos à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA tem resultado em uso efetivo desse material. Entre os objetivos específicos, para o alcance do objetivo geral, nessa comunicação serão apresentados e analisados os resultados derivados da seguinte busca: verificar a existência de ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos.

Esta pesquisa teve por universo de investigação os discentes de graduação da área de saúde da UFBA, os docentes relacionados aos cursos dessa área, os bibliotecários atuantes na Biblioteca Universitária de Saúde, a superintendente do SIBI/UFBA responsável pela gestão das atividades do sistema no período da compra e disponibilização dos livros eletrônicos à comunidade UFBA, assim como o servidor técnico-administrativo responsável pelos processos de compras de livros no SIBI/UFBA. Assim, para essa comunicação, focalizar-se-á nos resultados do segundo grupo da amostra, os profissionais que atuam na Biblioteca Universitária.

Para coleta de dados foi desenvolvido um roteiro de entrevista, que auxiliou na identificação da percepção das bibliotecárias, que atuam na Biblioteca Universitária de Saúde, a respeito do livro eletrônico e das ações mediadoras por elas praticadas a fim de tornar o livro

eletrônico conhecido e utilizado pela comunidade acadêmica da UFBA. Sendo a etapa de coleta de dados realizada no período de 12 de novembro de 2014 a 12 de março de 2015.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos na etapa de coleta de dados junto à amostra selecionada dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Universitária de Saúde. Antes de apresentar os resultados que foram obtidos para atender ao objetivo referente à existência de ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos, sentiu-se a necessidade de apresentar as informações obtidas quanto à incorporação dos livros eletrônicos e a possível influência sobre as ações desenvolvidas pelos bibliotecários.

4.1 O LIVRO ELETRÔNICO E A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE SAÚDE DA UFBA

O Sistema de Bibliotecas da UFBA foi criado através da Resolução do Conselho Universitário n. 03, de 08.06.2009. O SIBI é um órgão estruturante que tem por missão promover e disseminar o acesso à informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFBA. Ele é constituído por um conselho deliberativo, uma superintendência e um conjunto de 22 bibliotecas segmentadas em áreas do conhecimento: área I (ciências físicas, químicas, matemática e tecnologias); área II (ciências biológicas e profissões da saúde); área III (filosofia e ciências humanas); área IV (letras); área V (artes). Além das bibliotecas classificadas nas referidas áreas do conhecimento, o SIBI/UFBA também engloba bibliotecas especiais e universitárias, sendo estas últimas, a Biblioteca Isaías Alves - Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas; Biblioteca Bernadete Sinay Neves - Escola Politécnica; Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa e Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho. (UNIVERSIDADE..., 2009).

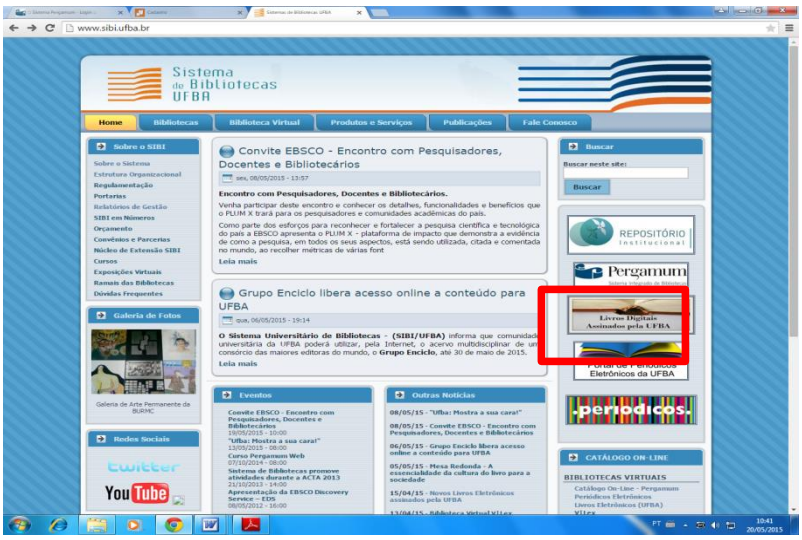
Entre as bibliotecas universitárias enumeradas, uma recebe destaque que é a Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho (BUS), por ser a mais nova dentre o grupo de bibliotecas. Inaugurada em 30 de julho de 2010, foi construída no reitorado do Prof. Naomar Monteiro de Almeida Filho e é constituída por meio da unificação de sete acervos setoriais da área de saúde, a saber: da Escola de Enfermagem, Escola de Nutrição, Instituto de Ciências da Saúde (ICS), Instituto de Saúde Coletiva (ISC), Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos (HUPES), Faculdade de Odontologia e Faculdade de Medicina.

A BUS é uma biblioteca com instalações, mobiliário e espaços modernos que foi projetada sob a ótica da centralização de acervos por área do conhecimento. Esta biblioteca apresenta uma estrutura de grande porte pelo volume, representatividade do seu acervo e atendimento a um público especializado na UFBA, a comunidade da área de saúde. A BUS é a segunda biblioteca universitária a oferecer o serviço de referência aos seus usuários e entre os serviços ofertados por este setor destacam-se: o treinamento de usuários em grupo, orientação individual no portal de periódicos CAPES e outras bases de dados, orientação de alunos ingressantes na utilização da biblioteca, realização de levantamento bibliográfico entre outros.

Desde a sua inauguração, a BUS disponibiliza aos seus usuários os livros eletrônicos da área de saúde. Esses livros passaram a fazer parte do acervo da BUS através de uma iniciativa do SIBI/UFBA de incorporar novas tecnologias a sua estrutura e acervo, cumprindo assim, uma de suas diversas atribuições, que consiste em realizar a aquisição de materiais bibliográficos em todas as modalidades de suportes, por meio de recursos próprios, da Universidade ou captados através de convênios e de outras fontes, definindo políticas de desenvolvimento das coleções que compõem o acervo do SIBI/UFBA.

Inicialmente, o *link* de acesso aos livros eletrônicos da área de saúde foi disponibilizado na *homepage* do SIBI, no sítio <www.sibi.ufba.br>, no qual, além destes livros, há o acesso para: o Catálogo *online* da UFBA, na plataforma Pergamum, o Repositório Institucional (RI), Portal de Periódicos Eletrônicos da UFBA, Portal de Periódicos da CAPES e dispositivos de comunicação como o “Fale conosco” e o Twitter. (Figura 1).

Figura 1
Sistema de Bibliotecas da UFBA



Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (2015).

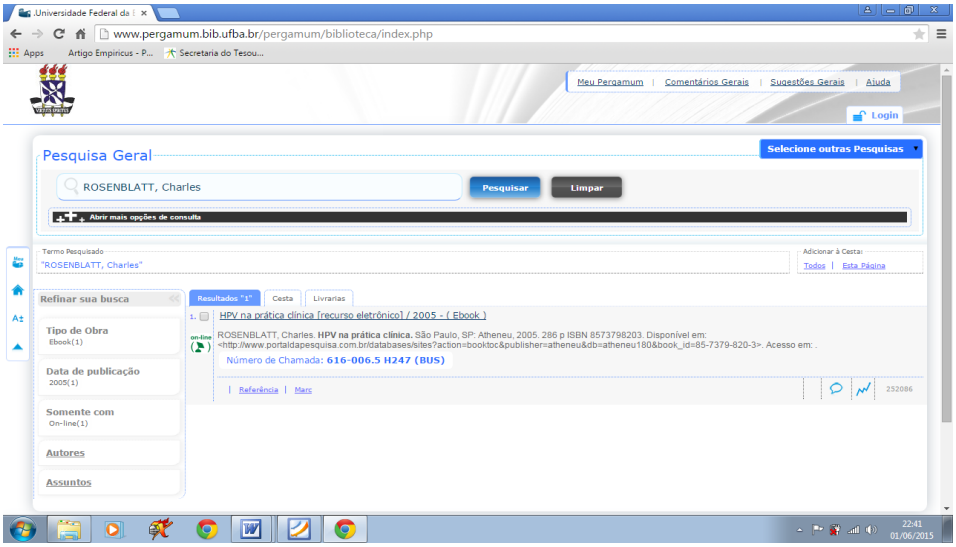
Conforme se pode observar na Figura 1, na *homepage* do SIBI/UFBA há o *link* “Livros digitais assinados pela UFBA”. Através deste *link*, o usuário é remetido para a *homepage* da Dot.Lib, distribuidor de conteúdo *online* científico e acadêmico de várias editoras nacionais e internacionais, plataforma a partir da qual se realiza o acesso aos livros eletrônicos da Universidade Federal da Bahia, conforme demonstra a Figura 2.

Figura 2
Plataforma *Dot.Lib*

Fonte: PLATAFORMA *Dot.Lib*UFBA (2015).

Entretanto, além do acesso aos livros eletrônicos se realizar a partir da *homepage* do SIBI/UFBA, também passou a integrar, desde o final do segundo semestre de 2014, o Catálogo *online* da UFBA, na plataforma Pergamum, conforme pode ser verificado na Figura 3. A incorporação da representação descritiva e temática dos livros eletrônicos no Catálogo *online* da UFBA é muito importante, pois facilitou o acesso aos livros por parte dos usuários, visto que o processo de busca ao acervo bibliográfico institucional é a primeira ação praticada pelo usuário quando necessita realizar uma pesquisa bibliográfica.

Figura 3
Acesso aos livros eletrônicos a partir do Catálogo *on-line* da UFBA



Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (2015).

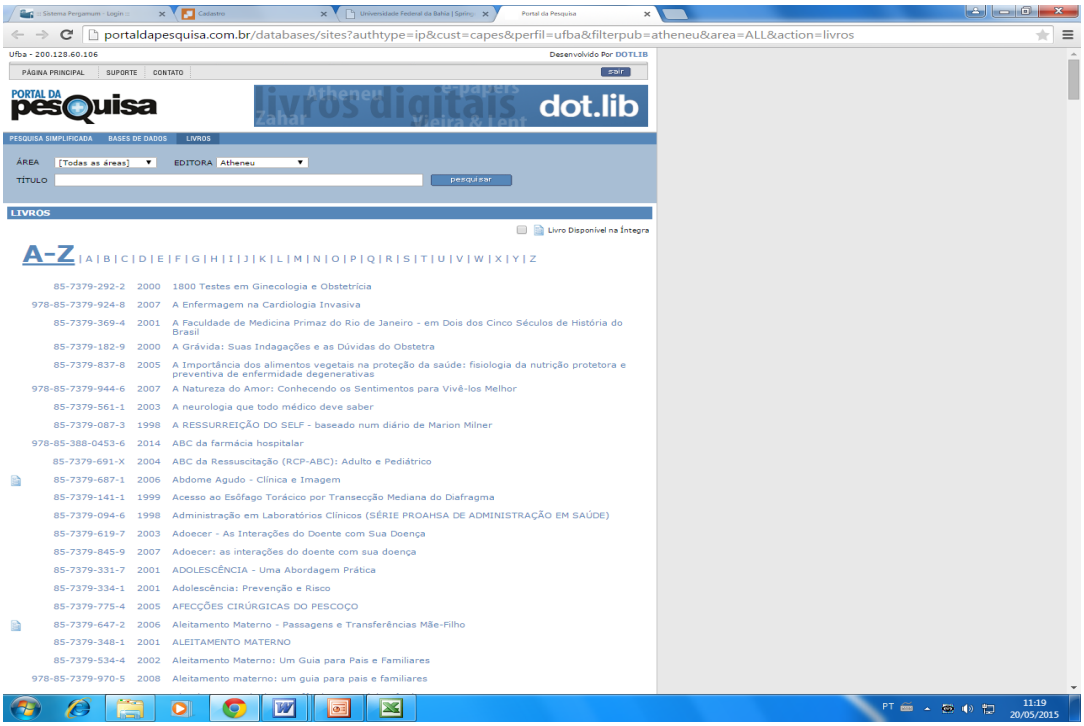
A primeira iniciativa de compra de livros eletrônicos do SIBI/UFBA ocorreu em 2009, quando foram selecionados 42 títulos distribuídos entre os 14 cursos da área de saúde existentes na UFBA. Porém, essa distribuição não ocorreu de forma homogênea e muitos desses títulos não foram adquiridos visando contemplar as bibliografias básicas e/ou complementares dos cursos, embora alguns desses títulos existirem na modalidade impressa no acervo da BUS.

A coleção apresenta como característica livros eletrônicos em português e em formato PDF. A modalidade de aquisição adotada foi a do acesso perpétuo ao conteúdo dos livros. Neste caso, o acesso às coleções digitais pode ser realizado pelos usuários remotamente, mediante configuração do *Virtual Private Network* (VPN), ou acessando a coleção por meio de computadores conectados à rede UFBA, não havendo limites de impressão ou *downloads*.

Na Figura 3, é possível observar a tela principal de acesso aos livros eletrônicos da UFBA através da plataforma *Dot.Lib*. Nesta tela, o usuário seleciona a editora desejada, no caso a Atheneu, e logo após será direcionado para uma tela na qual visualizará a relação dos títulos de livros eletrônicos disponíveis em ordem alfabética, conforme se visualiza na Figura 4. Destaca-se que, apenas os títulos que apresentam um ícone com a aparência de “folha” ao lado do número do ISBN que dispõem do acesso completo ao conteúdo das obras, os demais estão disponíveis pela editora a título de demonstração. Caso o usuário saiba o título do livro, poderá clicar diretamente na letra correspondente à inicial do título ou realizar a busca por área, editora e título.

No entanto, o usuário não tem a possibilidade de busca por assunto, nem por autor, o que indica um limite de identificação desse tipo de material e, assim, não há uma indicação prévia sobre a existência e a pertinência dos títulos de livros eletrônicos quanto aos objetivos de pesquisa do usuário.

Figura 4
Plataforma *Dot.Lib* de acesso aos livros eletrônicos da UFBA



Fonte: PLATAFORMA *Dot.Lib*UFBA (2015).

Uma vez que, o usuário selecione um título entre os disponíveis, obterá informações sobre a autoria, ano, número de páginas, ISBN e visualizará a capa do livro e a divisão dos capítulos. Informações adicionais, normalmente dispostas na folha de rosto e demais páginas pré-textuais só são visíveis ao usuário quando este clica no subitem “sumário da obra”. O acesso ao conteúdo do livro é feito capítulo a capítulo, o que gera uma fragmentação do texto, podendo levar o usuário a fazer o *download* apenas dos capítulos que forem de seu interesse ou que foram indicados pelo docente.

A disponibilização de livros eletrônicos à comunidade da UFBA passou a ocorrer a partir de 2010, com o objetivo de despertar a atenção dos discentes e docentes para esse formato de livro, que vem sendo incorporado aos acervos de suas bibliotecas.

Contudo, a adoção do livro eletrônico como novo dispositivo da informação demanda

uma nova dinâmica dos serviços bibliotecários que façam com que este dispositivo seja acessado e utilizado pela comunidade acadêmica da UFBA. A formação e desenvolvimento dos acervos das bibliotecas universitárias ocorrem visando, prioritariamente, atender às necessidades dos cursos de graduação, o que indica que o processo de seleção das fontes informacionais deva ser realizado buscando-se atender a este objetivo. Desta forma, a aquisição de livros eletrônicos deverá ocorrer com este propósito, e não somente para acompanhar a evolução dos dispositivos da informação.

4.2 O BIBLIOTECÁRIO E O SEU PAPEL NO USO DOS DISPOSITIVOS DE INFORMAÇÃO DIGITAL

O processo de mediação da informação realizada pelo profissional bibliotecário é de suma importância para que ocorra o acesso, uso e apropriação da informação pelos sujeitos, visto que o bibliotecário não é somente o intermediador entre o conteúdo informacional e o usuário, mas ele é o comunicador, o gestor da informação, é ele quem analisa os conteúdos, possibilitando sua posterior recuperação e que tem a responsabilidade quanto ao desenvolvimento de ações mediadoras voltadas ao acesso e uso da informação.

Nesse sentido, buscou-se verificar a existência de ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos. Para tanto, foram entrevistadas as bibliotecárias do Setor de Referência da Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho, visto que são essas profissionais que desenvolvem as ações buscando o cumprimento das políticas institucionais determinadas pelo SIBI/UFBA no que se refere à área de saúde.

Para alcançar este objetivo foi indagado às profissionais bibliotecárias se a Biblioteca Universitária de Saúde já desenvolveu alguma ação mediadora para estimular o uso do livro eletrônico pelos discentes e docentes da UFBA. Em resposta, essas profissionais foram afirmativas, informando que essas ações consistem na realização de treinamentos de usuários, quando estes são solicitados pelos docentes. Nesses treinamentos, o bibliotecário apresenta a Biblioteca Universitária de Saúde, seus serviços e produtos, o Portal de Periódicos da CAPES, as bases de dados nacionais e estrangeiras da área de saúde, os livros eletrônicos disponíveis nesse portal, assim como, os que fazem parte do acervo da área de saúde da UFBA, demonstrando para o estudante como ele pode efetuar a busca e ter acesso a esse dispositivo de informação.

Os treinamentos de usuários são realizados pelas bibliotecas da UFBA e fazem parte da política de formação de usuário do SIBI, que tem por objetivo desenvolver ações de mediação da

informação junto à comunidade de suas bibliotecas. Conforme os depoimentos das bibliotecárias, esses treinamentos, inicialmente, eram oferecidos centralizadamente pela Biblioteca Central Reitor Macedo Costa. Mas, à medida que cresceu a demanda por parte dos usuários, como também, ao tempo em que foi se configurando a estrutura do SIBI em bibliotecas universitárias por área do conhecimento, como é o caso da Biblioteca Universitária de Saúde, esses treinamentos passaram a ser descentralizados, com cada biblioteca assumindo a responsabilidade quanto à promoção dessas ações mediadoras. Assim, entre as atividades realizadas pelas bibliotecárias da BUS, a que obteve maior ênfase quanto ao estabelecimento de contato direto com o discente, foi o treinamento de usuários prestado por elas, porém estas são insuficientes para promover no sujeito o desenvolvimento de competências em informação e integrar a biblioteca universitária no processo de construção do conhecimento científico, conforme destaca Silva (2009).

Buscando obter mais informações sobre as ações mediadoras desenvolvidas pelas bibliotecárias da BUS no que diz respeito aos livros eletrônicos, foi solicitado a elas que relatassem se já haviam desenvolvido alguma ação mediadora voltada ao estímulo do uso do livro eletrônico. Em resposta, as bibliotecárias informaram que entre as ações praticadas por elas, está a divulgação de materiais informativos que recebem por e-mail de algumas editoras, no qual são veiculadas informações sobre *e-books*, treinamentos em bases de dados e outras informações que acreditam ser de interesse do usuário. Essa divulgação é realizada a partir de cartazes que as bibliotecárias confeccionam e expõem na biblioteca, como também, através do envio de *e-mails* para a comunidade da UFBA, conforme depoimento dessas bibliotecárias:

> Nossa intenção é que o usuário do ensino superior tenha, além do treinamento, alguma ação de marketing, um cartaz, uma divulgação, principalmente quando tem divulgações das editoras, quando estas mandam pra gente informações sobre a disponibilização de *e-books.* Nessa situação nós colocamos cartazes, além de mandar e-mail. (Bibliotecária 1).

> Todas as vezes que eu atendo um usuário não só na sala de aula, em treinamento, como individualmente, eu sempre estou incentivando os estudantes, pois eu percebi [...] eles, às vezes, esquecem dessa questão do livro eletrônico, e com o tempo eu vim percebendo que o livro está lá, mas não o utilizam. (Bibliotecária 2).

Percebe-se no depoimento das bibliotecárias que, além das ações que estas empreendem na tentativa de divulgar informações relativas aos livros eletrônicos, há uma

menção ao uso reduzido dos livros eletrônicos da área de saúde da UFBA, conforme o depoimento da Bibliotecária 2, o que confirma que a frequência de uso deste material é reduzida.

As iniciativas relatadas pelas bibliotecárias são identificadas por elas como uma função própria do fazer bibliotecário, um papel a ser desempenhado no cotidiano de suas atividades como ressalta a Bibliotecária 1:

> Eu acho que o sentido de trabalhar diretamente com o usuário é divulgar os produtos e serviços, não somente nos treinamentos, mas em ações pontuais que venham a estimular o estudante de ensino superior a ter autonomia. Ele tem acesso, ele tem uma mediação direta ali a partir daquele cartaz, ele pode acessar ou não. Está ao alcance das mãos a informação se ele precisar fazer uso. (Bibliotecária 1).

Individualmente, as bibliotecárias da BUS assumem a tarefa de promover ações mediadoras voltadas para a divulgação dos livros eletrônicos e de outros dispositivos de informação, porém não são ações que foram planejadas de modo sistêmico e que tiveram o seu resultado avaliado e, posteriormente, relatado oficialmente ao SIBI/UFBA. Pelo contrário, o SIBI desconhece essas práticas das bibliotecárias da BUS, com exceção de uma das ações promovidas em período não especificado, no qual ocorreu o envio de cópia de cartazes ao SIBI para que se efetivasse o registro da atividade desenvolvida pelas bibliotecárias, porém esta ação foi pontual.

Como se pode verificar, são limitadas as ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos, se reduzindo a exposição de cartazes, informações pontuais em treinamentos de usuários e abordagens espontâneas em orientações dadas diretamente aos usuários. Portanto, ainda há um longo caminho a ser trilhado para que esse tipo de livro seja conhecido e utilizado pela comunidade acadêmica da UFBA. Entretanto, para que essa iniciativa de introdução de uso dos livros eletrônicos na comunidade acadêmica da UFBA alcance êxito, ou outras que se pretenda empreender, é necessário que sejam discutidas e estabelecidas políticas institucionais voltadas ao desenvolvimento dessa relação, associada ao planejamento, implantação e avaliação permanente e sistemática das atividades e ações mediadoras voltadas à divulgação e uso dos diversos dispositivos de informação existentes no acervo, além da realização de práticas de mediação das bibliotecas da UFBA junto aos docentes para ampliar a interlocução com eles, facilitando ações conjuntas, capazes de criar esta nova cultura.

Como visto, as ações realizadas pelas bibliotecárias do Setor de Referência da BUS estão longe de alcançar o cumprimento da missão da biblioteca universitária, pois como observa

Targino (2010) não basta que a instituição tenha boas condições de funcionamento, instalações físicas confortáveis, equipamentos, armazene grandes acervos e até mesmo mantenha conexão com a internet à disposição dos usuários, se os serviços que oferece estão distantes da ação cultural no sentido estrito do termo, em que o bibliotecário e o público são atores e agentes sociais nas ações empreendidas por eles, dentro e além do espaço da biblioteca.

A mediação da informação necessita ser uma ação planejada pela biblioteca, visto que nenhuma atividade deve ser realizada sem que seja pensado como os usuários buscam informação, qual o perfil desses usuários, quais as facilidades e dificuldades que eles identificam ao realizar uma pesquisa bibliográfica, ao utilizar o livro eletrônico, ou seja, ao estabelecer estratégias que venham minimizar as suas dificuldades, maximizando as facilidades que eles visualizam. Isso implica em conhecimento das necessidades e comportamento informacional dos sujeitos e das variáveis que intervêm no processo de busca informacional.

Enquanto ação planejada, a mediação da informação tem de ser concebida e desenvolvida tanto no plano implícito quanto no plano explícito. Nesse trabalho, constatou-se deficiências no processo de mediação da informação aplicadas ao uso do dispositivo livro eletrônico nos dois planos. Ao analisar o processo de mediação implícita da informação, foi verificado que não se assegurou o cumprimento adequado dessa mediação, visto que a primeira etapa do processo, que constituiu na seleção dos títulos de livros eletrônicos, não foi realizada de forma planejada e articulada com a comunidade acadêmica, uma vez que não houve o levantamento das necessidades informacionais dos discentes e docentes, assim como não foi assegurada à participação desses últimos no processo de seleção, como revelou o depoimento da Superintendente do SIBI, quando a mesma fez a seguinte afirmação:

> A seleção [dos livros eletrônicos] foi da minha responsabilidade. Eu fechei essa compra sob a minha responsabilidade. Eu vi que ali tinham clássicos da literatura médica, clássicos da literatura da área de saúde e fechei a compra, mas eu não recebi respaldo de professores. (Superintendente do SIBI/UFBA).

Como se pode observar, a seleção dos livros eletrônicos da área de saúde foi realizada sob a estrita responsabilidade da Superintendente do SIBI no período. Ressalta-se, no entanto, que os critérios para seleção de documentos em formato eletrônico foram estabelecidos na Política de formação e desenvolvimento de coleções do Sistema de Bibliotecas da UFBA, publicada somente em agosto de 2010, período posterior à seleção, aquisição e disponibilização dos livros eletrônicos à comunidade acadêmica da UFBA.

A ausência de uma política de formação e desenvolvimento de coleções, reconhecida pela direção, não impediu a seleção do material bibliográfico pela UFBA, porém, sem esse instrumento respaldando e orientando as decisões relacionadas à coleção, sem atendimento aos interesses dos usuários, distanciou-se dos parâmetros e diretrizes referentes à formação de coleções de livros eletrônicos, conforme argumenta Magalhães (2013).

Após realizada a aquisição dos livros eletrônicos da área de saúde, estes permaneceram praticamente desconhecidos por mais de 4 anos (2010-2014) pela comunidade acadêmica da UFBA, pois nesse período ainda não havia sido realizada a representação descritiva e temática dos livros eletrônicos no seu Catálogo *online*, sendo o acesso a esses livros realizado apenas pela *homepage* do SIBI, que também é desconhecida pela comunidade acadêmica. Somente no final do ano de 2014, a representação descritiva e temática dos livros eletrônicos foi realizada no Catálogo *online* da UFBA, porém essa ação ainda é insuficiente, já que não repercutiu em aumento de uso da coleção.

Por outro lado, constatou-se que a mediação implícita da informação relativa aos livros eletrônicos da área de saúde não foi realizada adequadamente, o que ocasionou impacto direto no processo de mediação explícita da informação, já que uma decorre da outra. A mediação implícita subsidia a explícita.

Outro aspecto que parece não ter sido considerado pelo SIBI/UFBA é que a mediação explícita da informação exige um alto grau de interlocução entre o bibliotecário e o usuário, contato esse que deve ser amigável e prazeroso entre as partes. (SANTOS, 2012). Além disso, essa interlocução, conforme defende Gomes (2014), exige um entendimento por parte do bibliotecário de algumas dimensões, entre elas as dimensões éticas e estéticas que envolvem a mediação da informação.

Na dimensão ética é importante observar o papel que o bibliotecário tem enquanto facilitador do acesso às fontes informacionais, pois no seu exercício profissional ele lida com demandas oriundas dos sujeitos que podem causar desconforto relacionado a questões políticas, ideológicas, religiosas e morais e, nessa situação, o bibliotecário necessita ter consciência de que o seu fazer profissional não ocorre sem interferências, mas que elas devem ser minimizadas e, entendidas no sentido de possibilidade, clareza e consciência na atividade de mediação implícita e explícita da informação. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008; GOMES, 2014). Assim, seu trabalho de mediação da informação deve envolver todo o universo de necessidades informacionais e possibilidades de acesso e uso da informação, independentemente, inclusive, do suporte.

Numa ação mediadora explícita, como a que deveria ocorrer entre bibliotecárias e usuários da BUS, espera-se que a interlocução com os sujeitos seja acolhedora e estimuladora da cooperação, compartilhamento, trocas, com abertura a crítica e criatividade, tomando-se como referência as reflexões de Gomes (2014) quando esta autora assinala que na ocorrência desses momentos abre-se espaço para o diálogo, para a "beleza" da mediação da informação, que não se encontra em meros monólogos denominados de treinamento de usuários, mas se constitui em acolhimento e reconhecimento do usuário como sujeito participante do processo de mediação da informação, que para ocorrer demanda uma escuta e "percepção sensível" do bibliotecário quanto aos sentimentos e necessidades informacionais dos usuários.

É óbvio que no contexto da mediação implícita e explicita da informação existem códigos e linguagens que precisam ser considerados por quem realiza a mediação. Esses códigos precisam ser conhecidos e dominados pelos sujeitos da ação mediadora, que também estão inseridos no contexto dos novos meios de comunicação e informação.

O bibliotecário ao planejar ações mediadoras voltadas para o acesso e uso do livro eletrônico deve observar que esse dispositivo de informação demanda práticas mediadoras próprias para o desenvolvimento de habilidades e competências relativas a materialidade desse objeto, pois tanto o conteúdo é dialógico, visto que há uma facilidade de acesso e compartilhamento, quanto o uso dos recursos (computadores e internet) permite uma interação mais efetiva dos sujeitos com o livro eletrônico.

Assim, o bibliotecário, na prática da mediação da informação, precisa observar que a competência em informação, na atualidade, demanda o desenvolvimento do letramento digital, que segundo Barreto (2009) configura-se em duas esferas, primeiro em ter domínio dos dispositivos de acesso aos conteúdos digitais e em segundo, saber buscar, acessar e construir "coisas significativas" com esses conteúdos. Desta forma, deve-se pensar em um conjunto de ações interligadas, por meio das quais a biblioteca ofereça um repertório diversificado no seu acervo informacional (impresso, audiovisual e eletrônico), representando e organizando a informação com a observação da perspectiva do usuário, para que essa linguagem e esses códigos sejam facilmente compreendidos por eles, vinculando estas ações aos novos meios de comunicação e informação.

Nesse sentido, para que os bibliotecários da UFBA cumpram o seu papel de mediadores da informação, auxiliando no processo de incorporação dos livros eletrônicos do acervo da área de saúde ao ensino e aprendizagem é indispensável que seja construído um programa de

formação e desenvolvimento de habilidades e competência em informação por parte dos usuários, pois como observa Chartier (1998) o texto vive uma pluralidade de existências, a eletrônica é apenas uma delas e no contexto das TIC, as bibliotecas não perderam o seu sentido e função, elas continuam sendo centros do saber, mas que precisam despertar para o cumprimento de sua missão diante dessa nova dinâmica exigida pelo livro eletrônico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse trabalho observou-se a ocorrência de tentativas incipientes de ações mediadoras voltadas à promoção do acesso e uso do livro eletrônico da área de saúde do acervo da UFBA, promovidas pelas bibliotecárias do Setor de Referência da BUS. Essas ações, conforme indicou os depoimentos, referem-se aos treinamentos de usuários realizados no espaço da biblioteca aos discentes, orientação individual para a realização de pesquisa bibliográfica e demais demandas solicitadas pelos usuários.

Especificamente, quanto aos treinamentos de usuários, estes ocorrem somente quando surge uma demanda por parte do docente, quando ele procura os serviços de treinamento da BUS para atendimento de suas turmas. Ressalta-se que, a maioria dos docentes que solicita esse tipo de serviço é responsável pela disciplina de metodologia da pesquisa e, que por essa razão, busca introduzir os discentes ao ambiente da biblioteca, seus produtos, serviços e recursos.

Além dos treinamentos de usuários, ocorrem também orientações individuais aos usuários que se dirigem ao Setor de Referência da Biblioteca. Conforme informaram as bibliotecárias, nesses momentos em que o usuário está no espaço físico da biblioteca é que elas procuram fornecer informações sobre os livros eletrônicos e incentivar o acesso e uso desse dispositivo.

Outra prática informada pelas bibliotecárias entrevistadas relaciona-se a confecção de anúncios para chamar a atenção dos usuários da Biblioteca quanto à disponibilização de *e-books*. Essa prática, apesar de constituir uma iniciativa das bibliotecárias da BUS, é muito restrita em termo de ação de mediação da informação, pois, na maioria das vezes, os usuários das bibliotecas não dedicam atenção às informações que são dispostas nos murais. Assim, essa prática está muito distante do que se almeja como ação de mediação da informação.

Mesmo se tratando de uma ação espontânea, um anúncio, um cartaz ou um folheto tem a mera função de chamar a atenção, e, ainda assim, esse objetivo nem sempre é alcançado, pois

quando há um excesso de informação, há uma grande possibilidade do usuário não prestar atenção ao que é veiculado. Nestas situações, a informação captada acaba sendo zero, devido ao usuário buscar somente aquilo que é de seu interesse imediato.

Conclui-se, portanto, que a mera divulgação e disponibilização dos livros à comunidade de estudantes de graduação da área de saúde da UFBA não tem resultado em uso efetivo dessa coleção pela comunidade acadêmica**.** Nesse sentido, é indispensável que o SIBI crie mecanismos e estratégias eficazes para divulgar os livros eletrônicos, além de adotar estratégias para desenvolver competências em informação entre os usuários para que estes se sintam motivados em acessar e usar os livros eletrônicos de forma proficiente, assim como, os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. _____. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. dos; SILVA, R. J. (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN Editora, 2015. p. 9-32.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mediações digitais. **DataGramaZero:** Revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br /ago09/ Art_01.htm>. Acesso em: 13 jan. 2014.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador: conversações com Jean Lebrun. São Paulo: UNESP, 1998.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediações para a leitura na universidade: ações docentes e a da biblioteca. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008a. Disponível em: <http://www.ancib. org.br/media/dissertacao/2008.pdf>. Acesso em: 7 out. 2013.

_____. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. Disponível em: <http://www.uel. br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 27 maio 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2007.

PEIXOTO, Joana; CARVALHO, Rose Mary Almas de. Mediação pedagógica midiatizada pelas tecnologias. **Teoria e Prática da Educação**, v. 14, n. 1, p. 31-38, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://eduem.uem.br/ojs/index.php/TeorPratEduc/article/view/ 15671/8499>. Acesso em: 25 jul. 2014.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2014.

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, 2013.

SILVA, Lúcia Vera da. **Competências em informação dos estudantes de graduação para elaboração dos trabalhos acadêmicos**. 2009. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SORJ, B. **Information societies and digital divides**. Milão: Polimetrica, 2008. Disponível em: <http://www.bernardosorj.com.br/pdf/Information_Societies_and_Digital_Divides_ ebook.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2013.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do Século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645>. Acesso em: 25 set. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Conselho Universitário. **Resolução nº 3**, de 8 de agosto de 2009. Cria o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia e dá outras providências. Palácio da Reitoria, Salvador, BA, 8 jun. 2009. Disponível em: <http://www. sibi.ufba.br/sites/default/files/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20 Cria%C3%A7% C3% A3o%20do%20Sistema%20de%20Bibliotecas.pdf>. Acesso em: 20 set. 2014.

ZIMERMAN, Martin. Digital natives, searching behavior and the library. **New Library World**, v. 113, n. 3-4, p. 174-201, 2012. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/ pdfplus/10.1108/03074801211218552>. Acesso em: 7 abr. 2014.