

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MARIA CLARA MILANEZ DE OLIVEIRA

**OS *BLOGS* COMO FERRAMENTAS DA MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO DE
USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS**

PORTO ALEGRE

2010

MARIA CLARA MILANEZ DE OLIVEIRA

**OS *BLOGS* COMO FERRAMENTAS DA MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO DE
USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia pela Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul.

Orientadora: Prof^a. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Co-Orientadora: Prof^a. Me. Jussara Pereira Santos

PORTO ALEGRE

2010

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos Alexandre Netto

Vice Reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Ricardo Schneiders da Silva

Vice Diretora: Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Helen Beatriz Frota Rozados

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DA BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Glória Ferreira

Vice Coordenadora: Samile Vanz

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O48b Oliveira, Maria Clara Milanez de

Os blogs como ferramentas da mediatização na educação de usuários de bibliotecas / Maria Clara Milanez de Oliveira ; orientadora Ana Maria Mielniczuk de Moura ; co-orientadora Jussara Pereira Santos. – Porto Alegre, 2010.

83 f.

Monografia (Graduação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2010.

1. Biblioteconomia 2. Educação de usuários 3. Blogs de bibliotecas I. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação II. Moura, Ana Maria Mielniczuk de III. Santos, Jussara Pereira IV. Título.

CDU 025.5

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana, Porto Alegre, RS

CEP: 90035-007

Telefone: (51) 3308 – 5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

A Banca Examinadora abaixo assinada aprova o Trabalho de Conclusão de Curso:

**OS *BLOGS* COMO FERRAMENTAS DA MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO DE
USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS**

Elaborado por Maria Clara Milanez de Oliveira como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura
Orientadora

Profa. Me. Martha Eddy Krummenauer Kling Bonotto
Examinadora

Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato
Examinadora

Aprovada em 13 de setembro 2010.

*Ao meu pai.
Dedico-lhe esta conquista
com muita gratidão.*

AGRADECIMENTOS

À Deus que sempre esteve presente e guiou meus passos.

À minha Mãe pelo apoio.

À Cristina por sempre ter acreditado.

À Deise pelo exemplo.

Ao Ronaldo por permanecer ao meu lado.

Aos Sobrinhos pelos momentos de alegria que aliviaram momentos de angústia.

Aos colegas por todo aprendizado construído e pelos momentos compartilhados.

Aos mestres por compartilhar conhecimentos e experiências.

Àquelas que foram mais do que mestres, foram companheiras de jornada, em especial às orientadoras Ana Moura e Jussara.

A todos aqueles que acreditaram, apoiaram e compartilham comigo a alegria de alcançar mais esta conquista.

*“O que faz a estrada? É o sonho.
Enquanto a gente sonhar, a estrada
permanecerá viva. É para isso
que servem os caminhos,
para nos fazerem parentes do futuro.”*

Mia Couto

RESUMO

Os *blogs* são, dentre as tecnologias de informação e comunicação, ferramentas que permitem o estabelecimento de interações e a formação de redes em vários ambientes inclusive nos ambientes das unidades de informação. Este estudo é de caráter qualitativo e procurou verificar a utilização dos *blogs* como ferramentas de mediatização na educação de usuários de bibliotecas. O estudo constituiu-se na análise de conteúdo de seis *blogs* de bibliotecas escolares e universitárias localizadas no estado do Rio Grande do Sul. A mediatização aqui é entendida como uma proposta educacional que preconiza a mobilização de aspectos cognitivos levando em conta a atuação dos educandos em diferentes ecossistemas. A educação de usuários em bibliotecas é considerada como um processo onde o usuário interioriza comportamentos e desenvolve competências e habilidades preparando-o para uma vivência autônoma no mundo informacional. Assim, o uso das bibliotecas e do conhecimento de sistemas de informação difundidos por meio de *blogs* possibilita a produção e a recriação de novos conhecimentos. Os *blogs* configuram-se, além de ferramentas de mediatização, como fontes de informação e assim devem ser avaliados segundo indicadores de qualidade. Aspectos como a estética, a validade e a precisão do conteúdo oferecido devem ser consideradas, além da reputação da fonte, singularidade, completeza e cobertura das informações disponibilizadas. Quesitos como as características de navegação e suporte ao usuário devem, igualmente, ser observados. Os *blogs* estudados foram analisados segundo sua estrutura (presença de dados de identificação, consistência e confiabilidade das informações, adequação da fonte, existência de *links*, etc.) e o conteúdo propriamente dito. Quanto à estrutura, foram detectados problemas relacionados a *links* desatualizados. Ainda assim, são considerados como fontes de informação de qualidade. A análise do conteúdo permitiu inferir que a utilização dos *blogs* na educação de usuários viabiliza a possibilidade de desenvolvimento de competências cognitivas, o que evidencia o *blog* como ferramenta de mediatização na educação de usuários.

Palavras-chave: Educação de usuários. *Blogs* de bibliotecas. Mediatização.

ABSTRACT

Blogs are among the information technologies and communication tools that allow the establishment of interactions and networking in various environments including library environments. This is a qualitative study and tried to verify the use of blogs as tools for mediation in the education of library users. The study was based on content analysis of six blogs of school and university libraries located in the state of Rio Grande do Sul. Mediation is here understood as an educational approach that sets cognitive aspects into action, considering the performance of students in different ecosystems. User education in libraries is considered a process in which users internalize behaviors and develop competence and skills, that prepare them for autonomy in the world of information. Thus, the use of libraries and the knowledge of information systems, spread my means of blogs, makes it possible to produce and re-create knowledge. Blogs constitute tools for mediation, as well as information sources and so must be evaluated, using quality indicators. Aesthetic aspects, as well as the validity and accuracy of the content offered should be considered in addition to the reputation of the source, uniqueness, completeness and coverage of information provided. Characteristics of searching and user support must also be observed. The blogs were analyzed according to their structure (presence of identification data, consistency and reliability of information, adequacy of source, availability of links, etc..) and the content itself. As for the structure, problems were detected related to outdated links. Still, they are considered as valuable sources of information. Content analysis has also shown that the use of blogs in user education makes it possible to develop cognitive skills, thus highlighting blogs as a tool of mediation in user education.

Keywords: User education. Library blogs. Mediation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>Blog</i> da Biblioteca da FEEVALE	51
Figura 2 – <i>Blog</i> da Biblioteca da UNISINOS	54
Figura 3 – <i>Blog</i> da Biblioteca da UFCSPA	57
Figura 4 – <i>Blog</i> da Biblioteca do Colégio Marista Rosário	60
Figura 5 – <i>Blog</i> da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII	62
Figura 6 – <i>Blog</i> do Colégio Nossa Senhora de Lourdes	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca da FEEVALE	52
Quadro 2 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca da UNISINOS	55
Quadro 3 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca da UFCSPA	58
Quadro 4 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca do Colégio Marista Rosário	60
Quadro 5 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII	63
Quadro 6 – Análise do <i>Blog</i> da Biblioteca do Colégio Nossa Senhora de Lourdes	66

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	CONTEXTO, DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA	15
3	OBJETIVOS	18
3.1	OBJETIVO GERAL	18
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4	PROCESSOS DE APRENDIZAGEM E A MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO	19
4.1	A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO PARA PIAGET	20
4.2	CONTRIBUIÇÕES DE VYGOTSKY	22
4.3	A MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO	23
4.4	FERRAMENTAS DE MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO	26
5	A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE APRENDIZAGEM	30
5.1	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL ...	32
5.2	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BIBLIOTECAS	38
6	OS BLOGS E AS BIBLIOTECAS	42
7	PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	47
7.1	PRÉ-ANÁLISE	47
7.2	EXPLORAÇÃO DO MATERIAL	49
7.3	TRATAMENTO, INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	49
8	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	50
8.1	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	50
8.1.1	<i>Blog da Biblioteca da FEEVALE</i>	50
8.1.2	<i>Blog da Biblioteca da UNISINOS</i>	53
8.1.3	<i>Blog da Biblioteca da UFCSPA</i>	56
8.1.4	<i>Blog da Biblioteca do Colégio Marista Rosário</i>	59
8.1.5	<i>Blog da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII</i>	62
8.1.6	<i>Blog da Biblioteca do Colégio Nossa Senhora de Lourdes</i>	64

8.2	INFERÊNCIAS E INTERPRETAÇÕES DOS RESULTADOS	67
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
	REFERÊNCIAS	76
	APÊNDICE A – Instrumento de Análise	82

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, estamos imersos em uma sociedade informacional e tecnológica, onde o conhecimento passou a ser a mola impulsora do progresso. Este cenário demandou da educação uma estrutura capaz de propiciar a formação de uma pessoa cidadã, com capacidades e habilidades que permitam a intervenção na própria realidade. Nessa proposta, a educação reconhece o educando como um ser ativo responsável pela construção de sua própria identidade.

Estudos realizados na educação sobre a aprendizagem indicam que as novas perspectivas educacionais têm como base as considerações relacionadas ao desenvolvimento humano, apontadas por Piaget e Vygotsky (LA ROSA, 1999; FRANCO, 1998; FONSECA, 1998). Nessa perspectiva Vitor da Fonseca (1998) traz sua contribuição à educação expondo a idéia da educabilidade cognitiva que pressupõe que a aprendizagem não envolve somente aspectos biológicos ou se limita a exposição a conteúdos de aprendizagem, mas surge a partir da construção de relações e interações mediatizadas pelo outro.

Neste cenário educacional, as bibliotecas se destacaram. Transformaram-se de simples “guardadoras de informação” em instituições comprometidas com a oferta de espaços de interações que viabilizam a busca, a seleção e o uso da informação.

O bibliotecário assume, então, uma postura mais complexa do que ensinar as etapas fundamentais do processo de recuperação da informação. Ele se compromete com o desenvolvimento de competências e habilidades que o posicionam em um papel de educador, um mediatizador dos processos de aprendizagem que embasarão a formação dos educandos.

Sabendo-se esta intermediação como um processo complexo e delicado, é necessário desenvolver mecanismos de apoio, sejam eles de ordem subjetiva ou concreta como o uso das ferramentas tecnológicas.

O uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) permeia a mediatização na medida em que os processos de busca, acesso e uso da informação passam pela utilização de uma gama enorme de aparatos tecnológicos. A partir desses aparatos, surgem ferramentas voltadas a auxiliar nos processos implícitos na educação de usuários das bibliotecas, dentre as quais se destacam os *blogs*.

Levando em conta o número de *blogs* existentes e a diversidade das informações disponíveis, conforme a tipologia da biblioteca, este estudo teve como base o seguinte questionamento: **O *blog* está sendo utilizado como mero informativo ou se efetiva enquanto ferramenta de mediatização nos processos de educação de usuários em bibliotecas?**

Para o alcance dos objetivos e atendimento ao problema proposto foi realizada uma análise de conteúdo, fundamentada na pesquisa qualitativa. A partir de critérios pré-estabelecidos, foram selecionados e analisados seis blogs de bibliotecas de instituições de ensino localizadas no Rio Grande do Sul, sendo três de bibliotecas universitárias e três de bibliotecas escolares.

A partir dos dados obtidos na análise, foram feitas inferências, levando a considerações que tiveram como base a fundamentação teórica abordada.

2 CONTEXTO, DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA

Novas formas de pensar e conviver estão sendo desenvolvidas. Com o mundo marcado pelas telecomunicações e pela informática, as relações entre as pessoas e com o meio estão condicionadas aos dispositivos informatizados que evoluem a cada dia. Esta realidade incide cada vez mais sobre o contexto social e demanda um posicionamento frente à informatização que passa pelos mecanismos sociais que servem de base para a atuação humana (LEVY, 1995).

Ao apresentar tais afirmações, Pierry Levy (1995) acabou por idealizar a sociedade atual. Mesmo quinze anos após a publicação destas informações é notório que a tecnologia ainda está interferindo e delineando as formas de pensar e conviver. Isto leva a reconhecer que as aprendizagens e vivências sofrem influência direta da forma como a tecnologia está presente na sociedade.

Na realidade brasileira o uso das tecnologias é constante. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as tecnologias da informação e comunicação (TICs) têm ganho espaço no cenário social brasileiro. No que se refere à Internet, dados divulgados em 2005 demonstram que 21% da população de dez ou mais anos de idade acessou pelo menos uma vez a *Web* em algum local. São aproximadamente 32 milhões de pessoas que, supostamente, buscaram a rede para suprir alguma necessidade de informação. Um fator que chama a atenção é que destes, aproximadamente treze milhões são estudantes e aproximadamente oito milhões de pessoas acessaram a Internet em estabelecimentos de ensino (INSTITUTO..., 2005).

Em 2009, este número dobrou. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) o ano de 2009 fechou com 66,3 milhões de internautas que acessaram a rede em residências, trabalhos ou locais públicos (INSTITUTO..., 2010).

Este cenário, quando somado à idéia de que a informação passou a ser compreendida como elemento fundamental em todos os segmentos sociais, potencializou o problema originado com o próprio avanço tecnológico: o excesso de informações. Isto resultou no surgimento de barreiras nas formas de acesso, como um número excessivo de fontes de informação e o desconhecimento de estratégias de busca para filtro, organização e apropriação da informação (DUDZIAK, 2003).

Como reflexo desta realidade, as bibliotecas passaram a focar seus esforços em ações muito mais amplas do que o auxílio na localização de materiais impressos. O propósito das bibliotecas, considerando o atendimento às necessidades dos usuários, está centrado atualmente em dar suporte para que os usuários aprendam e desenvolvam comportamentos adequados no que diz respeito à busca, à seleção e ao uso de informações. Ou seja, a biblioteca volta-se a oportunizar aprendizagens que auxiliem os usuários a viver e conviver no universo informacional que permeia a estrutura social vigente, passando então a ser reconhecida como um espaço educativo que privilegia a mediatização para a construção do conhecimento.

Neste contexto a educação de usuários nas bibliotecas ganhou força. Atualmente objetiva formar usuários da informação independentes, capazes de buscar, selecionar e utilizar informações de forma consciente, contextualizada e significativa.

Considerando a realidade tecnológica, várias unidades informacionais têm desenvolvido programas de educação de usuários através da Internet com o propósito de aproximar usuários das bibliotecas. Mas as tecnologias encontram-se em permanente evolução. Com o advento da *Web 2.0* ou *Web Social*, novos modelos de comunicação estão se institucionalizando e bibliotecas no mundo inteiro têm utilizado as ferramentas da *Web 2.0* para comunicação com os usuários, especialmente os *blogs*.

No Brasil, muitas bibliotecas têm utilizado os *blogs* como mecanismos de comunicação e de educação, principalmente as bibliotecas vinculadas a instituições de ensino. Neste cenário destacam-se as bibliotecas escolares, que visam dar apoio pedagógico às atividades curriculares e as bibliotecas universitárias, que estão centradas no apoio à pesquisa e à extensão, além do ensino.

Ao realizar uma busca no *Google* (buscador de *blogs*), pelo descritor “biblioteca” (opção: título do *blog*), mais de treze mil *links* surgiram no resultado. Estes resultados demonstram a grande utilização do *blog* em bibliotecas.

Alguns *blogs* disponibilizam informações para orientação quanto ao funcionamento da unidade, disponibilidade de fontes (e outros). Estes são elementos que fazem parte da educação de usuários. Isso faz emergir várias reflexões sobre o uso desta ferramenta em bibliotecas.

Constata-se que a tipologia da biblioteca influencia na estrutura da ferramenta. O *blog* de biblioteca universitária possui um caráter mais acadêmico e científico. Volta-se ao desenvolvimento de competências relacionadas ao estabelecimento de estratégias de busca e uso da informação científica. Em geral, apresenta orientações quanto ao uso de bases de dados, recursos de auxílio no acesso à informações e dispõe informações gerais sobre a biblioteca.

O *blog* de biblioteca escolar apresenta mais ludicidade, com uma maior inclusão de figuras e cores relativamente ao de biblioteca universitária. Apresenta informações relacionadas ao incentivo a leitura. Volta-se ao apoio às ações educativas e apresenta informações gerais sobre o funcionamento da unidade e de divulgação de produtos e serviços.

Diante desta realidade, torna-se importante analisar o uso de *blogs* nos processos de educação de usuários em bibliotecas.

3 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados os objetivos estabelecidos para este estudo.

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o uso de *blogs* nos processos de educação de usuários em bibliotecas.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Com base no objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) verificar se os *blogs* de bibliotecas são utilizados como ferramentas de mediatização na educação de usuários;
- b) identificar elementos da educação de usuários nos conteúdos dos *blogs* de bibliotecas;
- c) avaliar a qualidade dos *blogs* de bibliotecas enquanto fonte de informação na Internet.

4 PROCESSOS DE APRENDIZAGEM E A MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO

A educação está presente na sociedade desde o início da humanidade. Entendida como um processo permanente de desenvolvimento de capacidades biológicas, psicológicas, sociais e culturais, tem passado por grandes alterações ao longo dos tempos.

Até pouco tempo, acreditava-se que os processos que promoviam a aprendizagem eram exteriores ao indivíduo. Uma perspectiva de educação tradicional que privilegiava a transmissão de informações, onde os indivíduos eram classificados entre aqueles que detinham o conhecimento e aqueles que recebiam informações para posteriormente reproduzi-las.

No entanto o modelo tradicional vem, ao longo do tempo, sendo substituído por um novo que valoriza a construção do conhecimento. Nesse contexto a aprendizagem configura-se em “[...] um processo continuado de construção experienciada de saber.” (ALARCÃO, 2001, p. 11).

Neste novo modelo, a aprendizagem visa o desenvolvimento integral das pessoas, considerando seus contextos e suas histórias. Um processo interativo onde as pessoas são reconhecidas como responsáveis pela construção de sua própria identidade (ALARCÃO, 2001).

Neste enfoque, a aprendizagem é um processo interno que sofre influências da culturalidade que permeia o contexto de vida das pessoas. Ou seja, as convicções e tudo o que é aprendido pelas pessoas têm em si marcas consideráveis do meio. Tudo o que é aprendido está permeado por crenças e valores que interferem no desenvolvimento humano. As pessoas nascem, crescem e se desenvolvem impregnadas por estas crenças, incorporando-as em suas formas de ser e agir. O processo de aprendizagem não ocorre isolado desse contexto e se efetiva na medida em que a pessoa vive, experimenta, promove alterações nas atitudes, comportamentos, formas próprias de ver, interpretar e pensar o mundo. Entende-se o processo educativo como uma construção que envolve o desenvolvimento humano em toda sua completude (LA ROSA, 1999).

Vários estudos realizados na área da Educação (LA ROSA, 1999; FRANCO, 1998; FONSECA, 1998) sobre os processos de aprendizagem apontam que as novas perspectivas que primam pela interatividade e completude do ser humano,

têm como base estudos sobre o desenvolvimento humano, realizados por Piaget e Vygotsky. Enquanto Piaget defende a origem do conhecimento sob uma perspectiva construtivista interacionista, Vygotsky aponta para o desenvolvimento humano a partir de uma perspectiva sociointeracionista. Ou seja, Piaget defende a idéia de que as pessoas constroem o conhecimento a partir de sua própria atuação e Vygotsky acredita que a aprendizagem pressupõe o reconhecimento de uma atuação interativa, que não pode se efetivar fora do contexto em que a pessoa está inserida e sem a participação do outro.

4.1 A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO PARA PIAGET

Piaget influenciou consideravelmente os pressupostos educativos e as perspectivas atuais sobre os processos de aprendizagem. Seus estudos estão centrados na compreensão de como o sujeito aprendente constrói o conhecimento e se desenvolve (LA ROSA, 1999; FRANCO, 1998; FONSECA, 1998).

A teoria do desenvolvimento na perspectiva de Piaget tem como foco os processos cognitivos. Segundo o estudioso, o conhecimento se constrói a partir de interações com o meio social e natural. Para ele a construção do conhecimento envolve processos de desenvolvimento cognitivo que são marcados por etapas, influenciadas por maneiras diferenciadas de intervenção dos indivíduos na realidade.

Piaget aponta que o conhecimento se constrói a partir da ação do indivíduo no meio. É um processo que surge da ação individual sobre os objetos que permite a incorporação de novos elementos cognitivos (assimilação) a uma estrutura já existente, provocando modificações nesta estrutura (acomodação). O processo se inicia com o nascimento através da diferenciação. Ao nascer, as pessoas não se diferenciam do mundo e a diferenciação se dará a partir de ações reflexas (sucção, preensão, etc.) o que permitirá a compreensão de que o meio difere dela mesma. Através da própria ação em relação ao objeto será possível a diferenciação entre o sujeito e o objeto. Isto implica afirmar que o conhecimento surge da ação do indivíduo (FRANCO, 1998).

Estes são aspectos biológicos que efetivam aprendizagens. São encontrados no âmbito cognitivo e têm a influência de processos denominados por

Piaget de organização e adaptação.

Com relação à organização, Piaget afirma que o organismo vivo se estrutura em partes. Da mesma forma, o pensamento é constituído por elementos integrados em uma estrutura maior. Assim, os processos cognitivos também se organizam por diferentes elementos (FRANCO, 1998).

A adaptação é o equilíbrio entre assimilação e acomodação. O conhecimento se constrói através de uma ampliação constante de esquemas que abrange o processo de adaptação. Esse processo se dá por meio da assimilação e acomodação. Constitui-se em um processo permanente que evolui conforme o indivíduo vivencia novas experiências (ALVES, 1997).

Para que o indivíduo alcance estágios mais complexos é necessário que ele seja exposto a desafios mais complexos. Assim, considera-se que o processo de construção do conhecimento e da inteligência passa pelo desenvolvimento de uma série de capacidades que se efetiva na medida em que o indivíduo vivencia novas experiências, cada vez mais complexas.

Piaget estabeleceu diferentes estágios para explicar o processo de desenvolvimento cognitivo: sensório-motor; pré-operatório; operatório-concreto e operatório-formal. Cada estágio constitui-se na realização de uma estrutura cognitiva. Enquanto o indivíduo realiza uma, já constrói a estrutura seguinte, que se apresentará sempre mais complexa que a anterior (ALVES, 1997; LA ROSA, 1999).

Nesta perspectiva, a aprendizagem não resulta da simples transmissão de informações, mas de estímulos internos desencadeados por um problematizador. É uma situação relacional onde o educador assume o papel de um problematizador de situações reais que impulsionarão o desenvolvimento dos processos de aprendizagem e, conseqüentemente, do conhecimento. O problematizador é responsável pela organização das interações do educando com o meio para que, de forma autônoma, ele construa o conhecimento. A ação do educador centra-se em desafiar os educandos para a resolução de situações, o que promoveria o processo de adaptação que efetiva a aprendizagem, em um contexto de reciprocidade intelectual e moral (FRANCO, 1998).

Na teoria de Piaget, o conhecimento é construído pelos sujeitos através das ações exercidas sobre o meio. Assim, a educação centra-se em possibilitar a aprendizagem autônoma, permitindo que o próprio sujeito perceba sua realidade e responda criativamente às exigências do meio (LA ROSA, 1999).

4.2 CONTRIBUIÇÕES DE VYGOTSKY

Assim como Piaget, Vygotsky influenciou consideravelmente os pressupostos educativos atuais. Seus estudos têm como base o desenvolvimento como resultante de um processo sócio-histórico. O estudioso enfatiza que a aquisição de conhecimento se consolida através da interação do sujeito com o meio.

Segundo Vygotsky (1991), a aprendizagem se dá desde o nascimento. Constitui-se em um aspecto indispensável no processo de desenvolvimento de funções psicológicas culturalmente organizadas e especificamente humanas.

Para explicar o processo de desenvolvimento, Vygotsky desenvolveu o conceito da Zona de Desenvolvimento Proximal que é marcada pela existência de dois níveis. O primeiro é chamado de Nível de Desenvolvimento Real, que compreende as funções mentais desenvolvidas resultantes de ciclos já completados. Estas funções caracterizam-se por aquilo que o educando consegue fazer por si mesmo, ou seja, centra-se na capacidade de solucionar problemas de forma independente.

O segundo, denominado Nível de Desenvolvimento Potencial caracteriza-se pelas funções mentais que o educando é capaz de desenvolver com auxílio do outro. Centra-se na capacidade de solucionar problemas com a orientação do outro que, por sua vez, irá atuar na Zona de Desenvolvimento Proximal, ou seja, um campo intermediário do processo (VYGOTSKY, 1991).

Para Vygotsky a aprendizagem leva ao desenvolvimento. Ou seja, o desenvolvimento resulta da apropriação de aprendizagens internalizadas a partir da interação do sujeito com o meio. É um processo de interiorização de instrumentos e signos em um contexto de interações, o que pressupõe a existência de uma natureza social determinada e de um processo interativo (FONSECA, 1998).

A aprendizagem está condicionada ao desenvolvimento anterior, ao mesmo tempo em que depende do desenvolvimento proximal. Isto significa que a aprendizagem não parte apenas da capacidade de desenvolver-se a partir de ações autônomas e independentes, mas também de ações que podem ser realizadas com o auxílio e a intervenção intencional dos outros. Nessa perspectiva, o indivíduo aprende por humanização e por meio de uma interação (FONSECA, 1998, p. 68).

O Nível de Desenvolvimento Real define funções já amadurecidas. A Zona de Desenvolvimento Proximal define as funções que ainda não amadureceram. Estas funções são chamadas por Vygotsky de brotos ou flores do desenvolvimento. Vygotsky (1991) ressalta ainda que a Zona de Desenvolvimento Proximal atual é a base do Nível de Desenvolvimento Real do futuro.

A aprendizagem constitui-se, portanto, em um processo social. Ocorre em diferentes contextos, viabilizada pela dimensão histórica criada e culturalmente elaborada pelo próprio indivíduo a partir de sua interação com o meio. A ação do educador nessa proposta volta-se a uma intervenção que consiste em oportunizar situações que viabilizem o desenvolvimento de capacidades cada vez mais complexas. A forma de intervenção está diretamente condicionada à forma como o educador percebe o ato educativo e como vê o outro e suas capacidades e estas considerações emergem de sua própria intersubjetividade (VYGOTSKY, 1991).

4. 3 A MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO

Na atualidade, considerando a sociedade da informação onde a adaptação a mudanças é abrupta, inclusive no que diz respeito ao uso das tecnologias, Fonseca (1998) aponta para a necessidade de uma atenção especial no que diz respeito aos processos de aprendizagem. Com base em estudos realizados no âmbito da ciência cognitiva e em apontamentos de vários pesquisadores no que se refere ao desenvolvimento da inteligência, o autor traz sua contribuição à educação introduzindo a idéia da educabilidade cognitiva. Ele aponta para uma nova perspectiva para a educação ao defender a idéia de que a aprendizagem surge da relação indivíduo-meio que é mediatizada pelo outro.

A partir dos princípios postulados por Piaget e Vygotsky (1991), Fonseca (1998) defende a idéia de que a aprendizagem humana ocorre através da ação de um mediatizador que se interpõe entre os estímulos e o organismo para captar da mente do mediatizado significações internalizadas. Essas significações se estruturam a partir da própria vivência. Visam desencadear o desenvolvimento de um conhecimento autônomo adequando tempos e espaços e a intensidade de estímulos, tornando o indivíduo um ser capaz de produzir soluções (respostas

adaptativas) a situações concretas que emergem da realidade. A cognição, sob este enfoque, consiste no “[...] ato de conhecer ou de captar, integrar, elaborar e exprimir informação.” (FONSECA, 1998, p. 7) e ainda “[...] diz respeito aos processos pelos quais um indivíduo percebe (*input*), elabora e comunica (*output*) informação para se adaptar.” (FONSECA, 1998, p. 43).

A aprendizagem humana nesta proposta ocorre em um contexto social, tendo como base multimediatizações humanas. Nesta perspectiva, se reconhece que o desenvolvimento e a aprendizagem humana não se restringem ao biológico, nem se limitam a uma simples exposição do objeto do conhecimento, acontecimentos, atitudes e situações. A aprendizagem envolve a transmissão da cultura, valores, atitudes, etc. e emerge da relação entre indivíduo e o meio que é mediatizado pelo outro, cujas práticas e culturalidades são transmitidas de geração a geração, ampliando assim a capacidade de desenvolvimento cognitivo, crítico e criativo (FONSECA, 1998).

O ser humano está imerso em uma interação constante entre corpo, cérebro e em vários grupos, que Fonseca (1998) nomeia de ecossistemas que compreende as diferentes instituições que o indivíduo se insere (escola, família, comunidade, etc.). Essa interação com os diferentes ecossistemas é o que permite o desenvolvimento cognitivo por meio da qual ocorre uma adaptação às necessidades internas de cada um. Ou seja, a aprendizagem ocorre com base em uma contextualização social de diferentes segmentos ou ecossistemas.

O significado de ensinar e aprender ganha uma conotação mais ampla, já que não são considerados dons, mas resulta de uma nova visão sobre o ser humano. Preconiza a igualdade quanto às capacidades de desenvolvimento uma vez que a mediatização pressupõe a existência de um contexto mais amplo do que a simples relação pessoa-pessoa. Envolve culturalidade e é influenciada pela ação do outro, ou seja, nessa proposta, a aprendizagem decorre necessariamente da interação, não podendo ser individual. Considera-se que o indivíduo está imerso em um sistema emocional e cognitivo inseparáveis e está passível de modificação conforme a atenção, percepção e seleção que decorrem da intervenção do mediatizador (FONSECA, 1998).

Assim, o desenvolvimento cognitivo requer uma educabilidade que consiste no desenvolvimento de capacidades cognitivas (e emocionais) de forma satisfatória. O sucesso condiciona-se à qualidade da intervenção do mediatizador, de sua forma

perceptiva, em sua capacidade de orientação e na oferta de possibilidades que permitam o desenvolvimento de níveis cada vez mais complexos de sensibilidade e cognição. Isso resultará em uma ação positiva do indivíduo quando exposto a nova situação de aprendizagem, inclusive no meio em que está inserido (FONSECA, 1998).

O mediatizador atua, portanto, no campo cognitivo voltado ao desenvolvimento de capacidades dos educandos de enfrentar (solucionar) situações de ordem prática. Mas, nesse processo há um fator energético implícito no comportamento humano e o sucesso do processo de aprendizagem está vinculado a energia desprendida pelo mediatizador e pelo mediatizado.

Uma das funções do mediatizador nessa proposta é intervir nas capacidades de interação das pessoas com o meio, procurando proporcionar condições de desenvolvimento cognitivo real. Para tal, faz-se necessário uma ação intencional, mobilizada por aspectos tanto cognitivos quanto emocionais, sendo imprescindível a convicção nas capacidades das pessoas (FONSECA, 1998).

Cabe ao mediatizador proporcionar um ambiente relacional que favoreça o reconhecimento (por parte do próprio educando) do seu desenvolvimento cognitivo e da aquisição de capacidades cada vez mais complexas.

Ressalta-se que nos estudos educacionais vigentes, questões relacionadas à mediação são mais recorrentes do que aquelas voltadas a mediatização. Há estudos como os de Tavares (2002) que situam ambos os termos em uma mesma linha conceitual.

Contudo, considerando o foco deste estudo, é possível apresentar uma diferenciação entre os termos. A mediação, em linhas gerais, volta-se ao auxílio ou intervenção do educador no processo de decodificação de elementos presentes nos processos educacionais voltadas à construção de aprendizagens significativas. Ou seja, a mediação está centrada em aspectos relacionais que interferem nos processos de ensino e aprendizagem.

Considerando a teoria de Vygotsky (1991), a mediação está presente na relação entre professor e aluno, onde o educador atua como mediador da cultura na relação entre o educando e mundo.

Reyli (2004) coloca a mediação como um ato relacional, onde o mediador tem o papel de promover interações no processo de aprendizagem, ou seja, o educando, para aprender algo necessita de uma influência externa (mediador) para

assimilar informações sobre o objeto de estudo e assim efetivar aprendizagens que levará a construção do conhecimento.

A mediatização, por sua vez, levando em conta a proposta de Fonseca (1998), preconiza que a intermediação presente no ato educativo volta-se a mobilizar aspectos cognitivos considerando a subjetividade dos educandos e sua atuação nos diferentes ecossistemas que sofrem naturalmente a mediatização dos outros. Centra-se no desenvolvimento de pré-requisitos para que outras aprendizagens ocorram. Assim, entende-se que a mediatização apresenta um sentido mais amplo uma vez que defende a idéia de que o desenvolvimento e a aprendizagem condicionam-se à culturalidade que permeia o desenvolvimento das pessoas e das influências decorrentes de mediatizações presentes em todos os ecossistemas onde as pessoas atuam. Nesta proposta, a simples intervenção não se mostra como suficiente para a efetivação de aprendizagens. É necessário o reconhecimento de que o educando age e interage conforme as aprendizagens e conhecimentos adquiridos a partir da cultura e da própria vivência em diversos ecossistemas.

4.4 FERRAMENTAS DE MEDIATIZAÇÃO NA EDUCAÇÃO

Na sociedade da informação, a atuação das pessoas passa pelo uso de recursos tecnológicos. Nesta realidade, a escola assume um papel importante na preparação das pessoas para a utilização inteligente da informação veiculada em diferentes formas tecnológicas. Isto altera o ambiente de aprendizagem. De acordo com Kuhlthau (1999, p. 9):

A tecnologia, particularmente os computadores conectados à Internet e o vídeo conectado por satélite, está modificando o ambiente de aprendizagem. Mesmo quando se dispõe de pouca ou nenhuma tecnologia na escola, não se pode perder de vista que o mundo para o qual está se preparando o estudante é um mundo voltado para a tecnologia.

A tecnologia tornou-se a ferramenta indispensável para a busca, o acesso, a seleção e o uso de informações. No que diz respeito ao âmbito educativo, multiplicou

as possibilidades de busca de informações e disponibilizou às pessoas inúmeras formas de acesso. Diante dessa realidade, várias ferramentas tecnológicas vêm sendo adotadas no contexto educacional para auxiliar nos processos de aprendizagem.

Na educação, a tecnologia surge para auxiliar os processos de aprendizagem. A generalidade da investigação viabilizada pela utilização dos computadores na educação aponta para a possibilidade de desenvolvimento de novas competências cognitivas. Assim, o computador se configura em uma ferramenta que pode (e deve) ter todas as suas potencialidades utilizadas com propósitos educacionais, proporcionando o enriquecimento das práticas educativas (TAROUCO *et al.*, 2004).

O uso das TICs oportuniza a exploração de possibilidades que presencialmente não seriam possíveis. Promove interações que alteram aspectos cognitivos dos educandos, o que efetiva a reconstrução do conhecimento e permite a busca pelo desconhecido, pelo novo. Nesse contexto, as TICs são elementos que compõem as formas de ver e interagir com o mundo. Elas desencadeiam um desenvolvimento cognitivo que altera as formas relacionais das pessoas com os objetos de aprendizagem¹ (ASSMANN, 2005).

Torna-se importante considerar que: “As tecnologias podem potencializar o processo educativo, tornando-o mais interessante e dinâmico [...]” Nesta visão, o mediatizador volta-se à construção de um processo que envolve interatividade e criatividade. Ele adota uma postura que permite o questionamento e a interação com o próprio objeto de aprendizagem (ASSMANN, 2005, p. 35).

Com a publicação do Relatório da Comissão Internacional sobre a Educação no Século XXI para a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* - UNESCO), a utilização de recursos tecnológicos na educação passou a ser considerada essencial para a formação das pessoas na sociedade do conhecimento. Delors *et al.*² (1998) elencam no referido documento os computadores, programas de televisão, equipamentos multimídia, sistemas

1 Os objetos de aprendizagem podem ser compreendidos como recursos digitais que possam ser utilizados para dar suporte ao ensino. São caracterizados como ferramentas com objetivos educativos que auxiliam nos processos de ensino e aprendizagem (WILEY, 2002, tradução nossa).

2 Jaques Delors, coordenou a elaboração da obra Educação: um tesouro a descobrir, tradução do Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI para a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* - UNESCO).

interativos de troca de informações, incluindo correio eletrônico e acesso direto a bibliotecas eletrônicas e a bancos de dados, simuladores eletrônicos e sistemas de realidade virtual em três dimensões como principais ferramentas a serem utilizadas nos processos educativos.

A partir de então, várias discussões sobre o uso das tecnologias permeiam as reflexões educacionais e os computadores ganham destaque. Tarouco *et al.* (2004) colocam que:

A importância do uso dos computadores e das novas tecnologias na educação deve-se hoje não somente ao impacto desta ferramenta na nossa sociedade e às novas exigências sociais e culturais que se impõe, mas também ao surgimento da Tecnologia Educativa. Eles começaram a ser utilizados no contexto educativo a partir do rompimento com o paradigma tradicional e surgimento do construtivismo, que enfatiza a participação e experimentação do sujeito na construção de seu próprio conhecimento, através de suas interações.

Com isso a capacidade docente e os conteúdos dos livros didáticos não são mais considerados suficientes para garantir a aprendizagem, uma vez que o processo de aprendizagem é mais complexo do que a simples transmissão de informações.

Da mesma forma que Delors *et al.* (1998), Tarouco *et al.* (2004) apontam os computadores como ferramentas e acrescentam a Internet e a *Web* como elementos importantes para auxílio à aprendizagem, através do uso de jogos interativos e de *softwares* educativos.

Com o surgimento da *Web 2.0* também conhecida como *Web Social*, novas ferramentas informatizadas emergem no cenário educativo. Das ferramentas disponíveis na *Web*, as mais populares são os *blogs*, *wikis*, *RSS*³ e o *twiter*, que surgiu recentemente.

O *blog*, ferramenta focada neste estudo, é considerado por Oliveira (2006) um objeto de aprendizagem que favorece os processos educacionais. Dentre as vantagens de uso do *blog* nos processos educacionais, destaca-se que o mesmo possui:

³ "O RSS (*Real Simple Syndication*) é um sistema de assinaturas no qual o internauta pode escolher que informações quer receber automaticamente em seu software agregador. Em vez de visitar blogs, portais ou buscar por novos podcasts, este programa faz o download de todos os conteúdos "assinados" que foram publicados recentemente. Esse recurso (uma forma de clipping contínuo e automatizado) facilita a atualização do internauta sobre assuntos que lhe interessam, reunindo todas as mensagens em um mesmo local para consulta no momento que mais lhe convier." (PRIMO, 2007, p. 21).

Interface de fácil manuseio. [...] Desenvolve a expressão e opinião pessoais, o pensamento crítico e a capacidade argumentativa. Explora conteúdo e hipertexto de forma ilimitada. Incentiva o aprendizado extra-classe de forma divertida. Explora a formação de comunidades locais, regionais e internacionais. Desenvolve a habilidade de pesquisar e selecionar informações, confrontar hipóteses. Potencializa possibilidades do ensino e aprendizagem [...] (OLIVEIRA, 2006, p. 340).

Considerando estas vantagens, o uso do *blog* agrega valor ao ato educativo. Favorece a interatividade e o desenvolvimento de capacidades e habilidades através de um processo dialógico, em prol da construção de aprendizagens significativas.

Todas as tecnologias elencadas não são consideradas como meros instrumentos técnicos e tradicionais. Elas ampliam os potenciais cognitivos das pessoas, uma vez que através da interatividade que permeia o uso da Internet e da *Web*, agentes cognitivos humanos podem interligar-se no mesmo processo de construção do conhecimento. São formas diferenciadas de ver e estruturar o mundo. O papel das tecnologias não se limita ao mero manuseio de computadores, mas pressupõe uma interação real que interfere nos processos de desenvolvimento das pessoas (ASSMAN, 2005).

Assim, no âmbito educativo, o uso das ferramentas tecnológicas faz dos educandos pesquisadores. E os mediatizadores voltam-se a orientar quanto à avaliação e seleção das informações disponíveis (DELORS *et al.*, 1998).

5 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE APRENDIZAGEM

O processo de globalização, as inovações tecnológicas e as telecomunicações, bem como o cenário econômico, têm demandado mudanças nas formas de atuação das pessoas na sociedade. Isso tem influenciado diferentes segmentos sociais, especialmente a educação, que passa a estabelecer seus princípios, considerando a necessidade de capacitação para atuar na sociedade da informação e do conhecimento (DUDZIAK, 2001).

Neste cenário a busca, o acesso e uso de informações são elementos essenciais para a construção do conhecimento. Fatores que dão visibilidade à biblioteca enquanto um espaço de aprendizagem capaz de contribuir para a formação das pessoas.

A biblioteca possui um papel importante na atual sociedade da informação. É um agente envolvido no processo de geração, gestão e disseminação da informação e do conhecimento. É um espaço capaz de auxiliar os usuários no processo de busca e uso da informação para a construção do conhecimento (DUDZIAK, 2001).

As discussões sobre a função educativa da biblioteca na década de 70 ganharam força com estudos realizados sobre a *Information Literacy*. Paul Zurkowski (1974⁴ apud DUDZIAK, 2001), em seus estudos, defendeu a idéia de que os recursos relacionados ao tratamento da informação deveriam ter uma ordem prática e que a informação deveria ser utilizada para a resolução de problemas. Além disto, colocou que seria necessário o desenvolvimento de competências e habilidades para o uso de ferramentas de acesso à informação, o que ampliaria a função da biblioteca para um ambiente educativo.

A partir de então várias iniciativas e estudos foram realizados. Na década de 80 a idéia da biblioteca enquanto espaço de aprendizagem mostrava-se como uma tendência. No final da década de 80, a idéia se consolidou e ganhou força a partir das considerações apresentadas por Bremk e Gee (1989⁵ apud DUDZIAK, 2001) que introduziram o conceito da educação baseada em recursos, enfatizando que a

4 ZURKOWSKI, Paul G. *Information Services Environment Relationships and Priorities*. Washington D. C.: National Commission on Libraries, 1974. Apud DUDZIAK, 2001, p. 22.

5 BREIVIK, P. S.; GEE, E. G. *Information Literacy: revolution in the library*. New York: Collier Macmillan, 1989. Apud DUDZIAK, 2001, p. 30.

construção do conhecimento tem sua base na busca e uso de informações, colocando a biblioteca como elemento fundamental no processo educativo. As bibliotecas, a partir de então passaram a ser consideradas ambientes favoráveis ao auxílio na formação centrada no desenvolvimento de competências.

Em 1996 os paradigmas educacionais vigentes se consolidaram a partir do delineamento de fundamentos da educação, representados através de quatro pilares estabelecidos no Relatório da Comissão Internacional sobre a Educação no Século XXI para a UNESCO (DELORS *et al.*, 1998). São eles:

- a) aprender a ser;
- b) aprender a conviver;
- c) aprender a fazer;
- d) aprender a conhecer.

Estes pilares preconizam que os objetivos educacionais devem reconhecer os indivíduos como pessoas imersas em contextos culturais, com capacidades e potencialidades voltadas ao desenvolvimento de competências. Surgiram da preocupação com o excesso dos meios de circulação e armazenamento de informações que acompanhariam o século XXI, o que já indicava as mudanças que se institucionalizariam no que diz respeito ao papel da biblioteca no cenário educativo brasileiro. Fato evidenciado na afirmação de que “[...] as bibliotecas tendem a reforçar as suas funções educativas, já não se limitando apenas a tarefas científicas ou de conservação do patrimônio.” (DELORS *et al.*, 1998, p. 115).

Assim, considerando esta realidade que permeia a estrutura educacional, o bibliotecário assume um papel mais complexo do que simples “guardião” da informação e de materiais informacionais. Ou seja, a disponibilização de informações impressas e o auxílio limitado aos usuários não são suficientes para atender as demandas da sociedade do conhecimento, o que coloca a biblioteca como um espaço de aprendizagem e de construção do conhecimento (CAMPELLO, 2003).

Assim como Kuhlthau (1999), Caregnato (2000) e Dudziak (2001), Campello (2003) aponta que o papel da biblioteca está focado no auxílio da formação das pessoas para que estas aprendam e vivam em um ambiente repleto de informações.

A biblioteca passa a ser compreendida como um espaço de interações que possui um papel importante no processo educativo tanto no que se refere à pesquisa, ao ensino e aprendizagem através da provisão do acesso à informação,

quanto à oferta de serviços relacionados ao aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso de informações e na utilização de recursos informacionais. A educação de usuários nesse cenário ganha destaque.

5.1 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

O papel educacional das bibliotecas e a importância do acesso e uso da informação tem desencadeado reflexões sobre a educação de usuários.

Vários serviços de educação de usuários vêm sendo implementados para auxiliar educandos, educadores e pesquisadores. Programas de educação de usuários, de treinamento e voltados à orientação têm ganho espaço nas bibliotecas (DUDZIAK, 2001).

A partir do momento que o foco das bibliotecas deixou de centrar-se no acervo e passou a preocupar-se com os usuários e suas necessidades, a educação de usuários passou a ser fundamental nas bibliotecas. Este cenário ganhou força e vários estudos vêm surgindo ao longo do tempo. Inúmeras expressões são utilizadas para explorar o tema. Alfabetização informacional e *Information Literacy* ou competência informacional são alguns dos termos utilizados para representar conceitos relacionados à educação de usuários nas bibliotecas.

A idéia de substituir educação de usuários pelo termo alfabetização informacional foi apresentada por Caregnato (2000) e surgiu com o propósito de ampliar o conceito de educação. A alfabetização informacional visa a oferta de possibilidades de desenvolvimento de habilidades informacionais para interação no ambiente digital.

Outro termo utilizado no que se refere aos estudos desenvolvidos sobre educação de usuários é *Information Literacy*.

Dudziak (2003, p. 28) conceitua a *Information Literacy* como:

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Com esta afirmação pode-se inferir que o processo de aprendizagem na educação de usuários pressupõe ações planejadas voltadas ao desenvolvimento de capacidades, habilidades e competências que promovam um posicionamento crítico e criativo dos usuários. Esta proposta preconiza que a busca, a seleção e uso de informações servem de base para a construção de conhecimentos que acompanharão as pessoas durante toda a sua existência. É um processo que será significativo a partir da internalização de elementos que servirão de base para o desenvolvimento de atitudes e comportamentos que embasarão a atuação das pessoas no universo informacional.

O termo *Information Literacy* surgiu em 1974. Dudziak (2001, p. 21) coloca que:

A expressão *Information Literacy* surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 em relatório intitulado: *The information service environment relationships and priorities*, de autoria de um bibliotecário americano chamado Paul Zurkowski.

Paul Zurkowski⁶ em seu estudo sugeria a *Information Literacy* como um movimento que preconizava o desenvolvimento de competências relacionadas à busca da informação para a solução de problemas.

O conceito se ampliou ao longo do tempo. Em 1976 a *Information Literacy* era vinculada a uma série de habilidades e conhecimentos. Nesta perspectiva, acreditava-se que as pessoas deviam ser preparadas para a busca e uso de informações. Na década de 80, o termo foi utilizado para representar a necessidade de capacitação em tecnologia da informação (DUDZIAK, 2001).

Na década de 90, o termo ganha força no âmbito das bibliotecas. Nessa proposta a *Information Literacy* preconiza o apoio à pesquisa e amplo acesso aos recursos informacionais para acesso à informação que pressupõe a ampliação da função da biblioteca. Em 1994, Doyle⁷ (*apud* DUDZIAK, 2001) traça diretrizes para a compreensão do tema e identificação de seus objetivos:

⁶ ZURKOWSKI, Paul G. *Information Services Environment Relationships and Priorities*. Washington D. C.: National Commission on Libraries, 1974.

Apud Dudziak (2001, p. 22).

⁷ DOYLE, C. S. *Information Literacy , Information Society: a concept for the information age*. New Yourk: Syracuse University, 1994. Apud Dudziak (2001)

- Habilidade de acessar, avaliar e usar a informação a partir de uma variedade de fontes.
- Atributos: uma pessoa competente em informação é alguém que:
 - reconhece a necessidade da informação;
 - reconhece que a informação certa e completa é a base de qualquer processo de tomada de decisão;
 - formula questões baseadas em suas necessidades de informação;
 - identifica possíveis fontes de informação;
 - desenvolve possíveis fontes de informação;
 - desenvolve estratégias de busca bem sucedidas;
 - acessa fontes de informação, incluindo as eletrônicas e demais tecnologias;
 - avalia a informação;
 - organiza a informação para sua aplicação prática;
 - integra novas informações ao conhecimento existente;
 - usa a informação na resolução de problemas e no pensamento crítico (DUDZIAK, 2001, p. 37).

Em 1996, Kuhlthau⁸ após vários estudos, expõe que a *Information Literacy*, é mais complexa do que a expansão das habilidades e conhecimentos relacionados ao uso das bibliotecas e de sistemas de informação. Ela coloca que:

As habilidades de uso da biblioteca preparam os estudantes para localizar os materiais numa biblioteca. Informação os prepara para aprender num ambiente rico em informação. A *Information Literacy* abrange o aprendizado ao longo da vida e a aplicação das habilidades informacionais ao dia a dia. (KUHALTHAU, 1996, p. 96 *apud* DUDZIAK, 2001, p. 41).

Na idéia de Kuhlthau (1996 *apud* DUDZIAK, 2001), a *Information Literacy* é marcada por um processo de construção do conhecimento efetivado a partir da busca pela informação. Ela acredita que os indivíduos constroem novos conhecimentos a partir de informações localizadas. O processo se inicia com questionamentos que impulsionam à busca de respostas, através de certas estratégias, análises e tomada de decisão. É um processo cognitivo, voltado à resolução de problemas, que direciona o usuário a um posicionamento crítico e criativo.

Em 2003, Dudziak expõe que não há uma expressão consolidada no português que represente o conceito do termo, entretanto admite que as possibilidades de tradução seriam alfabetização informacional, letramento, literacia,

⁸ Kuhlthau, Carol. C. The Process of Learning from Information. In: **The Virtual School Library**: Gateway to the information superhighway. Englewood: Libraries, 1996. P 95-104. *Apud* Dudziak (2001).

fluência informacional e competência informacional. Campello (2003) aponta que a competência informacional é uma possível tradução para o termo *Information Literacy*.

Em 1998, a *American Association of School Librarians e Association for Educational Communications and Technology*⁹ (apud CAMPELLO, 2003, p. 32) apresentam pressupostos que permeiam a competência informacional:

1. O aluno que tem competência informacional acessa a informação de forma eficiente e efetiva.
2. O aluno que tem competência informacional avalia a informação de forma crítica e competente.
3. O aluno que tem competência informacional usa a informação com precisão e criatividade.
- Aprendizagem independente
4. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência.
5. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e aprecia literatura e outras formas criativas de expressão da informação.
6. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e se esforça para obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento.
- Responsabilidade social
7. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e reconhece a importância da informação para a sociedade democrática.
8. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e pratica
9. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação.
10. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade informacional tem competência informacional e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação.

Em 2000, considerando a realidade social e a necessidade do desenvolvimento de habilidades e competências para a otimização da busca, seleção e uso da informação, a *American Library Association e Association Of College e Research Libraries (ALA/ACRL)* estabeleceram aptidões representadas através de cinco padrões que enfocam as necessidades dos estudantes. São eles:

⁹ AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. *Information*

Power: building partnerships for learning. Chicago: ALA, 1998. P. 8-9. Apud Campello (2003, traduzido pela autora).

- a) o estudante competente em informação é capaz de determinar a natureza e nível da informação que necessita (definir e articular suas necessidades de informação; identificar uma grande variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação necessária; levar em consideração os custos e benefícios da aquisição da informação necessária; reavaliar constantemente a natureza e o nível da informação que necessita);
- b) o estudante competente em informação acessa a informação requerida de maneira eficaz e eficiente (seleciona os métodos de investigação ou os sistemas de recuperação da informação mais adequados para acessar à informação que necessita; constrói e implementa estratégias de busca de maneira eficaz; recupera informação *online* ou pessoalmente usando uma grande variedade de métodos; sabe refinar a estratégia de busca se necessário; extrai, registra e administra a informação e suas fontes);
- c) o estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada à sua própria base de conhecimentos e seu sistema de valores (resume as idéias principais; articula e aplica alguns critérios iniciais para avaliar a informação e suas fontes; sintetiza as ideias principais para construir novos conceitos; compara os novos conhecimentos com os anteriores para determinar o valor agregado, as contradições e outras características únicas da informação; pode determinar se o novo conhecimento tem um impacto sobre o sistema de valores do indivíduo e toma as medidas adequadas para reconciliar as diferenças; valida a compreensão e interpretação da informação por meio de troca de opiniões com outros estudantes, especialistas no assunto e profissionais em exercício; determina se a formulação inicial da pergunta deve ser revisada);
- d) o estudante competente em informação, individualmente ou como integrante de uma equipe, utiliza a informação de modo eficaz para cumprir um propósito específico (aplica a informação anterior e a nova para o planejamento e criação de um produto ou atividade particular;

- revisa o processo de desenvolvimento do produto ou atividade; comunica aos demais com eficácia o produto ou atividade);
- e) o estudante competente em informação compreende muitos dos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, acessa e utiliza a informação de forma ética e legal (compreende as questões éticas, legais e sociais que envolvem a informação e as tecnologias da informação; cumpri as regras e políticas institucionais, assim como os padrões de cortesia relacionados com o acesso e uso dos recursos de informação; reconhece a utilização de suas fontes de informação ao comunicar o produto ou a atividade) (AMERICAN...; ASSOCIATION..., 2000).

A aplicação destas normas pode se dar através da ação do bibliotecário, centrando-se neste caso, na coordenação, avaliação e seleção dos recursos intelectuais para os programas e serviços, bem como na organização e manutenção das coleções e os pontos de acesso à informação, na prestação de apoio aos alunos e professores durante a busca da informação (AMERICAN...; ASSOCIATION..., 2000).

A partir dos elementos aqui apresentados entende-se que a competência informacional não pode ser utilizada como uma mera terminologia alternativa para a educação de usuários. Envolve pressupostos referentes aos processos de aprendizagem em bibliotecas. Pressupõe o planejamento de ações voltadas ao desenvolvimento de competências e habilidades referentes à busca, seleção e uso da informação para a construção do conhecimento.

Assim, a educação de usuários pode ser entendida como um processo que desencadeia mudanças no comportamento informacional das pessoas. É um processo onde o usuário interioriza comportamentos em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades e competências relacionadas a interações provenientes da relação com o ambiente da unidade de informação (OLIVEIRA, 2000; PINTO; CAMPOS; GOMES, [200-]).

Para Dudziak, Gabriel e Villela (2000), o processo de educação de usuários se efetiva a partir da implementação de várias ferramentas. Para as autoras:

A *educação de usuários* é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica. (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8, grifo das autoras).

Segundo as autoras, os conteúdos de aprendizagem estruturados nestas ferramentas são aqueles que “[...] possibilitam o desenvolvimento das capacidades motoras, afetivas, de relação interpessoal e de inserção social.” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8).

A partir das informações acima descritas, entende-se que a educação de usuários envolve a instrução, a orientação, o treinamento e o marketing que, de certo modo, se refere a ações de promoção e divulgação que também auxiliam na formação dos usuários.

Paquarelli e Tálamo (1995) definem instrução como a descrição de procedimentos voltados ao manuseio dos recursos informacionais. A orientação volta-se ao esclarecimento sobre a organização da biblioteca, *layout* e serviços disponibilizados.

Treinamento de usuários foi utilizado por Oliveira em 2000 para descrever ações utilizadas para desenvolver certas habilidades dos usuários, no que diz respeito ao uso de recursos informacionais e da própria biblioteca.

O marketing nas unidades de informação volta-se à promoção de espaços que preconizam a disponibilização da informação (OTTONI, 1995). Embora o marketing tenha um caráter administrativo, se efetiva enquanto mecanismo de educação, uma vez que contribui para a formação dos usuários, no que se refere ao seu comportamento de busca, seleção e uso da informação.

5.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BIBLIOTECAS

As TICs estão contextualizadas socialmente e possibilitam a produção e recriação de novos conhecimentos. Têm como principal objetivo o aumento da eficiência da atividade humana e envolvem um conjunto de conhecimentos

específicos. Desta forma, o uso das tecnologias transforma-se em um diferencial necessário nos processos educativos (OLIVEIRA, 2005).

Das tecnologias disponíveis atualmente, a Internet se destaca. Considerada a rede das redes, a Internet permite que pessoas acessem dados de outras organizações, se comuniquem, colaborem e troquem informações em todo o mundo de maneira rápida e econômica. Fatores que fazem dessa rede uma ferramenta fundamental na sociedade globalizada em que vivemos (TURBAN; RAINER JÚNIOR; POTTER, 2007).

A Internet é vista como um espaço de colaboração. Uma ferramenta tecnológica que pode auxiliar na construção de uma sociedade mais humana, mais justa (GARCIA, 2007).

Neste cenário tecnológico, as bibliotecas ganham destaque. Com o advento da Internet e os avanços da *Web*, o processo de criação, distribuição e acesso a informação se alterou. A concepção de biblioteca responsável pela armazenagem de materiais já não atende às demandas na sociedade da informação. A armazenagem, organização e o acesso a informação, tanto no formato impresso quanto digital, deve ser complementado por serviços de orientações aos usuários (GARCIA, 2007).

Constata-se que as tecnologias ganharam espaço nas bibliotecas. Vários mecanismos tecnológicos vêm sendo utilizados para disponibilizar serviços, principalmente referentes à educação de usuários. Estudos realizados por Caregnato (2000) indicam que o uso das tecnologias para estruturação de serviços educacionais nas bibliotecas tem sido frequente. Legge e Reid (1998¹⁰ *apud* CAREGNATO, 2000, p. 52) apontaram vantagens da educação de usuários na *Web*, como segue:

Como vantagens elas citam a possibilidade de criar *links* para outros *sites* e fontes, o que extrapola os limites da informação disponível localmente, e de permitir o acesso a partir de lugares remotos. Além dessas vantagens, assim como nos programas CAL, a educação na *Web* está disponível a qualquer hora e permite que o usuário dite o seu próprio ritmo, repetindo ou suprimindo sessões, conforme adequado.

10 LEGGE, T.; REID, B. User Education on the Web. *The Library Association Record*, London, v. 100, n. 8, p. 413-414, 1988. *Apud* CAREGNATO, 2000, p. 52.

Novas formas de acesso à informação vêm surgindo e a disponibilização destas em rede exigem, da mesma forma, novas habilidades. Considerando esta realidade, as bibliotecas têm disponibilizado “[...] serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica.” (CAREGNATO, 2000, p. 53). Assim, entende-se que as bibliotecas devem prever também a capacitação para o desenvolvimento de habilidades informacionais no uso da tecnologia, o que pode ser implementado através da criação de um ambiente virtual destinado à educação de usuários.

Isto implica estabelecer um novo modelo de biblioteca onde os serviços devem fortalecer a participação dos usuários tanto no que se refere ao uso das tecnologias, quanto das ferramentas sociais da *Web 2.0* que possuem uma arquitetura de participação e construção de saberes coletivos (GARCIA, 2007).

O conceito *Web 2.0* surgiu em 2004. O grupo mais importante de *Websites* que caracterizam a *Web 2.0* refere-se aos que se embasam em uma arquitetura de participação onde o usuário se converte em protagonista (ARNAL, 2008).

Para Primo (2007, p. 2): “A *Web 2.0* [...] caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo.”

Várias ferramentas características desta plataforma têm ganho espaço na Internet e nos diferentes contextos sociais. Os *blogs*, *wikis*, *twitter* e *RSS* são ferramentas da *Web 2.0* que têm alterado as formas de comunicação e intensificado a formação de redes. O surgimento destas ferramentas alterou as formas de navegar na *Web* e, conseqüentemente, na forma como determinados serviços estão disponíveis. Nesse contexto, a formação de redes sociais¹¹ é valorizada, pois direciona para a construção da inteligência coletiva. Ou seja, é uma plataforma caracterizada por um local aberto à participação e ao enriquecimento (ALVIM, 2007).

Para as bibliotecas, a *Web 2.0* surgiu para qualificar serviços e otimizar as relações da própria unidade com seus usuários. As ferramentas da *Web 2.0* contribuem para a consolidação de princípios voltados a um modelo centrado na acessibilidade e disponibilidade da informação. São estruturadas a partir de organizações flexíveis e as ferramentas disponíveis permitem a participação dos

¹¹ As redes sociais são *sites* da Web que possibilitam aos indivíduos criar perfis públicos ou semipúblicos dentro de uma plataforma *on line* e estabelecer relações com outros usuários, formando uma rede de contatos onde todos os participantes atuam de forma interativa (ARNAL, 2008).

usuários, o que coloca a biblioteca em uma posição mais forte, que resolve com eficácia as necessidades de uma população de usuários maior (GARCIA, 2007).

Atualmente, com a evolução da *Web* as ferramentas tecnológicas a serem utilizadas para a disponibilização destes serviços são de fácil manuseio e gratuitos, como os *blogs*.

A popularidade dos *blogs* tem contribuído para aproximar as bibliotecas da sua comunidade. Muitas unidades entendem que a utilização desta ferramenta é uma oportunidade de estabelecer diferenciadas formas de relação com seus usuários (ARNAL, 2008).

6 OS BLOGS E AS BIBLIOTECAS

No final dos anos 90, com a evolução da *Web* surgiram os *blogs* como ferramentas de publicação de conteúdos informatizados, revolucionando a Internet. As características de fácil manuseio, gratuidade, possibilidade de publicação cronológica, possibilidade de interação com o leitor, dispensável auxílio técnico especializado, possibilidade de publicação de textos, vídeos, músicas e outros garantiram a popularidade dos *blogs* (ALVIM, 2007).

Criado em 1997 pelo norte-americano Jorn Barger, o *Weblog* deriva da união das palavras inglesas *Web* (rede) e *log* (diário ou livro de bordo) o que impõe inicialmente um conceito centrado em um simples diário, repositório de comentários, idéias ou até mesmo, um espaço interativo de compartilhamento de experiências entre o autor e seus leitores (MOREIRA; ROMÃO, 2007).

Na *blogosfera* (universo de *blogs* existentes na Internet) é possível encontrar vários *blogs* que variam tanto quanto a qualidade das informações veiculadas, área a que se destina, entre outros. Sousa *et al.* (2007) sugerem que os *blogs* podem ser classificados como pessoais, educacionais, temáticos, científicos, colaborativos, fotográficos e organizacionais. Esta classificação propõe uma nova tentativa de conceituação dos *blogs*, uma vez que não se restringem mais a meros diários. São espaços colaborativos de veiculação informacional.

Para Primo (2008, p. 122-123) a definição do *blog* como diário é uma visão reducionista de uma ferramenta que, na verdade, é um espaço coletivo de interações. Para o autor:

Diários pessoais se voltam para o intrapessoal, tem como destinatário o próprio autor. Blogs, por outro lado, visam o interpessoal, o grupal. [...] blogs são muito mais que uma simples interface facilitada para a publicação individual, como são freqüentemente definidos.

Nesta perspectiva, os *blogs* são espaços caracterizados por apresentar uma interface que favorece os processos comunicativos e servem também como importantes fontes de informação (PRIMO, 2008).

Para Recuero (2009), os *blogs* são espaços de interações que representam atores sociais. São ferramentas que permitem conectar as pessoas e formar redes onde os atores assumem identidades próprias para atuação no ciberespaço. A autora defende a idéia de que essas interações podem ocorrer de várias formas: através dos *posts* e até mesmo de elementos voltados ao suporte aos usuários, uma vez que através destes, há processos comunicativos que envolvem tanto o gerenciador da ferramenta quanto o usuário. Através dos *links* presentes nos *blogs*, é possível estabelecer conexões e ampliar redes de relacionamento e de veiculação de informações.

Atualmente, os *blogs* são considerados também *Websites* dinâmicos, que viabilizam a produção e difusão de informações. Através dos *blogs* são divulgadas opiniões, idéias, acontecimentos, comentários, conteúdos e, ainda, permitem ligações entre diferentes páginas da *Web*. Ou seja, através de um *blog* é possível veicular informações que podem servir de base para construção do conhecimento (EIRAS, 2007).

Devido às suas características, os *blogs* estão se tornando ferramentas comerciais e de gestão empresarial. Ou seja, estão sendo utilizados com finalidades diversas, visando a disponibilização de informações na rede de maneira simplificada e mais direta (TURBAN; RAINER JÚNIOR; POTTER, 2007).

Os profissionais da informação têm utilizado a *blogosfera* como ferramenta profissional. Neste âmbito são consideradas ferramentas úteis e como rápida fonte de informação e comunicação o que leva as bibliotecas a darem uma atenção especial quanto ao uso do *blog* para a implementação e divulgação de serviços (BARRETO, 2007).

Considerada como uma ferramenta de democratização da informação, o *blog* pode ser utilizado como instrumento de formação, como um produto ou serviço informacional que atua como uma ponte entre a biblioteca e os usuários (GARCIA, 2007).

Os *blogs* são ferramentas acessíveis que poderão aproximar e intensificar as relações entre biblioteca e usuários. Isto nos remete a idéia de Recuero (2009) que defende a idéia de que esta ferramenta (dentre outras) permite o estabelecimento de interações e a formação de redes, ou seja, é uma ferramenta constituída de interações sociais apoiadas em tecnologias digitais que favorece a construção de relações.

Para Alvim (2007) a utilização dos *blogs* viabiliza a humanização das estruturas das unidades informacionais, uma vez que aproxima os usuários da instituição, o que faz da tecnologia um componente social significativo.

No que diz respeito ao uso pela biblioteca, Garcia (2007) aponta algumas possibilidades. Para a autora os *blogs* podem ser utilizados:

- a) para divulgar notícias e eventos: envolve a publicação de novidades e de notícias sobre a biblioteca e acontecimentos de interesse do público a que se destina;
- b) para formar grupos de discussões sobre literatura: envolve a publicação de resenhas e críticas de livros. Possibilita a interação, inclusive com outros *blogs*, para compartilhamento de informações sobre o tema;
- c) para indicar fontes de informações disponíveis *on line*: recomendações de recursos disponíveis *on line*, indicação de fontes, etc.;
- d) para divulgar a biblioteca: apresentação de produtos e serviços, formação de usuários, etc.;
- e) como serviço de alerta e DSI: filtro de informações, seleção de temas predefinidos, avisos sobre novas aquisições, etc.

Para Pedroso (2008) um *blog* em uma biblioteca visa:

- a) apresentar o espaço, a equipe e os serviços prestados por ela;
- b) divulgar novos títulos que entram para fazer parte do acervo;
- c) informar sobre as atividades ligadas às matérias que serão trabalhadas;
- d) levantar opiniões sobre os mais diversos temas de interesse de todos;
- e) divulgar todos os trabalhos desenvolvidos na própria biblioteca como: oficinas, exposições, feira de livro etc;
- f) expor dados estatísticos sobre os livros mais procurados e retirados, quais gêneros interessam mais a seus usuários, quais autores são mais procurados;
- g) divulgar sempre “achados” interessantes do mundo virtual e que sirvam para futuras pesquisas escolares (PEDROSO, 2008).

Para Arnal (2008) os *blogs* de bibliotecas podem destinar-se a disponibilizar informações sobre as atividades da biblioteca, formação de usuários, referência, literatura, marketing, criar comunidades de discussões sobre áreas afins e para uso

da comunidade interna.

Há várias possibilidades de uso de um *blog* no âmbito das bibliotecas. O importante é compreender que a criação de uma ferramenta tecnológica para intercâmbio com os usuários implica determinar previamente a sua finalidade e funcionalidade, adequando as características da comunidade.

A utilização dos *blogs* em bibliotecas potencializa a criação de redes virtuais o que coloca esta ferramenta como apta tanto ao apoio ao usuário quanto ao desenvolvimento de capacidades e habilidades para realizar pesquisas e gerir informações. O *blog*, em linhas gerais, poderá ser utilizado com a finalidade de formar utilizadores de tecnologias, tendo predominantemente um carácter educativo (ALVIM, 2007). Mas a sua implementação exige um posicionamento do profissional que irá gerenciá-lo, uma vez que esta é uma ferramenta colaborativa que pressupõe a veiculação rápida de informação atual (SOUSA *et al.*, 2007).

Antes, durante e após a disponibilização de serviços de bibliotecas através de ferramentas características da *Web 2.0*, é importante analisar o comportamento informacional dos utilizadores, uma vez que cada instituição está inserida em um contexto próprio onde a comunidade de usuários possui características peculiares à sua realidade. Estes elementos também influenciarão o modelo de gestão da informação adotado. Além disso, estes fatores poderão determinar a confiabilidade da ferramenta, uma vez que a inexistência da realimentação e as possibilidades de interações podem direccionar a intensidade do interesse e respectivo valor informacional para o usuário (SOUSA *et al.*, 2007).

Considerando que o *blog* configura-se em uma fonte de informação, além do planeamento para a elaboração da ferramenta e do modelo de gestão a ser adotado, é necessário observar alguns indicadores de qualidade.

Tomaél *et al.* (2004) ponderam que as ferramentas de disponibilização de informações na Internet devem ser organizadas e possuir características estéticas agradáveis. Os autores apontam que há disponível *online Websites* voltados à análise de informação. Eles destacam a proposta do *Detective*, um tutorial disponível na *Web*, voltado a auxiliar os usuários na avaliação crítica das informações disponíveis na Internet. Segundo informações veiculadas no referido tutorial, os conteúdos e a própria fonte de informação devem apresentar características que garantam sua qualidade. Estas características dizem respeito ao conteúdo, forma e processo, como segue:

- a) conteúdo: validade, precisão, autoridade e reputação da fonte, singularidade, completeza e cobertura;
- b) forma: características de navegação, suporte ao usuário, utilização de tecnologias apropriadas;
- c) processo: integridade da informação, integridade do *Website* (fonte) e integridade do sistema.

Com a idéia de embasar a análise de fontes de referência na Internet, Tomaél *et al.* (2004) desenvolveram um projeto de pesquisa que, após dois anos de estudos, resultou na apresentação de critérios ou indicadores para avaliação de fontes em rede.

Esses indicadores, considerados como critérios preliminares de qualidade, são apresentados em dez itens. São eles:

- a) informações de identificação: dados detalhados dos responsáveis pela ferramenta e pela fonte, de forma a identificá-los plenamente.
- b) consistência das informações: detalhamento e completeza das informações;
- c) confiabilidade das informações: investiga a autoridade ou responsabilidade;
- d) adequação da fonte: tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos;
- e) *links* (internos e externos): clareza para onde conduzem; tipos (anexos, ilustrações, etc.), atualização dos *links* (apontam para documentos disponíveis) e fontes acessadas fidedignas;
- f) facilidade de uso: facilidade para explorar/navegar no documento;
- g) *layout* da fonte: mídias utilizadas, harmonia sobre a quantidade dos itens disponibilizados;
- h) restrições percebidas: são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação;
- i) suporte ao usuário: elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte;
- j) outras observações percebidas: recursos que auxiliem ou dificultem o acesso (TOMAÉL *et al.*, 2004).

7 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

A pesquisa realizada envolveu a análise de conteúdo que consiste em um conjunto de técnicas de análise de processos comunicativos. Utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. O objetivo da análise de conteúdo centra-se na inferência de conhecimentos que recorre a indicadores que podem ser tanto quantitativos quanto qualitativos (BARDIN, 2004).

Optou-se pela realização da pesquisa qualitativa, por possibilitar uma compreensão detalhada de significados extraídos a partir da análise do objeto de estudo (MARCONI; LAKATOS, 2007).

A pesquisa qualitativa envolve a extração de dados descritivos, o que qualifica a análise. É uma modalidade de estudo que viabiliza o contato direto com a situação a ser investigada. Permite uma proximidade maior com o objeto e volta-se à interpretação de aspectos mais profundos (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Este estudo foi organizado com base na idéia de Bardin (2004) que expõe a análise de conteúdo como uma metodologia que envolve diferentes fases organizadas em três pólos cronológicos:

- a) a pré-análise;
- b) a exploração do material;
- c) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

7.1 PRÉ-ANÁLISE

Considerando a proposta de Bardin (2004), a pré-análise foi a fase de organização. Objetivou operacionalizar e sistematizar as idéias iniciais, que levou a construção de um esquema preciso do desenvolvimento de operações sucessivas do plano de análise. Envolveu a escolha dos documentos analisados, a formulação dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentaram as interpretações finais.

Quanto à escolha dos documentos, optou-se por selecionar seis *blogs* de bibliotecas vinculadas a instituições de ensino (três de bibliotecas universitárias e

três escolares). Considerando a existência excessiva de *blogs* de bibliotecas e a diversidade quanto à finalidade, a seleção ocorreu com base nos seguintes critérios:

- a) os *blogs* apresentaram em seu título o descritor “biblioteca”;
- b) foram selecionados *blogs* cujas mantenedoras configuram-se instituições de ensino localizadas no Rio Grande do Sul;
- c) o último *post* apresentado do *blog* estava com data posterior à 1º de março de 2010;
- d) no *blog* estavam descritas informações indicando a responsabilidade sobre os conteúdos disponíveis.

Para a análise, foram estabelecidas duas categorias: a primeira categoria refere-se à estrutura dos *blogs* e a segunda refere-se ao conteúdo dos *blogs*.

A análise da estrutura dos *blogs* teve como base os estudos realizados por Tomaél *et al.* (2004), centrados na avaliação de fontes de informação na Internet. Os autores elencaram critérios de qualidade. Nove dos dez critérios foram considerados para este estudo como indicadores da primeira categoria.

Para a análise dos conteúdos propriamente dita, foram consideradas as informações presentes nos *links* e *posts* dos *blogs*. Com base nos itens apontados por Pedroso (2008) que expõe as possibilidades de uso do *blog* em bibliotecas, foram estabelecidos os seguintes indicadores:

- a) apresentação do espaço, da equipe e dos serviços prestados;
- b) orientações para uso de serviços e produtos;
- c) divulgações de ações realizadas;
- d) disponibilização de espaços de interações com os usuários;
- e) divulgações de informações sobre áreas de interesse dos usuários;
- f) orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações.

Através da segunda categoria, foi possível identificar elementos característicos da educação de usuários como a instrução, a orientação, o treinamento e o marketing que se configuram nas ferramentas utilizadas para efetivação dos processos de educação de usuários.

As categorias e seus respectivos indicadores foram a base para a análise qualitativa que auxiliou no processo de inferência e interpretação dos resultados.

7.2 EXPLORAÇÃO DO MATERIAL

A exploração do material constitui a fase de análise propriamente dita. Envolve a administração sistemática das decisões tomadas e a codificação em função das regras pré-definidas (BARDIN, 2004).

A partir das categorias e indicadores determinados na pré-análise, foi estruturado um instrumento (APÊNDICE A) que serviu de base para a exploração dos elementos disponíveis nos *blogs*. Este instrumento foi validado a partir de um estudo piloto, realizado através da análise de um *blog* de biblioteca que não estava contemplado na amostra. A partir deste estudo, falhas no instrumento foram identificadas e corrigidas, o que garantiu a fidedignidade dos resultados obtidos neste estudo.

7.3 TRATAMENTO, INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Para Bardin (2004), o tratamento envolve um processo de codificação, que consiste na transformação e agregação dos dados, sendo este a base para a caracterização do conteúdo e direcionamento da análise ao objetivo proposto. A partir da codificação é possível fazer inferências e interpretar os resultados.

Considerando a perspectiva qualitativa, a primeira categoria proposta (estrutura do *blog*) buscou analisar elementos que levaram a inferências quanto à qualidade do documento enquanto fonte de informação.

Com a segunda categoria proposta (conteúdo do *blog*) foram elaboradas deduções específicas sobre acontecimentos que levaram à compreensão do sentido do discurso. Neste caso foi considerada a inferência a partir da presença de características específicas no discurso e não na frequência ou na quantificação da existência ou não de determinados elementos (BARDIN, 2004).

A partir das inferências realizadas, foi possível interpretar os resultados com base na fundamentação teórica abordada.

8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os dados coletados, as inferências e a interpretação dos resultados.

8.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados se consolidou a partir do estudo de seis *blogs* de bibliotecas (três universitárias e três escolares).

Considerando os critérios de seleção já apresentados, foram analisados os seguintes *blogs*:

- a) *blog* da Biblioteca da FEEVALE (universitária);
- b) *blog* da Biblioteca da UNISINOS (universitária);
- c) *blog* da Biblioteca da UFCSPA (universitária);
- d) *blog* da Biblioteca do Colégio Marista Rosário (escolar);
- e) *blog* da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII (escolar);
- f) *blog* da Biblioteca José de Alencar, do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (escolar).

Os dados foram organizados em quadros que apresentam as duas categorias estabelecidas na fase organizacional da pesquisa. Este processo envolveu a coleta de informações e o tratamento, a partir de um processo de decodificação, considerando uma perspectiva qualitativa de análise, de acordo com Bardin (2004).

8.1.1 *Blog da Biblioteca da FEEVALE*

A FEEVALE é um centro universitário comprometido com o ensino de nível básico, médio, de graduação, pós-graduação, extensão e pesquisa. A biblioteca da

instituição tem a missão de adquirir, disponibilizar e difundir recursos de informação, oportunizando ao seu público a aquisição de conhecimento.

Localizada no município de Novo Hamburgo (Rio Grande do Sul – RS) a biblioteca disponibiliza os serviços de circulação de materiais, consulta ao acervo, serviço de referência e acesso à Internet (UNIVERSIDADE FEEVALE, 2010).

O *blog* da Biblioteca da FEEVALE tem por objetivo a apresentação de dicas e informações sobre a unidade. Possui um *layout* agradável, como pode ser observado na Figura 1.



Figura 1 – Blog da Biblioteca da FEEVALE
 Fonte: <http://bibliotecafeevale.wordpress.com/>

É um *blog* de notícias e informações gerais. Através dos conteúdos apresentados nos *posts* e *links* identificaram-se elementos do marketing. Há informações voltadas à divulgação de serviços, de orientação quanto ao funcionamento da unidade e relacionadas à apresentação de produtos.

A análise das informações disponíveis no *blog* está descrita no Quadro 1.

Categoria Estrutura do <i>Blog</i>	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Possui informações que permitem identificar os responsáveis pela ferramenta. O cabeçalho apresenta claramente a instituição mantenedora da biblioteca. Há <i>links</i> que remetem ao <i>Website</i> da biblioteca que apresenta informações detalhadas da unidade.
Consistência das informações	As informações disponíveis são completas e detalhadas.
Confiabilidade das informações	Alguns <i>posts</i> apontam responsabilidade sobre os textos, mas a maioria não indica.
Adequação da fonte	Considerando que a biblioteca é do tipo universitária, a linguagem utilizada é coerente.
<i>Links</i>	Dos 14 <i>links</i> externos apresentados na categoria “ <i>links</i> interessantes” dois não remeteram ao <i>Website</i> de destino o que aponta problemas quanto a atualização dos <i>links</i> externos disponibilizados no <i>blog</i> . Quanto à fidedignidade das fontes que abriam, por serem vinculadas a instituições “renomadas” (ex. Capes) entende-se que estas são fidedignas. Quanto aos <i>links</i> internos, as categorias indicadas ao término dos <i>posts</i> , remetem a outros <i>blogs</i> que não apresentam claramente informações. Estes são problemas que dificultam a navegação e o acesso a informações de forma clara, precisa e rápida.
Facilidade de uso	A ferramenta é de fácil manuseio, porém os <i>links</i> internos dificultam a navegação por não remeterem diretamente às informações relacionadas com o <i>post</i> publicado.
<i>Layout</i> da fonte	Quanto ao <i>layout</i> , que envolve as mídias utilizadas e a harmonia referente a quantidade dos itens disponibilizados verificou-se que as imagens estão bem distribuídas e contextualizadas com os <i>posts</i> a que se referem e há harmonia na distribuição dos itens.
Restrições percebidas	Os problemas relacionados aos <i>links</i> internos prejudicam a navegação.
Suporte aos usuários	Embora o <i>blog</i> contenha o <i>link</i> que remete ao <i>Website</i> da biblioteca que possui suporte, no próprio <i>blog</i> , este elemento não foi localizado.
Categoria Conteúdo do <i>Blog</i>	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	O <i>blog</i> dispõe de um <i>link</i> que remete ao <i>Website</i> da biblioteca que apresenta informações detalhadas sobre a unidade, mas não há um espaço na própria ferramenta que descreva objetivamente seus produtos e serviços. Alguns <i>posts</i> apresentam informações sobre a biblioteca, no formato de notícia. Não há informações que permitam conhecer a equipe.

(Cont. Quadro 1)

Orientações para uso de serviços e produtos	Não há.
Divulgação de ações realizadas	Há divulgação de ações.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	Há espaços de interações através dos <i>posts</i> .
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	No <i>blog</i> não constam informações.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	Embora não apresente explicitamente <i>links</i> que remetem a informações voltadas ao auxílio na busca, acesso e uso de informações, há <i>links</i> que remetem a <i>Websites</i> que se configuram em fontes importantes de informações.
Outras Informações	Objetivo proposto: disponibilizar dicas, informações sobre a biblioteca e variedades.

Quadro 1 – Análise do *Blog* da Biblioteca da FEEVALEFonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008

8.1.2 *Blog* da Biblioteca da UNISINOS

A Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS) é uma instituição voltada à formação de nível superior. Localizada no município de São Leopoldo (RS), atua na oferta de cursos de graduação, pós-graduação e extensão de várias áreas do conhecimento.

A biblioteca da UNISINOS está organizada em diferentes setores. São eles:

- a) setor de administração;
- b) setor de aquisição;
- c) setor de processamento técnico;
- d) setor de suporte;

- e) setor de periódicos;
- f) setor de referências;
- g) setor de acervo de livros;
- h) setor de multimeios e comutação;
- i) setor de atendimento ao usuário (UNIVERSIDADE DO VALE..., 2010).

Além do *Website* da unidade, destaca-se o *blog* que possui um layout harmônico, como pode ser observado na Figura 2.



Figura 2 – Blog da Biblioteca da UNISINOS
Fonte: <http://unisinos.br/blog/biblioteca/>

O *blog* da biblioteca da UNISINOS possui elementos de educação de usuários. Entende-se que os manuais que auxiliam no acesso a ferramentas são elementos voltados ao treinamento. Há ainda itens que orientam quanto aos produtos e serviços disponibilizados pela unidade.

Considerando que alguns *posts* descrevem procedimentos voltados ao manuseio de recursos informacionais que auxiliem na busca, seleção e uso da informação, há elementos instrucionais no conteúdo do *blog*.

Há informações nos *posts* que divulgam a biblioteca, o que implica defini-las como ferramentas de marketing, caracterizando assim a presença de elementos da educação de usuários na estrutura da ferramenta.

A análise detalhada do *blog* da Biblioteca da UNISINOS está descrita no Quadro 2.

Categoria Estrutura do Blog	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Possui informações que permitem identificar os responsáveis pela ferramenta. No <i>blog</i> , há <i>links</i> que remetem a documentos que indicam os profissionais responsáveis pelo gerenciamento da unidade e pelas informações disponibilizadas na ferramenta.
Consistência das informações	As informações disponibilizadas são completas e detalhadas. Estão descritas de forma muito clara e compreensível.
Confiabilidade das informações	Nos <i>links</i> de notícias, não está explícita a responsabilidade sobre os conteúdos, o que deixa subentendido que a autoria é atribuída aos profissionais que atuam na biblioteca. Nos <i>links</i> que relatam informações extraídas de outras fontes há claramente a indicação das fontes utilizadas, o que dá confiabilidade às informações divulgadas.
Adequação da fonte	A fonte utilizada é coerente com o tipo de biblioteca e as informações são claramente adequadas ao nível universitário.
Links	Todos os <i>links</i> apresentados na ferramenta levam aos <i>posts</i> a que se referem.
Facilidade de uso	A ferramenta é de fácil manuseio. Contudo, há um espaço para busca intitulado “procura” que não funciona de forma eficiente, tendo em vista que alguns termos utilizados não recuperaram as respostas desejadas.
Layout da fonte	Há harmonia estética entre títulos dos <i>posts</i> , conteúdos e imagens.
Restrições percebidas	Embora o espaço de busca tenha apresentado problemas, não há restrições que prejudiquem a navegação na ferramenta.
Suporte aos usuários	Há o <i>link</i> “entre em contato”, um <i>post</i> que orienta o usuário quanto ao envio de <i>e-mails</i> para contato com a biblioteca e o e-mail “suportebiblio@unisinobr” que se configura em suporte ao usuário propriamente dito.
Categoria Conteúdo do Blog	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	Não há apresentação do espaço ou da equipe. Há o <i>link</i> que remete ao <i>Website</i> da biblioteca que apresenta o espaço. Há vários <i>posts</i> que informam sobre produtos e serviços. No <i>link</i> “serviços” é possível encontrar orientações quanto aos vários serviços disponibilizados na unidade.

(Cont. Quadro 2)

Orientações para uso de serviços e produtos	No <i>link</i> “serviços” há orientações para o uso de serviços e produtos. Contém <i>links</i> que remetem a produtos, como “regras ABNT 2008”, um manual referente a normatização de trabalhos acadêmicos.
Divulgação de ações realizadas	Em vários <i>posts</i> há a divulgação de ações.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	Além dos <i>links</i> destinados ao suporte aos usuários, há o <i>link</i> comentários, ao término de cada <i>post</i> , que permite ao usuário interagir através da ferramenta com a biblioteca.
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	Há informações relacionadas a acontecimentos recentes, como o falecimento do escritor “José Saramago”. Contém <i>posts</i> que divulgam informações relacionadas à área científica. Há o <i>link</i> “sugestões de leituras”, que divulga obras disponíveis na biblioteca.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	Há <i>links</i> que remetem a documentos que informam sobre vários produtos e serviços da unidade.
Outras Informações	O objetivo do <i>blog</i> é facilitar ao usuário o acesso a serviços, novidades, informações e indicação de leituras.

Quadro 2 – Análise do *Blog* da Biblioteca da UNISINOSFonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008

8.1.3 *Blog* da Biblioteca da UFCSPA

A Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) é uma fundação pública federal de ensino superior. Localizada em Porto Alegre, atua na oferta de cursos da área da saúde (Biomedicina, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição e Psicologia).

A Biblioteca Paulo Lacerda de Azevedo foi criada em 1962 e centra-se no atendimento dos alunos de graduação e pós-graduação, docentes, técnicos administrativos e pesquisadores (UNIVERSIDADE FEDERAL..., 2010).

Destacam-se a oferta dos seguintes serviços:

- a) Portal Capes;

- b) consulta *online* ao acervo;
- c) comutação bibliográfica;
- d) normatização de monografias;
- e) levantamento bibliográfico;
- f) treinamento ao usuário na utilização dos recursos disponíveis na Biblioteca (UNIVERSIDADE FEDERAL..., 2010).

O *blog* da Biblioteca Paulo Lacerda de Azevedo foi criado para dinamizar e estreitar as relações da unidade com sua comunidade. Ele apresenta um *layout* interessante, como pode ser observado na Figura 3.

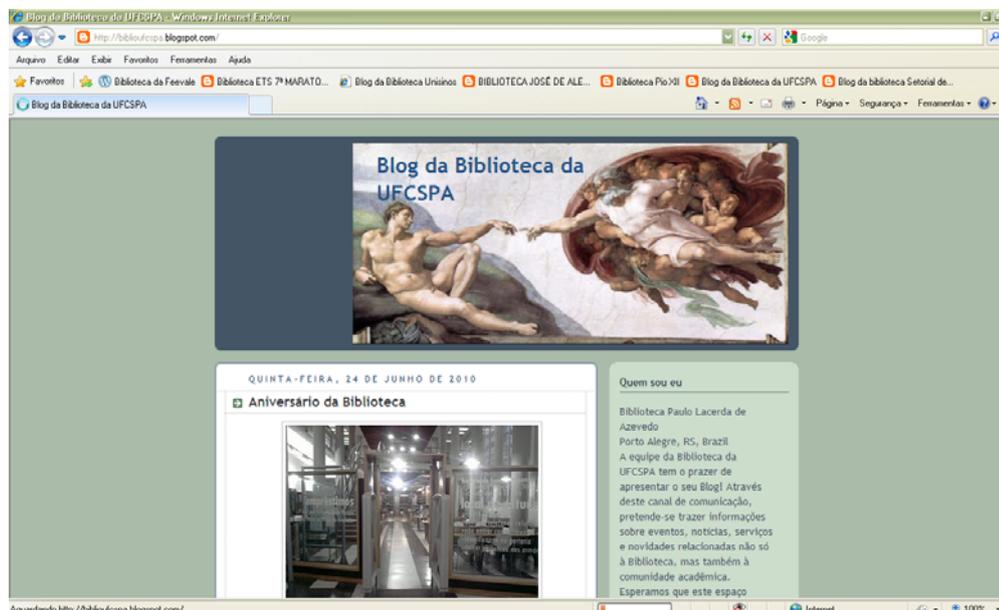


Figura 3 – Blog da Biblioteca da UFCSPA

Fonte: <http://biblioufcspa.blogspot.com/>

Constatou-se com a análise desenvolvida que a ferramenta não disponibiliza um *link* ou espaço que viabilize o contato do usuário com os profissionais atuantes na biblioteca.

Quanto aos elementos da educação de usuários, observou-se a ausência de itens voltados ao auxílio na busca, seleção e uso de informações. Contudo, há o *link* produtos e serviços, entendido como um espaço voltado a esse auxílio.

A ferramenta foi criada recentemente (abril de 2010) e os *links* disponibilizados indicam a intenção de fornecer informações voltadas ao auxílio aos usuários.

A análise detalhada do *blog* apresenta-se no Quadro 3.

Categoria Estrutura do Blog	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Possui informações que permitem identificar a instituição mantenedora. Há um texto introdutório que apresenta a ferramenta e sua finalidade.
Consistência das informações	As informações disponibilizadas são completas e detalhadas. São informações compreensíveis e estão de acordo com a comunidade que a unidade atende.
Confiabilidade das informações	As informações estão devidamente referenciadas, o que permite defini-las como confiáveis.
Adequação da fonte	A fonte utilizada é coerente com o tipo de biblioteca e as informações condizentes com as áreas de formação que a biblioteca está centrada.
<i>Links</i>	Todos os <i>links</i> apresentados na ferramenta levam aos <i>posts</i> a que se referem.
Facilidade de uso	A ferramenta é de fácil manuseio.
Layout da fonte	A fonte utilizada está em harmonia com o ambiente digital, bem como os títulos e textos dos <i>posts</i> .
Restrições percebidas	Não há restrições que prejudiquem a navegação na ferramenta.
Suporte aos usuários	Não há um <i>link</i> que indique suporte aos usuários.
Categoria Conteúdo do Blog	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	Na página inicial do <i>blog</i> , há no <i>post</i> “Quem sou eu” um texto que apresenta a finalidade da ferramenta, mas não há a apresentação da equipe. Embora haja o <i>link</i> “produtos e serviços” não há um <i>post</i> que apresente aqueles oferecidos pela unidade.
Orientações para uso de serviços e produtos	Embora haja um <i>link</i> (produtos e serviços) destinado à orientação sobre produtos e serviços disponibilizados, este apresenta apenas um <i>post</i> . Este <i>link</i> remete ao <i>post</i> que disponibiliza informações sobre o Portal de Periódicos da Capes.

(Cont. Quadro 2)

Divulgação de ações realizadas	No <i>link</i> “comemorações” há um <i>post</i> que promove a biblioteca uma vez que divulga seu aniversário. Há ainda divulgação de eventos referentes à instituição mantenedora, mas não há indicações de ações relacionadas à própria biblioteca.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	Não há um <i>link</i> ou espaço exclusivo para interações com os usuários, contudo, após os <i>posts</i> , o <i>link</i> comentários configura-se em um mecanismo que possibilita ao usuário interagir com a unidade.
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	Há a divulgação de informações relacionadas à área da saúde, o que implica afirmar que estas se configuram em áreas de interesse dos usuários.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	No <i>link</i> produtos e serviços há orientações para uso do Portal de Periódicos da Capes.
Outras Informações	O <i>blog</i> é definido na própria ferramenta como um canal de comunicação que visa disponibilizar informações sobre eventos, notícias, serviços e novidades relacionadas não só à biblioteca, mas também à comunidade acadêmica.

Quadro 3 – Análise do *Blog* da Biblioteca da UFCSPA

Fonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008

8.1.4 *Blog da Biblioteca do Colégio Marista Rosário*

O Colégio Marista Rosário localizado em Porto Alegre (RS) é uma instituição que atua na oferta de ensino da Educação Básica (educação infantil, ensino fundamental e ensino médio).

Fundamenta-se em princípios maristas e busca estabelecer seus processos educacionais centrados no desenvolvimento de competências que permitam ao aluno uma aprendizagem permanente, priorizando a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico (COLÉGIO MARISTA ROSÁRIO, 2010).

A Biblioteca Irmão Rogélio Doncel Gonzalez visa estimular, coordenar e organizar o processo de leitura, para que através dela, o indivíduo aumente seus conhecimentos e sua capacidade crítica e reflexiva. Tem como missão oportunizar

um espaço de produção e disseminação do conhecimento e, não apenas, um lugar de estocagem da informação (COLÉGIO MARISTA ROSÁRIO, 2010).

Além dos serviços de empréstimo, possui projetos destinados à valorização da cultura e de voluntariado (incentivo à participação dos alunos para a manutenção do espaço e em ações promovidas pela unidade).

Além do *Website* da unidade, a biblioteca dispõe do *blog* que se configura em uma ferramenta atrativa e contextualizada com a realidade de sua instituição mantenedora. O *layout* do *blog* pode ser observado na Figura 4.



Figura 4 – *Blog* da Biblioteca do Colégio Marista Rosário
Fonte: <http://bibrosario.wordpress.com/>

Quanto aos elementos de educação de usuários, constatou-se que embora no *blog* não constem *links* específicos, destinados a ações educativas, há muitos *posts* e *links* que remetem a orientações, instruções e treinamentos. A análise detalhada da ferramenta pode ser observada no Quadro 4.

Categoria Estrutura do <i>Blog</i>	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Apresenta informações de identificação da Unidade e sobre os profissionais envolvidos na biblioteca.
Consistência das informações	As informações são completas e detalhadas.
Confiabilidade das informações	É indicada a responsabilidade sobre as informações.
Adequação da fonte	A fonte é adequada. A linguagem adotada é coerente com os objetivos propostos para o <i>blog</i> .

(Cont. Quadro 4)

<i>Links</i>	Os <i>links</i> estão atualizados e remetem a documentos de forma clara.
Facilidade de uso	A fonte é de fácil manuseio e exploração. Contudo, algumas informações disponibilizadas através dos <i>links</i> laterais, são de difícil acesso uma vez que seus títulos não traduzem exatamente a que eles remetem.
<i>Layout</i> da fonte	O <i>layout</i> é muito bom, e as mídias utilizadas estão em harmonia. A quantidade de itens está de acordo com o <i>layout</i> proposto.
Restrições percebidas	Não há restrições.
Suporte ao usuários	Não há suporte ao usuário propriamente dito, mas, é possível contatar os profissionais através de <i>posts</i> .
Categoria Conteúdo do Blog	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	Apresenta claramente o espaço e a equipe. Quanto aos serviços, não há de forma explícita, os serviços disponibilizados pela unidade, entretanto, há a divulgação de ações realizadas como a hora do conto, educação de usuários para preservação do acervo, o que deixa subentendida a oferta destes serviços.
Orientações para uso de serviços e produtos	Há a divulgação, inclusive adaptada para as diferentes áreas de ensino.
Divulgação de ações realizadas	Há a divulgação de atividades relacionadas principalmente à leitura.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	As interações podem ocorrer através de <i>posts</i> , que estão disponíveis abaixo de cada informação veiculada.
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	Há a divulgação de ações e projetos realizados na biblioteca nos diferentes níveis de ensino.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	Embora não constem de forma explícita <i>links</i> que indiquem orientações, há <i>posts</i> que informam sobre o espaço, o acervo e os serviços.
Outras informações	As informações veiculadas são atualizadas, adaptadas à diferentes níveis de ensino. Há informações focadas na orientação aos usuários quanto ao espaço e de divulgação de ações.

Quadro 4 – Análise do Blog da Biblioteca do Colégio Marista Rosário
 Fonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008

8.1.5 Blog da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII

O Colégio Marista Pio XII é uma instituição de ensino que atua na oferta educacional de nível básico (educação infantil, ensino fundamental e médio). Fundamenta-se em princípios maristas. Integra a rede de instituições de ensino da Província Marista do Rio Grande do Sul e está localizado no município de Novo Hamburgo (RS).

Tem seus princípios e valores difundidos por seu fundador Marcelino Champagnat e embasa-se na pedagogia da presença, da simplicidade, do espírito de família, do trabalho, da espiritualidade marial e da educação integral (COLÉGIO MARISTA PIO XII, 2010).

A biblioteca do Colégio é compreendida como um recurso pedagógico que se estrutura de forma a incentivar a leitura, o acesso à informação e estímulo à pesquisa, visando o auxílio no desenvolvimento do conhecimento e a integração dos alunos. Centra-se no atendimento a alunos, professores, pais, funcionários e alunos antigos (COLÉGIO MARISTA PIO XII, 2010).

O *blog* da biblioteca é uma ferramenta de comunicação e divulgação. Objetiva divulgar a biblioteca, os serviços e novidades literárias disponíveis no acervo. Além disto, busca reunir opiniões sobre as obras em destaque.

A Figura 5 apresenta o *layout* do referido *blog*.



Figura 5 – Blog da Biblioteca do Colégio Marista Pio XII

Fonte: <http://bibliopiouxii.blogspot.com/>

Observou-se que há informações características da educação de usuários. O incentivo à leitura, a presença de *links* que divulgam informações de interesse dos usuários e informações sobre a unidade levam a considerá-los elementos da educação de usuários.

A análise desenvolvida está detalhada no Quadro 5.

Categoria Estrutura do Blog	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Possui informações que permitem identificar a unidade. Há um <i>post</i> que apresenta os profissionais responsáveis pelo gerenciamento da unidade. Há uma mídia onde uma “bibliotecária virtual” apresenta a ferramenta e sua finalidade.
Consistência das informações	As informações dos <i>posts</i> disponibilizadas são detalhadas e completas.
Confiabilidade das informações	Os conteúdos dos <i>posts</i> são compostos por informações da própria unidade. Embora não apresente indicação de autoria ou responsabilidade, subentende-se que são de autoria da equipe da unidade.
Adequação da fonte	O tipo de linguagem utilizada é coerente com os usuários atendidos e com os objetivos propostos.
<i>Links</i>	Os <i>links</i> (<i>links</i> internos e externos) conduzem claramente aos <i>posts</i> e <i>Websites</i> a que eles se destinam. Os <i>Websites</i> externos são atualizados e de fontes fidedignas.
Facilidade de uso	O <i>blog</i> é de fácil exploração e navegação.
<i>Layout</i> da fonte	O <i>layout</i> da fonte é harmonioso e atrativo. O <i>blog</i> possui cores variadas e as mídias utilizadas estão expostas harmoniosamente em relação aos conteúdos. A quantidade dos itens disponibilizados é adequada.
Restrições percebidas	Não foram percebidas restrições.
Suporte aos usuários	Não há <i>links</i> voltados ao suporte aos usuários, mas, é possível contatar os profissionais através de <i>posts</i> .
Categoria Conteúdo do Blog	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	Quanto à apresentação, há <i>posts</i> que descrevem o espaço da biblioteca. Há muita divulgação de literatura. Há um <i>post</i> que apresenta os profissionais responsáveis pelo gerenciamento da unidade.

(Cont. Quadro 5)

Orientações para uso de serviços e produtos	Embora não constem de forma explícita <i>links</i> que indiquem orientações, há <i>posts</i> que informam sobre o espaço e o acervo.
Divulgação de ações realizadas	Há a divulgação de várias ações realizadas pela unidade.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	Há um <i>post</i> destinado ao levantamento de opiniões sobre a qualidade do <i>blog</i> .
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	Há vários <i>posts</i> que divulgam informações de interesse dos usuários como “leituras obrigatórias para UFRGS 2011”. Há também <i>posts</i> que apresentam as obras literárias do acervo.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	Não há <i>links</i> ou <i>posts</i> voltados a orientações, contudo, há uma ampla divulgação do acervo. Há links que remetem a informações variadas: notícias (Jornal NH), enciclopédia digital e sobre cinema.
Outras Informações	O <i>blog</i> da biblioteca está estruturado de forma a disponibilizar informações relacionadas ao incentivo à leitura. Há a apresentação do espaço da área infantil. Há <i>links</i> relacionados ao cinema, literatura, ciência e outros.

Quadro 5 – Análise do *Blog* da Biblioteca do Colégio Marista Pio XIIFonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008**8.1.6 *Blog* da Biblioteca do Colégio Nossa Senhora de Lourdes**

O Colégio Nossa Senhora de Lourdes integra a Congregação das Irmãs Missionárias de São Carlos Barromeo-Scalabrinianas. Localizada no município de Farroupilha (RS), atualmente, mantém os cursos de Educação Infantil, Ensino Fundamental e o Ensino Médio (COLÉGIO NOSSA SENHORA..., 2010).

A Biblioteca José de Alencar possui um acervo composto por livros de literatura, livros didáticos e paradidáticos, periódicos (jornais e revistas), obras de referência (enciclopédias, Atlas, dicionários, almanaques), fitas de vídeo e DVDs (COLÉGIO NOSSA SENHORA..., 2010).

Disponibiliza serviços de consulta local, empréstimo domiciliar, busca bibliográfica, serviço de orientação e hora do conto.

O objetivo geral da unidade centra-se em atender às necessidades da comunidade educativa, oferecendo materiais (obras de referência, literatura, livros didáticos e paradidáticos, periódicos, CDs, etc) e serviços apropriados ao desenvolvimento e aperfeiçoamento individual e, assim, complementar as atividades do processo ensino-aprendizagem em consonância com o projeto pedagógico do Colégio (COLÉGIO NOSSA SENHORA..., 2010).

O *layout* do *blog* pode ser observado na Figura 6.

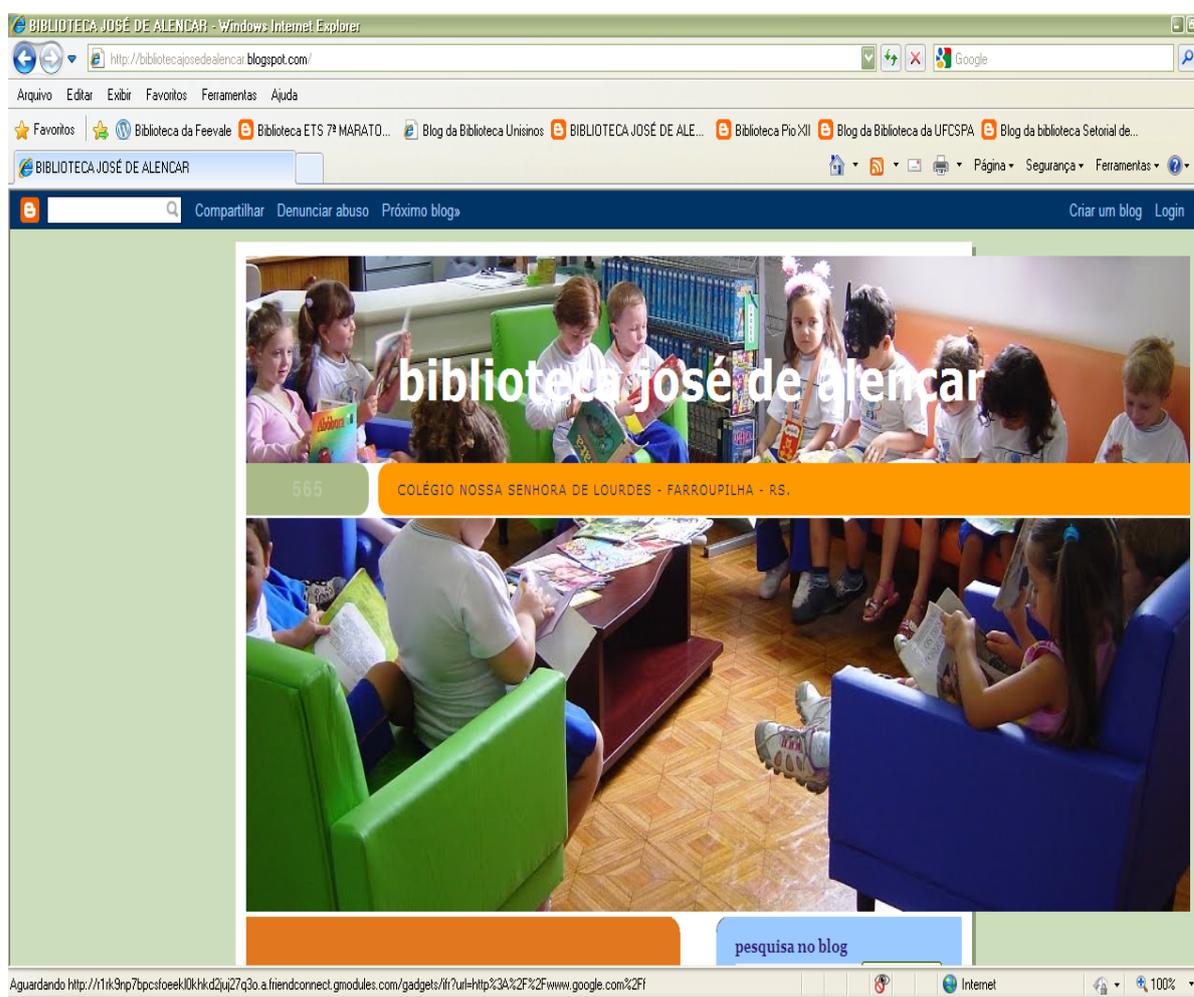


Figura 6 – Blog do Colégio Nossa Senhora de Lourdes

Fonte: <http://bibliotecajoseddealencar.blogspot.com/>

A partir da análise realizada, no que se refere à educação de usuários há muitos *posts* e *links* que apresentam informações relacionadas a orientação, instrução, treinamento e de marketing.

Ficou evidenciado que a ferramenta é um espaço colaborativo e possui várias informações voltadas ao apoio à formação dos educandos.

A análise detalhada da ferramenta pode ser observada no Quadro 6.

Categoria Estrutura do Blog	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	Possui informações que possibilitam a identificação da unidade, da instituição e da bibliotecária responsável pela ferramenta.
Consistência das informações	As informações disponibilizadas são completas e detalhadas. Estão descritas de forma clara e compreensível.
Confiabilidade das informações	Os <i>links</i> sobre notícias da biblioteca e que relatam informações extraídas de outras fontes apresentam claramente a indicação das fontes utilizadas, o que dá confiabilidade às informações divulgadas.
Adequação da fonte	A fonte utilizada é coerente com o tipo de biblioteca. As informações são adequadas ao nível escolar. Há vídeos com histórias, que podem ser visualizados inclusive pelos alunos que estão em fase de alfabetização.
<i>Links</i>	Todos os <i>links</i> apresentados na ferramenta levam aos <i>posts</i> a que se referem.
Facilidade de uso	A ferramenta é de fácil manuseio.
<i>Layout</i> da fonte	Há harmonia estética entre títulos dos <i>posts</i> , conteúdos e imagens.
Restrições percebidas	Não há restrições que prejudiquem a navegação na ferramenta.
Suporte aos usuários	Embora não haja um <i>link</i> destinado ao suporte propriamente dito, há o <i>link</i> “opinião” que apresenta o seguinte texto “Utilize o <i>e-mail</i> da Biblioteca para enviar dicas, sugestões, críticas ou elogios sobre o <i>Blog</i> .”
Categoria Conteúdo do Blog	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	Há vários <i>posts</i> que informam sobre produtos e serviços, horário de funcionamento da unidade, divulgação de acervo e de apresentação da bibliotecária.
Orientações para uso de serviços e produtos	Há <i>posts</i> que informam sobre produtos, serviços, horários, etc.

(Cont. Quadro 6)

Divulgação de ações realizadas	Em vários <i>posts</i> há a divulgação de ações.
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	Há o <i>link</i> comentários ao término de cada <i>post</i> , que permite ao usuário interagir através da ferramenta com a biblioteca. Além disso, há o <i>link</i> “opinião” que sugere o <i>e-mail</i> da unidade para comunicação.
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	Há informações relacionadas a acontecimentos recentes e <i>links</i> de diversas áreas do conhecimento, bem como a indicação de <i>Websites</i> direcionados à educação em geral. Ex. <i>link</i> “site de dicas” que remete a um <i>Website</i> de dicas educativas para pais e crianças.
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	Embora não haja um <i>link</i> de orientações relacionadas aos recursos da biblioteca, há vários <i>links</i> referentes a várias áreas do conhecimento e de literatura.
Outras Informações	O <i>blog</i> da biblioteca é definido como um canal de comunicação com os usuários.

Quadro 6 – Análise do *Blog* da Biblioteca do Colégio Nossa Senhora de Lourdes
 Fonte: Elaborado pela Autora com base em TOMAÉL *et al.*, 2004; PEDROSO, 2008

8.2 INFERÊNCIAS E INTERPRETAÇÕES DOS RESULTADOS

O presente estudo, centrado na análise do uso do *blog* nos processos de educação de usuários em bibliotecas serviu para identificar elementos da educação de usuários, verificar a efetividade do mesmo enquanto ferramenta de mediatização, e avaliar a sua qualidade enquanto fonte de informação da Internet. A partir da análise realizada, considerando as categorias e os indicadores estabelecidos, foi possível apontar algumas inferências.

Constata-se que o *blog* está sendo utilizado nas bibliotecas com várias finalidades. Os estudos realizados por Garcia (2007), Pedroso (2008) e Arnal (2008) indicam essa realidade ao apontar que os *blogs* de biblioteca são ferramentas que podem ser utilizadas para a publicação de notícias, divulgação de eventos, de produtos e serviços, para estabelecer espaços para a formação de grupos de

discussões sobre assuntos variados, como mecanismo de comunicação, para auxílio nos processos internos, divulgação de serviços de alerta, referência e outros.

Com as análises desenvolvidas entende-se que o *blog* pode ser de fato utilizado pelas bibliotecas sob diferentes enfoques e na *blogosfera* poderá haver *blog* de biblioteca com características meramente informativas ou pode se apresentar como ferramenta da mediatização nos processos de educação de usuários em bibliotecas.

O *blog* da biblioteca da FEEVALE apresentou características que o posiciona como informativo. Embora tenham sido encontradas informações relacionadas ao marketing, não foram identificados conteúdos relacionados à instrução, orientação ou treinamento, elementos que, segundo Dudziak, Gabriel e Villela (2000), caracterizam a educação de usuários.

Nos demais *blogs* muitos conteúdos podem ser caracterizados como informativos, entretanto, predominam as informações e instrumentos que possuem caráter educativo, disponibilizados através de *links* e *posts*.

No *blog* da biblioteca da UNISINOS há *links* que informam sobre serviços, produtos e manuais que servem como instrumentos voltados ao treinamento. No *link* “serviços” é possível encontrar orientações quanto aos vários serviços disponibilizados na unidade.

Elementos de instrução foram identificados nos *posts* que apresentam informações sobre como acessar informações em fontes confiáveis, como no *blog* da UFCSPA que apresenta um *link* externo que remete a informações que orientam o acesso ao Portal de Periódicos da Capes. Nessa ferramenta foi possível identificar em *links* externos, conteúdos de *Websites* que auxiliam a busca, o acesso e uso da informação.

No *blog* do Colégio Marista Rosário há *posts* que orientam e divulgam produtos e serviços da biblioteca. Há *links* que disponibilizam conteúdos que incentivam a leitura e a busca de informações em *Websites* voltados à educação básica, contexto em que a unidade está inserida.

No *blog* da biblioteca do Colégio Nossa Senhora de Lourdes há *posts* que informam sobre produtos e serviços, funcionamento da unidade, divulgação de ações e *links* que veiculam informações de diversas áreas do conhecimento.

O treinamento foi identificado nos conteúdos de *links* que remetem a manuais voltados ao auxílio aos usuários. No *blog* da UNISINOS há um *link* externo

que remete a um manual de normatização de trabalhos acadêmicos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Em todos os *blogs*, através dos *posts* identificaram-se elementos de marketing, na forma de divulgação de ações e de produtos da biblioteca.

A identificação destes elementos aponta que a tecnologia tem sido utilizada como ferramenta educativa nas bibliotecas, fato já evidenciado por Caregnato em 2000. Segundo a autora, as ações educacionais viabilizadas através da Internet envolvem desde a orientação física da biblioteca, até o auxílio para a busca, seleção e uso das informações.

Constata-se que a disponibilização de serviços de educação de usuários através dos *blogs* auxilia no desenvolvimento de habilidades informacionais. O *blog* pode ser considerado como um objeto de aprendizagem capaz de potencializar as possibilidades dos processos educativos nas bibliotecas como apontou Oliveira (2006).

Em todos os *blogs* analisados há espaços de interações, seja no formato de comentários (*link* disponível ao final de cada *post*) ou através da indicação de formas de contato através de *e-mail* ou enquete sobre a qualidade do *blog*, como no caso do *blog* da biblioteca do Colégio Marista Pio XII.

Os elementos da educação de usuários presentes nos *blogs*, bem como a interação viabilizada através da navegação na ferramenta, levam à internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades relacionadas ao universo informacional, pressupostos da *information literacy* (DUDZIAK, 2003).

As interações viabilizadas são capazes de alterar aspectos cognitivos que interferem na reconstrução do conhecimento e na busca pelo novo. É possível, com o uso do *blog*, a efetivação de vivências diferenciadas, a ocorrência de um processo de inserção, bem como um processo continuado de construção de saber, apontado por Alarcão (2001) como características do novo modelo educacional que valoriza a construção do conhecimento.

A questão da interação é também destacada por Primo (2008) e Recuero (2009) que apontam os *blogs* como espaços interativos que favorecem o desencadeamento de processos comunicativos que embasam a formação de redes, o que, por sua vez, viabiliza a construção do conhecimento.

Levando em conta as considerações apontadas por Fonseca (1998), estas interações são também elementos característicos da educabilidade cognitiva. Neste

contexto, o processo de aprendizagem está centrado na captação de significações internalizadas. A captação se efetiva no momento em que são criados mecanismos capazes de mobilizar aspectos cognitivos dos mediatizados para que novas competências e habilidades sejam desenvolvidas, promovendo a construção do conhecimento. Ou seja, os espaços interativos característicos dos *blogs*, bem como a disponibilização de informações de caráter educativo, viabilizam a captação de significações.

Somando estes fatores à identificação dos elementos da educação de usuários nos conteúdos dos *blogs*, pode-se afirmar que o *blog* se configura em uma ferramenta de mediatização capaz de viabilizar o desenvolvimento de competências, principalmente no que diz respeito ao uso da informação.

A partir da análise dos conteúdos disponíveis nos *blogs*, observou-se que as informações disponibilizadas condizem com as características dos usuários a que se destinam. Os *blogs* das bibliotecas universitárias apresentaram informações de caráter mais científico e as escolares mais ludicidade. A Biblioteca José de Alencar, caracterizada como escolar disponibilizou recursos visuais (vídeos) o que leva a inferir que a ferramenta é direcionada, inclusive, aos alunos da educação infantil que, se encontram em fase de alfabetização.

Entende-se que estes recursos são mecanismos criados para influenciar no processo de significação de elementos simbólicos originados durante a navegação, destacando que estas significações são fatores indispensáveis no processo da educabilidade cognitiva. Auxiliam na efetivação de aprendizagens, no estabelecimento de pré-requisitos para que novas aprendizagens ocorram e na construção do conhecimento (FONSECA, 1998).

Infere-se que a utilização dos computadores, em especial dos *blogs* na educação de usuários viabiliza a generalidade de processos investigativos que aponta para a possibilidade de desenvolvimento de competências cognitivas, em conformidade com os apontamentos apresentados nos estudos de Tarouco *et al.* (2004).

Os *blogs* são, além de ferramentas educacionais, fontes de informação e através do estudo desenvolvido foi possível avaliá-los com base em critérios de qualidade pré-determinados. Considerando indicadores estabelecidos a partir dos estudos realizados por Tomaél *et al.* (2004), constataram-se problemas, entretanto,

todos os *blogs* analisados podem ser considerados de qualidade. Aqui são apontados alguns elementos identificados conforme os indicadores estabelecidos:

- a) informações de identificação: todos os *blogs* apresentam dados que permitem identificar a entidade mantenedora. Os *blogs* das bibliotecas escolares, além de apresentar a entidade mantenedora, apresentam as bibliotecárias responsáveis;
- b) consistência das informações: todos os *blogs* apresentaram informações completas, detalhadas, descritas de forma clara e compreensível;
- c) confiabilidade das informações: a autoridade sobre a maioria das informações veiculadas é identificada. Neste caso, entende-se que algumas notícias veiculadas, quando não apresentam explicitamente a responsabilidade pessoal, são de autoria da equipe da biblioteca;
- d) adequação da fonte: em todos os *blogs* o tipo de linguagem utilizada condiz com o público a que se destina. A fonte apresenta ainda coerência com os objetivos propostos, conforme descrito na própria ferramenta;
- e) *links* (*links* internos e externos): o *blog* da Feevale apresentou problemas nos *links*. O *blog* da UNISINOS também apresentou problema em um *link* de busca. Nos demais *blogs*, os *links* remeteram com clareza a documentos ou *Websites* para onde conduziam e os anexos eram adequados. Em todos os *blogs* as fontes mostraram-se fidedignas;
- f) facilidade de uso: os *blogs* da Feevale e da UNISINOS apresentaram pequenos problemas de navegação, em virtude dos problemas para acessar conteúdos de alguns *links*;
- g) *layout* da fonte: as fontes utilizadas nos diferentes *blogs* analisados estavam harmonizadas com os respectivos ambientes virtuais;
- h) restrições percebidas: Os *blogs* da Feevale e da UNISINOS apresentaram restrições, uma vez que os problemas nos *links* dificultam a navegação;
- i) suporte ao usuário: o recurso suporte ao usuário propriamente dito foi identificado apenas no *blog* da Unisinos. Nos demais *blogs*, o contato pode ser realizado através dos *posts* (*link* comentários) ou através de *e-mail* indicado através de *links*.

Considerando os estudos realizados por Tomaél *et al.* (2004), entende-se que os *blogs* são ferramentas que disponibilizam informações na Internet de forma organizada, o que facilita o uso eficiente dos recursos disponíveis. A forma de apresentação das informações é de qualidade e os conteúdos possuem características próprias que facilitam o acesso às informações.

Observou-se que a seleção das informações disponibilizadas nos *posts* e *links* teve a influência do contexto e característica do usuário. Estes são fatores que segundo Sousa *et al.* (2007) podem determinar o uso e a qualidade da ferramenta.

Com as análises desenvolvidas foi possível constatar que, com as múltiplas possibilidades de uso e suas características, o *blog* não pode ser mais conceituado como um mero diário. Uma conceituação que na opinião de Primo (2008) se constitui em uma visão reducionista da ferramenta, uma vez que o *blog* apresenta uma interface que favorece a comunicação e pode ser utilizada como fonte de informação.

Recuero (2009) também discorda da visão reducionista que define o *blog* enquanto um diário. A autora define o *blog* como uma ferramenta que viabiliza a formação de redes e de processos interativos que favorecem a construção de relações, de troca de experiências entre outros.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o estudo sobre uso dos *blogs* como ferramentas da mediatização na educação de usuários de bibliotecas, constatou-se que as tecnologias da comunicação e informação estão institucionalizadas como recursos informacionais e de apoio educacional nas bibliotecas. Os *blogs*, neste cenário, são entendidos como ferramentas que permitem o estabelecimento de interações e a formação de redes, o que favorece a efetivação de processos formativos nos ambiente das unidades de informação.

Considerando o problema proposto, verificou-se que o *blog* está sendo utilizado como informativo e como ferramenta da mediatização nos processos de educação de usuários em bibliotecas. Centrada na análise do uso dos *blogs* nos processos de educação de usuários em bibliotecas foram identificados através das informações descritas nos *links* e *posts* mecanismos que favorecem o desenvolvimento de competências e habilidades relacionadas à busca, seleção, acesso e uso de informações. Além disto, observou-se que o uso da ferramenta nesse contexto potencializa o estabelecimento de relações entre os usuários e as bibliotecas através de espaços interativos que influenciam nos processos educacionais.

Retomando os objetivos estabelecidos, constata-se que o *blog* se efetiva enquanto ferramenta educacional.

Com as análises desenvolvidas foram identificados nos conteúdos dos *links* e *posts* elementos da educação de usuários (a orientação, o treinamento, a instrução e o marketing), indicando que o uso da ferramenta viabiliza a institucionalização de processos educativos.

Nos conteúdos dos *posts* e *links* há mecanismos que possibilitam a construção de significações que desencadeiam a formação de pré-requisitos para que novas aprendizagens ocorram, formando um ciclo permanente de construção do conhecimento, ou seja, o uso das informações disponibilizadas possibilita a criação e recriação de novas aprendizagens, o que permite classificar o *blog* como ferramenta de mediatização.

Assim, considerando a presença dos elementos da educação de usuários as informações veiculadas, as características da ferramenta e os espaços interativos

presentes, entende-se que os *blogs* são ferramentas de mediatização na educação de usuários de bibliotecas.

Além de ferramentas de mediatização os *blogs* são considerados fontes de informação. Com o estudo realizado, observou-se a qualidade da ferramenta enquanto fonte de informação, levando em conta, indicadores pré-estabelecidos. Aspectos relacionados a informações de identificação, consistência e confiabilidade das informações, adequação da fonte, *links*, facilidade de uso, *layout* da fonte, restrições percebidas e suporte aos usuários foram analisados. Foram detectados problemas no acesso aos conteúdos de alguns *links*. Ainda assim os *blogs* de bibliotecas podem ser considerados como fontes de informação de qualidade.

Foi observado que o conceito do *blog* se modificou. Em sua origem, era conceituado como simples diário. Entretanto, este estudo demonstra que, mais do que um simples diário, o *blog* tornou-se ferramenta de comunicação e, no âmbito das bibliotecas, pode ser caracterizado como um espaço de interações que efetiva a formação de redes e contribui para o desenvolvimento cognitivo, emocional, cultural e social dos usuários.

É possível concluir a partir deste estudo, que as tecnologias da comunicação e informação, mais especificamente os *blogs*, quando institucionalizados como ferramentas educacionais, permitem o desenvolvimento de competências e habilidades que embasam a atuação dos usuários no mundo informacional. Esta é uma perspectiva educacional mais próxima da realidade atual do que os métodos tradicionais de transmissão da informação onde a biblioteca possuía um conceito atrelado à mera armazenagem de informações impressas. Mas, através das análises, constatou-se a ausência de dispositivos capazes de avaliar o resultado do processo educacional em si, ou seja, nos *blogs* analisados não foram encontrados mecanismos que permitam avaliar o nível alcançado e a efetividade do desenvolvimento de competências e habilidades informacionais dos usuários com o uso da ferramenta.

Estes mecanismos são importantes na medida em que fornecem subsídios para que, tanto o processo quanto os dispositivos estabelecidos sejam constantemente avaliados e readequados conforme a necessidade dos usuários, primando pelo desenvolvimento informacional dos usuários. Com base nesta constatação e a partir do estudo realizado, colocam-se indagações relacionadas à implementação de programas de educação de usuários através da *Web*,

principalmente sobre a existência (ou não) dos programas, a participação do profissional bibliotecário no planejamento, implantação, acompanhamento e avaliação do mesmo e a efetividade das ações propostas, temas que poderão ser abordados em novas pesquisas.

A realização de estudos sobre o uso das TICs na educação de usuários de bibliotecas contribuirá para consolidar definitivamente o espaço da biblioteca como um espaço de aprendizagem e de construção do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ALARCÃO, Isabel. **Escola Reflexiva e Nova Racionalidade**. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- ALVES, Walter Oliveira. **A Educação do Espírito**: introdução à pedagogia espírita. 2. ed. São Paulo: IDE, 1997.
- ALVIM, Luísa. Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0. **Cadernos BAD**, Lisboa, v. 1, p. 38-74 jan./jun. 2007.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION; ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Normas Sobre Aptitudes para el Acceso y Uso de La Información em la Enseñanza Superior**. Chicago, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetencystandards.cfm>>. Acesso em: 28 mar. 2010.
- ARNAL, Dídac Margaix. **Informe APEI sobre Web Social**. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15106/1/informeapeiwebsocial.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2010.
- ASSMANN, Hugo. A Metamorfose do Aprender na Sociedade do Conhecimento. In: _____.(Org.). **Redes Digitais e Metamorfose do Aprender**. Petrópolis: Vozes, 2005. P. 13-32.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BARRETO, Adalberto. Blogues e Bibliotecas: informação, comunicação e *nonsense* à velocidade da luz. **Cadernos BAD**, Lisboa, v. 1, p. 6-22, jan./jun. 2007.
- CAMPELLO, Bernadete. O Movimento da Competência Informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n.3, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CAREGNATO, Sônia Elisa. O Desenvolvimento de Habilidades Informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

COLÉGIO MARISTA PIO XII. Novo Hamburgo, 2010. Disponível em: <<http://www.maristas.org.br/colegios/site.asp?cod=7>>. Acesso em: 26 jul. 2010.

COLÉGIO MARISTA ROSÁRIO. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.maristas.org.br/portal/externo.asp?urlEx=/colegios/site.asp?cod=9>>. Acesso em: 26 jul. 2010.

COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES. Farroupilha, 2010. Disponível em: <<http://www.cnsl.com.br/site/estrutura.html>>. Acesso em: 27 jul. 2010.

DELORS, Jacques; AL-MUFTI, In'am; AMAGI, Isao; CARNEIRO, Roberto; CHUNG, Fay; GEREMEK, Bronislaw; GORHAM, William; KORNHAUSER, Aleksandra; MANLEY, Michael; QUERO, Marisela Padrón; SAVANÉ, Marie-Angélique; SINGH, Karan; STAVENHAGEN, Rodolfo; WON SUHR, Myong; NANZHAO, Zhou. Os Quatro Pilares da Educação. In: _____. **Educação: um tesouro a descobrir**. Tradução: José Carlos Eufrázio. 2. ed. São Paulo: UNESCO; MEC; Cortez, 1998. P. 89-102.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o Papel Educacional das Bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)-Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/>>. Acesso em: 14 fev. 2010.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003>. Acesso em: 2 jun. 2010.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias Frente à Sociedade do Conhecimento e sua Inserção nos Novos Paradigmas Educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em: 2 jun. 2010.

EIRAS, Bruno Duarte. Blogs: mais que uma tecnologia, uma atitude. **Cadernos BAD**, Lisboa, v. 1, p. 75-86, jan./jun. 2007.

FONSECA, Vitor da. **Aprender a Aprender: a educabilidade cognitiva**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

FRANCO, Sérgio Roberto Kieling. **O Construtivismo e a Educação**. 7. ed. Porto Alegre: Mediação, 1998.

GARCIA, Catuxa Seoane. Blogs, Los Nuevos Colegios Invisibles: espacios de creación, diálogo y aprendizaje. **Cadernos BAD**, Lisboa, v. 1, p. 23-37, jan./jun. 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal**. Brasília, DF, 2005. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/default.shtm>>. Acesso em: 25 fev. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA. **Almanaque Ibope**. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.almanaqueibope.com.br/asp/busca_docInfo.asp>. Acesso em: 7 abr. 2010.

KUHLTHAU, Carol Collier. O Papel da Biblioteca Escolar no Processo de Aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca Escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. P. 9-14.

LA ROSA, Jorge (Org.). **Psicologia e Educação: o significado do aprender**. 3. ed. Porto Alegre: Edipucrs, 1999.

LEVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento da era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MOREIRA, Vivian Lemes; ROMÃO, Lucília Maria Sousa. Weblog: a inscrição da heterogeneidade e do sujeito na rede. **Revista da Escola de Comunicação Social**, Pelotas, v. 11, n. 2, p. 135-153, jul./dez. 2007.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de Informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. São Paulo: Érica, 2005.

OLIVEIRA, Rosa Meire Carvalho de. Aprendizagem mediada e avaliada por computador: a inserção dos blogs como interface na educação. In: SILVA, Marco; SANTOS, Eméa (Org.). **A Avaliação da Aprendizagem em Educação Online**. São Paulo: Edições Loyola, 2006. P. 333-346. Disponível em: <<http://books.google>>.

com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=hxZSNbgrWMwC&oi=fnd&pg=PA333&dq=estrutura+de+blogs&ots=rBj_og2W7T&sig=YDQ8JKyxTr2nhFtYoHL02Lhyi84#v=onepage&q=estrutura%20de%20blogs&f=false>. Acesso em: 8 ago. 2010.

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Julio de. A Contribuição dos Esforços de Educação de Usuário para a Formação dos Usuários de Informação Tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-grandense de Bibliotecários, 2000. 1 CD-Rom.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do Marketing para Unidades de Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.natal.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/bases_do_marketing_para_unidades_de_informacao.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2009.

PAQUARELLI, Maria Luiza Rigo; TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. Sobre a Questão da Designação Terminológica da Disciplina Orientação Bibliográfica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 2, p. 228-231, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/557/506>>. Acesso em: 1 jun. 2010.

PEDROSO, Roseli Venâncio. Blog como Instrumento de Disseminação da Informação na Biblioteca: bibliotequices & afins. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 45-48, dez. 2008. Disponível em: <<http://www.crb8.org.br/ojs/crb8digital>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

PINTO, Marta Mara da Silva; CAMPOS, Flávia Danila Ramalho de; GOMES, Rubia Gravito Carvalho. **Diagnóstico Situacional dos Processos de Treinamento de Usuários em Bibliotecas Públicas**. São José dos Campos: Faculdades Integradas Teresa D'Ávila, [200-]. Disponível em: <http://www.fatea.br/noticias/pesquisa.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

PRIMO, Alex. O Aspecto Relacional das Interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, DF, v. 9, p. 1-21, ago. 2007. Disponível em: <http://www.compos.org.br/files/03ecompos09_AlexPrimo.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2010.

PRIMO, Alex. Os Blogs não são Diários Pessoais Online: matriz para a tipificação da blogosfera. **Revista Famecos**, Porto Alegre, n. 36, p. 122-128, ago. 2008. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/4425/3325>>. Acesso em: 19 jun. 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Meridional, 2009. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/23058492/Redes-Sociais-na-Internet-%E2%80%93-Raquel-Recuero>>. Acesso em: 19 jun. 2010.

REILY, Lucia. **Escola Inclusiva: linguagem e mediação**. Campinas: Papyrus, 2004. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=QNzL4ZaCcS0C&oi=fnd&pg=PA11&dq=MEDIA%C3%87%C3%83O+NA+EDUCA%C3%87%C3%83O&ots=XSSF7ScLZW&sig=7KKKeKm2clyBy8GrrYqjLOik8qo#v=onepage&q=MEDIA%C3%87%C3%83O%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O&f=false>>. Acesso em: 8 ago. 2010.

SOUSA, Paulo Jorge; RODRIGUES, Eloy; CUNHA, Murilo Bastos da; NEVES, Ana; SANTOS, António Sá; MALHEIRO, Armando; DUDZIAK, Elisabeth Adriana; RIBEIRO, Fernanda; REIS, Guilherme; MENO, Michel; FERREIRA, Miguel; GOUVEIA, Luís Borges; SANTOS, Robson. Blogosfera: perspectivas e desafios no campo da Ciência da Informação. **Cadernos BAD**, Lisboa, v. 1, p. 87-106, jan./jun. 2007.

TAROUCO, Liane Margarida Rockenbach; ROLAND, Letícia Coelho; FABRE, Marie-Christine Julie Mascarenhas; KONRATH, Mary Lúcia Pedroso. Jogos Educacionais. **Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, mar. 2004. Disponível em: <<http://queroserescoteiro.com/Adultos/Reflexoes/Jogos%20Educacioanis.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2010.

TAVARES, José. Uma Escola Reflexiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: formação de professores, 2001, Brasília, DF. **[Anais...]** Brasília, DF: SEF/MEC, 2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/vol1a.pdf#page=25>>. Acesso em: 8 ago. 2010.

TOMAÉL, Maria Inês; CATARINO, Maria Elisabete; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SILVA, Terezinha Elisabeth da; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SELMINI, Daniela; MONTANARI, Fabiana Ramos; YAMAMOTO, Silvia; ALMEIDA, Carlos Cândido de; CURTY, Renata Gonçalves. Critérios de Qualidade para Avaliar Fontes de Informação na Internet. In: TOMAEL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Avaliação de Fontes de Informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004. P. 19-40.

TURBAN, Efraim; RAINER JÚNIOR, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Introdução a Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS. Biblioteca. São Leopoldo, 2010. Disponível em: <<http://www.unisinos.br/biblioteca/>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE. Biblioteca. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <www.ufcspa.edu.br>. Acesso em: 25 jul. 2010.

UNIVERSIDADE FEEVALE. Biblioteca. Novo Hamburgo, 2010. Disponível em: <www.feevale.br/biblioteca>. Acesso em: 20 jul. 2010.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **A Formação Social da Mente e Desenvolvimento dos Processos Psicológicos Superiores**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

WILEY, David. Connecting Learning Objects to Instructional Design Theory: a definition, a metaphor, and a taxonomy. In: _____. **The Instructional Use of Learning Objects**. Logan: Open Publication License, 2002. Disponível em: <<http://reusability.org/read/>>. Acesso em: 14 abr. 2010.

APÊNDICE A – Instrumento de Análise

Categoria Estrutura do <i>Blog</i>	
Indicadores	Análise
Informações de identificação	
Consistência das informações	
Confiabilidade das informações	
Adequação da fonte	
<i>Links</i>	
Facilidade de uso	
<i>Layout</i> da fonte	
Restrições percebidas	
Suporte aos usuários	
Categoria Conteúdo do <i>Blog</i>	
Indicadores	Análise
Apresentação do espaço, da equipe, dos produtos e serviços prestados	
Orientações para uso de serviços e produtos	
Divulgação de ações realizadas	
Disponibilização de espaços de interações com os usuários	
Divulgação de informações sobre áreas de interesse dos usuários	
Orientações voltadas ao auxílio à busca, acesso e uso de informações	
Outras Informações	

Fonte: TOMAÉL *et al.* , 2004; PEDROSO, 2008 (adaptado pela Autora).