

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM WEBSITES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS: Referencial teórico

MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS SITIOS WEB DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE BRASIL: Referencial teórico

Valéria Aparecida Moreira Novelli- vamnovelli@gmail.com
Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade, pela Universidade Federal de São Carlos, UFSCar.
Supervisor técnico na Biblioteca do Instituto de Química da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, UNESP

Wanda Aparecida Machado Hoffmann- wanda@nit.ufscar.br
Pós-Doutora em Prospecção de Informação tecnológica pela Universidade Federal de São Carlos, UFSCar
Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos, UFSCar

Luciana de Souza Gracioso- lugracioso@yahoo.com.br
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense, UFF
Docente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos, UFSCar

RESUMO

Introdução: As bibliotecas universitárias podem ampliar suas fronteiras, visualizar a possibilidade de inovar suas atividades a partir de uma maior utilização e exploração das TICs, especialmente da web.

Objetivo: Identificar e apresentar, a partir de referencial teórico, as possibilidades existentes de utilização das tecnologias da informação e comunicação e destacar o papel dos bibliotecários na mediação da informação para aliar o uso das novas tecnologias e o fator humano para a satisfação do usuário.

Metodologia: Pesquisa bibliográfica na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação, com ênfase nas abordagens: mediação da informação, websites, portais de bibliotecas, serviço de referência virtual.

Resultados: A aplicação da ideia e das tecnologias web 2.0 aos serviços e coleções das bibliotecas tem sido classificada como “Biblioteca 2.0”. A web mostra-se como um ambiente propício as ações mediadoras para o uso da biblioteca, dos recursos informacionais que ela disponibiliza, da necessidade de oferecer ao usuário do serviço

virtual a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional. Essas tecnologias apresentam um potencial para a otimização do oferecimento da prestação de serviços/produtos, a mediação da informação, a ampliação da satisfação dos usuários que não precisarão deslocar-se até a biblioteca para serem informados e receberem atendimento personalizado.

Conclusões: As conclusões revelam que as bibliotecas devem oferecer além de serviços locais, outros tipos de serviços que facilitem a vida do usuário, já que muitos recursos informacionais estão distribuídos e disponíveis em rede. O bibliotecário deve investir na sua função de mediador da informação, buscando o diálogo presencial e/ou virtual com o usuário que marcará a qualidade dos serviços/produtos disponibilizados pela biblioteca.

Palavras-chave: Mediação da informação. Bibliotecas universitárias. Websites. Tecnologias da informação e da comunicação.

1 INTRODUÇÃO

Em trabalho de pesquisa recente, Gomes e Santos (2009, p. 1) observaram existir uma subutilização da internet “[...] 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.” Esta colocação motivou o questionamento de como a web poderia ser utilizada pelas bibliotecas universitárias para inovar suas atividades de forma a facilitar a mediação da informação.

O estudo dessa temática foi baseado em pesquisa na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação, com ênfase nas abordagens: mediação da informação, websites, portais de bibliotecas, serviço de referência virtual. Com os objetivos de identificar e apresentar as possibilidades existentes de utilização das tecnologias da informação e comunicação (TICs), especialmente a Web, como ferramentas para ações de mediação do uso da biblioteca universitária, de seus recursos informacionais, a sua importância, as dificuldades para sua aplicabilidade; destacar o papel dos bibliotecários na mediação da informação para aliar o uso das novas tecnologias e o fator humano para a satisfação do usuário.

1.1 As bibliotecas universitárias e as tecnologias da informação e da comunicação

As bibliotecas universitárias são consideradas um dos pilares da vida acadêmica, tendo como principal função “[...] subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de

extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos informacionais seletivos, diversificados e organizados.” (SILVEIRA, 2009, p. 127).

Através dos séculos, de acordo com Cunha (2000), as bibliotecas tem sido o ponto focal da universidade, com suas coleções impressas preservando o conhecimento da civilização. Atualmente o conhecimento está disponível sob variadas formas: texto, gráfico, som, algoritmo, simulação de realidade virtual, distribuído nas redes computacionais, representado digitalmente, acessível a um público maior, além da academia.

O conhecimento nas universidades materializa-se através de livros, dissertações, teses, artigos de periódicos, patentes, outros documentos produzidos pelos seus docentes, alunos, pesquisadores. As bibliotecas contribuem também para a construção do conhecimento ao prover acesso, dinamizar, socializar, divulgar essa produção e também disponibilizar instrumentos que facilitem o acesso, o uso da informação nas diversas áreas do conhecimento humano.

O avanço e a incorporação das TICs, principalmente da internet nas atividades das bibliotecas contribuem para a migração da filosofia de posse da informação para a filosofia do acesso, do uso da informação (LOPES; SILVA, 2006).

Nesse contexto, conforme Vaz (2001), existe crise para o mediador tradicional (provedor da informação produzida) e espaço para o surgimento de um outro tipo, similar ao de um corretor de imóveis, que mostrará e proporcionará alternativas às pessoas (de acesso e uso da informação), facilitando as expressões individuais e também permitindo cada um encontrar o seu público. Esse mediador, é conceituado pelo autor, como um filtro necessário diante do excesso de informações, visto que o valor de credibilidade é o que garante aos provedores que os usuários retornem ao mesmo local. Portanto, as novas atitudes do mediador, serão a de criar facilidades, espaços, incluir múltiplas informações para atender à diversidade de demandas individuais, de forma rápida e personalizada obtida através dos registros dos usuários que utilizam o website da biblioteca (VAZ, 2001).

As TICs oferecem possibilidades para formas inovadoras de mediação. O bibliotecário como mediador poderá atuar na orientação de seus respectivos usos, nas atividades de acesso a mecanismos de busca, na seleção, análise, síntese de conteúdos de informação, no desenvolvimento de sistemas especialistas para responder questões

de referência, na capacitação através de instruções bibliográficas, entre outras (QUADROS, 2001 apud LOPES; SILVA, 2006).

Para Ferreira (2004), os bibliotecários, especificamente os de referência, deverão integrar contextualmente as novas tecnologias, o instrumental da referência tradicional para as bibliotecas se tornarem competitivas no mercado informacional, o que possibilitará o fornecimento de informação com valor agregado. Acrescenta que as bibliotecas deveriam fornecer o melhor serviço high touch (serviço de referência personalizado) e o melhor serviço high tech (serviço de referência eletrônica). Assim, o conflito existente no passado entre a cultura da tecnologia (fria, impessoal, ameaçadora) e a cultura da biblioteca (reconfortante, pessoal) poderá deixar de fazer sentido.

A implementação dessas novas tecnologias pode proporcionar novos desafios às bibliotecas, decorrentes do crescimento exponencial de recursos disponibilizados, novas necessidades, expectativas dos usuários, múltiplas opções de comunicação, mas principalmente novas oportunidades, levando a uma redefinição de seu respectivo papel (FERREIRA, 2004).

1.2 A utilização da web para mediação do uso da informação em biblioteca universitária

Em estudo realizado em 415 bibliotecas universitárias públicas federais brasileiras por Gomes e Santos (2009) constatou-se uma subutilização da web para mediação do uso da informação, da própria biblioteca, e que poderia ser mais fortemente explorada, de modo que atraísse a atenção de seus usuários. A mediação da informação foi conceituada por Almeida Júnior (2009, p. 92) como:

[...] 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.

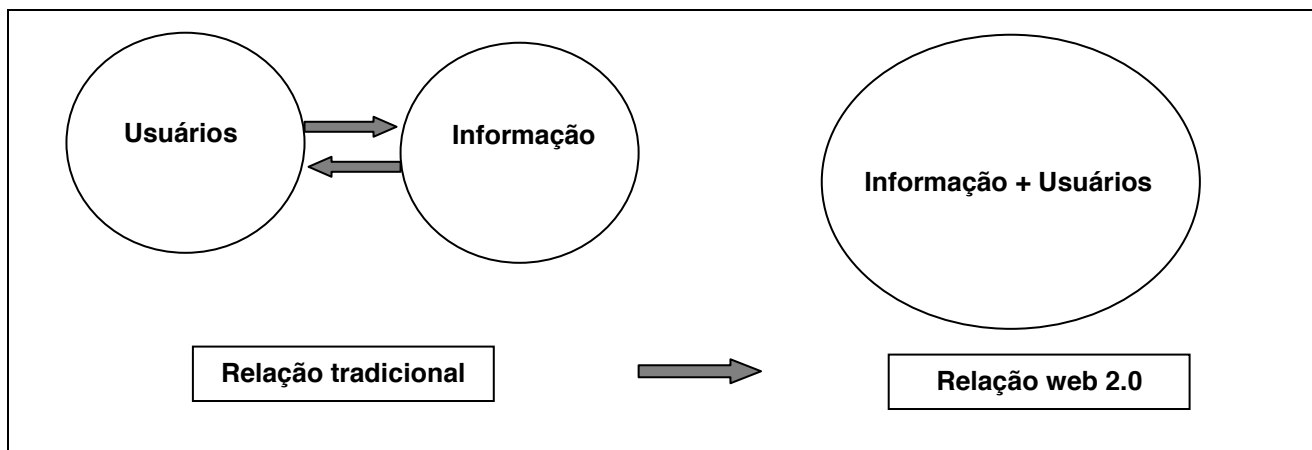
A ação mediadora está presente em todos os fazeres do bibliotecário, de forma implícita e explícita. A mediação implícita ocorre em atividades meio da biblioteca (seleção, armazenamento, processamento da informação), nas quais não há a presença do usuário, mas existe a intenção de atender e satisfazer suas necessidades de informação. A mediação explícita abrange às atividades fins (atendimento direto ao usuário), nas quais há a presença do usuário, seja esta física, imediata ou virtual

(ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Toda mediação pressupõe um diálogo, que possibilita a biblioteca “ouvir” o usuário, permitindo-lhe explicitar suas necessidades e interesses. Desta forma, o fazer bibliotecário pode basear-se nisso para construir mecanismos que permitam aos usuários se apropriarem da informação, tanto nas atividades de interação indireta como nas de interação direta para facilitar o acesso, o uso da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), ou seja, “falar” ao usuário sobre a sua temática, suas publicações, conteúdos de seus acervos, pesquisas realizadas a este respeito, ofereça visibilidade ao conhecimento produzido através do processo de comunicação para então se realizar o acesso e o uso da informação que registra esse conhecimento (GOMES; SANTOS, 2009).

A internet, especialmente através de seu serviço web desempenha o papel de facilitadora e disseminadora do acesso à informação (SANTOS; ANDRADE, 2010). A primeira geração da web é caracterizada pela disponibilização de grande quantidade de informações, websites estáticos, onde o usuário é visto como um simples receptor de informações, sem a possibilidade de interação (BLATTMANN; SILVA, 2007; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008). A evolução da web, de acordo com Blattmann e Silva (2007, p. 192), proporcionou a descentralização, a criação de espaços cada vez mais ativos e participativos, onde os usuários tornam-se ativos e participativos, podendo criar, selecionar e alterar conteúdos postados em um específico website através de plataformas abertas. Isto leva “[...] a uma nova concepção de Internet, chamada Internet 2.0, Web 2.0 ou Web Social.” O termo “web 2.0” surgiu, foi conceituado e popularizado em 2004 por Tim O’Reilly e Dale Dougherty, da empresa O’Reilly Media. A partir daí a ideia da web ser mais dinâmica, interativa e focada na colaboração dos usuários começa a ser discutida (BLATTMANN; SILVA, 2007; MANESS, 2007). As relações entre usuários e informação na web 2.0 são transformadas de individuais, isoladas para mutuamente inclusivas e recíprocas, conforme ilustra a Figura 1 (LIU, 2008).

Figura 1 – Transformação na relação entre usuário e informação



Fonte: Liu (2008).

A aplicação da ideia e das tecnologias web 2.0 aos serviços e coleções das bibliotecas, conforme Maness (2007), tem sido classificada como “Biblioteca 2.0”. O termo “Biblioteca 2.0” foi concebido em 2005 por Michael Casey, em seu blog LibraryCrunch, podendo ser aplicado além dos serviços e inovações tecnológicas (MANESS, 2007). Em seguida, outros bibliotecários iniciaram uma exploração conceitual do significado da Biblioteca 2.0, considerando-se a existência de controvérsias sobre a definição e importância relativa. Assim, Maness (2007, p. 44), apresenta sua definição em 2006, como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web”. E acrescenta que esta teoria poderia ter quatro elementos fundamentais:

É centrada no usuário. Usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles vêem na presença da biblioteca na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica, e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.

Oferece uma experiência multimídia. Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.

É socialmente rica. A presença da biblioteca na *web* inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (ex. MI) e assíncrona (ex. wikis) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários.

É comunitariamente inovadora. Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação (MANESS, 2007, p. 44).

Portanto, a biblioteca 2.0 é uma comunidade virtual focada no usuário, possibilitando dinamismo e interatividade para criar, localizar e compartilhar informações on-line, através do uso da tecnologia (MANESS, 2007; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008). É cada vez mais crescente o número de ferramentas disponíveis na web que utilizam o paradigma da web 2.0 nas bibliotecas 2.0. A seguir, ressaltam-se alguns destes exemplos:

- *Blogs e Microbloggings*

Blogs são páginas onde são publicados pequenos artigos contendo informações, ideias, notícias, cronologicamente por uma ou várias pessoas. Podem combinar texto, imagens, links para outros blogs, websites e mídias. Possibilitam maior interação que o website tradicional, pois as pessoas podem incluir mensagens e comentários (BRITO; SILVA, 2010; LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009; SANTOS; ANDRADE, 2010).

Para Maness (2007, p. 47) os “blogs são novas formas de publicação”.

Nas bibliotecas podem ser utilizados para comunicação com os usuários, informar

sobre novos materiais, divulgar serviços/produtos, dicas de pesquisa, dicas de leitura etc e serem gerais ou temáticos (BRITO; SILVA, 2010; LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009; SANTOS; ANDRADE, 2010).

Microbloggings são blogs com textos curtos, normalmente não agregam outras ferramentas. O Twitter destaca-se como exemplo, permite aos usuários o envio de mensagens curtas, com até 140 caracteres (BRITO; SILVA, 2010; LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009).

Nas bibliotecas podem ser utilizados para efetuar contato direto com os usuários, fornecer informações gerais, divulgar eventos, pesquisas, acervos, clubes de leitura, de forma resumida (BRITO; SILVA, 2010; LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009).

- *Wikis*

É uma ferramenta de escrita colaborativa, possibilitam a criação de uma página web aberta, com o objetivo de publicar a informação colaborativamente, onde o usuário poderá publicar, melhorá-la e alterá-la (SANTOS; ANDRADE, 2010).

Como exemplos de aplicações dessa ferramenta destacam-se a enciclopédia on-line Wikipédia, os livros e textos didáticos Wikibooks, os dicionários Wiktionaires (BLATTMANN; SILVA, 2007).

Nas bibliotecas podem ser utilizadas para que o usuário participe na elaboração de conteúdos, em projetos, capacitação de usuários, descrição da instituição, salas on-line de estudo em grupo (MANESS, 2007; LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009).

- *Alimentadores RSS (Really Simple Syndication)*

É uma ferramenta da web para capturar automaticamente e distribuir conteúdos de websites, especialmente aqueles que são atualizados frequentemente. O programa RSS permite ao usuário assinar somente o conteúdo selecionado conforme a sua necessidade, assim ele recebe automaticamente as informações, sem precisar consultar os websites de origem para conhecer as últimas atualizações (LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

Nas bibliotecas podem ser utilizados para atualizações sobre novidades no acervo, novos serviços, novos conteúdos nas bases de dados (MANESS, 2007).

- *Etiquetas (tags)*

É uma ferramenta que permite ao usuário indexar de forma informal e pessoal, através de palavras-chave, o conteúdo de seu interesse (imagem, vídeo, blog, livro etc) para facilitar a busca e recuperação da informação (LARANJEIRO, 2009 apud YAMASHITA; FAUSTO, 2009; VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

Nas bibliotecas as tags possibilitam os usuários criarem cabeçalhos de assunto para a fonte de informação que tiverem em mãos (MANESS, 2007).

- Mensagens instantâneas/Chats

É uma tecnologia que possibilita a comunicação em tempo real entre as pessoas e a interação (MANESS, 2007).

Nas bibliotecas podem ser utilizadas para disponibilizar serviços de referência por chat, onde é possível a comunicação síncrona entre bibliotecário e usuário. Futuramente ajudarão de imediato e em tempo real os usuários virtuais quando eles estiverem perdidos, similar ao que ocorre no momento em que o usuário está vagando entre as estantes de livros, e o bibliotecário percebendo que ele está perdido, oferece ajuda (MANESS, 2007).

- *Redes sociais*

É uma tecnologia que permite a reunião de pessoas para compartilhar dados pessoais, perfis ou interesses em comum. MySpace e Facebook são redes populares para perfis pessoais. Delicious permite o compartilhamento de recursos web. Flickr possibilita os usuários compartilharem figuras. LibraryThing permite que os usuários cataloguem, compartilhem e recomendem livros entre si, através de blogs, da adição de tags em seus livros (MANESS, 2007).

Nas bibliotecas podem ser utilizadas para aumentar a visibilidade da instituição na web, permitir a formação de grupos com interesses comuns à biblioteca, como leitura, pesquisa etc, compartilhar informação e dinamizar serviços (MANESS, 2007).

- *Sites de compartilhamento*

Permitem o compartilhamento de conteúdos, como o YouTube que permite a disponibilização de vídeos e o SlideShare para slides.

Nas bibliotecas podem ser utilizados para compartilhar vídeos sobre a biblioteca, promover atividades realizadas, disponibilizar tutoriais (BRITO; SILVA, 2010; SANTOS; ANDRADE, 2010).

Chua e Goh (2010) propuseram uma classificação de ferramentas web 2.0

adequadas para o contexto das bibliotecas, ilustrada no Quadro 1, considerando-se os respectivos serviços de informação, baseada nas dimensões clássicas desse trabalho com a informação: aquisição, disseminação, organização e compartilhamento.

Quadro 1 – Classificação de aplicações web 2.0 para bibliotecas

Tipo de atividade	Descrição	Exemplos de aplicações de ferramentas web 2.0
Aquisição da informação	Obtenção de informação através de fontes externas à biblioteca	Blogs e Microbloggins Wikis
Disseminação da informação	Distribuição da informação pelas bibliotecas para os usuários	Alimentadores RSS
Organização da informação	Representação de conteúdo para facilitar a respectiva pesquisa e recuperação da informação	Etiquetas (tags)
Compartilhamento da informação	Fluxo bilateral de informação entre biblioteca e usuário	Mensagens instantâneas, Chats, Fóruns Redes sociais (Facebook, MySpace, Delicious, Flickr, LibraryThing) Sites de compartilhamento (YouTube, SlideShare)

Fonte: Adaptado de Chua e Goh (2010, p. 205).

Portanto, a web pode ser utilizada como ferramenta para o acesso à informação, mas também para a disseminação das atividades, produtos/serviços das bibliotecas universitárias (CUNHA, 2002). Isto propiciaria que elas assumissem uma postura mais pró-ativa em relação às ações mediadoras da informação, atraindo os usuários potenciais para o seu espaço, conseqüentemente aumentariam o número de usuários reais que explorassem seus recursos, acessassem e se apropriassem de informações (GOMES; SANTOS, 2009).

Através de seus websites as bibliotecas universitárias poderiam divulgar de forma mais intensa suas atividades, orientar sobre recursos informacionais disponíveis, estabelecer um processo de comunicação mais efetivo, ágil, personalizado, focado nas dúvidas individuais dos seus usuários, assim espelhariam o que são e o que oferecem.

As ações de comunicação, conforme Gomes e Santos (2009) poderiam contribuir mais ativamente para o crescimento intelectual, para a formação qualitativa dos futuros profissionais brasileiros, criando espaços de interlocução que pudessem estimular o uso da biblioteca, tanto de forma virtual quanto presencialmente, intensificando uma interação

que proporcione as condições para ações de mediação.

Constatando-se que a web mostra-se como um ambiente propício as ações mediadoras para o uso da biblioteca, dos recursos informacionais que ela disponibiliza, da necessidade de oferecer ao usuário do serviço virtual a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional, foi elaborado o Quadro 2 que apresenta uma compilação de possibilidades inovadoras aplicadas em websites, abordadas por vários autores (ALVES; VIDOTTI, 2006; BENINE; ZANAGA, 2009; BOTTARI; SILVA, 2005; CARVALHO; LUCAS, 2005; DZIEKANIAK et al. 2006; FERREIRA, 2004; GOMES; SANTOS, 2009 MACIEIRA; PAIVA, 2007; MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; MÁRDERO ARELLANO, 2001; PESSOA; CUNHA, 2007; SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005), construído com base na proposta da classificação das funções desempenhadas pelos sites de bibliotecas de Amaral e Guimarães (2002) e no trabalho de Dziekaniak et al. (2006).

Quadro 2 - Compilação de possibilidades inovadoras aplicadas em websites de bibliotecas

Função	Objetivo	Itens / Possibilidades
Informacional	Fornecer informações sobre a biblioteca	Nome da biblioteca e da instituição mantenedora Seções da biblioteca e sua equipe Notícias e novidades sobre a biblioteca Eventos realizados pela biblioteca Missão da biblioteca E-mail e telefone geral e por setor, fax Endereço físico Histórico Horário de funcionamento Normas e regulamentos Informações sobre instalações físicas Estatísticas, fotos e imagens da biblioteca Relação de produtos /serviços oferecidos
Promocional	Utilizar ferramentas da Internet para promover a biblioteca	Selo com logotipo instituição e biblioteca Janelas pop-up com informações sobre a biblioteca (horários especiais de funcionamento e outras) Banner da biblioteca Hot site (compilação de links para sites relacionados ao tema do website) Novas aquisições Permuta de material Publicações/Produção científica institucional

Instrucional	Fornecer instruções de uso dos recursos informacionais e serviços oferecidos localmente e on-line	Tutorias, manuais e orientações de uso dos serviços/ produtos disponíveis no site Tutorias, manuais e orientação de uso dos serviços/ produtos oferecidos pela biblioteca Mapa do site Instruções de uso do site FAQ's (perguntas mais freqüentes) Videoconferências Webcasting e animações (videoaulas para treinamento do uso da biblioteca e de seus recursos, vídeos, visitas virtuais)
Referencial	Ampliar o acesso para além do acervo da biblioteca, fornecendo links para outras fontes	Links para sites de outras bibliotecas Links para periódicos eletrônicos Links para e-theses Links para e-books Links para fontes de referência Links para sites de instituições Links para mecanismos de busca Links para acesso a bases de dados
Pesquisa	Disponibilizar serviços/ produtos on-line da biblioteca	Catálogo da biblioteca on-line Lista de periódicos assinados Serviço de empréstimo (reserva, renovação on-line) Serviço de referência on-line
Comunicação	Utilizar interatividade para estabelecer relacionamentos entre usuários e biblioteca	Coleta de opiniões e satisfação Coleta de sugestões e críticas Pesquisa de opinião sobre o site Sugestão de aquisições Link para contato com a biblioteca Fale conosco Chat Videoconferência Blog Twitter e outros softwares sociais Pergunte a Biblioteca Formulário para cadastro usuário Formulário de solicitação de catalogação na fonte Formulário de solicitação de ISBN Formulário de comutação bibliográfica (com links direcionando ao site do IBICT, BIREME, British Library e outros sistemas) Formulário de solicitação de EEB Formulário de solicitação de levantamento bibliográfico em assuntos especializados Agendamento de treinamentos oferecidos Agendamento de visitas orientadas

Fonte: Adaptado de Amaral e Guimarães (2002) e Dziekaniak et al. (2006).

Pode-se constatar que essas tecnologias apresentam um potencial para a otimização do oferecimento da prestação de serviços/ produtos, a mediação da

informação, a ampliação da satisfação dos usuários que não precisarão deslocar-se até a biblioteca para serem informados e receberem atendimento personalizado.

Considerando-se que a implementação de tecnologias requer infra-estrutura, adequada, fornecedores de produtos confiáveis, manutenção (instalação, novas versões, desinstalação, cópias de segurança), a capacitação de equipes responsáveis, torna-se de fundamental importância estudar as possibilidades, as vantagens, as limitações antes de aplicá-las no dia-a-dia das bibliotecas. Para tanto é necessário que a Biblioteca analise, discuta o potencial dessas tecnologias, adote estratégias para sua gestão e implantação, desde a mais simples até a mais sofisticada, considere também sua administração, os usuários, o pessoal, a infra-estrutura para os serviços, os custos e avaliações. Oferecer um serviço/produto de informação exige planejamento, organização, dedicação, elaboração, avaliação, atualização, aprimoramento, bastante cuidado, pois de nada irá adiantar oferecê-los no respectivo website e depois caírem no descrédito, seja por barreiras de infra-estrutura tecnológica, de recursos financeiros ou de recursos humanos para gerenciar e atender a demanda criada por eles (BLATTMANN, 2009; BOTTARI; SILVA, 2005; DZIEKANIAK et al. 2006; SLOAN, 1998 apud MÁRDERO ARELLANO, 2001). O foco do trabalho deverá ser sempre o usuário, não o serviço ou produto em si, pois de nada adiantará oferecer em seu website uma grande diversidade deles, se o usuário não se sentir à vontade e satisfeito. Dessa forma, a biblioteca deve tornar o serviço oferecido no website o mais próximo do usuário, buscando realizar um atendimento personalizado e não se caracterizar como um mero informativo, com pouca disponibilidade de acesso aos produtos/serviços on-line.

Como exemplos de serviços personalizados pode-se verificar algumas bibliotecas universitárias americanas, como da Southeastern Louisiana University (RALPH; STAHR, 2010), da Texas A&M University (2010), da The Pennsylvania State University (2010), da Virginia Commonwealth University (2010), que os disponibilizam em seus websites como um diferencial, um “algo a mais” oferecido aos usuários. Dentre esses, destacam-se:

- atendimento de questões de referência dos usuários através de mensagens via telefones celulares;
- atendimento móvel do bibliotecário de referência com seu laptop, aos alunos nos locais de maior circulação no campus;

- opções de pesquisas específicas em: catálogo completo, periódicos, recursos eletrônicos, DVDs/filmes, novos títulos disponíveis;
- serviço de entrega de documentos para: material não disponível no acervo, em encadernação, fora de lugar, extraviado; digitalização de partes de documentos que não estejam on-line; usuário que não pode obter cópia de documentos do acervo devido ao horário de funcionamento; artigo está em outro Campus; usuário que não pode emprestar material das bibliotecas;
- criação de listas customizadas de base de dados, e-journals e alertas de pesquisa;
- guias de pesquisa com noções básicas dos recursos, guias em assuntos especializados; kits diferenciados para usuários virtuais, alunos de graduação, alunos de pós-graduação, usuários com necessidades especiais;
- empréstimos de laptops;
- reservas de Kindle.

Quanto ao uso específico de ferramentas web 2.0 em bibliotecas universitárias apresenta-se uma seleção de alguns exemplos no Quadro 3.

Quadro 3 – Exemplos de usos específicos de ferramentas web 2.0 em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais

Tipos de ferramentas web 2.0	Aplicações nas bibliotecas	Instituições
Blog	Informar sobre novos livros disponíveis por áreas (ciências da saúde, humanas e teologia)	Copenhagen University Library (CHUA; GOH, 2010)
	Possibilitar que os usuários discutam e apresentem suas percepções sobre os atuais problemas e políticas econômicas	Carnegie Mellon University Library (KIM; ABBAS, 2010)
	Disseminar informações específicas para os alunos e docentes	Bath University Libraries (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
	Informar sobre novas aquisições: livros e bases de dados	Brescia University (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
	Disponibilizar dicas de pesquisa e informar sobre tempo de inoperância de servidores e bases de dados	Graceland University Library (TRIPATHI; KUMAR, 2010)

	Oferecer conselhos aos estudantes, relacionados a emprego, carreira, bem-estar pessoal e saúde mental	University of Bolton Library (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
	Divulgar conteúdos relativos as áreas cobertas pelo acervo, especialmente fontes alternativas de informação, a tecnologia de informação, divulgação de eventos importantes para a comunidade acadêmica e informes própria biblioteca	Biblioteca Florestan Fernandes/USP (GONÇALVES; CONCEIÇÃO; LUCHETTI, 2010)
Twitter	Divulgar workshops sobre os recursos da biblioteca, fornecer links para arquivos on-line e dicas para o envio de textos para o bibliotecário	Yale University Science Libraries (KIM; ABBAS, 2010)
	Divulgar workshops, aulas e informações sobre estudo em grupo	MIT Libraries (KIM; ABBAS, 2010)
	Divulgar informações sobre eventos, cursos, lançamentos de livros	Biblioteca Florestan Fernandes/USP (GONÇALVES; CONCEIÇÃO; LUCHETTI, 2010)
Wiki	Construir recursos de apoio à pesquisa em Direito no Campus	Syracuse University Library (CHUA; GOH, 2010)
	Arquivar questões já postadas por usuários referentes aos serviços da biblioteca e procedimentos para renovações de livros	University of Hong Kong Libraries (CHUA; GOH, 2010)
	Elaborar uma coletânea de fontes de informação sobre negócios, através de trabalho conjunto de bibliotecários e usuários	Ohio University Library (KIM; ABBAS, 2010)
	Oferecer projetos desenvolvidos por estudantes sobre movimentos de justiça social	Columbia University Library (KIM; ABBAS, 2010)
	Fornecer suporte para seminários de pesquisa, listando websites e livros da coleção relevantes para os respectivos tópicos	Air University Library (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
	Divulgar serviços e memória institucional da biblioteca	Biblioteca Florestan Fernandes/USP (GONÇALVES; CONCEIÇÃO; LUCHETTI, 2010)
RSS	Alertar usuários sobre novos artigos ou periódicos disponíveis	Australian National University Library (CHUA; GOH, 2010) e Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina (PEREIRA; GRANTIS; BEM, 2010)

	Atualizar usuários sobre exposições e eventos ("LibCast")	Cornell University Library (CHUA; GOH, 2010)
	Informar usuários de seu blog "New Science Blog" sobre novos recursos e serviços específicos por assuntos na Faculdade de Ciência	University of Bath (CHUA; GOH, 2010)
	Notificar usuários sobre sugestões e comentários a respeito dos serviços da biblioteca	University of Auckland (CHUA; GOH, 2010)
	Informar sobre os novos recursos disponibilizados e bases de dados on-line assinadas	Cornell University – "My MyUpdates" (KIM; ABBAS, 2010) e Thomson Rivers University (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
	Informar os alunos sobre atividades e eventos realizados na universidade	Library of University of Southampton (TRIPATHI; KUMAR, 2010)
Etiquetas (Tags)	Permitir que usuários criem etiquetas para os recursos da biblioteca, as quais poderão ser vistas por outros usuários quando consultarem o respectivo catálogo (OPAC)	University of Pennsylvania (KIM; ABBAS, 2010)
Mensagens instantâneas	Atender usuários de forma personalizada e imediata em períodos pré-definidos	Princeton University Library, National Szechenyi University, Harvard University Library – "ChatRef" (CHUA; GOH, 2010)
Redes sociais	Facebook para compartilhar fotos e video clips de eventos já realizados pela biblioteca	Indiana University Libraries e University of Adelaide Library (CHUA; GOH, 2010)
	Facebook para pesquisar o catálogo da biblioteca	University of Texas (HARINARAYANA; RAJU, 2010)
	Flickr para criar uma base de dados de imagens da biblioteca	Biblioteca Florestan Fernandes/USP (GONÇALVES; CONCEIÇÃO; LUCHETTI, 2010) e University of Illinois Library (HARINARAYANA; RAJU, 2010)
	Goodreads para criar um clube do livro	Rice University Library (HARINARAYANA; RAJU, 2010)
	Ning para criar a rede social do Sistema de Bibliotecas da UFSC	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina (PEREIRA; GRANTIS; BEM, 2010)
	Delicious para criar um social bookmark da biblioteca	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina (PEREIRA; GRANTIS; BEM, 2010)
Second Life	Disponibilizar a biblioteca e	Southeastern Louisiana University

Valéria Aparecida Moreira Novelli; Wanda Aparecida Machado Hoffmann; Luciana de Souza Gracioso

Mediação da Informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico.

	seus serviços (referência, livros eletrônicos, acesso às bases de dados) em ambiente virtual	(RALPH; STAHR, 2010)
--	--	----------------------

Fonte: Autores.

Cabe ao bibliotecário a tarefa de mediar o acesso à informação, planejar a implementação de melhorias nos serviços/ produtos de informação que contemplem a variedade de novas tecnologias disponíveis, a multiplicidade de aplicações para facilitar o acesso, o uso dos recursos informacionais; selecionar, definir o que é viável e estimular seu respectivo uso.

2 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias podem ampliar suas fronteiras, visualizar a possibilidade de inovar suas atividades a partir de uma maior utilização e exploração das TICs, especialmente da web, de atitudes mais pró-ativas, oferecendo a disponibilização de informações institucionais, de seus produtos/ serviços, implantar novas ações de comunicação com seus usuários, que poderiam resultar em vantagens na mediação da informação.

Torna-se necessário analisar, discutir o potencial dessas tecnologias, estabelecer estratégias para sua gestão e implementação; repensar a prestação de serviços/ produtos oferecidos tradicionalmente, fornecer outros que facilitem a vida do usuário para que ele tenha acesso, esteja capacitado para utilizar a biblioteca e seus recursos informacionais na sua totalidade, independente de seu local físico, bem como esteja instrumentalizado para o uso das novas tecnologias para torná-los independentes na busca de informações. O oferecimento destes serviços/ produtos está condicionado a realidade de cada biblioteca, ou seja, aos recursos humanos, materiais, financeiros, tecnológicos disponíveis. Neste sentido pressupõe-se que a vinculação de recursos de intermediação interativa da informação possibilitadas pelo avanço das plataformas interativas, reconhecidas como web 2.0, ou ainda, *web pragmática* (GRACIOSO, 2007; GRACIOSO; SALDANHA, 2011), podem não só aproximar os usuários dos serviços/ produtos de informação promovidos pela biblioteca, como retroalimentará o próprio sistema de informação na medida em que, se utilizando desses recursos interativos, usuário e bibliotecário também estarão produzindo novas informações que fazem parte da constituição da própria Biblioteca.

Pesquisas recentes realizadas em âmbito nacional e internacional demonstram que

estes recursos interativos 2.0 ainda são pouco utilizados no Brasil, e fatores tecnológicos, humanos e sociais estão atrelados a isto. Porém, nos espaços em que estes recursos estão sendo incorporados tem havido maior aproximação e apropriação do usuário sobre os conhecimentos buscados na Biblioteca. Alguns desses estudos merecem destaque como: Blattmann e Silva (2007), Black e Kilzer (2008), Gonçalves, Conceição e Luchetti (2010), Kim e Abbas (2010), Maness (2007), Pereira, Grants e Bem (2010), Santos e Andrade (2010), Shoniwa e Hall (2007) e Xu, Ouyang e Chu (2009).

Assim, as bibliotecas devem oferecer além de serviços locais, outros tipos de serviços que facilitem a vida do usuário, dando-lhe auto-suficiência, já que atualmente muitos recursos informacionais estão distribuídos e disponíveis em rede. Portanto, o bibliotecário deve investir na sua função de mediador da informação, buscando o diálogo presencial e/ou virtual com o usuário para interpretar-lhe os meios, as formas de acesso à informação, diálogo este que diferenciará, marcará a qualidade dos serviços/produtos disponibilizados pela biblioteca aos usuários “conectados” e também aos “sem tela”.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. *Biblionline*, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 13 dez. 2010.

AMARAL, S. A. do; GUIMARÃES, T. P. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/131.a.pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2009.

BENINE, F.; ZANAGA, M. P. Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 14, n. 2, p. 451-467, jul./dez. 2009.

BLATTMANN, U. *Aula 9: novos produtos e serviços informacionais: percepção dos profissionais e dos usuários da informação*. São Paulo: FEBAB: Coordenadoria Geral de Bibliotecas, 2009. Disponível em: <<http://mmhinformacao.nucleoad.net/mod/resource/view.php?id=462>>. Acesso em: 17 dez. 2009.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e Biblioteca 2.0. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 6 fev. 2011.

BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. *Anais...* Disponível em: <bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2010.

BRITO, J. L.; SILVA, P. M. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplica-las no fazer bibliotecário? *Biblionline*, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-159, 2010.

BLACK, E. L.; KILZER, R. Web 2.0 tools ease renovation service disruptions at the Ohio State University Libraries. *Public Services Quarterly*, Philadelphia, v. 4, n. 2, p. 93-109, 2008.

CARVALHO, L. dos S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. *Proceedings...* Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000529/01/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2010.

CHUA, A. Y. K.; GOH, D. H. A study of web 2.0 applications in library websites. *Library & Information Science Research*, Amsterdam, v. 32, n. 3, p. 203-211, July 2010.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. B. *Produtos e serviços da biblioteca universitária na internet*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt>>. Acesso em: 14 dez. 2010.

DZIEKANIAK, G. V. et al. Avaliação de websites de bibliotecas universitárias da Região Sul. *Biblos*, Rio Grande, v. 19, p. 171-200, 2006.

FERREIRA, M. I. G. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. *Actas...* Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. *Anais...* Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/432/1/GT%203%20Tx%202-%20Henriette_Raquel_corrigido.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2010.

GONÇALVES, A. L.; CONCEIÇÃO, M. I.; LUCHETTI, S. M. Web 2.0 e o caso da Biblioteca Florestan Fernandes. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS – BRASIL, 2., 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ: CRUESP, 2010.

GRACIOSO, L. de S. Biblioteca, web 2.0, biblioteca 2.0. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2007, São Paulo. *Anais...* Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=23460>>. Acesso em: 6 jan. 2011.

GRACIOSO, L. de S.; SALDANHA, G. S. *Ciência da informação e filosofia da linguagem: da pragmática informacional à web pragmática*. Araraquara: Junqueira & Marin, 2011.

HARINARAYANA, N. S.; RAJU, N. V. Web 2.0 features in university library web sites. *Electronic Library*, Bingley, v. 28, n. 1, p. 69-88, 2010.

KIM, Y-M.; ABBAS, J. Adoption of Library 2.0 functionalities by academic libraries and users: a knowledge management perspective. *Journal of Academic Librarianship*, Amsterdam, v. 36, n. 3, p.211-218, May 2010.

LIU, S. Engaging users: The future of academic library web sites. *College & Research Libraries*, Chicago, v. 69, n. 1, p. 6-27, Jan. 2008.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em

bibliotecas universitárias brasileiras. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/1497/1158>>. Acesso em: 7 dez. 2010.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

PEREIRA, D. M. R.; GRANTS, A. F. L.; BEM, R. M. de. Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFSC. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v.15, n.1, p. 231-243 jan./jun., 2010.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

RALPH, L.; STAHR, B. When off-campus means virtual campus: the academic library in second life. *Journal of Library Administration*, London, v. 50, n. 7, p. 909-922, 2010.

SANTOS, A.; ANDRADE, A. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 15, p. 116-131, n. esp. 2010.

SHONIWA, P.; HALL, H. Library 2.0 and UK academic libraries: drivers and impacts. *New Review of Information Networking*, Philadelphia, v. 13, n. 2, p. 69-79, nov. 2007.

SILVA, A. K. A. da; BEUTTENMÜLLER, Z. F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. *Encontros BIBLI: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 20, p. 75-91, 2005.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009.

TEXAS A&M UNIVERSITY. *University libraries*. 2010. Disponível em: <<http://library.tamu.edu/>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY. *University library public home*. 2010. Disponível em: <<http://www.libraries.psu.edu/psul.html>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

TRIPATHI, M.; KUMAR, S. Use of web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape. *International Information and Library Review*, Amsterdam, v. 42, n. 3, p. 195-207, 2010.

Valéria Aparecida Moreira Novelli; Wanda Aparecida Machado Hoffmann; Luciana de Souza Gracioso
Mediação da Informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico.

VAZ, P. Mediação e tecnologia. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 1, n. 16, p. 45-59, dez. 2001. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/viewFile/267/201>>. Acesso em: 13 dez. 2010.

VIEIRA, D. V.; CARVALHO, E. B. de; LAZZARIN, F. A. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2011.

VIRGINIA COMMONWEALTH UNIVERSITY. *VCU libraries*. 2010. Disponível em: <<https://www.library.vcu.edu>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

XU, C.; OUYANG, F.; CHU, H. The Academic Library meets Web 2.0: applications and implications. *The Journal of Academic Librarianship*, Amsterdam, v. 35, n. 4, p.324-331, July 2009.

YAMASHITA, M. M.; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias web 2.0 aplicadas às bibliotecas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 23., Bonito. *Anais...* São Paulo: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2009. Disponível em: <http://www.followscience.com/library_uploads/abd7fd2d127090df4225d630b2ff55bc/129/servicos_de_informacao_tecnologias_web_20_aplicadas_as_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 22 set. 2011.

Title

Information mediation in websites of brazilian university libraries: theoretica

Abstract

Introduction: University Libraries may have enlarged its borders by novelty of its activities from a greater use and exploration of technology and communication, especially web resources.

Purpose: To identify and demonstrate the possibilities of using information and communication technologies and to highlight the role of the librarian on mediation of information to combine new technologies and human factors for user's satisfaction.

Methodology: This study involved a Bibliographic research about library and information science with emphasis on mediation of information, websites, portal, virtual reference services.

Results: The application of idea of Web 2.0 technologies to services and library collections has classified as "Library 2.0". The web display as a propitious environment for mediating in library, information resource it provides, the necessity for provide a quality of virtual service to user by traditional service. That technology have a potential to optimize services/products as well as information mediation, increases the users' satisfaction that not need go to the library to be informed and to receive personalized service.

Conclusions: The conclusions reveal that libraries should offer besides local services other kind of services. It will facilitate the use's life due to much information resources are available online. Librarian must invest in its role as mediator of information, seeking dialogue face-to-face and/or virtual with users, who will remember the quality of services/products provided by library.

Keywords

Information mediation. University libraries. Websites. Information technology and communication.

Título

Mediación de la información en los sitios web de las bibliotecas universitarias de Brasil: referencial teórico.

Resumen

Introducción: Las bibliotecas universitarias pueden tener sus fronteras ampliadas por la innovación de sus actividades a partir de una mayor utilización y exploración de las tecnologías de la información y comunicación, especialmente de los recursos web.

Objetivo: Identificar y presentar, a partir del referencial teórico, las posibilidades existentes de utilización de las tecnologías de la información y comunicación y destacar el papel de los bibliotecarios en la mediación de la información para agregar el uso de las nuevas tecnologías y el factor humano para la satisfacción del usuario.

Metodología: Investigación bibliográfica en la literatura del área de bibliotecología y ciencia de la información, con énfasis en los abordajes: mediación de la información, sitios web, portales de bibliotecas, servicio de referencia virtual.

Resultados: La aplicación de la idea y de las tecnologías web 2.0 a los servicios y colecciones de las bibliotecas había sido clasificada como "Biblioteca 2.0". A web se muestra como un ambiente propicio a las acciones mediadoras para el uso de la biblioteca, de los recursos informacionales que ella dispone, de la necesidad de ofrecer al usuario del servicio virtual la misma calidad dada

por el servicio tradicional. Esas tecnologías presentan un potencial para la optimización del fornecimiento de la prestación

de servicios/productos, la mediación de la información, la ampliación de la satisfacción de los usuarios que no necesitaran moverse hasta la biblioteca para que sean informados y puedan recibir atendimento personalizado.

Conclusiones: Las conclusiones revelan que las bibliotecas deben ofrecer además de los servicios locales, otros tipos de servicios que faciliten la vida del usuario, una vez que muchos recursos informacionales están distribuidos y disponibles en red. El bibliotecario debe invertir en su función de mediador de la información, buscando el diálogo presencial y/o virtual con el usuario que marcará la calidad de los servicios/productos disponibles por la biblioteca.

Palabras Clave

Mediación de la información. Las bibliotecas universitarias. Sitios web. Tecnología de la información y la comunicación.

Recebido em: 10/04/11

Aceito em: 06/11/11