

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO  
AMBIENTE VIRTUAL: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis  
em sites**

Henriette Ferreira Gomes\*  
Raquel do Rosário Santos\*\*

**RESUMO**

Estudo descritivo realizado por meio de um levantamento acerca das atividades descritas nos *sites* de 415 bibliotecas de universidades públicas federais brasileiras, identificando o potencial dessas atividades em termos da mediação para o uso da informação por seus usuários. A investigação se deu pelo exame dos *sites* dessas instituições. Como resultado observou-se uma subutilização do espaço virtual para mediação do uso da informação e da própria biblioteca, o qual poderia ser mais fortemente explorado, de maneira que atraísse a atenção de seus usuários. Frente aos resultados encontrados nessa fase da pesquisa, foi realizado um estudo piloto acerca do nível de aproveitamento do espaço virtual por 154 dessas bibliotecas como ambiente de comunicação entre o bibliotecário e o usuário. O levantamento realizado indicou que as bibliotecas das universidades visitadas apresentam-se de maneira tímida, disponibilizando poucas informações sobre suas atividades e serviços, trazendo, de modo mais recorrente, informações institucionais e básicas sobre seus acervos e serviços tradicionais, sem explorar as possibilidades de comunicação direta com seus usuários intensificando o processo de mediação.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Mediação da informação – Bibliotecas universitárias. Comunicação – Bibliotecas universitárias.

## 1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho é resultado de um primeiro momento da realização da pesquisa *Mediação para leitura e escrita nas atividades das bibliotecas das universidades públicas brasileiras*, quando se iniciou o levantamento para identificação das bibliotecas e suas informações no ambiente virtual.

Numa primeira etapa da pesquisa buscou-se identificar todas as bibliotecas das universidades federais brasileiras, coletando informações sobre elas através dos *sites* dessas instituições de ensino. Nesse processo constatou-se que a mediação também pode, de forma implícita, estar presente nesse contexto, quando, em seu *site*, a biblioteca universitária fornece aos seus usuários potenciais informações básicas que poderão orientá-los na solução de suas necessidades informacionais, haja vista que o espaço virtual pode desempenhar uma função

---

\* Profa. Adjunta e Coord. do PPGCI/UFBA. Coordenadora do Grupo de Pesquisa GEPEMCI. Doutora em Educação. henriettefgomes@gmail.com

\*\* Membro do Grupo de Pesquisa GEPEMCI. Bolsista PIBIC/Graduanda em Biblioteconomia do ICI/UFBA. quelrosario@yahoo.com.br

alternativa de estimular a aproximação entre o usuário, a biblioteca e as informações que ela dá acesso.

Avaliados os resultados obtidos na primeira etapa da pesquisa junto a 415 bibliotecas, quando se identificou o nível de informações acerca da estrutura organizacional dessas bibliotecas, considerou-se importante realizar um estudo piloto, em uma amostra de 154 bibliotecas selecionadas da amostra anterior. Nesse piloto buscou-se identificar o nível de aproveitamento do espaço virtual como ambiente de interlocução entre o bibliotecário e o usuário, explorando recursos como alertas sobre novas aquisições, listas de periódicos, registros sobre a área temática mais abrangida pelo acervo entre outros, assim como os canais de comunicação utilizados para interação direta com o usuário como o “fale conosco” e as listas ou grupos de discussão.

Como resultado deste levantamento, concluiu-se que essas bibliotecas poderiam divulgar mais intensamente suas ações, apresentar informações orientadoras do próprio uso da informação disponível em seus acervos, como também estabelecer a comunicação direta com seus usuários, fazendo uso de recursos e canais de comunicação disponíveis no ambiente virtual como o “fale conosco” e as listas e grupos de discussão. Portanto, o levantamento realizado indicou que as bibliotecas das universidades visitadas apresentam-se de maneira tímida, disponibilizando poucas informações sobre suas atividades e serviços, em especial sobre o potencial de utilização dessas informações em apoio a produção acadêmica, trazendo de modo mais recorrente informações básicas sobre seus acervos e serviços tradicionais.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Nessa pesquisa, a identificação da ação de mediar a informação no contexto das bibliotecas universitárias federais, parte do próprio conceito de mediação adotado a partir da definição estabelecida por Oswaldo Almeida Júnior de que a mediação da informação é

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

Faz-se necessário destacar a palavra *apropriação da informação*, por indicar que o ato da mediação está voltado a esse objetivo, e é com esse olhar, de atender a essa finalidade, que vem sendo analisado o contexto das bibliotecas das universidades federais sob o foco desta pesquisa. Busca-se compreender como vem se dando a interferência do profissional da informação para que se alcance satisfatoriamente o processo de apropriação da informação,

atendendo as necessidades informacionais, em todas as atividades desempenhadas pela biblioteca.

A mediação da informação pode se dar de duas maneiras: implícita e explicitamente. A mediação implícita se dá em atividades meio da biblioteca (seleção, aquisição, registro, catalogação, classificação, indexação), nas quais não há a presença do usuário, mas há a intenção de atender suas necessidades de informação e prover formas de apoio a esses usuários. Já a mediação explícita está relacionada às atividades fins, como as de disseminação seletiva da informação e do serviço de referência, nas quais há um alto grau de interação entre usuário e bibliotecário.

Tanto no primeiro quanto no segundo tipo de atividade há a presença da mediação da informação, ainda que não haja uma consciência clara sobre isso, já que o objetivo é atender as necessidades informacionais do usuário. Como chama atenção Almeida Júnior, a mediação da informação pode ser “[...] direta ou indiretamente, consciente ou inconsciente [...]” A participação do profissional da informação é fundamental no processo de mediação para que o usuário se aproprie da informação de que necessita, tanto nas atividades de representação e organização quanto nas de interação direta para facilitação do acesso e do uso da informação.

A mediação da informação dá-se pela necessidade informacional do usuário, e este processo é realizado por via da comunicação. Como Varela (2007, p. 39) reflete: “Toda relação e toda atividade humana pressupõem uma forma de comunicação”, o que permite inferir que a mediação da informação está intrinsecamente ligada a ação comunicativa.

A comunicação é um processo de compartilhamento, de colocar em comum os conhecimentos, pensamentos, opiniões, enfim ela permite a circulação das idéias e dos saberes entre os sujeitos. Nesse processo a interlocução se dá, permitindo que o exercício da crítica ocorra, gerando nesses sujeitos o desenvolvimento de um “olhar” mais crítico sobre o objeto da discussão. Como assinala Araújo (2008, p. 155) se trata de um “[...] processo de produção, circulação e apropriação de bens simbólicos.”

Ao se focalizar o contexto das bibliotecas universitárias, é imprescindível destacar que estas, enquanto detentoras de um papel importante para construção do conhecimento, devem estar atentas para a necessidade de realizar constantemente o processo de comunicação com seus usuários, de modo que possam “falar” a eles sobre o que se pôde conhecer a respeito de seus temas, o que foi publicado, o que existe em seus acervos e o que vem sendo pesquisado a respeito. Enfim, essas bibliotecas devem exercer a comunicação que dê visibilidade ao conhecimento produzido, para que a partir disso se realize o acesso e o uso da informação que registra esse conhecimento.

Como uma etapa inicial do processo de comunicação, a biblioteca deveria explorar o espaço virtual para expor suas informações institucionais, como também aquelas que descrevem seu acervo, seus produtos e serviços, incluindo aquelas atividades voltadas ao atendimento direto aos usuários, enfim, todas aquelas atividades que estariam ligadas ao fazer da biblioteca universitária. Desse modo, se estaria utilizando o espaço virtual como uma ferramenta que pode proporcionar e estimular o uso da biblioteca, promovendo a sua interlocução com o usuário.

Como destaca Marques (2008, p. 605), a Internet representa uma “[...] rede de transmissão, formando a maior e mais disseminada rede multiuso do planeta.”, o que aponta o potencial de comunicação que a biblioteca universitária dispõe por meio dela. Assim, a internet pode vir a ampliar o espaço de comunicação e interlocução da biblioteca com seus usuários.

Explorar o espaço de comunicação e interlocução assinala a urgência de se compreender que, por trabalhar com a informação, a biblioteca deve assumir a necessidade de ressignificar seu espaço como um espaço de diálogo.

No artigo *Acompanhamento das bibliotecas na internet*, Silva, Márdero e Claudio (1997) apresentaram a pesquisa realizada pelo IBICT em 1996, cujos resultados indicaram que estas ainda eram muito tímidas na utilização do espaço virtual, no qual disponibilizavam apenas informações institucionais, de maneira bastante sumarizada. Nesse mesmo artigo os autores apresentaram resultados de outra pesquisa desenvolvida em 1997 pela Secretaria Técnica do Grupo de Trabalho/ Bibliotecas Virtuais do Comitê Gestor Internet no Brasil, por meio da qual se identificou a existência de 190 bibliotecas brasileiras com *sites* na internet, sendo que destas, 142 apresentavam apenas informações institucionais.

Os endereços que oferecem apenas informações institucionais representam a maioria das bibliotecas brasileiras na internet. Muitos apresentam a história da biblioteca, descrevem o acervo, dão informações sobre o horário de funcionamento e produtos disponíveis. (SILVA; MÁRDERO; CLAUDIO, 1997, p. 12).

A partir desses resultados, buscou-se nesta pesquisa identificar possíveis alterações nesse cenário, especialmente por se acreditar que o espaço virtual revela-se como um ambiente propício a ações de mediação para o uso da biblioteca e das informações que esta disponibiliza, frente ao papel importante que a biblioteca deve desempenhar no âmbito da formação universitária.

A formação em nível superior implica na preparação dos sujeitos tanto para se graduarem em um campo profissional, que permita a atuação especializada no mercado de

trabalho decorrente do domínio do conhecimento científico desse campo, quanto para se tornarem aptos a análise crítica desse mesmo conhecimento pela via do exercício da pesquisa científica, capaz de promover inovações e/ou a construção de novos conhecimentos.

Conforme destacou Tálamo (2008, p. 28, destaque nosso), a partir do Iluminismo, duas formas ou estruturas passaram a serem utilizadas para se perpetuar a transmissão de idéias: “Uma estrutura teórica que contempla a constituição de um objeto e, sobretudo, institui o método para a distinção do verdadeiro e falso e uma **estrutura institucional que supõe a mediação de disciplinas para realização efetiva do ensino.**” Assim, percebe-se que o papel da universidade, como estrutura institucional, é o de produtora e disseminadora do conhecimento científico.

Neste contexto, a biblioteca universitária, como organismo integrante da universidade, deve subsidiar as atividades desenvolvidas pelo órgão maior ao qual ela pertence, a fim de atender as necessidades de informação e promover formas de apoio aos usuários, dando subsídios para que a missão da instituição a qual está vinculada seja alcançada.

Ao tratar da missão da biblioteca universitária percebe-se que esta necessita adotar um “olhar” crítico quanto as ações que são e que podem ser desenvolvidas no seu ambiente, capazes de propiciar uma interlocução entre ela e os usuários, enfim examinar o nível de mediação que já pratica, como também as ações que possam intensificar o fazer mediador da biblioteca.

Ao mesmo tempo, ações de caráter político e administrativo devem ser adotadas para a superação de barreiras de infra-estrutura material e humana que, em muitas situações, inibem uma ação mais pró-ativa da biblioteca. Em especial no caso brasileiro, as bibliotecas universitárias precisam adotar estratégias de redução dessas dificuldades, em razão do sucateamento da universidade pública no País, e de exploração mais intensa do ambiente virtual para favorecer o seu uso por parte da comunidade universitária.

O sucateamento da universidade pública no Brasil vem imprimindo uma situação de afastamento da biblioteca universitária de algumas de suas missões mais importantes que são a de provedora e disseminadora do conhecimento científico, como também de fomentadora das práticas subsidiárias da produção do conhecimento. Uma das funções da biblioteca é a de **favorecer o acesso à informação**, mas também de favorecer as práticas da leitura e a interação entre interlocutores para o estabelecimento do debate. (GOMES, 2008, p. 8, destaque nosso).

Conforme Gomes (2008), ao ingressar no mundo acadêmico, os estudantes enfrentam uma situação paradoxal de inserção no mundo da produção do conhecimento

científico e, ao mesmo tempo, de maior predominância da realização de atividades mais intensamente relacionadas ao ambiente da sala de aula, sem uma introdução mais intensa e dirigida no uso de outros ambientes informacionais como o da biblioteca.

Nesse sentido, torna-se relevante identificar as formas de aproximação com o usuário que essas bibliotecas vêm adotando, envolvendo o próprio uso do ambiente virtual, assim como as atividades atualmente desenvolvidas por elas que guardam uma relação com as práticas de leitura e escrita, de modo que se possa estudar um possível redimensionamento para que se alcance um nível de mediação mais adequado.

Assim, o objetivo desse mapeamento inicial foi o de levantar dados com relação à apresentação da estrutura organizacional das bibliotecas nos seus *sites*, como por exemplo, a identificação do seu nome, do bibliotecário responsável, *e-mail*, telefones, entre outras informações que possam permitir um trânsito mais confortável e seguro do usuário nesse ambiente, favorecendo, assim, o acesso à informação.

### **3 METODOLOGIA**

O primeiro procedimento realizado para o levantamento das bibliotecas das universidades federais foi o mapeamento das universidades federais, através de consulta ao *site* do Ministério da Educação (MEC), no qual constam informações das instituições de ensino superior (IES) por regiões. Em cada uma das universidades federais levantadas, identificou-se a quantidade de bibliotecas existentes. A partir desse dado, buscou-se localizar as informações quanto aos nomes das bibliotecas, endereços, se possuíam *sites* próprios, telefones, nome do bibliotecário responsável e, no caso de IES com várias bibliotecas, buscou-se verificar se estas estão organizadas em sistemas de bibliotecas, integrados por uma biblioteca central coordenadora do sistema e outras setoriais. Quando havia bibliotecas setoriais, passou-se ao levantamento dessas mesmas informações em relação a cada uma dessas bibliotecas.

Nos *sites* da IES, em alguns casos, a identificação do *link* da biblioteca se deu através do *link* de órgãos suplementares da universidade. Quando ainda não se localizava a página da biblioteca, procurou-se visitar outros *links* no próprio *site* da IES como: contatos, fale conosco, estrutura administrativa, quem é quem, e lista telefônica. Em alguns desses *links* encontram-se dados acerca das bibliotecas.

Ao localizar a página da biblioteca, passou-se à execução do segundo passo que foi a realização da leitura do histórico da biblioteca que, quando existe, oferece informações sobre a existência de bibliotecas setoriais e a quantidade destas, ou ainda se há apenas uma

biblioteca central. No *site* da biblioteca também foram visitados *links* como: bibliotecas (que constam informações sobre as bibliotecas setoriais no caso da existência de sistemas de bibliotecas), estrutura, contatos, quem somos. Através da visita e investigação desses links obteve-se informações para a alimentação da base de dados da pesquisa “*Mediação para leitura e escrita nas atividades das bibliotecas das universidades públicas brasileiras*”.

Posteriormente, os dados levantados foram analisados para que se pudesse identificar, por região do país, quantas bibliotecas de IES federais apresentam dados institucionais completos e incompletos. A partir desse mapeamento selecionou-se uma sub-amostra composta por 154 bibliotecas para a identificação dos recursos e canais de comunicação utilizados com o objetivo de se manter uma interlocução mais direta com os usuários.

#### 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse mapeamento, conforme apresenta a figura 1, foram encontradas, segundo o *site* do MEC, oito universidades federais na região norte, quatorze na região nordeste, dezenove na região sudeste, sete na região sul e cinco na região centro-oeste.



Figura 1 – Distribuição das IES federais por Regiões do Brasil

Para o total de 53 IES federais identificadas, existem 415 bibliotecas universitárias. Como se pode verificar na Tabela 1, as regiões que contam com o maior número de IES federais e de bibliotecas universitárias são as Regiões Sudeste (35,9% das IES e 36,9% das bibliotecas universitárias) e Nordeste (26,4% das IES e 25,8% das bibliotecas universitárias). A Região Centro-Oeste conta, em relação às outras regiões, com a menor quantidade de universidades (9,4%) conseqüentemente a menor quantidade de bibliotecas (2,0%).

Tabela 1- Distribuição das Bibliotecas Universitárias pelas IES Federais nas Regiões do Brasil

Regiões brasileiras	Universidades Federais Brasileiras		Bibliotecas de Universidades Federais	
	N	%	N	%
Norte	8	15,1	64	15,5
Nordeste	14	26,4	107	25,8
Sudeste	19	35,9	153	36,9
Sul	7	13,2	82	19,8
Centro-Oeste	5	9,4	9	2,0
<b>Totais</b>	<b>(53)</b>	<b>(100,0)</b>	<b>(415)</b>	<b>(100,0)</b>

Esses dados de 2008 indicam que a totalidade das bibliotecas das universidades federais (415) já possui *sites* apresentando informações sobre sua estrutura organizacional, o que demonstra um avanço em relação à situação identificada pelas pesquisas do IBICT (1996) e Secretaria Técnica do Grupo de Trabalho/ Bibliotecas Virtuais do Comitê Gestor Internet no Brasil (1997), citadas por Silva, Márdero e Claudio (1997).

Entretanto, conforme demonstra a Tabela 2, também se constatou que parte dessas bibliotecas universitárias apresenta dados incompletos em seus *sites*, sendo as Regiões Centro-Oeste e Nordeste as que apresentam maior quantidade de *sites* com informações incompletas. Na Região Centro-Oeste, das 9 bibliotecas existentes, 77,7% delas estão nesta situação, o mesmo observa-se com 71,0 % das 107 bibliotecas da Região Nordeste.

Por outro lado, as Regiões Norte e Sudeste são as que apresentam o menor percentual de bibliotecas que trazem informações institucionais incompletas em seus (Região Norte - 29,7% / Região Sudeste 32,0 %).

Tabela 2 - Distribuição Percentual do Nível de Informações Institucionais nos *Sites* das Bibliotecas das Universidades Federais

Regiões brasileiras	Bibliotecas de Universidades Federais				
	Número	Sites com Informações Institucionais			
		Completas	Incompletas		
		N	%	N	%
Norte	64	45	70,3	19	29,7
Nordeste	107	31	29,0	76	71,0
Sudeste	153	104	68,0	49	32,0
Sul	82	53	64,7	29	35,3
Centro-Oeste	9	2	22,2	7	77,7
<b>Totais</b>	<b>( 415)</b>	<b>(235)</b>	<b>(56,7)</b>	<b>(180)</b>	<b>(43,3)</b>

Os dados levantados nessa etapa indicam que, no que tange às ações que podem ser consideradas como de mediação indireta, conforme o conceito de Almeida Junior (2008), as

bibliotecas da Região Nordeste e Centro-Oeste são as que menos exploram o espaço virtual para mediar a aproximação do usuário potencial com a biblioteca, em um nível de maior conforto frente a disponibilização de informações básicas quanto ao seu endereço, horário de funcionamento, bibliotecário responsável a quem se dirigir, como também telefones e *e-mails* para contatos.

Embora essas informações sejam apenas de caráter institucional, elas auxiliam na identificação da biblioteca e seus contatos, de modo que o usuário possa planejar sua visita ao seu espaço físico para fazer uso do seu acervo e dos seus serviços. Mas, como se pode constatar na Tabela 2, tais informações não estão plenamente disponíveis em *sites* visitados neste mapeamento.

Deve-se ainda destacar que, em alguns desses *sites* visitados, as informações institucionais da biblioteca constam de forma bastante resumida, restringindo ainda mais as possibilidades de conhecimento da sua estrutura organizacional e da sua forma de funcionamento, limitando uma maior aproximação do usuário em potencial com esse ambiente de informação tão importante para o ensino-aprendizagem na universidade, como também para o desenvolvimento de pesquisas que gerem a produção de novos conhecimentos.

Em uma comparação entre este mapeamento e os anteriormente citados e realizados por Silva, Márdero e Claudio (1997), observou-se que as bibliotecas das universidades públicas federais mantêm o mesmo comportamento das bibliotecas brasileiras identificado naqueles estudos de se limitarem a realizar a apresentação de dados meramente institucionais em seus *sites*. Os resultados encontrados até o momento nesta pesquisa denotam a existência da continuidade desse comportamento.

Embora, em sua maioria, as bibliotecas das IES federais públicas, já possuam *sites*, o que indica a tendência de utilização do ambiente *web*, estas poderiam ter avançado na utilização do espaço virtual, explorando com maior eficiência esse ambiente para a realização de suas ações de mediação, ainda que indiretas ou implícitas, favorecendo mais ativamente a aproximação do usuário potencial com a informação.

Como ressalta Gomes (2008) em seu estudo sobre o papel da biblioteca universitária no ensino-aprendizagem e na mediação para o desenvolvimento da leitura e da produção escrita entre os estudantes de graduação, frente ao sucateamento da universidade pública no Brasil, torna-se necessária a adoção de estratégias de superação dessas dificuldades enfrentadas atualmente, estando entre essas estratégias a própria exploração mais intensa do espaço virtual para sua divulgação e interação com o usuário.

Desse modo, acredita-se que a biblioteca estaria assumindo uma postura mais pró-ativa no que tange as ações mediadoras do uso da informação e das práticas de leitura e produção escrita, entendendo-as como fundamentais na produção e disseminação do conhecimento científico, enfim, compreendendo-as como essenciais ao processo que Araújo (2008) assinala como de apropriação de bens simbólicos.

Frente aos resultados encontrados nessa fase da pesquisa, considerou-se importante realizar um estudo piloto sobre o nível de aproveitamento do espaço virtual por essas bibliotecas como ambiente de comunicação entre o bibliotecário e o usuário. Neste estudo, entende-se que, ao estabelecer um processo de comunicação fluida com seu público, a biblioteca estará atraindo os usuários potenciais para o seu espaço, aumentando assim o número de usuários reais que explorem seus recursos, acessando e se apropriando das informações de qualidade.

Para tanto, de cada uma das cinco regiões brasileiras foi identificada uma IES federal. O critério de seleção dessas IES foi o maior tempo de existência delas, que foi identificado por meio de seus próprios *sites*. A partir disso foram realizadas novas visitas aos *sites* de suas bibliotecas, com o objetivo de verificar quais os recursos e canais de comunicação com os usuários mais utilizados.

O primeiro procedimento foi o de identificar as informações quanto a forma de divulgação do acervo e as formas de comunicação direta com os usuários, mais utilizadas pela biblioteca. Os dados pertinentes ao acervo corresponderam aos canais por meio dos quais a biblioteca divulga o acervo e suas novas aquisições, como também as listas de periódicos.

Quanto à comunicação direta, foi objeto de análise a existência de canais como: fale conosco ou lista de discussão. Compreende-se aqui “fale conosco” como o ambiente no interior dos *sites* das bibliotecas que apresentam o convite a interlocução dos usuários com a biblioteca. Neste estudo piloto os *e-mails* não foram considerados em razão de que a forma de apresentação deles nos *sites* não caracteriza um convite a comunicação com o usuário, mas apenas integra o conjunto de informações institucionais dessas bibliotecas. As listas de discussão foram compreendidas como: *blogs*, grupos de discussão ou qualquer outro ambiente por meio do qual possa se dar um processo de interação entre usuários e bibliotecários.

Nesse piloto, conforme apresenta a Tabela 3, foram identificadas 154 bibliotecas universitárias federais, entre bibliotecas centrais e setoriais. Deste total, apenas 94 possuem *sites* que puderam ser analisados (61,0%). As regiões que contam com o maior número de *sites* disponíveis para acesso foram a Região Sul (34,0%) e a Região Sudeste (29,8%), sendo a Região Centro-Oeste (1,1%) a que possui menor quantidade de *sites* disponíveis,

conseqüentemente a menor quantidade de bibliotecas visitadas. Como se pode verificar nessa mesma tabela, 40 *sites* de bibliotecas setoriais não foram encontrados (26,0%), sendo apenas mencionado no *site* do sistema de bibliotecas seus respectivos nomes. Além disso, 20 *sites* de bibliotecas identificados encontram-se em construção ou “fora do ar” (13,0%), dentre estes, a maior parte referem-se a bibliotecas universitárias localizadas na Região Norte (65,0%).

Tabela 3 - Distribuição percentual das bibliotecas universitárias federais em relação à existência de *sites*

Regiões brasileiras	Sites encontrados		Sites não encontrados		Sites em construção/ fora do ar	
	N	%	N	%	N	%
Norte	17	18,1	5	12,5	13	65,0
Nordeste	16	17,0	14	35,0	3	15,0
Sudeste	28	29,8	15	37,5	2	10,0
Sul	32	34,0	2	5,0	2	10,0
Centro-oeste	1	1,1	4	10,0	0	0,0
<b>Totais parciais</b>	<b>(94)</b>	<b>(100,0)</b>	<b>(40)</b>	<b>(100,0)</b>	<b>(20)</b>	<b>(100,0)</b>
<b>Totais em %</b>	<b>(61,0)</b>		<b>(26,0)</b>		<b>(13,0)</b>	
<b>Total de casos</b>	<b>(154)</b>					

Os 94 *sites* de bibliotecas localizados foram analisados quanto aos recursos e canais de comunicação utilizados por estas bibliotecas para a interação direta com seus usuários no espaço virtual.

Examinando os dados apresentados na Tabela 4, percebe-se que dos 94 *sites* analisados, 8,5% não trazem informações sobre a área temática a qual se direciona o acervo da biblioteca, sendo esta uma informação necessária, pois indica para qual público a biblioteca poderá prestar os seus serviços. Percebe-se também na mesma tabela que apenas 27,7% disponibilizam informações sobre as novas aquisições e lista dos periódicos que integram o seu acervo, não divulgando seus novos produtos e deixando de estimular seus usuários a consultarem novas informações, que muitas vezes são adquiridas como resultados das sugestões advindas desses próprios usuários. Do mesmo modo, deixando de estimular os usuários em potencial a tornarem-se freqüentadores da biblioteca, explorando seus recursos informacionais.

Tabela 4 - Distribuição percentual dos recursos de comunicação utilizados para divulgação do acervo

Registro da área temática do acervo				Divulgação das novas aquisições				Lista de Periódicos			
Possui		Não possui		Possui		Não possui		Possui		Não possui	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
(86)	(91,5)	(8)	(8,5)	(26)	(27,7)	(68)	(72,3)	(25)	(26,6)	(69)	(73,4)

**Total de sites analisados: (94)**

Ao se analisar a distribuição percentual dos recursos de comunicação utilizados nos 94 *sites* identificados, verifica-se que 86 deles informam a área temática do acervo das bibliotecas (91,5%). Como se pode verificar na Tabela 5, as Regiões Sul (32,6%) e Sudeste (31,4%) possuem maiores percentuais relativos a esta informação.

Informações sobre as novas aquisições disponíveis nos *sites* também estão em maior percentual nas Regiões Sul (42,3%) e Sudeste (23,1%). Por outro lado, as Regiões Centro-Oeste (3,8%) e Nordeste (11,5%) são as que apresentam o menor percentual de bibliotecas que trazem informações sobre novas aquisições em seus acervos.

Tabela 5 - Distribuição percentual dos recursos de comunicação utilizados para divulgação do acervo das bibliotecas por região

Regiões brasileiras	Registro da área temática do acervo				Divulgação das novas aquisições				Lista de Periódicos			
	Possui		Não possui		Possui		Não possui		Possui		Não possui	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Norte	15	17,4	2	25,0	5	19,2	12	17,6	3	12,0	14	20,3
Nordeste	15	17,4	1	12,5	3	11,5	13	19,1	4	16,0	12	17,4
Sudeste	27	31,4	1	12,5	6	23,1	22	32,4	7	28,0	21	30,4
Sul	28	32,6	4	50,0	11	42,3	21	30,9	11	44,0	21	30,4
Centro-oeste	1	1,2	0	0,0	1	3,8	0	0,0	0	0,0	1	1,4
<b>Totais parciais</b>	<b>(86)</b>	<b>(100)</b>	<b>(8)</b>	<b>(100)</b>	<b>(26)</b>	<b>(100)</b>	<b>(68)</b>	<b>(100)</b>	<b>(25)</b>	<b>(100)</b>	<b>(69)</b>	<b>(100)</b>
<b>Total de sites analisados</b>	<b>(94)</b>											

Quanto a apresentação de listas de periódicos incorporados ao acervo da biblioteca, a Região Norte apresenta um percentual de 12% e a Região Nordeste 16%, resultado ainda pouco significativo comparado aos resultados referentes as demais Regiões, como se pode verificar na referida tabela.

No que diz respeito à comunicação direta entre a biblioteca e seus usuários, percebe-se a partir dos dados apresentados na Tabela 6, que apenas 21,3% dessas bibliotecas universitárias estão praticando uma atividade de interlocução direta com seus usuários através de canais como o “fale conosco” e somente 6,4% delas possuem listas ou grupos de discussão.

Tabela 6 - Distribuição percentual dos canais de comunicação direta utilizados

Fale conosco				Listas/ Grupos de discussão			
Possui		Não Possui		Possui		Não Possui	
N	%	N	%	N	%	N	%
(20)	(21,3)	(74)	(78,7)	(6)	(6,4)	(88)	(93,6)
<b>Total de sites analisados (94)</b>							

Assim, 78,7% delas não dispõem do canal de comunicação “fale conosco” e 93,6% não oferecem listas ou grupos de discussão para interação direta com seus usuários reais ou potenciais, embora seja evidente que estes mecanismos apresentam-se como aliados da biblioteca, tanto para o cumprimento do seu objetivo de suprir as necessidades informacionais dos seus usuários, alcançando maior visibilidade, quanto para a própria comunidade usuária que poderá, por meio desses canais de comunicação, interagir com a biblioteca, de forma mais ágil, experimentando uma sensação de maior conforto na obtenção de orientações para o uso dela. Desse modo, os usuários poderiam vencer as barreiras temporais e geográficas, para melhor explorar os benefícios desses serviços.

Na distribuição percentual quanto ao uso desses canais de comunicação por região, a Região Sudeste é a que mais os utiliza. Das 20 bibliotecas de universidades públicas federais que fazem uso do “fale conosco”, 12 delas (60,0%) estão localizadas na Região Sul e das 06 bibliotecas que oferecem listas ou grupos de discussão, 04 delas (66,7%) pertencem a esta mesma Região, conforme se verifica na Tabela 7.

Tabela 7 - Distribuição percentual dos canais de comunicação direta utilizados por regiões

Regiões brasileiras	Fale conosco				Listas/ Grupos de discussão			
	Possui		Não possui		Possui		Não possui	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Norte	2	10,0	15	20,3	0	0,0	17	19,3
Nordeste	2	10,0	14	18,9	1	16,7	15	17,0
Sudeste	3	15,0	25	33,8	1	16,7	27	30,7
Sul	12	60,0	20	27,0	4	66,7	28	31,8
Centro-oeste	1	5,0	0,0	0,0	0	0,0	1	1,1
<b>Totais parciais</b>	<b>(20)</b>	<b>(100)</b>	<b>(74)</b>	<b>(100)</b>	<b>(6)</b>	<b>(100)</b>	<b>(88)</b>	<b>(100)</b>
<b>Total de sites analisados</b>	<b>(94)</b>							

Os resultados apontados nas Tabelas 6 e 7, quando comparados aos identificados por Silva e Macedo (2001), que relatam os recursos de comunicação mais utilizados pelos usuários na Internet, destacando o **correio eletrônico** e o **www**, seguidos pelo **FTP** e das **listas de discussão**, permitem inferir que as bibliotecas universitárias federais têm assumido um comportamento muito tímido na utilização dos seus espaços virtuais, limitando a possibilidade de uma maior comunicação direta do usuário com a biblioteca nesse ambiente, vencendo a barreira do espaço e do tempo.

Quanto às informações institucionais, não foram apenas colhidas nos *sites* das bibliotecas setoriais, mas também a partir de consultas aos *sites* dos sistemas de bibliotecas, pois mesmo não tendo página própria, algumas bibliotecas setoriais disponibilizam estas informações no *site* do sistema de biblioteca ao qual pertence, o que resultou na identificação das informações institucionais referentes a um total de 154 bibliotecas.

Como se pode verificar na Tabela 8, as informações institucionais como *e-mail* e telefone encontram-se indicadas em um percentual superior a 90% dos casos analisados, sendo que o nome do bibliotecário responsável aparece em 76,0% dos *sites* das bibliotecas.

Tabela 8 - Distribuição percentual do nível de informações institucionais apresentado nos *sites* das bibliotecas das universidades federais

Bibliotecário				E-mail				Telefone			
Possui		Não possui		Possui		Não possui		Possui		Não possui	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
117	76,0	37	24,0	150	97,4	4	2,6	154	100	0	0,0
<b>Total de sites analisados: 154</b>											

Esse tipo de informação tem grande relevância na oferta de certo conforto ao usuário, pois em posse dela este saberá com quem se comunicar e quem poderá dar respostas objetivas às suas questões, orientando sua interação com a biblioteca na busca e no uso das informações identificadas, como também os canais de comunicação para realizar esse tipo de contato.

Por outro lado, dessas informações, a apresentada em menor escala é exatamente a referente ao(s) nome(s) do(s) bibliotecário(s), o que sugere certa ausência de clareza quanto a necessidade de se humanizar o contato com o usuário, apontando um interlocutor que poderá mediar a sua relação com a biblioteca e a informação.

Algumas dessas informações não estão plenamente disponíveis nos *sites* visitados neste mapeamento, destacando-se que, dentre as regiões analisadas, a Região Nordeste é a que

apresenta o maior percentual de não indicação do(s) nome(s) do(s) bibliotecário(s) (73,0%), como indica a Tabela 9.

Percebe-se que, com relação ao Nordeste, no contexto dos espaços virtuais há uma restrição quanto às possibilidades de conhecimento da estrutura organizacional da biblioteca, como também da sua forma de funcionamento, limitando, assim, uma maior aproximação do usuário em potencial com esse ambiente informacional.

Tabela 9 - Distribuição percentual do nível de informações institucionais das bibliotecas disponíveis nos sites das universidades federais por regiões

Regiões brasileiras	Bibliotecário				E-mail				Telefone			
	Possui		Não possui		Possui		Não possui		Possui		Não possui	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Norte	34	29,1	1	2,7	34	22,7	1	25,0	35	22,7	0	0,0
Nordeste	6	5,1	27	73,0	32	21,3	1	25,0	33	21,4	0	0,0
Sudeste	45	38,5	0	0,0	45	30,0	0	0,0	45	29,2	0	0,0
Sul	32	27,4	4	10,8	34	22,7	2	50,0	36	23,4	0	0,0
Centro-oeste	0	0,0	5	13,5	5	3,3	0	0,0	5	3,2	0	0,0
<b>Totais parciais</b>	<b>(117)</b>	<b>(100)</b>	<b>(37)</b>	<b>(100)</b>	<b>(150)</b>	<b>(100)</b>	<b>(4)</b>	<b>(100)</b>	<b>(154)</b>	<b>(100)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>(0,0)</b>
<b>Total geral</b>	<b>(154)</b>											

Em comparação aos dados apontados nas Tabelas 5 e 7, observando-se os apresentados na Tabela 9, pode-se afirmar que as bibliotecas se restringem a utilizar o espaço virtual mais intensamente na oferta das suas informações institucionais.

Os dados levantados nessa pesquisa indicam que, no que tange às ações que podem ser consideradas como de mediação indireta, conforme o conceito de Almeida Junior (2008), as bibliotecas têm explorado pouco o espaço virtual para mediar a aproximação do usuário potencial com a biblioteca, assim como na disponibilização de informações básicas quanto ao acervo e outras informações que podem eliminar dúvidas quanto ao uso das bibliotecas e das fontes de informação, a exemplo de mecanismos como os do “fale conosco” ou listas e grupos de discussão, enfim, canais de comunicação que possam proporcionar maior nível de conforto aos usuários na busca e uso da informação.

Este levantamento indica que as bibliotecas das universidades visitadas apresentam-se de maneira tímida, disponibilizando poucas informações sobre suas atividades e serviços, em especial utilizando pouco o espaço virtual em apoio à comunicação, trazendo de modo mais recorrente informações institucionais básicas.

Desta forma a comunicação entre usuários e bibliotecas apresenta-se de maneira deficiente, e a biblioteca universitária não cumpre bem um dos seus papéis mais importantes que, como destaca Gomes (2008), é o de favorecer mais ativamente a aproximação do usuário com a informação, realizando, assim, a sua contribuição para o cumprimento da missão da universidade que, como assinala Tálamo, historicamente é o de produtora e disseminadora do conhecimento científico.

Por meio de seus *sites*, essas bibliotecas poderiam divulgar mais intensamente suas atividades, apresentar informações orientadoras do próprio uso da informação disponível em seus acervos, como também manter um processo de comunicação mais ativo com seus usuários, entendendo que, para estabelecer uma interação e para que ocorra o agir do usuário na biblioteca e no uso da informação, é imprescindível o processo de comunicação, já que, como alertou Varela (2007), a comunicação sustenta todas as relações e atividades humanas.

Enfim, elas vêm subutilizando o espaço virtual no estabelecimento da comunicação com seus usuários, deixando de cumprir de maneira satisfatória sua missão de proporcionar o acesso à informação.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os dados levantados nessa pesquisa indicaram que, no que tange as ações que podem ser consideradas como de mediação, as bibliotecas vêm explorando pouco o espaço virtual para mediar a aproximação do usuário potencial com a biblioteca, reduzindo as possibilidades de ampliar o nível de conforto na sua interação com a biblioteca para acesso e uso de informações. Por meio dos recursos disponíveis no ambiente virtual como o “fale conosco” ou as listas de discussão, a biblioteca poderia oferecer informações, não apenas sobre seu acervo, mas também para eliminar dúvidas, prestar orientações e proporcionar um apoio mais direto ao usuário.

O cenário que se apresenta reproduz o que foi encontrado em pesquisas realizadas no final da década de 90, quando se verificou que as bibliotecas que contavam com *sites* na Internet se limitavam a apresentar informações de caráter institucional.

As bibliotecas das universidades visitadas relevaram um comportamento tímido, sem inovar suas atividades a partir das possibilidades oferecidas pelas tecnologias. Com uma exploração maior desses recursos e uma atitude mais pró-ativa estas poderiam, não apenas disponibilizar informações institucionais e sobre suas atividades e serviços, mas também implantar novas ações comunicativas como seus usuários.

A comunicação entre usuários e bibliotecas apresenta-se de maneira deficiente, e a biblioteca não cumpre bem um dos seus principais papéis que é o de favorecer mais ativamente a aproximação do usuário com a informação. Por meio de seus *sites*, essas bibliotecas poderiam divulgar mais intensamente suas atividades, apresentar informações orientadoras do próprio uso da informação disponível em seus acervos, como também manter um processo de comunicação mais ativo com seus usuários.

Estas ações de comunicação poderiam contribuir mais ativamente para o crescimento intelectual e para a formação de qualidade dos futuros quadros profissionais do País, criando espaços de interlocução que pudessem estimular o uso da biblioteca, tanto no ambiente virtual quanto presencialmente, intensificando uma interação que proporcione as condições para ações de mediação quanto ao uso de estratégias de leitura e de produção escrita, envolvendo atividades que introduzam as práticas da leitura de reconhecimento, seletiva e crítica que, efetivamente, permitam aos usuários a apropriação das informações acessadas.

**UNIVERSITY LIBRARIES AND INFORMATION MEDIATION IN THE VIRTUAL ENVIRONMENT: information, activities and communication resources available on websites**

**ABSTRACT**

It is a descriptive research realized by a survey concerning the described activities in the sites of 415 libraries of public universities federal brazilians, identifying the potential of these activities in terms of the mediation for the use of the information for its users. The strategy used on the investigation was the examination the sites of these institutions. The results obtained by the data collection showed that this libraries don't make intensive use of the virtual space for mediation of the use of the information and the proper library, which could more strong be explored, thus it attracted the attention of its users. Front to the results found in this phase of the research, was carried through a study pilot concerning the level of exploitation of the virtual space for 154 of these libraries as surrounding of communication between the librarian and the user. The carried through survey indicated that the libraries are presented in shy way, offering few information on its activities and services, bringing of more recurrent way institutional and basic information on its collections and traditional services, without exploring the possibilities of direct communication with its users intensifying the mediation process.

**Keywords:** University libraries. Mediation of information - University libraries. Communication - University libraries.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais ...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008.

ARAÚJO, Inesita Soares de. Entre o centro e a periferia: contextos, mediações e produção de sentidos. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 150- 166

GOMES, Henriette Ferreira. Mediações para a leitura na universidade: ações docentes e da biblioteca. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais ...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008.

MARQUES, Rodrigo Moreno. Políticas de informação e comunicação no Brasil: uma análise sob a ótica da razão jurídica. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 600- 617.

SILVA, José Fernando modesto da; MACEDO, Neusa dias de. **Internet – biblioteca – comunidade acadêmica**: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades (UNESP- Unicamp - USP). São Paulo: Universidade de São Paulo, [2001]. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/71.a.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.

SILVA, Luiz Antônio Gonçalves da; MÁRDERO, Miguel Ángel; CLAUDIO, Silvana. Acompanhamento das bibliotecas brasileiras na internet. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n.2,14 p. maio/ago.1997. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019651997000200016&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019651997000200016&script=sci_arttext&tlng=pt)

TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Interdisciplinaridade e significação na construção dos saberes. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro . **Anais ...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 125-135.

VARELA, Aínda. **Informação e autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.