



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

FERNANDA MECKING ARANTES

**USO DA ORALIDADE NA MEDIATIZAÇÃO DOS WEBSITES
DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Londrina
2014

FERNANDA MECKING ARANTES

**USO DA ORALIDADE NA MEDIATIZAÇÃO DOS WEBSITES
DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Compartilhamento da
Informação e do Conhecimento

Orientadora: Profa. Dra. Sueli Bortolin.

Londrina
2014

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
(Sistema de Bibliotecas Públicas Municipais de Maringá – PR, Brasil)

A683u Uso da oralidade na mediatização dos *websites* de bibliotecas públicas /
Fernanda Mecking Arantes. - Londrina, 2014.

121 f.: il.

Orientadora: Sueli Bortolin

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –
Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação, 2014. Inclui bibliografia.

1. Oralidade mediatizada – Dissertação. 2. Biblioteca pública –
Dissertação. 3. Sites da web – Dissertação. 4. Mediação da informação –
Dissertação. I. Bortolin, Sueli. II. Universidade Estadual de Londrina,
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

CDD 027.4

FERNANDA MECKING ARANTES

**USO DA ORALIDADE NA MEDIATIZAÇÃO DOS WEBSITES DE
BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de mestre em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora. Profa. Dra. Sueli Bortolin
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual Paulista - UNESP

Profa. Dra. Silvana Drumond Monteiro
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 01 de agosto de 2014.

Dedico esta dissertação aos meus grandes amores, meu pai e minha mãe, Irai e Regina, que me ensinaram o sentido do verdadeiro amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço...

Em primeiro lugar ao Pai Maior, sem Ele eu não nada seria.

Aos meus pais, Irai e Regina, por todo seu amor, apoio e por terem despertado em mim o gosto pela leitura e pela valorização do estudo. Sei que estou concretizando um sonho da minha mãe, que sempre sonhou alto por mim.

A minha querida dinda, Angela, pelo carinho e suporte nas horas difíceis.

A minha orientadora Sueli Bortolin, por ter sido a melhor orientadora do mundo, minha mediadora da informação. A liberdade, o incentivo e a cumplicidade na minha jornada com sua orientação foram fundamentais para eu chegar até aqui. Tens um lugar no meu coração para sempre.

Aos professores Oswaldo Francisco de Almeida Júnior e Silvana Drumond Monteiro por terem aceitado participar da minha banca e por terem dado tão importantes contribuições para este trabalho. Não tenho palavras para dizer o quanto eu admiro vocês.

A Leonice Vicente Mattos que me recebeu em sua casa com tanto carinho.

A meus colegas queridos e queridas do Mestrado. Tem um pouco de cada um de vocês aqui.

As professoras do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UEL pela mediação, pelo incentivo e pela confiança em nós. Todas foram muito importantes, mas quero agradecer especialmente a Linete Bartalo e Ana Esmeralda pela produção dos artigos.

A paciência e atenção de Lauro Maurício Milak e Juliana Meirelles, do CECA/UEL.

Ao Colégio Anglo Maringá, pelo apoio na pesquisa de campo. Edson Scabora, Antonio Bartolomeu Frigo e Daniela, muito obrigada. Especial agradecimento ao Leandro Tureta que “salvou minha vida” solucionando problemas de formatação.

A Aiê, que sempre me faz rir e me entenece.

ARANTES, Fernanda Mecking. **Uso da oralidade na mediatização dos *websites* de bibliotecas públicas.** Londrina, 2014. 121f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Londrina, 2014.

RESUMO

O ciberespaço está forçando as bibliotecas públicas a contundentes transformações no modo de atender à sua comunidade. Esta dissertação analisou o uso da oralidade na mediatização dos *websites* de bibliotecas públicas. Traçou-se um panorama da situação dos *websites* do ponto de vista da pesquisadora-bibliotecária, e da geração polegar a partir de quatro indicadores: arquitetura da informação, aspectos intrínsecos, aspectos contextuais e aspectos de compartilhamento. As metodologias utilizadas foram análise documental, de quatro *websites* de bibliotecas públicas estaduais da Região Sul e da Sudeste, e grupo focal com sete alunos do Colégio Anglo Maringá, para melhor compreensão de como a geração polegar percebe e usa os *websites* de bibliotecas públicas. Dos quatro *websites* analisados, um deles, o da Biblioteca Pública de Minas Gerais é meramente um folder, subordinado ao *site* da Secretaria de Cultura de Minas Gerais. Os jovens do grupo focal, deram nota de zero a cinco para os quatro *websites* analisados, os quais foram assim classificados: Biblioteca de São Paulo recebeu nota 5 (unânime), Biblioteca Pública de Minas Gerais recebeu nota zero (unânime), Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul recebeu notas 2, 3 e 4 e a Biblioteca Pública do Paraná recebeu notas 1, 2 e 3. Conclui-se que é imprescindível a participação da geração polegar nas deliberações das bibliotecas públicas, principalmente as que envolvem tecnologia. Assim, sugeriu-se a criação de comissão de jovens com plena participação nas tomadas de decisão das bibliotecas públicas.

Palavras-chave: Mediação. Mediatização. Oralidade midiaticizada. Compartilhamento.

ARANTES, Fernanda Mecking. **Use of orality mediated for media coverage on the websites of public libraries.** Londrina, 2014. 121f. Dissertation (Master's Degree in Information Science) – Universidade Estadual de Londrina. Pos Graduate Program in Information Science. Londrina, 2014.

ABSTRACT

The cyberspace is forcing public libraries to striking changes in order to serve their community. This dissertation analyzed the use of orality mediated for media coverage on the websites of public libraries. Drew up an overview of the situation of the websites from the viewpoint of the researcher-librarian and of the thumb generation from four indicators: information architecture, intrinsic aspects, contextual aspects and aspects of sharing. The methodology used was the analysis of documents, from four websites of state public libraries in the South and Southeast and focus group with seven students of Anglo Maringá School, for better understanding how thumb generation perceive and use the public libraries' websites. Of the four websites analyzed, one of them, from Minas Gerais Public Library is merely a folder, subordinated to Secretary of Culture of Minas Gerais' website. The young people of the focus group have graded from zero to five the four websites analyzed which were classified as: São Paulo Library received grade five (unanimous), Minas Gerais Public Library received grade zero (unanimous), Rio Grande do Sul Public Library received grades 2, 3 and 4 and the Paraná Public Library received grades 1, 2 and 3. It is concluded that it is essential the participation of thumb generation in the deliberations of the public libraries, especially those involving technology. Therefore, suggested the creation of a young committee with full participation in decision-making of the public libraries.

Keywords: Mediation. Mediatization. Orality mediatized. Sharing.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.....	41
Figura 2 – Bibliotheek Dok (Delft, Holanda).....	44
Figura 3 – <i>Website</i> da Biblioteca Pública do Paraná.....	74
Figura 4 - <i>Website</i> da Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul	75
Figura 5 - <i>Website</i> da Biblioteca Pública de São Paulo.....	77
Figura 6 - <i>Website</i> da Biblioteca Pública de Minas Gerais	78

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BP	Biblioteca Pública
CD	Compact disc
CI	Ciência da Informação
CTRL-C	Control-C
CTRL-V	Control-V
DLLLB	Diretoria do Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas
DVD	Digital Versatile Disc
HQ	História em quadrinhos
IFLA	International Federation of Library Associations and Institution
MinC	Ministério da Cultura
MSN	Microsoft Service Network
RSS	Really Simple Syndication
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
UNESCO	United Nations Education Science and Culture Organization
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	MEDIAÇÃO E MEDIATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	15
2.1	ORALIDADE MEDIATEZADA	21
2.2	BIBLIOTECAS PÚBLICAS E WEBSITES.....	28
2.3	GERAÇÃO POLEGAR	45
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	64
4	ANÁLISE DE RESULTADOS	73
4.1	ANÁLISE DOS WEBSITES.....	73
4.1.1	Biblioteca Pública do Paraná.....	73
4.1.2	Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul.....	74
4.1.3	Biblioteca de São Paulo.....	76
4.1.4	Biblioteca Pública de Minas Gerais	77
4.2	RESULTADOS DO GRUPO FOCAL	78
5	O FIM DO COMEÇO	87
	REFERÊNCIAS	91
	APÊNDICES	101
	APÊNDICE A – Quadro de gerações	102
	APÊNDICE B - Formulários de indicadores para análise.....	111
	APÊNDICE C - Roteiro de questões a serem analisadas pelos jovens	119
	ANEXO	120
	ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	121

1 INTRODUÇÃO

O interesse por este tema é consequência de trajetórias pessoais e profissionais. Com vinte e dois anos de experiência em bibliotecas públicas e vários projetos de leitura na bagagem, tenho testemunhado as bibliotecas se debaterem para continuar a sobreviver.

A biblioteca pública brasileira é o retrato da carência, ou conforme afirma Fonseca (1992, p. 64), é “vítima [...] da inoperante burocracia governamental.” Acervos desatualizados, equipes sem a devida formação profissional, infraestruturas precárias, inexistência ou quase inexistência de orçamentos próprios, fazem parte do rol de agruras que as bibliotecas públicas enfrentam no Brasil.

Conforme Milanesi (1986) e Almeida Júnior (1997), as bibliotecas públicas têm servido por décadas como aparelhos ideológicos do Estado, tentando infrutiferamente prover a falta das bibliotecas escolares. Este servilismo tem inibido o cumprimento do seu papel como centros de convivência e de cultura (MILANESI, 1994), além da importante missão de mediar a informação.

Sobrepondo-se a isto, uma nova realidade se impõe: em um mundo onde as pessoas estão conectadas 24 horas por dia, a biblioteca pública no Brasil ainda engatinha às cegas em direção às novas tecnologias. Metas ainda muito tímidas, como colocar o catálogo *online*, computadores para a comunidade e criar um árido *website* são consideradas grandes conquistas. Não desmerecendo sua importância, é evidente, principalmente se for levado em conta que muitas bibliotecas públicas nem *website* possuem.

Todavia, o que tem passado despercebido é a sedução do mundo a um toque na tela, além da força e do poder do ciberespaço como aliadas na mediação da informação. Paradoxalmente, a força e o poder do ciberespaço têm sido vistos como vilões responsáveis pelo decréscimo no número de empréstimos e consultas nas bibliotecas. Muitos profissionais bibliotecários estão em cruzada contra o uso “excessivo” do computador, alheios a nova realidade e aos novos paradigmas que se apresentam.

No entanto, o que vem a ser o ciberespaço? De acordo com Monteiro (2007, não paginado), a literatura científica tem se referido erroneamente a *internet* como sinônimo de ciberespaço e assim o define:

[...] podemos entender o ciberespaço como um universo virtual proporcionado pelas redes de telecomunicações, mormente a Internet. O ciberespaço pode ser concebido, também, como um novo mundo, um novo espaço de significações, um novo meio de interação, comunicação e de vida em sociedade. Esse universo não é irreal ou imaginário, existe de fato, e o faz em um plano essencialmente diferente dos espaços conhecidos. (MONTEIRO, 2007, não paginado)

Por outro lado, Jungblu (2004, p. 102) define a *internet* como “[...] apenas a base material que é requerida nesse processo. Ela é apenas uma rede de computadores, de máquinas interligadas (uma espécie de *super-hardware*).” Monteiro (2007, não paginado) salienta que a ideia de ciberespaço surgiu com a *World Wide Web*, que “[...] é o principal 'lugar' do ciberespaço, seu principal edifício, podendo tomá-la como o centro de todas as possibilidades de interfaces.” Nesta dissertação usarei o termo *web*.

Destacando a importância da *web* para as bibliotecas, Bax (1998, p. 5) ressalta que:

Pouco a pouco ela vai impondo uma mudança radical na maneira pela qual as bibliotecas servem à comunidade. Aquelas bibliotecas que não forem capazes de integrar estas mudanças, de forma efetiva, ainda que gradual, simplesmente desaparecerão ao longo do tempo, muito provavelmente por falta de usuários.

Lévy (2011a, p. 12) sugere que estejamos “[...] abertos, benevolentes, receptivos em relação à novidade.” e, acima de tudo, que tentemos compreendê-la. Visto que o tempo de ser contra ou a favor já passou (se é que algum dia existiu). O autor sugere que se reconheçam “[...] as mudanças qualitativas na ecologia dos signos, o ambiente inédito que resulta da extensão das novas redes de comunicação para a vida social e cultural.” (LÉVY, 2011a, p. 12).

É justamente isso que tenho observado: o esvaziamento das bibliotecas públicas. Logo, pensar nas mil possibilidades nem imaginadas, principalmente no que diz respeito à mediação da informação, ligada às novas tecnologias, é inserir a biblioteca pública na contemporaneidade e garantir-lhe espaço importante e permanente na sua comunidade.

Lévy (2011a, p. 160) aconselha a criação de novos tipos de “espaços do conhecimento”. Ele propõe também, o estabelecimento de novas relações com o conhecimento. Segundo o autor,

[...] devemos preferir a imagem de espaços de conhecimentos emergentes, abertos, contínuos, em fluxo, não lineares, se reorganizando de acordo com os objetivos ou os contextos, nos quais cada um ocupa uma posição singular e evolutiva. (LÉVY, 2011a, p. 160).

Essa proposta refere-se a escola e ao educador, porém este espaço do conhecimento também poderia se referir às unidades de informação, o que acabaria por modificar o *modus operandi* da biblioteca e do bibliotecário. Este último, em especial deixaria de ser um “fornecedor direto de conhecimentos” (como o educador a que Lévy alude), para transformar-se em um mediador da inteligência coletiva (LÉVY, 2011a, p. 160).

De acordo com Lévy (2011b, p. 29), a inteligência coletiva “É uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências.” Ela possibilita o compartilhamento de conhecimentos e saberes entre cada ser humano.

O problema da inteligência coletiva é descobrir ou inventar um além da escrita, um além da linguagem tal que o tratamento da informação seja distribuído e coordenado por toda parte, que não seja mais o apanágio de órgãos sociais separados, mas se integre naturalmente, pelo contrário, a todas as atividades humanas, volte às mãos de cada um. (LÉVY, 2011b, p. 17-18).

O propósito da inteligência coletiva é tramar uma nova tessitura de informações e saberes com a participação de cada um e todos e que ao mesmo tempo, este colossal tecido retorne em sua grandeza para cada um e todos. Lévy (2011b, p. 27) postula “[...] o aprendizado recíproco como mediação das relações entre os homens.”

As redes sociais, *websites*, *blogs* e RSS (*Really Simple Syndication*) – para citar alguns – abrem o leque de forma exponencial para a mediação da informação. Através da *web* a ação ocorre com vários elementos, provocando diferentes intervenções, isoladamente ou ao mesmo tempo, isto foi destacado por Almeida Júnior quando afirmou que a mediação é

Toda a ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais-, direta ou indiretamente; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2014, Informação verbal)¹.

¹ ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação e apropriação da informação. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (EPIM), 1., 2014, Londrina. Londrina, Grupo de Pesquisa “Interfaces: informação e conhecimento”, Universidade Estadual de Londrina, 2014. Informação verbal.

Portanto, a mediação da informação, como assinalam Almeida Júnior (2009) e Mattos (2011), permeia todo o trabalho do profissional da informação: política de desenvolvimento da coleção, catalogação, classificação, indexação, até os projetos de ação cultural e promoção da leitura.

De acordo com Mattos (2011, p. 48):

No contexto dessa nova realidade sócio-cultural que vemos se desenvolver, o trabalho do profissional bibliotecário deve configurar-se, de fato, como tarefa de mediação, de interfaceamento, de filtragem, de elo de apropriação de novos conhecimentos, requerendo qualificações diferenciadas e em constante evolução.

Silva e Lopes (2011, não paginado) afirmam que “A Internet² passou a ter um papel importante no processo da mediação da informação.” No entanto, em um primeiro e rápido olhar observei que os *websites* de bibliotecas públicas apresentam *web design* anódino, portanto não são nada atraentes; além disso, são muito formais (principalmente se considerarmos que a maior parte do público das bibliotecas públicas brasileiras é formado por crianças e jovens). Desse modo não possibilitam a interatividade com seus usuários, pois são, de maneira geral, puramente informativos e não possuem *Really Simple Syndication* (RSS), *blogs*, contas em redes sociais, vídeos entre outros. Sendo assim, restringem a mediação da informação ao conteúdo do catálogo *online* (quando há catálogo online), não apresentam estratégias de comunicação e *marketing* tanto da informação quanto da própria biblioteca e não são dinâmicos.

Convém questionar sobre o que a *web* pode significar para a biblioteca pública, quanto ao seu papel de mediadora da informação e até mesmo como forma de garantir sua continuidade. Em outras palavras e mais especificamente, como a oralidade midiaticizada³ contribui para a mediatização⁴ da informação por meio dos *websites* de bibliotecas públicas?

Para responder a essa pergunta, pretendi analisar a mediatização da informação por meio da oralidade midiaticizada em *websites* de bibliotecas públicas, sob a perspectiva da geração polegar. Assim sendo, busquei analisar os *websites* de bibliotecas públicas e verificar a utilização da oralidade midiaticizada para a mediatização; traçar um

2 “A *internet* é o conjunto de meios físicos [...] e programas [...] usados para o transporte da informação.” (LÉVY, 2011a, p. 265)

3 Este conceito será aprofundado na seção 2.1.

4 A mediação diz respeito às apropriações e resignificações internalizadas pelos sujeitos. E a mediação que ocorre por meio das tecnologias que “se desenvolvem invenções sociais de direcionamento interacional” (BRAGA, 2012, p. 36), denomina-se mediatização.

panorama da situação dos *websites* de bibliotecas públicas para a mediatização da informação; e, identificar como a geração polegar percebe os *websites* das bibliotecas públicas brasileiras.

A fim de atingir os objetivos propostos, além de realizar uma análise documental, interagi com essa geração polegar, através de grupo focal, para entender como esses jovens percebem os *websites* das bibliotecas e quais, na visão deles, são as mudanças necessárias nestas páginas.

Desta forma, almejei contribuir para o estabelecimento de um diálogo entre a biblioteca pública e seus leitores jovens, atualizando o conceito de biblioteca e dando a ela mais visibilidade entre os adolescentes por meio da mediatização e da oralidade midiaticizada.

2 MEDIAÇÃO E MEDIATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Qual o objeto da Ciência da Informação (CI)? Essa é uma questão que ainda requer discussões. A informação (algumas vezes, até mesmo o conhecimento) é considerada o objeto de estudo da CI por vários autores. E o que é informação?

Ciência,
consciência,
demência.

Teo-ria.
como ser,
com o ser,
conhecer.

Informa,
infere o mundo
organizado,
caótico.

Interfere
no mundo,
no homem.

A informação é a
destruição,
o desastre e a
construção.

A informação é
dialógica,
ilógica,
representação do real (?),
irracional.

Informação e conhecimento
se mesclam e
formam um
amálgama indissolúvel;
a oposição
da oposição
água/óleo;
uma espécie de
café com leite,
alimento e
cotidiano.

A informação
se fantasia,
se mascara –
monstro –
em um baile,

um carnaval –
racional? –
apenas seus olhos
são percebidos –
burca –,
vistos e
reconhecidos;
conhecidos.
O que há
por trás?

A informação
é lúdica,
lúcida.
Bússola,
norteia;
balsa,
sustenta.

A informação
é livre,
libertária.

A informação é inabitável,
não se aluga,
não se vende.

A informação é bélica -
vannevariana -
e pacífica -
otleriana.

Pode ser processo,
mas não conhecimento,
e menos, coisa
(perdão, Buckland).

É fluida, translúcida,
nuvem.
Como neblina,
vem e se
dissolve.
Branca e preta.
Pérfida.

Tem pés de barro
que desaparecem,
derretidos,
nas águas
da interação.

Vive
num átimo.
Efêmera,
perece

nos segredos
do conhecimento.

Não é tácita
ou explícita:
simplesmente
é.

Manchada,
marcada,
não pura,
abre-se diferente
para diferentes
pessoas.

Carrega e
partilha
o conhecimento
de um,
de todos.
Coletiva.

Ínfima e
imensa,
faz e
desfaz
do homem.

Entanto,
o homem
é quem a
faz. (ALMEIDA JÚNIOR, 2010, não paginado).

Este poema, para mim, dispensaria qualquer outra discussão sobre o que vem a ser informação. Com inteligência e sensibilidade ele descortina as incontáveis faces do constructo informação. Porém, como é esperado de mim, dou continuidade, trazendo alguns conceitos.

McGarry (1999, p. 4) fez um levantamento sobre as diversas definições de informação:

A informação pode ser: considerada como um quase-sinônimo do termo fato; um reforço do que já se conhece; a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem; a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento; aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente; definida em termos de seus efeitos no receptor; algo que reduz a incerteza em determinada situação.

Entretanto, é preciso salientar que *fato* nada tem em comum com a informação. De acordo com Houaiss (2009, não paginado), fato é: 1) “ação ou coisa feita,

ocorrida ou em processo de realização”; 2) “algo cuja existência pode ser constatada de modo indiscutível; verdade.” Portanto, informação não é “[...] quase-sinônimo do termo fato [...]” (MCGARRY, 1999, p. 4).

Além disso, conforme este autor, a informação, para existir, deve se valer de “[...] alguma forma de *veículo*.” (MCGARRY, 1999, p.12). Este veículo tem que ter alguma particularidade que possibilite a compreensão do receptor. O autor distingue três ordens de veículos: sinais (uma ação gerará uma reação no receptor), símbolos (reação emocional) e signos (reação intencional).

Sob o ponto de vista da Semiótica de Pierce, “[...] a informação, longe de ser uma substância, uma entidade ou coisa, pode ser identificada como um processo semiótico.” (PAVANI, 2009, p.140). Este processo tem três momentos: primeiridade, secundidade e terceiridade. Abordando esse tema Monteiro (2006, p.47) resume estes três momentos da seguinte forma:

Assim, em breves palavras, explicamos as palavras-chave dos três momentos cognitivos do homem, ou seja, a primeiridade se expressa pela qualidade de sentimento, a secundidade pela reação percebida pela sensação e a terceiridade pela mediação necessária da palavra para representar os conceitos ou idéias.

Tendo como respaldo a literatura perciniana, Santaella (2004, p. 193), afirma que “[...] o conceito de informação está relacionado com um dos tipos de signos, a saber, o símbolo.” O símbolo está ligado ao 2º signo representando “[...] seus objetos por mediação, ou seja, uma relação puramente convencional, como os signos lingüísticos.” (MONTEIRO, 2006, p. 48).

De acordo com Capurro (2007, p. 154), “Quando usamos o termo informação em CI, devemos ter sempre em mente que informação é o que é informativo para uma determinada pessoa.” E é o sujeito quem determina o que é informativo ou não. Em outras palavras, é a partir da interpretação do sujeito, que é o produto final do processo de associação e agregação de conceitos (ROMANINI, 2009), que se dará a significação, que é o ato por meio do qual o mundo faz sentido, significa (BAQUIÃO, 2011).

Não obstante, se a informação está ligada a existência de um indivíduo receptor, o objeto da CI não é informação, mas os usos que esse indivíduo faz da mensagem, até ela transformar-se, ou não, em informação. Esta ideia ajusta-se com a de Almeida Júnior quando este afirma que o objeto da CI é a mediação da informação. Ideia com a qual me identifico plenamente.

Aparentemente, as ações e as devidas fundamentações da CI buscam o que se poderia chamar de a “satisfação do leitor”. Sem o leitor, para que estudar, tratar, organizar, disseminar etc. a informação? O sujeito é a razão de ser dos sistemas informacionais. Ou não? Os sistemas de informação são um meio para atingir um fim: o leitor.

O tão propalado poder da informação, só existe se uma dada mensagem fizer sentido a um indivíduo, tornando-se então informação. Ou seja, o poder estará na recepção e na apropriação da informação feita pelo sujeito, transformando-a em conhecimento e ação. Este processo pode ser mediado por outro indivíduo, ou não.

Os participantes do I Colóquio Internacional de Ciência da Informação, em abril de 2012, com o tema “Epistemologia e Objetos de Estudo” discutiram o objeto da área, a partir da assimilação dos seus objetivos, pois sendo uma ciência social aplicada se concretiza a partir de problemas que refletem os interesses dos indivíduos na sociedade (ORTEGA, 2012).

Sendo assim, essa ciência não teria explicação suficiente na eleição de um objeto, no sentido clássico de ciência, apresentando antes objeto teórico que se constitui pela articulação de objetos empíricos, como pessoas, processos e produtos, cuja orientação é essencialmente pragmática. (ORTEGA, 2012, p.17).

Esta afirmação corrobora a ideia de que a informação está intimamente ligada ao leitor, pois é este que irá valorá-la como informação e não simples mensagem ou dado. Entram aqui novamente, os conceitos de interpretação e significação com base na semiótica peirciana, vistos anteriormente.

Ortega (2012, p. 17) também afirma que muito mais que demandas informacionais, importam as necessidades informacionais comuns a todos os seres humanos “[...] relativas a aspectos de ordem científica, educacional, utilitária, de entretenimento, estética, profissional, outras.” Portanto, para determinar o objeto da CI, Ortega (2012, p. 17) aponta “[...] como fenômeno propulsor as **necessidades de informação** que, abordadas quanto aos modos e meios de satisfazê-las, e as motivações e implicações dos mesmos, compõem seus aspectos nucleares.”

Ficou estabelecido no referido Colóquio o objeto da CI como sendo

[...] a mediação da informação, noção que é constituída a partir do seu objetivo. Este objetivo contempla necessidades de informação, frente às quais se promove recuperação da informação, processo de comunicação que somente se efetiva quando há apropriação da informação pelos usuários. (ORTEGA, 2012, p. 20).

A posição do Colóquio veio ao encontro do pensamento de Almeida Júnior (2009), que há algum tempo vem afirmando que uma informação só existe desde que o leitor a identifique como tal. O autor entende a informação “[...] a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 97). Em outras palavras, a mensagem ou dado tendo valor e/ou significado para o leitor, passa a ser uma informação que poderá, de acordo com o leitor, transformar-se em conhecimento. “Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 97).

Deste modo, acompanho a ideia de Almeida Júnior (2009, p. 95), quando este se refere ao objeto da CI, “ou seu núcleo epistemológico”, afirmando que este não é a informação, mas a sua mediação. Visto que toda a prática do profissional da informação é orientada para a mediação, ele aspira que o usuário faça uso da informação e dela se aproprie. Todas as ações do profissional da informação são realizadas tendo em mente a mediação e não a informação, pois como já foi visto, ela não existe sem o leitor.

Porém, do ponto de vista da mediação como objeto da CI, é possível visualizar um modelo assim constituído: o sujeito, inserido em um ou mais contextos, dentro de uma realidade, vai dando significados às mensagens, transformando-as em informação. A informação pode (ou não) transformar-se em conhecimento, reconstruindo o sujeito e sua realidade.

Além disso, é necessário ter em mente que,

[...] a informação que recebemos, no momento da apropriação, não é ‘pura’, ‘neutra’ e nós também a reconstruímos, uma vez que damos significado a ela, significado que depende do que aceitamos como verdade, da forma como explicamos o mundo. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, não paginado).

Esta afirmação é particularmente importante porque reforça a ideia de que a informação por si só não existe e que, portanto, não tem condições de ser objeto de estudo da CI. Em sintonia com este pensamento, Carvalho e Mattos (2008, p. 142), afirmam que

A área da Ciência da Informação deve estar aberta a novos desafios, porque são muitos os que a Pós-Modernidade lhe incumbe. É responsabilidade da Ciência da Informação criar respostas novas às demandas atuais, pois na maioria das vezes, problemas novos não conseguem ser resolvidos eficientemente com respostas antigas. Para isso é necessário rever alguns postulados de orientação, tal qual o objeto de estudo da Ciência da Informação. Refletindo sobre as leituras efetuadas, crê-se que o objeto de

estudo mais adequado à Ciência da Informação seja a Mediação da Informação. Do discutido até aqui, ficou clara a importância de se fazer parte ou ‘seguir’ um núcleo epistemológico para que a pesquisa tenha uma identidade e coerência.

Ao assumir o posicionamento acima quanto ao objeto da CI e procurar os pares para conversar, passo a fazer parte de um grupo que vê a área de forma diferente. No entanto, nesta dissertação adotei outro aspecto da mediação da informação: o da mediação midiaticizada, mais especificamente a mediatização, em concordância com Peraya (1999, p. 153-154) que adota a expressão mediatização.

A mediatização evoca primeiramente a ideia de *médium*, este intermediário compulsório que torna mediata a comunicação entre os interlocutores [...]: trata-se ainda de documentos impressos ou eletrônicos, imagens e textos, ilustrações, etc., portanto, representações materiais. Em segundo lugar, encontra-se sob esta denominação a referência implícita às mídias, entendidas no sentido comum de meios de comunicação de massa.

A mediação da informação através das mídias, incluindo-se as redes sociais, o *chat*, o MSN, o *blog*, o *Youtube* e o *Twitter*, dentre outras ferramentas, ou seja, a mediatização refere-se à conformação do presencial ao virtual e vice-versa. De acordo com Paiva (2012, p. 150), esses ambientes “[...] teletransportam os corações e mentes para outra dimensão da experiência individual e coletiva.” É o que Paiva (2012, p. 150) chama de “ambiente do *homo mediaticus*.”

Por outro lado, de acordo com Castro (2011), as tecnologias midiáticas passaram a agir no âmbito da mediação simbólica nos fazeres sociais, através de *websites*, *blogs*, redes sociais *online*, dentre outros. Isso significa que os sujeitos fazem uso das ferramentas midiáticas, anteriormente prerrogativa da produção, agora utilizadas também pela recepção. Os sujeitos têm a possibilidade de passarem então, de receptores para interlocutores.

2.1 ORALIDADE MIDIATIZADA

Que é a voz? Uma coisa a dizer? Um meio para dizer? A expressão do dizer? O exposto no dizer? A individuação do dizer? A despersonalização do dizer? A reflexão sobre o dizer? (João Adolfo Hansen)⁵

5 HANSEN, João Paulo. Eu nos faltará sempre. In: BECKETT, Samuel. **O inominável**. São Paulo: Globo, 2012. p. [7]-25.

Antes de falar sobre oralidade, sinto necessidade de falar sobre a voz. Afinal, quando se fala em oralidade é sobre a voz que estamos falando. Sem a voz não há oralidade. Zumthor (2005, p. 63) considera que “[...] a voz jaz no silêncio; às vezes ela sai dele, e é como um nascimento.” O que me remete de imediato ao choro do bebê quando vem ao mundo. A voz do bebê vem em forma de grito, de choro, como anunciar: “[...] cheguei ao mundo e preciso de cuidados.”

Por outro lado, a voz da mãe tem, nessa relação, uma “[...] importante função como puro elemento de localização no mundo circundante, antes e depois do nascimento.” (VALENTE, 1999, p. 102). A voz tem força, tem poder. Segl (2005) enumera alguns exemplos desse poder, desde Deus, com seu “Faça-se a luz!”, passando por curandeiros, rituais, músicas, entre outros.

Novamente Zumthor (2005, p. 62, 2007, p. 85-87) vem em meu auxílio para revelar aspectos primordiais acerca da voz. Para o autor “a voz é uma coisa.” Coisa que afora sua essência simbólica, é carregada de materialidade, revelada pelo “tom, timbre, alcance, altura, registro.” Ele declara ainda que “A voz repousa no silêncio do corpo. Ela emana dele, depois volta.” O silêncio é parte do que o autor chama de “jogo da voz”, adquirindo assim, significância. Faz-me lembrar do claro e escuro. Só percebo a luz porque há escuridão. Só ouço a voz porque há silêncio. Caso contrário seria uma cacofonia de sons. O que leva a recordação do dia em que fui acampar com meus pais. No *camping*, era uma disputa de sons, de batiques, risadas e gritos sem parar. De repente, fez-se o silêncio. Dois minutos de silêncio. Ouvir o silêncio foi uma sensação maravilhosa e reconfortante. Em seguida a barulheira recomeçou. Nos olhamos uns aos outros, empacotamos nossas coisas e voltamos para casa. Lar doce lar... Silencioso lar...

Orlandi (2011) busca a etimologia da palavra silêncio (*silentium*) e se depara com mar profundo e faz uma analogia indicando que é na profundidade “[...] que está o real sentido.”

O silêncio é um lugar de recuo necessário para que se possa significar, para que o sentido faça sentido. Além disso, o silêncio abre espaço para o movimento do sujeito. É o silêncio como horizonte, que atravessa as palavras, que existe entre elas, que indica que o sentido pode sempre ser outro ou ainda que aquilo que é o mais importante nunca se diz. (ORLANDI, 2011, p. 83).

O silêncio me dá tempo para pensar, remoer, sentir, acolher e repudiar o que está sendo dito. O silêncio faz parte da oralidade. Pois ele também possui voz. Uma voz interior, que muitas vezes o outro ouve. Silencio quando a dor toma conta de mim. Fecho-me

em mim mesma e mergulho no silêncio. O mesmo acontece com o amor ou quando a surpresa é tamanha que me cala. Apesar de introspectivo ele pode ser eloquente, pode ser opressivo, pode ser palpável.

Gosto quando Baumworcel fala sobre o que chamo aqui de o **movimento da oralidade**. Porque sem esse movimento não há oralidade.

Linguisticamente, a palavra se expressa em sequências de signos constituídos em unidades ‘silêncio/ som/ silêncio’. O som e o silêncio definem de maneira interdependente um mesmo sistema semiótico: a linguagem verbal. E antes de ser palavra, todo sentido já foi silêncio. (BAUMWORCEL, 1998, p. 8).

Movimento refere-se não somente ao ato de mover, deslocar, como um processo de alteração interna e externa. Além disso, na música, o movimento determina o “andamento”, o tempo das seções; a velocidade das pulsações de uma composição musical. Por este motivo, denominei as idas e vindas da oralidade, que Baumworcel designou acima de “silêncio/ som/ silêncio”, de *movimento da oralidade*. No entanto, esse movimento é constituído de outros elementos, como a *performance*, a respiração, a audição e a voz interior – que permeia o silêncio.

Para Zumthor (2007, p. 85), “A linguagem humana se liga, com efeito à voz. O inverso não é verdadeiro.” O autor limita a linguagem “entre o corpo e a palavra”, o que faz muito sentido, pois preciso do aparelho fonador para me expressar oralmente. “Dizendo qualquer coisa a voz se diz”, porque a voz se manifesta com a memória, principalmente a oral.

Segundo Santaella (2007, p. [136]), “[...] o aparelho fonador se organizou através do empréstimo de uma série de órgãos que servem a outras funções que não a da fala. Por isso, a fala já é uma espécie de tecnologia, já é artificial.” Pensar a fala como uma tecnologia desenvolvida pelo ser humano chega a ser surreal. Assusta ao pensar no que vem a seguir. O que me faz lembrar do conceito de pós-humano “[...] um ser híbrido, uma união de dois elementos – o humano e o tecnológico – que faz com que o homem ultrapasse suas limitações físicas ou mentais expandindo suas próprias capacidades utilizando-se de artifícios e recursos tecnológicos.” (CARVALHO, 2007, p. 89).

Outro aspecto sobre a voz, apontada por Zumthor (2007, p. 86) é que “A voz é uma forma arquetipal, ligada para nós ao sentimento de sociabilidade.” Ouvir e ser ouvido indica que não estamos sós. Mesmo antes da linguagem como a conhecemos hoje, imagino os homens das cavernas comunicando-se por meio de grunhidos. Porém, como

afirma Zumthor (2007, p. 86), “Voz implica ouvido”. Na verdade dois pares de ouvidos: o meu e do meu interlocutor. Não obstante eu poder ser meu próprio interlocutor. O que de fato acontece com muita frequência.

De fato, “Ouvindo-me, eu me *autocomunico*. Minha voz ouvida revela-me a mim mesmo, não menos – embora de uma maneira diferente – que ao outro.” (ZUMTHOR, 2007, p. 85-87). Penso que talvez esse seja o princípio da psicoterapia. Quantas vezes ao conversar com uma amiga sobre alguma coisa que estava me incomodando, eu ouvia de mim mesma a resposta para o problema! Além disso, confesso, tenho o hábito de “falar com meus botões”, principalmente enquanto escrevo.

Isto me faz lembrar a “caverna sonora” de Segl (2005, p. 555), referindo-se ao aparelho fonador, do qual a boca e a língua fazem parte. De acordo com Chevalier e Gheerbrant (1994, p. 131) a boca é a “[...] abertura por onde passam o sopro, a palavra e o alimento, a boca é o símbolo da força criadora e, muito particularmente, da insuflação da alma.” Segundo os autores, ela tem poder tanto de construir quanto de destruir.

Para Zumthor (2005, p. 66) a boca é carregada também desse poder quase maniqueísta.

Nesse sentido, a boca é ao mesmo tempo produtora de palavras, de fogo, de bem, de mal; as cenas do teatro medieval comportavam uma grande abertura em forma de goela, a ‘boca do inferno’ de onde saíam os diabos para se espalhar pelo mundo e para onde eles levavam em seguida as almas arrancadas a Deus, que reinava na outra extremidade do espaço cênico.

A boca do recém-nascido busca sequiosa o peito materno para saciar a fome. É com a boca que os amantes se beijam, se acariciam e gemem com prazer. A boca se vira, revira, contorce, entorta, deixando à mostra sentimentos, dores, alegrias... A língua, fiel, faz parte da *performance*.

Chevalier e Gheerbrant (1994, p. 550) se referem à língua “[...] como uma chama. Possui a forma e a mobilidade desta. Destrói ou purifica. Enquanto instrumento da palavra, cria ou aniquila, seu poder é sem limites.” Por outro lado Zumthor (2005, p. 63), considera a língua como “mediatizada pela voz, levada pela voz.” No entanto, segundo ele, a voz é mais que a língua. A voz é magnífica, tem substância, tem textura, temperatura, tem cor. Com minha boca arremeto minha voz para fora do meu corpo e rezo, grito, xingo, converso, lamento... Posiciono-me no mundo, me comunico.

Sinto necessidade de voltar ao outro órgão do corpo humano de suma importância no movimento da oralidade: o ouvido. Aliás, os ouvidos. Duas conchas acústicas

permanentemente abertas ao som, mantendo o receptor ligado em tempo integral. Baumworcel (1998, p. 2) cita o radialista francês René Farabet quando este diz que o receptor é um “[...] ouvido que divaga.” O homem contemporâneo está empreendendo uma busca pelo preenchimento do silêncio. Talvez por isso tantos fones de ouvidos... Sinceramente acho que mesmo assim é impossível calar a voz interior.

Com as mídias minha voz se amplia e vai mais longe. Minha voz midiaticizada. No entanto, não me reconheço nessa voz midiaticizada. Aquela que fala não sou eu. Mas sou eu. Meu eu midiático. Meu eu além do corpo, sem fronteiras. Esta voz parece-me monocórdica e me faz pensar que eu também posso ser assim, monótona, chata. Ou será apenas meu eu midiático?

Meu eu midiático é meu oposto: nada espontâneo. Posso (re)falar, apagar os erros, as bobagens, os gaguejos – que sonho de consumo! Voltar atrás na história. Adeus arrependimentos! Posso voltar atrás e completar as lacunas do meu discurso. Barthes (2004, p. 3) se refere ao perigo da fala “[...] porque é imediata e não volta atrás.” Porém com a voz midiaticizada isso pode mudar. E para dar ênfase ao que estou comunicando, posso acrescentar uma trilha sonora, por exemplo. Ou seja, meu eu midiático vira performático e pode vir carregado de mais emoção.

No entanto, causa estranheza lançar minha voz para um equipamento em vez de lançá-la ao ar. Aprisiono minha voz ou deixo-a livre? Calar também é aprisionar a voz, mas de maneira mais contundente. O fato, porém, é que a voz midiaticizada vai mais longe. Ela alcança mais interlocutores. Talvez não me expresse melhor mas, decerto minha mensagem chegará além das ondas sonoras da minha voz.

Possivelmente eu sinta isso por ser uma estrangeira no mundo digital. Será que algum dia conseguirei o *green card* para este mundo? Ou terei que viver disfarçada, dissimulando minha condição de “ilegal”? Como se isso fosse possível! Será que me reconhecem por meio da minha voz midiaticizada?

As tecnologias midiáticas fazem uso da **oralidade midiaticizada**, definição aqui criada para significar a voz que se revela, manifesta, externa por meio das tecnologias midiáticas. A oralidade midiaticizada transpassa o espaço e o tempo, pois é capaz, através das ferramentas tecnológicas, de ser eternizada.

Ao tratar da oralidade, Bortolin (2010, p. 20) faz referência a três conceitos básicos: “[...] a) oral refere-se à boca, isto é, ‘[...] a tudo aquilo que se transmite pela boca’, podendo ser palavras e sons; b) expressão oral é a expressão por meio da fala e c) tradição

oral são os conhecimentos transmitidos de boca ao ouvido.” Aproprio-me da fala da autora, para dizer que a oralidade é composta por: aparelho fonador, linguagem e cultura.

Ong (1998, p. 19) indica dois tipos de oralidade: a primária, privada totalmente da escrita; a secundária, advinda da cultura da tecnologia, “[...] na qual uma nova oralidade é alimentada pelo telefone, pelo rádio, pela televisão ou por outros dispositivos eletrônicos.”, esta última aqui denominada oralidade midiaticizada. No entanto, Zumthor (2010) afiança que a oralidade abarca mais que palavras, compreendendo gestos, olhares e corpo. Isso é *performance*! Ou seja, a oralidade anda de mãos dadas com a *performance*.

Zumthor (2007) refere-se à *performance* como veículo de recepção. Sendo a ação do ouvinte fundamental para a recepção. Igualmente, Caribé (2007, p. 18) faz referência às *performances* como “[...] percebidas no cotidiano em que o corpo atua na fala e a fala no corpo.” Assim sendo, a oralidade midiaticizada é vivenciada também por meio de vídeos e demais tecnologias onde a *performance* tem papel importante na mediação.

A esse respeito Zumthor (2005, p. 111) afirmou:

Acredito que caminhamos rumo a uma oralidade nova, de um tipo diferente – mutação que será certamente muito difícil de assumir. Em direção a uma oralidade que, graças ao audiovisual, aos meios eletrônicos, não exige mais a presença física, mas permanece muito ligada à visualidade.

No momento, falta à oralidade midiaticizada, o que Zumthor (2005) chamou de tatilidade, pois que para tal seria necessária a presença física dos interlocutores. Porém, tendo-se em vista as rápidas evoluções tecnológicas, isto também poderá ser possível. Enquanto isto não acontece, o autor sugere que a tecnologia nos meios de comunicação está sendo criada para resgatar “a autoridade da voz viva” (ZUMTHOR, 2005, p. 70), numa tentativa de humanidade.

Esse esforço para encontrar a humanidade na oralidade midiaticizada já foi largamente explorado pelo cinema. Toda vez que encontro estas duas “palavrinhas” perto uma da outra (tecnologia e humanidade), me lembro dos filmes *Blade Runner, o Caçador de Andróides* (1982), de Ridley Scott (e da sua maravilhosa trilha sonora); *O Homem Bicentenário* (1999), de Chris Columbus; *A.I. - Inteligência Artificial* (2001), de Steven Spielberg; *Substitutos* (2009), de Jonathan Mostow. Existem muitos outros, é evidente, mas esses foram os que me vieram de imediato à cabeça. Em todos eles as máquinas (robôs/clones) buscam a sua humanidade, que no decorrer das histórias acabam por encontrar, ao passo que os humanos parecem que pouco a pouco perdem a sua.

No entanto, caso eu acrescente a *performance* à oralidade midiaticizada estarei humanizando meu discurso. Por isso Zumthor (2005, p. 69) afirma que “A *performance* é virtualmente um ato teatral, em que se integram todos os elementos visuais, auditivos e táteis que constituem a presença de um corpo e as circunstâncias nas quais ele vive.” A princípio lembro de atores, cantores, contadores de histórias. No entanto, acredito que a *performance* está presente em um mero diálogo entre dois interlocutores.

No aqui chamado diálogo performático (diálogo por meio da oralidade e performance) há a presença do Interlocutor, dada a dialogicidade de papéis deste sujeito que é ao mesmo tempo, emissor e receptor. Outro ponto fundamental no diálogo performático é o olhar. Os interlocutores se olham e se leem. (ARANTES et al., 2013, p. 274).

A oralidade midiaticizada está presente nos telefones celulares, no *Youtube*, nas tele/videoconferências, no *Skype* e outras tantas parafernalias eletrônicas já indispensáveis ao nosso dia a dia, em especial entre os jovens. A oralidade midiaticizada tomou conta de todos os espaços. Ou quase todos.

No que diz respeito à Comunicação, Wolton (2006, p. 28) afirma que a “[...] presença da voz” foi ampliada pela intersubjetividade por meio da “[...] autoafirmação e da relação com o outro”. De acordo com o autor, o sucesso do rádio e do telefone celular demonstra a importância da “presença da voz” porque “A voz é o outro.” (WOLTON, 2006, p. 28).

A intersubjetividade aqui é caracterizada pela comunicação mediada por linguagens e meios distintos. Para Wolton (2006), a comunicação está intimamente ligada aos conceitos de coabitação e negociação, os quais se referem a convivência com o outro, mesmo que completamente diferente de mim (social, cultural, política e economicamente). A negociação para essa convivência será, então, saudável e democrática.

Quando Wolton (2006, p. 28) afirma “A voz é o outro”, ele refere-se a troca, ao diálogo e como isto implica em convivência, em diversidade e em democracia. Para ele, democracia é aventurar-se a coabitar com o outro. Aquele, o dessemelhante. Eu preciso conhecer minha história, preciso ter voz (aqui, como referência à democracia e à igualdade), para estar aberta e aprender com o outro.

Ainda segundo Wolton (2006, p. 28), outro efeito da intersubjetividade, é a conexão.

Por que ser livre se é para estar sempre conectado? Talvez justamente porque, numa sociedade hoje mais imaterial em que os serviços ultrapassam a produção, em que ninguém mais trabalha para transformar a natureza, o fato de estar conectado seja símbolo da liberdade.

Essa fala do Wolton me remete a propaganda de uma rede de telefonia, cujo *jingle*, em determinado momento diz: “livre e conectado, livre e conectado!” Liberdade está intimamente ligada à autonomia. No caso do ciberespaço, desde que eu possua as ferramentas de mídia adequadas, essa liberdade quebra as barreiras de tempo e espaço. Mais ainda: eu posso estar com outras pessoas. Estar junto com o outro, independentemente de onde estejamos fisicamente é um aspecto positivo desta liberdade.

Entretanto, essa conexão e essa liberdade podem significar solidão, isolamento. Wolton (2006, p. 31) aponta o que seria o ponto fraco da comunicação conectada: “Se o homem moderno é livre, ele se encontra frequentemente sozinho, ou até mesmo dessocializado. [...] O risco da solidão é o preço a pagar por essa liberdade de ser e de conexão.”

Naturalmente, a liberdade é (e sempre será) muito ansiada pelos jovens. Eu diria que um jovem sem liberdade é um jovem tolhido no seu direito de crescer e amadurecer. No entanto, pais e educadores andam preocupados com os caminhos que essa liberdade pode levá-los. Sendo de outra geração, pais e educadores têm receio da liberdade tecnológica, principalmente diante da desenvoltura com que os mais jovens lidam com as novas tecnologias.

A voz midiaticizada, através dos telefones móveis celulares, dá certa segurança aos pais uma vez que seus filhos estão ao alcance da voz. Por outro lado, para os jovens o telefone móvel celular, como Tapscott (2010, p. 61) definiu, “[...] é como andar com um amigo no bolso”, ou seja, a voz midiaticizada não causa estranheza a Geração Polegar. Muito pelo contrário. Ela se conecta com outros jovens de todo o mundo. Acho que o lema desta geração é “livre e conectado.”

2.2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E WEBSITES

A primeira pergunta seria: o que é uma biblioteca? A palavra vem do grego *bibliothéke*, e as traduções são diversas: caixa de livros, depósito de livros, armário de livros e cofre de livros. No entanto, destaco nestas traduções a conotação de guarda de algo valioso e acessível apenas aos iniciados, os pouquíssimos letrados.

Eco (1994, p. 15-16) faz uma cronologia das funções da biblioteca ao longo da história, começando pela função de arrecadar e abrigar, “entesourar” (por seu valor), de transcrever e para leitura (acesso). Segundo este autor (1994) há uma confusão quanto a noção errônea de que a biblioteca é um lugar onde se vai para encontrar um livro, cujo título já conhecemos. Na verdade, segundo Eco (1994, p. 16), o papel da biblioteca, é de possibilitar que possamos “[...] descobrir livros cuja existência não se suspeitava e que, todavia, se revelam extremamente importante para nós.”

Isto me faz lembrar um dos meus sonhos de consumo ou, melhor dizendo, um dos meus delírios: enquanto ando entre as estantes de uma grande biblioteca, livros que seriam do meu gosto, da minha necessidade, enfim, livros que eu amaria ler, me disputariam, jogando-se em cima de mim, “pulando” das estantes para meus braços. Esse delírio me vem à cabeça toda vez que ando entre estantes de livros, porque sempre penso no que eu devo estar perdendo, deixando escapar esse ou aquele livro. Quantos livros insuspeitos me proporcionariam extremo prazer em sua leitura?

Porém, volto a perguntar: o que é uma biblioteca? Hoje! Penso a biblioteca, e aqui me refiro especialmente às públicas, como um espaço de convivência, de lazer, de compartilhamento de ideias, de cultura e conhecimento. O acervo é (ou deveria ser) o mais variado: livros, jornais, revistas, histórias em quadrinhos (Hqs), Cds, DVDs, *e-books*, entre outros. A biblioteca tem que ter um bom *website*, acesso irrestrito à *web*, espaços diferenciados para os diferentes públicos e atividades.

Há muitas discussões na área sobre qual seria a missão ou objetivo da Biblioteca Pública (BP). Alguns profissionais da área deram para denominar as bibliotecas universitárias estaduais e federais de “bibliotecas públicas”. Percebo aí uma confusão com o sentido da palavra “pública” no contexto das bibliotecas. As universidades estaduais e federais são mantidas pelo dinheiro público – o que também acontece com as bibliotecas públicas, salvo as mantidas pela comunidade. No entanto, “pública” no contexto das bibliotecas, refere-se à coletividade, comunidade, **comum e pertencente a todos**. O que não acontece com as bibliotecas universitárias, pois se não faço parte dessa comunidade específica e fechada, eu, cidadã, não posso emprestar nenhum material.

A comunidade atendida pelas bibliotecas públicas é tão ampla quanto os cidadãos de uma cidade, um estado, um país. As diferenças raciais, sociais, econômicas, culturais, entre outras, são astronômicas. É a essa miscelânea de querereres, vontades, desejos, sonhos, gostos e opiniões que as bibliotecas públicas devem atender. Não é fácil,

principalmente, se levarmos em conta que ao quisermos atender a todos, corremos o risco de não atender ninguém. Daí a importância de focar na comunidade.

Para Suaiden (1995), a biblioteca pública deve ser um núcleo agregador de uma comunidade, concorrendo para que esta comunidade se veja ali espelhada e seja capaz de solucionar seus problemas. O maior obstáculo das bibliotecas públicas é justamente este: *que esta comunidade se veja ali espelhada*. Costuma-se fazer estudos de usuários, porém, no caso das BPs, o ideal seria fazer um estudo de não-usuários. O que, por certo, abarcaria a maior parte da comunidade.

Faço uma pausa para questionar o que faz de uma pessoa um não-usuário da informação? De acordo com Dumont (1994, p. 700),

[...] os não-usuários da informação são os beneficiários potenciais de um sistema de informação que não utilizam a informação para a tomada de decisões, para conceber novos produtos, adotar novas tecnologias, para melhorar e ampliar o processo de aprendizagem e que se encontram subordinados às necessidades sociais, econômicas, psicológicas e outras mais.

Esta definição sugere que a comunidade, de um modo geral, é potencialmente beneficiária dos sistemas de informação. Ela não leva em consideração aqueles indivíduos sem a menor condição de se utilizarem desses sistemas. Milanesi (1986, p. 181) menciona que o público potencial é “Exatamente aquele que não frequenta a biblioteca: uma gama variada de categorias sociais, grupos e fundamentalmente as classes marginalizadas.”

Concluo, então que, o que torna a biblioteca pública é ela ser mantida pelo poder público. O que afirmo anteriormente: **comum e pertencente a todos**, não tem sido um atributo da BP brasileira. Ela é uma biblioteca privada!? Que ironia, dei uma volta para chegar ao mesmo lugar de partida: carente, despojada, extorquida, espoliada, também são sinônimos de privada. Então ficamos assim: BP e sociedade brasileira têm sido constantemente marginalizadas.

Katz (1997), agrupa os não-usuários em: 1) usuário que dispõe de outros meios de informação (ou pensa dispor); 2) usuário que nunca ou eventualmente demanda auxílio do serviço de referência (indivíduo que encontra as informações, preferencialmente, nos meios de comunicação de massa e amigos); 3) não-usuário total que desconhece o que há nas bibliotecas à sua disposição e tão pouco conhece outras formas de obter informação (indivíduo com pouca educação e com muitas limitações).

Ao se perguntar como essas pessoas encontram informação, Figueiredo (1983, p. 54) afirma que “O canal informal é muito mais conveniente pois é muito mais fácil falar com uma pessoa que sabe das coisas, do que usar um catálogo, um índice ou um bibliotecário de referência.” Ideia partilhada com Katz (1997), que sugere ser o diálogo o melhor canal informal, pois possibilita o compartilhamento de ideias.

No entanto, Dumont (1994) aponta que nas avaliações de serviços há uma confusão entre demanda e necessidade. Segundo a autora, a demanda é naturalmente identificável e os usuários de um sistema tendem a fazê-las segundo o que eles acham que o sistema tem a oferecer e não suas necessidades reais.

Assim, com base nas demandas dos usuários, “Os serviços vão se tornando mais exclusivos, favorecendo os usuários em detrimento dos não-usuários.” (DUMONT, 1994, p. 709). É assim também que as bibliotecas vão se esvaziando. Porque não há uma preocupação com as necessidades dos usuários, muito menos com as “[...] necessidades não expressas.” (DUMONT, 1994, p. 709).

Pensando nas BPs e nos seus serviços de referência, lembrei-me de um levantamento que a bibliotecária Geni Kayo Matsuda e eu fizemos na época da nossa especialização. Na entrevista com os funcionários do Sistema de Bibliotecas Públicas Municipais de Maringá, nos deparamos com os “causos” do Sistema, e resolvemos reuni-los todos em um folheto, o *Biblioforas* ([1996]). Encontram-se ali, pérolas das demandas dos usuários, tais como: biografia do fantoche (Van Gogh); algo sobre o filósofo Chico Espir (Shakespeare); *Tieta do Agreste*, do Amado Batista (do Jorge Amado) e muito mais.

Lembrando dessas demandas, me ocorre que em muitos casos, nem as demandas os usuários conseguem formular. Elas acabam por fazer parte do folclore da biblioteca. Todos rimos muito. Pior que essas demandas mal formuladas, se assim posso chamá-las, são como um espelho dos atendentes dos serviços de referência. Tanto que eles têm um espaço no *Biblioforas* ([1996]), não paginado), chamado Os Foras da “Casa”: exemplo 1 – “Usuário pediu uma pesquisa sobre o Mao-Tse-Tung. A atendente foi procurar em doenças. A usuária percebeu e disse: Não tia. Era um japonês comunista”. – exemplo 2 – “Usuário pediu Vírus no computador e a atendente foi procurar em Doenças.” Sem mais comentários.

De acordo com a International Federation of Library Associations and Institution (IFLA), a biblioteca pública

[...] é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade. Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e a obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços, e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade. (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 1-2).

Para Milanesi (1986, p. 11), “[...] a biblioteca pública é a biblioteca escolar que não existe.” Essa discussão não será abordada aqui. Porém, a afirmação de Milanesi corrobora o papel que as bibliotecas públicas vinham desempenhando como bibliotecas escolares, até a ampliação da inclusão digital e o crescente esvaziamento das bibliotecas públicas. O autor vai ainda mais longe quando se refere a população excluída das BPs.

Esse excedente, que é a maioria da população, deixa de freqüentar a biblioteca não exatamente porque o estudante invasor tomou o seu espaço, mas porque a biblioteca deixou de abrir e ampliar constantemente o espaço a ser ocupado por outros segmentos da população, além do público estudantil. (MILANESI, 1986, p. 181).

Além disso, o autor se refere a uma biblioteca pública no tempo pretérito, afirmando que ela “[...] era uma iniciativa que tinha claras intenções de aprimorar a vida cultural do município ou até mesmo de estimular a **boa leitura**.” (MILANESI, 1983, p. 54, grifo nosso).

A boa leitura pressupõe leitura de livros “bons”? Quem decide o que é um bom livro? Simplesmente não há um consenso sobre o que é um bom livro ou não (ABREU, 2006). Ao mesmo tempo, no senso comum, o *bom* é relacionado ao erudito – em quase toda manifestação artística – e na literatura não é diferente. “Os critérios de avaliação do que é *boa* e *má literatura*, e até mesmo de que gêneros são considerados *literários*, mudam com o tempo. Não há *literariedade* intrínseca aos textos nem critérios de avaliação atemporais.” (ABREU, 2006, p. 107). A autora chama a atenção para o fato de que não há uma avaliação estética universal, afirmando ainda que

Os livros que lemos (ou não lemos) e as opiniões que expressamos sobre eles (tendo lido ou não) compõem parte de nossa imagem social. Uma pessoa que queira passar de si uma imagem de erudição falará de livros de James Joyce, mas não de obras de Paulo Coelho. Essa mesma pessoa, se tiver de externar idéias sobre Paulo Coelho, dirá que o desaprova. Mesmo que não tenha entendido nada de *Ulisses* ou tenha se emocionado lendo *O Alquimista*. (ABREU, 2006, p. 19).

Como a biblioteca pública se posiciona sobre esse assunto? Ela só deve oferecer o que há de melhor? Fora Bruna Surfistinha! Fora Danielle Steel! É esse o papel da biblioteca? Acredito que a única censura a ser feita na biblioteca é contra a própria censura. A censura vista aqui como ferramenta de avaliações literárias, religiosas, políticas etc., preconceituosas. Não ter censura, nesses casos é não elitizar a biblioteca. Em suma, a biblioteca tem que ter um acervo tão diversificado, quanto seus leitores.

Por outro lado, a palavra bom tem sua origem no latim *bonus*. Nesse caso, a leitura é um bônus, uma bonificação. É o oposto de uma censura. É um prêmio! Pelo que? Não sei, mas gostei. Retoma a condição da leitura como lazer, fruição. Como um mergulho em um lago calmo e cristalino, o mergulho de um penhasco de 30 metros, ou como surfar nas ondas gigantes de Teahupoo (ilha do Taiti, na Polinésia Francesa). Fica ao gosto do leitor!

Retomando a biblioteca num tempo pretérito de que Milanesi fala, não posso esquecer que as alternativas de lazer eram bem mais restritas do que hoje. Aliás, que a própria noção de lazer deveria ser outra. Um bom exemplo, é a “balada” de hoje, na qual os grupos de amigos, principalmente os mais jovens, não se desgrudam dos seus *smartphones*, chegando a conversar entre eles (os presentes na “balada”) por *Messenger*, *Facebook*, *WhatsAp*, etc. O que me faz lembrar de McLuhan (1978) quando afirma que os meios/mídias são prolongamentos dos sentidos dos homens.

Porém, voltando às BPs, Almeida Júnior (2003, p. 26) divide a biblioteca pública

[...] em dois segmentos: a biblioteca pública tradicional e a que se propõe como alternativa àquela, não só quanto aos serviços oferecidos, mas, e principalmente, quanto ‘a postura diferenciada, entendendo sua função social como um processo dependente de uma relação próxima com a sociedade.’

Percebo claramente que a biblioteca pública está (ou deveria estar) no cerne da comunidade. Tanto que o *Council for Public Libraries*, da Finlândia, apontou um novo modelo de ação a ser adotado por meio do *slogan*: “A biblioteca pública é um lugar de encontro de pessoas e ideias. Biblioteca: inspiração, surpresa, empoderamento.” (COUNCIL..., 2002). Sinceramente, acho que esse é um magnífico exemplo de possibilidade de novos rumos para nossas BPs.

Coelho (1997, p. 78) alude a uma “[...] biblioteca pós-moderna [que] se apresenta (ou quer ser) como o lugar da informação, da discussão e da criação.” Novamente o imperativo da participação da comunidade. Penso que nós, profissionais da mediação da informação deveríamos abrir mão do controle, da posse das bibliotecas. Devemos chamar a

comunidade para a tomada de decisões, mostrando as possibilidades e as alternativas, mas – muito importante – ouvindo a comunidade e aceitando suas resoluções.

Recorro, mais uma vez, a Milanesi (1986), quando sugere que em cada cidade haja uma espécie de Conselho de Biblioteca, com o objetivo de gerenciá-la.

[...] passa a ser um local público, de interesse público, onde se gasta o dinheiro público e que, portanto, deve ser dirigida pelo próprio público. Não há nela tanta especificidade que a transforme numa elucubração de especialista. A população não vai discutir classificação de livros e nem catalogação, mas deve interferir na compra de obras, indicando os títulos que mais lhe interessam, deve optar pelas promoções, deve indicar as necessidades para a aplicação de recursos e outras decisões de interesse coletivo. (MILANESI, 1986, p. 199).

Aqui me deparo com a crueza da realidade brasileira. Se por um lado eu adoraria colocar em prática essa ideia, por outro, tenho que estar muito bem preparada para enfrentar, com equilíbrio e serenidade, toda sorte de manobras “políticas”. O jogo político que se instaura nas mínimas ações do serviço público é tão pernicioso, que sabota, quando não aborta, toda e qualquer tentativa de ação democrática e cidadã.

Volto-me para a opinião de uma entidade internacional sobre o que vem a ser uma biblioteca pública. A IFLA entende que

As bibliotecas públicas são serviços de base local para utilização pela comunidade local e devem oferecer serviços de informação à comunidade. Os serviços e acervos oferecidos devem basear-se nas necessidades locais, as quais devem ser sondadas com regularidade. (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 13-14).

Quando as palavras necessidade e informação aparecem de mãos dadas, como na definição acima, elas remetem ao preenchimento de lacunas por meio da informação. Para Choo (2006, p. 99), “[...] como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais.”

A necessidade informacional, gera um vazio, uma insatisfação que incorrerá em uma situação de conflito a medida que o sujeito conseguir formular mentalmente sua necessidade. Quando as ambiguidades forem reduzidas, o sujeito passa a formular a questão (até então apenas mentalizada), através de uma pergunta. A dúvida formalizada é reformulada para ser entendida pelo sistema de informação (CHOO, 2006).

Retomando o conceito de biblioteca pública relacionado à comunidade, surge a questão: o que vem a ser comunidade? Suaiden (1995, p. 13) afirma que comunidade é “[...] uma área de vida dotada de certo grau de coesão social. As bases da comunidade são: localidade e consciência de si mesma.”

Outra definição de comunidade é dada, segundo a qual é um todo (grupo ou organização) que surge quando as pessoas: participam de práticas em comum; dependem umas das outras, tomam decisões em conjunto; identificam-se como algo maior do que a soma de seus relacionamentos; comprometem-se em longo prazo com o bem-estar do grupo (SHAFFER; ANUNDSSEN; PECK, 2005).

Assim, se os objetivos da biblioteca pública estão voltados para a comunidade, nada mais acertado que conhecê-la bem. Tanto, que Suaiden (1995, p. 12) declara que conhecer a comunidade antecede “[...] a construção do prédio, a aquisição do mobiliário e equipamento, a seleção do acervo e até mesmo a contratação de recursos humanos.” No entanto, não posso esquecer de que na maioria das vezes, no Brasil, “abrir” uma BP é uma decisão política/eleitoral. Ou devo dizer “eleitoreira”?

Inauguram-se BPs e depois o bibliotecário (quando existe a presença desse profissional) que se encarregue de fazer com que a biblioteca tenha leitores, desenvolva uma série de atividades e, preferencialmente, que apareça na mídia. Esperam também que esse profissional faça tudo isso com o mínimo de recursos (quando esses existem). Abro um parêntese para dizer que o bibliotecário de BP brasileira faz milagres na tentativa de suprir algumas necessidades da biblioteca. Fecho o parêntese para dizer que conhecer a comunidade também faz parte das atribuições desse profissional e que, de modo geral, ele faz isso empiricamente.

No Brasil, crianças e jovens são o público que mais frequenta as bibliotecas, grande parte para realizar tarefas escolares, conforme apontaram autores como Milanesi (1986) e Almeida Júnior (1994), que indicam que essas bibliotecas estariam desempenhando funções das bibliotecas escolares, praticamente inexistentes. No entanto, esse tipo de prática (pesquisa escolar) vai de encontro a primeira missão arrolada no Manifesto da IFLA/Unesco sobre a biblioteca pública, a qual seria incentivar e criar hábitos de leitura em crianças e jovens com paixão (KOONTZ; GUBBIN, 2012). Com paixão!

Abro um parêntese (outro) aqui para dizer, a quem interessar possa, que fiquei na dúvida ao escrever: com paixão! Sim, fiquei na dúvida, porque me veio também a

cabeça a palavra *compaixão*. Seria um ato falho⁶? Sério. Às vezes acho que os profissionais da informação, me incluo aqui, promovem um massacre. O massacre do “todos têm que ler e ser apaixonados por leitura e livros.” Por que todos devem ser apaixonados por leitura e livros? Não estou questionando o valor disto. Porém, se pensarmos que, conforme Paulo Freire (1986), a leitura não se prende apenas ao texto escrito, então, todos leem. Estou sendo exagerada, eu sei. “[...] Até nas coisas mais banais, Pra mim é tudo ou nunca mais [...]” (CAZUZA, NEVES; LEONI, 1985).

Diante da diversidade de linguagens, pensar unicamente na leitura da palavra escrita, isto sim, é um exagero. No meu entender, as bibliotecas devem incentivar a leitura das múltiplas linguagens. Sem certo ou errado. Sem essa em detrimento daquela.

De qualquer maneira, com a *web*, as BPs estão se esvaziando a cada dia, pois é muito mais fácil dar CTRL-C, CTRL-V para fazer um trabalho escolar. Daí a importância de se repensar a missão da BP brasileira, novos serviços a serem oferecidos, nova postura dos profissionais da mediação da informação e, conforme já dito anteriormente, trazer a comunidade para dentro da biblioteca para pensar junto e ajudar na tomada de decisões. Assim, a discussão que me motiva é o futuro das BPs no Brasil.

Existem vários documentos sobre BPs, que visam a orientação das ações das bibliotecas, entre eles está o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, no qual os demais se baseiam. Este manifesto parte do pressuposto que “[...] a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores fundamentais.” (MANIFESTO..., 1994). O leitor, apropriando-se de uma informação poderá, ou não, modificar sua realidade. Assim, melhoria na qualidade de vida, de convivência, de envolvimento, de articulação, por exemplo, podem ser sinônimos de prosperidade e desenvolvimento.

O Manifesto aponta o acesso a informação como o caminho para o pleno exercício da cidadania e da democracia. Eu trocaria o “acesso” por apropriação da informação, uma vez que o acesso por si só não é condição *sine qua non* para a apropriação da informação. No entanto, essa é condição para *o pleno exercício da cidadania e da democracia*.

É imprescindível destacar que, a ação do mediador da informação é, antes de mais nada, uma ação social, que visa um sujeito social. Ação essa impregnada de ideologia,

⁶ “a. falho ou falhado: Rubrica: psicologia. aparecimento, na linguagem falada ou escrita, de termos inapropriados que supostamente remetem para conteúdos ou desejos recalcados referentes ao objeto, à pessoa ou ao fato em questão.”(HOUAISS; VILLAR; FRANCO 2009, não paginado).

explícita ou não. Mesmo assim, será a partir desse arcabouço ideológico que se norteará toda a ação de mediação da informação. A mediação sendo um processo e a interferência uma ação deste, (ALMEIDA JUNIOR, 2014, Informação verbal) é possível pressupor mudança e/ou alteração de uma situação.

Adoto aqui o conceito de sujeito para Charlot (2000, p. 33).

O sujeito é: um ser humano, aberto a um mundo que não se reduz ao aqui e agora, portador de desejos, movidos por esses desejos, em relação com outros seres humanos, eles também sujeitos; um ser social, que nasce e cresce em uma família (ou em um substituto da família), que ocupa uma posição em um espaço social, que está inscrito em relações sociais; um ser singular, exemplar único da espécie humana, que tem uma história, interpreta o mundo, dá um sentido a esse mundo, à posição que ocupa nele, às suas relações com os outros, à sua própria história, à sua singularidade.

O homem, segundo o autor, diferente do animal, ele deve vir a ser, a partir da sua história, da história da humanidade, de suas relações com os outros e dos seus desejos. Para Charlot (2000, p. 53), nascer é “Entrar em uma história, história singular de um sujeito inscrita na história maior da espécie humana. Entrar em um conjunto de relações e interações com outros homens. Entrar em um mundo onde ocupa um lugar (inclusive, social) e onde será necessário exercer uma atividade.” (CHARLOT, 2000, p. 53).

É com este sujeito social que será feita a mediação da informação. Esse sujeito é o leitor das BPs. Também é ele o *não-usuário*, ilustre desconhecido dos espaços informacionais. Sujeito anônimo e antônimo na ambiência das bibliotecas. Aqui deparo-me com o conceito de ambiência que, de acordo com Almeida Júnior (2012, p. 28), vai além do espaço físico e “[...] alcança os locais em que sua ação se faz presente e recebe influência.”

Para fazer a mediação da informação com o sujeito social, o Manifesto sobre Bibliotecas Públicas prega a igualdade na prestação de serviços das BPs, sem que haja discriminação de qualquer espécie. O Manifesto também apregoa “[...] a confiança que a UNESCO deposita na Biblioteca Pública, como força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres.” (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 137). Essa confiança é compartilhada entre os profissionais da mediação da informação, de um modo geral. Porém, parece-me que ela está mais presente nas bibliotecas comunitárias. Por que? Talvez porque é a comunidade que percebe a necessidade da biblioteca, luta para criá-la e depois mantê-la.

A IFLA e a Unesco enunciam no manifesto doze missões chave que convergem para a “[...] informação, a alfabetização, a educação e a cultura”, sendo elas:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; 2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis; 3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa; 4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; 5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; 6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo; 7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural; 8. Apoiar a tradição oral; 9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; 10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; 11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; 12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 138).

É possível observar uma certa condescendência ao elencar as missões da BP. Quase um não acreditar ser possível. Possibilitar o acesso, ao contrário de garantir o acesso. Facilitar o desenvolvimento e não: gerar o desenvolvimento. Ao que parece, há um certo receio em afirmar categoricamente a que veio a BP.

Outro manifesto é o das Bibliotecas Públicas de Caracas, a *Declaración de Caracas sobre la Biblioteca Pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y el Caribe*. Esse manifesto apoia o da IFLA/ Unesco, porém destaca o papel da BP na América Latina e Caribe, visando a integração regional.

Os aspectos que considero mais interessantes na declaração de Caracas são alguns elementos do documento de ordem muito prática, tais como: a obrigatoriedade de orçamentos satisfatórios para as BPs, com previsões para estrutura física, pessoal (contratação com salários justos e constante aperfeiçoamento profissional), áreas diferenciadas para crianças, jovens, adultos e pessoas com necessidades especiais, entre outros. Entre as recomendações está a de “Apoyar la promulgación de bases jurídicas que le asignen a las bibliotecas su papel de servicio público básico.” (MANIFESTO..., 1985). Esta recomendação, a meu ver, é a mais importante porque se a BP fosse considerada um serviço público básico, as BPs na América Latina estariam em melhores condições.

No I Encontro de Bibliotecas da Amazônia, realizado em Belém, os participantes indicaram algumas orientações para as bibliotecas da Amazônia no que se referem a: função social das bibliotecas; apoio ao Manifesto da Unesco; orçamento e finanças; metas de qualidade; metas de construção da cidadania; metas de aprendizagem permanente e de desenvolvimento socioeconômico e biodiversidade e diversidade cultural (MANIFESTO..., 2004). Nesse manifesto a BP é declarada

[...] como espaço privilegiado de promoção da leitura e do acesso à informação e como uma agência institucional de fomento ao desenvolvimento sustentável da região amazônica, capaz de reverter, em benefício comum, os investimentos e recursos financeiros, materiais e humanos a ela confiados pelas instâncias do poder federal, estadual, municipal, de caráter público e privado. (MANIFESTO..., 2004).

Dentre as metas de qualidade do Manifesto das Bibliotecas da Amazônia, está a garantia da utilização das novas tecnologias, para que as BPs possam proporcionar serviços inovadores e eficazes (MANIFESTO..., 2004). As novas tecnologias devem servir como ferramentas, não só para a inclusão digital, mas como ferramentas para novas formas de expressão, de compartilhamento de informações e conhecimento, de integração social e cultural, de diminuição de fronteiras, entre outros.

Na Declaração de Glasgow sobre Bibliotecas, Serviços de Informação e Liberdade Intelectual, a IFLA proclama o direito fundamental dos seres humanos na apropriação e comunicação da informação sem restrição (COUNCIL..., 2002). Nessa declaração o mote é a liberdade intelectual e sua expressão.

A proposta para a Declaração de Copenhague sugere três ações para as bibliotecas públicas: reavaliar as funções e recursos, bem como estarem abertas a novas concepções de serviços que respondam às atuais necessidades sociais; trabalhar a longo prazo em parceria com outras instituições e com todos os envolvidos com a educação da comunidade; garantir que os cidadãos explorem plenamente a rede de bibliotecas públicas, através de um marketing efetivo dos serviços das BPs para todos os setores da comunidade (PROPOSAL..., 1999).

Em 2009, a IFLA divulgou a atualização do Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas, com o título *“10 maneiras de fazer uma biblioteca pública funcionar/Atualize suas Bibliotecas”*, conclamando os bibliotecários a serem corajosos e apresentarem novas soluções para a melhoria dos serviços.

1. Implantar edifícios de bibliotecas públicas que deem prioridade à sua função de espaços comunitários/culturais e que não sejam meros depósitos físicos de conhecimentos.
2. Liberar nossos serviços utilizando a Rede Mundial de Computadores e a Web 2.0 com o olhar voltado para a Web 3.0 e 4.0.
3. Conectar nossas comunidades e educar e capacitar as pessoas onde isso for necessário. Os bibliotecários e os cientistas da informação podem agir como educadores e consultores pessoais em matéria de conhecimentos e não somente como chaveiros ou porteiros da internet.
4. Desenvolver uma ‘visão mundial’ - conhecimento e compreensão globais mediante a criação de caminhos culturais internacionais na internet.
5. Trabalhar em âmbito internacional para destruir as barreiras e a censura ao mesmo tempo em que se respeitam todas as culturas.
6. Apoiar nosso pessoal por meio de

treinamento contínuo e estímulo a que seja proativo. 7. Desenvolver nossas coleções, serviços e conhecimentos digitalizados – a biblioteca híbrida – conhecimentos, educação e informação em diferentes formatos. 8. Melhorar a acessibilidade de nossos catálogos e bases de dados especialmente para usuários com dificuldades de visão. 9. Estabelecer normas nacionais e internacionais sobre o ambiente da internet. 10. Bibliotecas públicas como armazéns culturais – o ambiente ‘vivo’ junto com o ambiente ‘registrado’ - arquivos, museus, bibliotecas e cultura combinados: uma ‘biblioteca em formato de colmeia.’ (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 152).

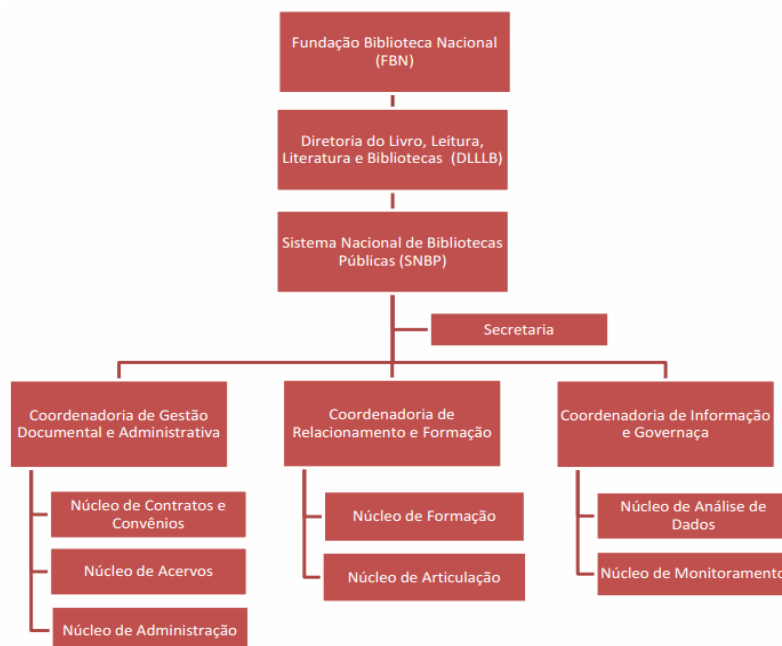
Dentre os dez itens arrolados, pelo menos metade deles referem-se ao papel da *web* e das novas tecnologias para a melhoria dos serviços das BPs, a tal ponto que a IFLA chega a firmar sua crença de que elas representam para a biblioteca pública possibilidades de atuação sem limites e territórios (KOONTZ; GUBBIN, 2012).

A questão agora é saber como ficam todas essas recomendações nas BPs brasileiras. Como diz Milanesi (1986, p. 180), “Excluídos os modelos, resta, a partir do quase nada, indagar que tipo de biblioteca pública deverá ser construído.”

Os manifestos, declarações e propostas trazidos aqui afirmam ser fundamental a participação dos governos em todas as suas instâncias. Qual a posição do governo brasileiro? Quais as ações desenvolvidas para que se consiga atingir as metas chave do Manifesto da IFLA/Unesco?

No I Fórum de Bibliotecas Públicas (Bonito/MS, 2009) o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), anunciou a intenção do Governo Federal de instalar uma BP em todas as cidades brasileiras, por meio do *Programa Livro Aberto*, ação do Ministério da Cultura (MinC), com o objetivo de ampliar o número de Bibliotecas Públicas, bem como a modernização das já existentes. Ótimo! E a contratação de bibliotecários, perguntei eu. Isso dependeria de cada cidade, mas não seria obrigatório. A obrigatoriedade era a contratação de um funcionário. Tendo em vista que no Brasil, o bibliotecário é considerado um funcionário caro, é possível saber onde isto vai dar: funcionários mal remunerados ou bem remunerados e mal qualificados (apadrinhados políticos).

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) foi criado pelo Decreto Presidencial nº 520, de 13 de maio de 1992 e subordinado, desde 2012 (Decreto nº 7.748 de 8 de junho de 2012) a Diretoria do Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas (DLLLLB).

Figura 1 - Organograma do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

Fonte: Sistema... (Não datado e Não paginado).

O SNBP, por meio do programa Livro Aberto, contribuiu na criação de 1.705 novas bibliotecas e modernizou outras 682, no período entre 2004 e 2011. Além disso,

Desenvolve ações conjuntas com outros órgãos, programas e projetos na área de leitura, literatura e bibliotecas, tal como o Programa Nacional de Incentivo à Leitura (PROLER), Agentes de Leitura, entre outros e estimula a criação de Planos Estaduais e Municipais do Livro, Leitura e Bibliotecas, de acordo com os parâmetros traçados pelo PNLL. [...] A partir de 2012 aderiu formalmente ao Programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas – IBERBIBLIOTECAS que tem por objetivo promover o acesso livre e gratuito a leitura e a informação de todos os cidadãos sem discriminação, por meio da formação de uma rede iberoamericana de cooperação em matéria de bibliotecas públicas. (SISTEMA..., 2012?, não paginado).

Em 2010 o SNBP promoveu, com a Diretoria do Livro, Leitura e Literatura (DLLL) do MinC, o I Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais com o propósito de determinar o perfil destas bibliotecas no Brasil. A partir do levantamento (feito pela FGV), o SNBP embasará suas políticas, ações e investimentos nas bibliotecas do país. Pelo menos é o que foi anunciado.

A pesquisa foi realizada em todos os 5.565 municípios do Brasil, sendo 4.905 visitas *in loco* e 660 através de contato telefônico (FUNDAÇÃO..., 2010, não

paginado). Foi constatado que 45% das bibliotecas públicas municipais (BPM) possuem computadores com acesso à *web* e que apenas 29% disponibilizam a *web* aos seus leitores (FUNDAÇÃO..., 2010, não paginado).

Resumindo, dos 5.565 municípios apenas cerca de 1.614 disponibilizam a *web*! Pela minha experiência em BPs posso bem imaginar em que condições. Será que algum dia teremos BPs utilizando e disponibilizando tecnologia de ponta? Mas tem que ser tecnologia de ponta? Tem. Menos que isso não satisfará a nova geração. Por que a pergunta? BP tem que ser sempre o patinho feio das bibliotecas brasileiras?!

Aqui levo em consideração as palavras de Eco (1994, p. 22): “Penso que a biblioteca se irá dimensionando pouco a pouco à medida do homem, mas para ficar à medida do homem terá de dimensionar-se também à medida da máquina.” Também, mas não somente. A biblioteca tem que ser efetiva e afetiva. Assim, para ser efetiva, entre muitas coisas (que não cabe aqui analisar) ela precisa das tecnologias.

Porque a máquina é a “prótese técnica” (MCLUHAN, 1978) do homem, ela é a extensão de seus membros e, por que não, do seu cérebro. Nesse caso, a biblioteca adquire uma dimensão universal, quando lembro de “O livro de areia”, do maravilhoso Jorge Luís Borges, no qual ele emprega o conceito de livro infinito, unindo o livro ao universo e nós, reles mortais, integrados a esse livro infinito, fantástico. Almeida Júnior (2014) comparou “O livro de areia” com o hipertexto e a própria *web 2.0*.⁷ Como “A biblioteca de Babel”, infinita, com seus infinitos livros. Porém, a máquina não pode e não deve suplantiar o humano em nós. Esse humano deve estar presente na biblioteca.

Se a biblioteca é, como pretende Borges, um modelo do Universo, tentemos transformá-lo num universo à medida do homem e, volto a recordar, à medida do homem quer também dizer alegre, com a possibilidade de se tomar um café, com a possibilidade de dois estudantes numa tarde se sentarem num *maple* e, não digo de se entregarem a um amplexo indecente, mas de consumarem parte do seu *flirt* na biblioteca, enquanto retiram ou voltam a pôr nas estantes alguns livros de interesse científico, isto é, uma biblioteca onde nos apeteça ir, e que se vá transformando gradualmente numa máquina de tempos livres, como é o Museum of Modern Art, onde se vai ao cinema, se passeia no jardim, se veem as esculturas e se toma uma refeição completa. (ECO, 1994, p. 44-45).

Penso nesta biblioteca tão convidativa, a qual Eco alude, e não posso deixar de lembrar das crianças e jovens (para simplificar, me referirei a *crianças e jovens* apenas

⁷ Informação fornecida por Almeida Júnior em Londrina, em 2014.

como *jovens*), os maiores frequentadores das bibliotecas públicas brasileiras. Existem muitas BPs fazendo um esforço tremendo em agradar o público jovem. Não sei por que, lembrei agora de Guimarães Rosa (1994, p. 408): “E o macuco vinha andando, sarandando, macucando: aquilo ele ciscava no chão, feito galinha de casa.” Não, mentira. Eu sei. Foi o tal esforço de que falei que me fez lembrar do macuco de Guimarães. É um esforço que vem “andando, sarandando, macucando”, esforçando... e não sai do lugar, não dá um passo fora do seu terreiro, “feito galinha de casa”.

Os esforços feitos no Brasil tendem a querer levar o jovem para a biblioteca e para a leitura de livros impressos. Em outras palavras: há uma tendência em querer colocar os jovens, da geração polegar (cf. 2.3), em ambientes puramente analógicos (concretos), sem considerar o ambiente digital. Por que as bibliotecas não podem ter, também, um espaço digital de compartilhamento, de convivência, de lazer e cultura? Provavelmente, a primeira resposta seria: porque quem administra as bibliotecas é da geração Veteranos ou *Baby Boom*⁸.

Outra possibilidade seria que, sendo o Brasil um país de diferentes realidades, é comum pensar os usuários das BPs como sendo pessoas “pobres”, sem dinheiro para comprar livros e que, portanto precisam emprestá-los nas bibliotecas. Essa é uma ideia comum e recorrente. Biblioteca pública é para pobre. Talvez por isso as nossas BPs sejam, elas mesmas, pobres. De vez em quando recebem até cesta básica de livros e *kits* de móveis de gosto duvidoso, sem a menor imaginação e preocupação estética (*design*). Bem diferente do que se vê em algumas BPs do primeiro mundo.

Um dos melhores exemplos, na minha opinião, é do *DOK Concept Centre*, em Delft, Holanda. O Centro é composto de três departamentos principais: DOK Arte, DOK Música & Filme e DOK Biblioteca. A missão da DOK Biblioteca é tornar-se a biblioteca mais moderna do mundo. Para isso, eles reconhecem a necessidade de ter a melhor comunicação possível com seus leitores. Eles investem muito em inovação. A ideia é não oferecer apenas o comum, o ordinário, mas ampliar horizontes ao colocar o leitor em contato com todas as coisas bonitas que a biblioteca tem a oferecer (DE BIBLIOTHEEK, [2007?], não paginado)

8 Geração de Veteranos (nascidos até 1950); Geração *Baby Boom* (nascidos entre 1943/46 até 64/65).

Figura 2 – De Bibliotheek DOK – Delft (Holanda)



Fonte: AATVOZ (2007)

Como é possível inferir destas ilustrações, não é à toa que o convite à comunidade é tão atraente e justificado: “Acesso a um mundo de informação, inspiração e entretenimento.” (DE BIBLIOTHEEK, [2007?], não paginado). Inspiração! A biblioteca pública de Delft inspira, sem dúvida alguma. Mesmo não a conhecendo pessoalmente, a mim inspira também.

No entanto, não é apenas uma questão de tecnologia de ponta e *design*. É uma questão de conceito (como, aliás, indica o seu nome). A equipe da DOK Biblioteca não faz distinção e tão pouco privilegia este ou aquele meio de informação. Em entrevista a Lark Birdsong⁹, Erik Boekesteijn, do Departamento de Inovação Científica da DOK Biblioteca assegura que a coleção mais importante do Centro são as pessoas e não os livros (BOEKESTEIJN; BORNEMAN, 2009, não paginado).

Naturalmente a *web* e as tecnologias de mídia têm um papel fundamental nas bibliotecas. É preciso esclarecer que, quando falo em *web* estou me referindo à sua segunda geração: Web 2.0, termo cunhado por Tim O'Reilly e Dale Dougherty (MANESS, 2007), para referir-se aos sistemas que se utilizam da inteligência coletiva que, para Lévy (2011a), é a possibilidade do compartilhamento de conhecimentos e saberes entre cada ser humano.

⁹ Vídeo postado em: <http://www.youtube.com/watch?v=uyS1n1rBjHQ>.

Assim sendo, a Web 2.0 “[...] não é uma *Web* de publicação textual, mas uma *Web* de comunicação multisensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é uma *Web* centrada no usuário [...]” (MANESS, 2007, p. 43).

A partir dessa nova *web*, surge também a Biblioteca 2.0, que Maness (2007, p. 44) define como “[...] a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*.” Isto é muito interessante, pois vem ao encontro das aspirações e ações da geração polegar.

Maness (2007, p. 45) se refere a uma biblioteca “[...] comunitariamente inovadora.” De acordo com o autor, esta característica “Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca.”

Desse modo, um *website* de biblioteca deve contemplar as características dessa nova *web* e da nova biblioteca (Sim! É necessária uma nova biblioteca!). O *website* deve proporcionar coleções e serviços com áudio e vídeo (multimídia); deve contar com a criação de conteúdos e serviços por meio da participação dos leitores, de formas síncronas (mensagens instantâneas) ou assíncronas (*wikis*, *tagging*); deve ser construído a partir do que O’Reilly (2005, não paginado) chama de “arquitetura de participação”. Segundo o autor, o que dá dinamismo a um *website* não são apenas as páginas, mas os *links*.

Em resumo, bibliotecas e seus *websites* devem basear seus princípios e ações em participação dos leitores (inclusive por meio de *tags* no auxílio a indexação, por exemplo), discussões, troca de informações e ideias e maximização do uso de multimídias.

2.3 GERAÇÃO POLEGAR

De acordo com Kupperschmidt (2000) uma geração é um grupo de pessoas da mesma idade e que dividem as mesmas experiências através dos tempos, influenciando e sendo influenciados por uma variedade de fatores críticos. Esses fatores incluem mudanças de atitudes em toda a sociedade; mudanças nas políticas sociais, econômicas e públicas; e eventos maiores, como a Guerra do Vietnã, por exemplo. Resumindo uma geração é um grupo de pessoas que nasceram e convivem na mesma época.

Adotei aqui o termo adolescência, segundo Henriques (2003), criado pelo psicólogo Stanley Hall, em 1904. De acordo com Becker (1985, p. 8), a palavra adolescência

vem do latim “*ad*, para + *olescere*, crescer: crescer para”. Crescer para a vida adulta. Para crescer, a adolescência é a fase dos conflitos, das grandes transformações, “[...] as quais repercutem não só no indivíduo, mas em sua família e comunidade.” (SCHOEN-FERREIRA; AZNAR-FARIAS; SILVARES, 2010, p. 227).

O conceito de adolescência como um decurso referente a um determinado período na vida de uma pessoa, entre infância e idade adulta, é muito recente na história social do Ocidente, e seu significado atual só foi totalmente consolidado no fim do século XIX (ARIÈS, 1981).

Convém destacar que uma história da adolescência refere-se, basicamente, ao mundo ocidental. A este propósito, Serra (1997, p. 29) destaca que “[...] há diversos mundos e diversas formas de ser adolescente.” O meio ao qual o adolescente está inserido é de fundamental importância na forma como esses jovens crescem para a vida adulta. Este mesmo autor afirma que ser adolescente é um luxo que só desfrutam as sociedades e classes privilegiadas. Além disso, a percepção da adolescência está conexas à democratização da educação e ao aparecimento das leis trabalhistas (GALLANTIN, 1978).

De acordo com Schoen-Ferreira, Aznar-Farias e Silvares (2010, p. 228),

Na Grécia Antiga, os jovens eram submetidos a um verdadeiro adestramento, cujo fim seria inculcar-lhes as virtudes cívicas e militares. [...] Via-se a fase da puberdade como um período de preparação para os afazeres da vida adulta: no caso do sexo masculino, a guerra ou a política; no caso feminino, a maternidade.

No Império Romano, segundo Grossman (1998, p. 69), “[...] os destinos de meninos e meninas se separavam, assim como o destino dos ricos e dos pobres.” Os meninos, mal entravam na adolescência e já eram iniciados nos prazeres sexuais. Todavia, as meninas eram consideradas em idade de se casar aos 12 anos, “[...] e o casamento se consumava, no máximo, aos catorze anos, quando então eram consideradas adultas.” (GROSSMAN, 1998, p. 69).

Na Idade Média, a ideia de infância não existia, a não ser pela imagem de dependência constante da mãe ou da ama. “Dessa forma, assim que a criança superava o período de alto risco de mortalidade, ela logo era misturada com os adultos.” (GROSSMAN, 1998, p. 70).

Para Grossman (1998, p. 70) a mudança de comportamento basilar na sociedade da época foi “[...] a passagem de uma experiência coletiva para a privatização.” O que vai influenciar a composição familiar, uma vez que esta deixa de ser um pequeno núcleo

econômico e passa a compor um novo modelo. A partir daí, a família passa a perceber a necessidade de cuidar e proteger as crianças, mudando também as relações entre pais e filhos. A partir de então, a família passa a ser um local de afetividade, de segurança.

Além disso, outra mudança importante ocorreu, segundo Schoen-Ferreira, Aznar-Farias e Silvares (2010, p. 229), “A partir do séc. XII, a Igreja Católica passou a exigir o consentimento mútuo dos noivos para a união, embora, na prática, os pais pudessem persuadir a filha a dar seu consentimento.” Em suma, é neste período que os adolescentes começam a vislumbrar algum direito de escolha no tocante a sua vida.

Mais tarde, com o aparecimento de novas religiões, entre os séculos XVI e XVII, surgiu a obrigação de cuidar da moralidade de crianças e jovens, afastando-os das tentações. Foi nesse período, então, que a escola converteu-se em instituição crucial para a sociedade, como ambiente de ensino e aprendizagem. Nesse espaço, não havia distinção entre crianças e jovens e, portanto, não havia separação em classes por idade (SCHOEN-FERREIRA; AZNAR-FARIAS; SILVARES, 2010).

No século XIX, assinalado pela ressignificação dos papéis sociais, eis que surge a figura do adolescente.

Este período é delimitado, no menino, como o que se estende entre a primeira comunhão e o bacharelado, e na menina, da primeira comunhão ao casamento. Ao longo do século XIX, a adolescência passou a ser reconhecida como ‘um momento crítico’ da existência humana. (GROSSMAN, 1998, p. 71).

Não é de admirar, então, que esse período seja marcado pela vigilância aos adolescentes. A família distancia-se do jovem, o que acabará por suscitar nele a necessidade de privacidade. De acordo com Grossman (1998, p. 72), essa privacidade

[...] é alcançada através dos diários íntimos e das amizades com seus pares. A escolha de uma amiga íntima constituía-se em episódio importante na vida de uma adolescente. Era, também, intensa a amizade entre os adolescentes do sexo masculino, povoada de relatos das experiências vividas, principalmente as confidências amorosas e sexuais.

No começo do século XX surge Freud com sua teoria da sexualidade infantil. Imagino o choque que esta teoria causou na sociedade da época, deslocando a ideia da criança como ser inocente e puro para um ser sexual. Porém, como a psicanálise está fora da minha alçada, devo seguir adiante.

Com duas grandes guerras, o século XX marcou os adolescentes da época. Os anos 60 impuseram uma nova postura aos jovens.

A constatação do fracasso da civilização criada pelas gerações anteriores – de guerras, de injustiças sociais, violência, opressão – e a contemplação da massa amorfa de casos, dossiês e números em que é transformado o homem pela sociedade de consumo, explodiram na consciência dos jovens dos anos 60, que passaram a negar todas as manifestações visíveis dessa sociedade, às vezes recorrendo ao poder da flor (*flower-power*), às vezes usando armas e violência. (GROSSMAN, 1998, p. 72).

É a contracultura, esboçando um novo modelo libertário de um grupo social: a juventude. Uma juventude contestadora, radical, que se relacionava (e se posicionava) com o mundo e com as pessoas de maneira diferente. Os sinais externos de mudança foram os primeiros a serem notados: cabelos longos, roupas coloridas, rock e drogas.

De acordo com Grossman (1998, p. 73), “[...] esse espírito libertário e questionador da racionalidade ocidental já se anunciava nos Estados Unidos, desde os anos 50, na chamada ‘juventude transviada’ ou ‘rebeldes sem causa.’” Bem diferentes destes, são os jovens do fim do século XX e começo do XXI.

Se, como afirmam Schoen-Ferreira, Aznar-Farias e Silvares (2010, p. 231), “[...] a adolescência é uma construção social”, como são os adolescentes dos nossos dias, num mundo globalizado e com forte predominância tecnológica?

Contudo, me ocorre agora o aspecto lúdico na infância desses adolescentes. A partir dele é possível vislumbrar como foi a adolescência daquelas crianças. Afinal, muitos, na sua infância, tiveram brinquedos que brincavam sozinhos. Lembro da minha sobrinha querida, a Roberta, e sua casinha da Barbie, só para citar um exemplo. Vinha tudo praticamente pronto e os adultos precisavam colar adesivos para terminar de montar o que eu chamava de “cenário”. Aquilo era entediante para todos: nós queríamos nos livrar logo daquilo e ela ficava na maior ansiedade esperando para brincar.

Minha memória me leva para a minha infância. Recordo da minha mãe, sentada conosco no chão, montando uma casinha de bonecas de dois andares com caixa de papelão. Que lembrança deliciosa! Um pouco maiores, lembro da minha irmã e eu brincando de casinha. Usávamos caixinhas de fósforos, embalagens de fitas K7 e o que mais encontrássemos para criar os móveis. Como era prazeroso! Particularmente, era a parte da brincadeira que eu mais gostava.

Eu poderia concluir, a título de especulação, é evidente, que se na infância dos hoje adolescentes urbanos a relação com os brinquedos era, por assim dizer, passiva, não é à toa que os jovens de hoje busquem a comodidade, o pronto, o imediato. Nós, que os criamos assim, nos espantamos! Frequentemente ouço mães reclamarem de como seus filhos querem tudo pronto e na mão. É claro que não há base científica no que estou afirmando e talvez não devesse fazê-lo aqui.

Como quer que seja, o adolescente, em cada geração, tem sido visto e tratado de diferentes maneiras. No entanto, não há um consenso quanto as denominações das gerações e seus jovens e tão pouco em relação aos períodos de cada geração. Há casos de autores que se contradizem, como Tolbize (2008), que afirma que a Geração Tradicional é a nascida em 1945 e que a Baby Boom são os jovens nascidos em 1943-1965 ou 1946-1964.

Como o momento histórico da Geração Tradicional é marcado pela Grande Depressão (1929) e as Guerras Mundiais (1914-1918 e 1939-1945), penso que esta Geração nasceu entre 1918 e 1945. Entretanto, isto é mera reflexão da minha parte. Não obstante, considero incorreto caracterizar as gerações pelo ano de nascimento. A meu ver deveriam ser caracterizadas pelo ano de adolescência. Digo isso porque, por exemplo, de acordo com Ferreiro (2006), Tolbize (2008), Tapscott (2010), Ferreira (2010) e, Segura e García (2010), eu faço parte da Geração Baby Boom porque nasci em 1962.

Para esses autores a minha geração vai até os nascidos em 1964. Então, pergunto: quais as influências do momento histórico sobre mim? Na verdade, o momento histórico da Geração de Baby Boomers teve sim, influência sobre meus pais, que me educaram nesse período. Quem dizia na época, “faça amor, não faça guerra”, por exemplo, eram os então, jovens.

Ainda assim, mesmo com tantas divergências, achei por bem me ater a literatura sobre o assunto. É interessante notar que, se por um lado há grande discordância de opiniões no que concerne as denominações e períodos das gerações, de modo geral, há um consenso sobre as características de cada geração¹⁰.

A Geração Tradicional, denominada também por Veteranos (SEGURA; GARCÍA, 2010), Os Silenciosos, Geração Silenciosa, Os Maduros e A Maior Geração (TOLBIZE, 2008), são os nascidos nas décadas de 40 e 50. Foi uma geração marcada pela Grande Depressão e por Guerras Mundiais.

¹⁰ Ver Quadro de Gerações no Apêndice A.

Tolbize (2008) destaca as seguintes características dessa geração: são conservadores; disciplinados, com senso de obrigação; valorizam a palavra dada; são formais; apreciam a ordem social; são trabalhadores leais; buscam avanços tecnológicos; são ineptos em lidar com ambiguidade e mudanças; sentem-se desconfortáveis com conflitos e são reticentes quando discordam. Segura e García (2010) apontam que eles são práticos, dedicados e leais e a recompensa que esperam do trabalho é o salário.

A próxima geração, a Baby Boom ou Baby Boomer, abarca os nascidos entre 1943 a 1960 (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995); 1946 a 1964 (FERREIRO, 2006); 1943 e 1965 e 1946-1964 (TOLBIZE, 2008); 1945 a 1955 (CRISTIANI, 2010); 1946 a 1964 (TAPSCOTT, 2010); 1946 a 1964 (FERREIRA, 2010); 1951 a 1964 (SEGURA; GARCÍA, 2010).

Essa geração foi marcada por importantes fatos históricos. O primeiro deles foi a explosão demográfica, que deu origem ao nome dessa geração (FERREIRO, 2006; TOLBIZE, 2008). Tolbize (2010) assinala também a Guerra do Vietnã, as manifestações sobre Direitos Civis, os assassinatos de Kennedy e Luther King; o caso Watergate, a revolução sexual, os protestos contra o poder e a liberdade dos anos 60. Alguns autores dão destaque ao pós-guerra (FERREIRO, 2006; CRISTIANI, 2010; TAPSCOTT, 2010; FERREIRA 2010). Tapscott (2010) considera marcante o fato das famílias estarem mais confiantes (o que resultou em um maior número de filhos), considerando relevante o surgimento da televisão e sua onipresença nas famílias, o que Ferreiro (2006) também constata. Ferreira (2010) aponta a maior sobrevida dos pais, como fator marcante para a geração Baby Boomer.

A geração Baby Boomer gosta e luta pela sua independência (CRISTIANI, 2010; FERREIRA, 2010) e são *workaholics* (TOLBIZE, 2008; FERREIRA, 2010). Tolbize (2010) também destaca outras características como, por exemplo, otimistas, liberais, têm senso de direito e valorizam mais o processo do que o resultado. Cristiani (2010) frisa o idealismo e a busca por outro futuro, principalmente longe da família, como algumas das características dos Baby Boomers.

Na sequência, vem a Geração X, também denominada Baby Bust (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995; TOLBIZE, 2008; TAPSCOTT, 2010), Geração de Retração da Natalidade (TAPSCOTT, 2010) e 13ª Geração (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995).

O período que abrange essa geração não tem tantas disparidades como na geração anterior. Coupland, criador do termo – Geração X, e Campbell e Campbell (1995)

afirmam que o período é entre 1961 a 1981. Tolbize (2008) sugere que essa geração é composta entre os nascidos entre 1963 a 1979 ou entre 1968 a 1982. Cristiani (2010) indica o período entre 1960 a 1985. Tapscott (2010) designa o período entre 1965 a 1976. Ferreira (2010) determina o período entre 1965 a 1981 e Segura e García (2010) entre 1965 a 1983.

O momento histórico é marcado pela depressão econômica (CRISTIANI, 2010), o que acarretará em limitação salarial (TOLBIZE, 2008), desemprego (FERREIRA, 2010) e mulheres entrando no mercado de trabalho (TOLBIZE, 2008; FERREIRA, 2010). Nesse período crescem o número de divórcios (TOLBIZE, 2008; FERREIRA, 2010), o que incidirá na queda da natalidade. A AIDS surge como grande ameaça (TOLBIZE, 2008).

A Geração X é influenciada pela MTV, pelos computadores e vídeo *games* (TOLBIZE, 2008). Ferreira (2010) destaca algumas mudanças sociais representativas para essa geração, como os *shoppings centers*, o uso de cartão de crédito e o grande impacto das propagandas na televisão.

Bem diferente dos Baby Boomers, a Geração X é marcada pela negatividade, pelo vazio ideológico (CRISTIANI, 2010), são céticos e independentes (SEGURA; GARCÍA, 2010). Avaliam o rádio, a televisão, o cinema e o ciberespaço como mídias não especializadas, amplamente disponíveis para o acúmulo de informações (TAPSCOTT, 2010). Sobre a vida profissional dessa geração, Tolbize (2010) destaca o desejo pelo equilíbrio entre o trabalho e a vida. O autor também salienta que os jovens dessa geração são independentes e autoconfiantes, são focados em resultados e são também empreendedores, criativos e individualistas. Sobre este último aspecto, Ferreira (2010) afirma que, para a Geração X, ter é mais importante que ser.

Outra geração é a Y, também chamada de Nintendo (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995; FERREIRO, 2006); Milênio (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995; FERREIRO, 2006; TOLBIZE, 2008; TAPSCOTT, 2010) ou Milenarista (SEGURA; GARCÍA, 2010); Internet (TAPSCOTT, 2010); Net (FERREIRO, 2006, TOLBIZE, 2008); DIG, TIC (FERREIRO, 2006); Nativos Digitais (PALFREY; GASSER, 2008), e muito mais.

Mais uma vez, há uma série de contradições sobre o período que abarca esta geração. Assim, são da Geração Y os nascidos entre 1977 a janeiro de 1997 (TAPSCOTT, 2010); 1978 a 2002, 1980 a 1999, 1978 a 1995, 1980 a 2002 e 1978 a 1988 (TOLBIZE, 2008); 1982 a 2002 (CAMPBELL; CAMPBELL, 1995; FERREIRA, 2010); 1984 a 1990 (SEGURA; GARCÍA, 2010); a partir dos anos 80 (FERREIRO, 2006) e após 1980 (PALFREY; GASSER, 2008).

O momento histórico é marcado pela globalização, processos de democratização, significativos movimentos migratórios e pela diversidade cultural (FERREIRO, 2006). Tolbize (2008) declara que essa geração foi moldada pelos excessos dos pais. Palfrey e Gasser (2008) sinalizam a relevância do divórcio dos pais e seu desemprego, para essa geração.

Campbell e Campbell (1995) apontam para o ineditismo de certas circunstâncias formadoras da Geração Y, como sendo a primeira geração creche; a primeira a crescer em um ambiente eletrônico; a primeira geração após a revolução sexual; entre outras. Por outro lado, Tapscott (2010), pontua a importância da cibercultura para esta geração, pois ela nasceu e cresceu sob a ascendência do computador, da *internet*, das tecnologias digitais e da transição do HTML para o XML. Tolbize (2008) também assinala a importância dos computadores e dos incríveis avanços tecnológicos. A *internet* e os jogos eletrônicos são destacados por Ferreira (2010).

A Geração Y é adaptável a mudanças (FERREIRO, 2006; TOLBIZE, 2008); é independente, (TOLBIZE, 2008; FERREIRA, 2010); é multitarefa (FERREIRO, 2006; TOLBIZE, 2008); relaciona-se por meio das mídias como *blogs* e redes sociais (PALFREY; GASSER, 2008); é consumista (FERREIRO, 2006).

Existem ainda outras denominações para gerações como Einstein, nascidos a partir de 1988 até os dias de hoje (CRISTIANI, 2010); Geração Z (TAPSCOTT, 2010; SEGURA; GARCÍA, 2010), nascidos de janeiro de 1998 até hoje (TAPSCOTT, 2010) ou os nascidos até 1991 (SEGURA; GARCÍA, 2010).

Diante da variedade de denominações dadas à geração atual, particularmente, apoio a denominação de Moura (2009) de que essa é a **Geração Polegar**. Minha escolha recai sobre esta terminologia em decorrência da presença, cada vez maior, dos telefones móveis celulares no cotidiano dos jovens. Sem dúvida, esses dispositivos não estão apenas entre os jovens, mas eles têm dominado o cenário. Grande parte da minha geração fica atônita diante da agilidade com que os jovens manipulam esses dispositivos apenas com seus polegares.

A Geração Polegar, expressão cunhada por Rheingold (2003) e traduzida de *thumb tribes*, é a geração da tecnologia digital, dos *smartphones*, das redes sociais, das tecnologias sensíveis, dos *tablets*. Moura (2009) acrescenta o SMS, o MMS, o *bluetooth*, o *Youtube* e redes sociais como o Hi5, *Myspace* e *Second Life*.

Rheingold (2003) caracteriza essa geração como indivíduos com a capacidade de agir em conjunto, mesmo sem se conhecer e com enorme potencial de cooperação, por meio de seus dispositivos móveis. Moura (2009) afirma que eles preferem ficar em casa com seus dispositivos móveis do que sair e, tendo em vista a tecnologia à sua disposição, esses indivíduos atuam, pensam e aprendem de forma diferente.

Um fator a ser levado em consideração, ao falar a respeito dos jovens de hoje, é seu contexto histórico e de seus pais, que influenciou no tipo de educação dada por eles. Para uma melhor visualização sobre as diferenças entre essas várias gerações, recomendo a leitura do quadro de gerações do Apêndice A. Com tantas diferenças históricas e tecnológicas, fica evidente para mim o porquê dos atritos entre gerações. É incrível como muitas vezes uma geração pode ser intolerante com a “sucessora”.

Dito isso, resgato uma pesquisa que Bernier realizou com bibliotecários, sobre suas reações a partir da leitura do seguinte fragmento de texto:

They are ‘a disruptive force that interrupts the study of serious readers.’ Constantly ‘talking and giggling.’ Always eating in the library. Stealing library materials. Preening and strutting. They are interested only in ‘trivial things’ and creating ‘chaos’ in the library. (BERNIER, 2010, p. 113).¹¹

Ao ouvir o texto, os bibliotecários constrangedoramente reconheceram que essa é a ladainha diária deles, em relação aos adolescentes. No entanto, mais constrangidos ficaram ao saber que o trecho lido fazia parte de um documento sobre as mulheres nas bibliotecas, em 1880, nos Estados Unidos.

Em resposta ao ultrajante comportamento feminino e tentando minimizar o dano nos usuários “sérios” das bibliotecas, foram criadas salas especiais (e separadas) para as mulheres. Segundo Bernier (2010), à medida que as mulheres foram ganhando espaço como profissionais (inclusive como bibliotecárias), foram criados espaços para crianças (novo alvo). Meio século depois e sob vários esquemas raciais e segregadores, as bibliotecas foram abrindo espaço para cidadãos não-brancos, depois populações que não falavam inglês e portadores de deficiências. “Indeed, libraries are constantly changing the concept of who ‘counts’ and what activities ‘matter’.” (BERNIER, 2010, p. 113)¹²

¹¹ Uma força destruidora que interrompe o estudo de leitores sérios. Constantemente, falando e dando risinhos. Sempre comendo na biblioteca. Roubando materiais da biblioteca. Vaidosos e empavonados. Eles estão apenas interessados em coisas triviais e criam o caos na biblioteca. [Tradução nossa].

¹² De fato, bibliotecas estão constantemente mudando o conceito de quem ‘conta’ e quais atividades ‘interessam’. [Tradução nossa].

Bernier (2010) aponta que as bibliotecas americanas têm sido ambivalentes em relação aos adolescentes, uma vez que as bibliotecas precisam atrair o público jovem para justificar seus propósitos. Bibliotecários abertamente tem expressado hostilidade contra eles, considerando-os uma espécie de provação a partir do momento em que entram na biblioteca. As bibliotecas continuam sendo desafiadas pelos jovens.

A meu ver o que ocorre é o que Tapscott (2010, p. 16) denominou de “[...] um clássico hiato de gerações.” O novo assusta, contraria o já estabelecido, aumenta a incerteza e a insegurança. Essa nova geração está virando tudo de cabeça para baixo. Não é à toa que nós, *baby boomers*, nos sintamos tão aturdidos. Afinal, essa é a primeira geração a ensinar a geração anterior. A hierarquia do conhecimento foi de um polo a outro em nossas casas, nas escolas e, como não poderia deixar de ser, nas bibliotecas!

Na atualidade, os jovens nasceram envoltos pela tecnologia. Tapscott (2010) é muito otimista em relação a esta nova geração. Segundo ele, estamos vivendo uma época memorável da história da humanidade porque,

Pela primeira vez, a geração que está amadurecendo pode nos ensinar como preparar o nosso mundo para o futuro. Acredito que, se ouvirmos e mobilizarmos, sua cultura de interação, colaboração e capacitação guiará o desenvolvimento econômico e social e preparará este planeta cada vez menor para um futuro mais seguro, justo e próspero. (TAPSCOTT, 2010, p. 18).

Mesmo assim, faltam pesquisas sobre este leitor jovem. O que, no Brasil, não é diferente. Inclusive as pesquisas relacionadas a crianças e jovens são consideradas, de modo geral, menores pela Ciência da Informação brasileira. Pelo menos é o que tenho observado nos meus vinte anos de atuação em biblioteca pública, leitura de revistas da área e participação em congressos.

Bernier (2010, p. 115) faz referência às barreiras dos serviços para os jovens. Isso pode ser observado nas características físicas de prédios de bibliotecas novos e reformados, nas suas políticas e procedimentos, além da experiência social dos jovens em relação às bibliotecas, como um lugar “[...] aristocrático, autoritário, hostil e frio.”

O autor fala do projeto *Teen’Scape*, de Los Angeles, afirmando que as bibliotecas estão se tornando cada vez mais conscientes de sua “histórica iniquidade” em relação aos jovens e apontando a importância de mudanças nos espaços físicos das bibliotecas para a mediação com os jovens. (BERNIER, 2010, p.125). O que, apesar da sua importância, não será tratado nesta pesquisa.

É preciso ressaltar a necessidade premente de conhecermos este “usuário” das bibliotecas públicas. Afinal, a população brasileira é composta por 22% de jovens (IBGE, 2010). Além disso, o Brasil é o quarto país do mundo em *nativos digitais*¹³, com 20,1 milhões de jovens com acesso à *web*, de acordo com a Unicef (BARBOSA, 2013).

Tapscott (2010, p. 91) elencou as oito normas da Geração Polegar (que o autor denomina Geração Internet), as quais “[...] foram testadas na pesquisa da nGenera com quase dez mil integrantes da Geração Internet em todo o mundo” (inclusive o Brasil).

Quadro 1 – 8 normas da “geração Internet”

Norma	O que significa para a Geração Internet
1) LIBERDADE	“A internet lhes deu a liberdade para escolher o que consumir, onde trabalhar, quando fazer coisas como comprar um livro ou conversar com os amigos, ou até mesmo quem eles querem ser.”
2) CUSTOMIZAÇÃO	“Recebe alguma coisa e a customiza para se apoderar dela. [...] Eles cresceram conseguindo o que querem, quando querem e onde querem, e fazem com que as coisas se adaptem a suas necessidades e seus desejos pessoais.” “O desejo está relacionado a personalizar e acessar – é mais estético do que funcional.”
3) ESCRUTÍNIO	“A juventude de hoje tem a capacidade de distinguir entre realidade e ficção.” “Usam as tecnologias digitais para descobrir o que realmente está ocorrendo.” “A Geração Internet sabe ser cética sempre que está on-line.”
4) INTEGRIDADE	A Geração Internet se importa com integridade – ser honesto, respeitoso, transparente e fiel aos seus compromissos. Essa também é uma geração com profunda tolerância.” “[...] A maior geração de todos os tempos está exigindo que as empresas e outras instituições se comportem com integridade. Que força poderosa para criarmos um mundo melhor!”
5) COLABORAÇÃO	“São colaboradores naturais. Essa é a geração do relacionamento.” “Influenciam-se mutuamente por meio do que

13 Terminologia usada pela ONU.

	<p>chamo redes de influência, nas quais discutem marcas, empresas, produtos e serviços.”</p> <p>“Gostam de ajudar a desenvolver produtos.”</p> <p>“Os consumidores da Geração Internet estão dando mais um passo e se tornando produtores, criando produtos e serviços juntamente com as empresas.”</p> <p>Muitos jovens da Geração Internet aprendem mais colaborando – com o professor e também entre si. Eles responderão ao novo modelo educacional que está começando a surgir – focado no aluno, multidirecional, customizado e colaborativo.”</p>
6) ENTRETENIMENTO	<p>“A Geração Internet acredita que deve gostar do que faz para viver. [...] Também não veem nada de errado em usar tempo de trabalho para checar o perfil no Facebook ou para jogar um videogame on-line.”</p> <p>“A imersão na tecnologia digital ensinou essa geração a mudar muito depressa de uma linha de raciocínio para outra. O ato de se desligar por alguns minutos para jogar um videogame pode gerar novas maneiras de resolver problemas.”</p>
7) VELOCIDADE	<p>“Por terem crescido em um ambiente digital, eles contam com a velocidade [...]. Estão acostumados a respostas instantâneas.”</p> <p>A Geração Internet também espera receber um produto comprado em questão de dias.”</p> <p>“Eles preferem a rapidez das mensagens instantâneas. São impacientes e sabem disso.”</p>
8) INOVAÇÃO	<p>Essa geração [...] foi criada em uma cultura de invenção. A inovação acontece em tempo real.”</p> <p>“Eles cresceram em uma era de inovação e mudança constante e querem que o local de trabalho também seja inovador e criativo. [...] um ambiente de trabalho inovador é considerado vanguardista, dinâmico, criativo e eficiente. Não é de surpreender que um local como esse deva usar tecnologia de ponta.”</p>

Fonte: Tendo por base: TAPSCOTT (2010, p. 92-119).

No entanto, nem tudo são flores como quer nos fazer acreditar Tapscott. Não posso deixar de elencar ações nada positivas por parte dessa geração. Ações que, apesar de

não serem exclusividade desses jovens, estão deixando sua marca na sociedade: consumo desenfreado, individualismo, descarte acelerado (para mais consumo), relações humanas excessivamente intermediadas pelas tecnologias – para citar algumas.

Além disso, Ferreiro (2006) aponta alguns riscos que enfrentam os adolescentes da geração polegar, tais como a pornografia cibernética, abuso do tempo destinado a *internet* (alheios a tarefas e compromissos assumidos) e predisposição a transtornos emocionais (estresse, ansiedade, fobia e depressão). Conforme este autor, “[...] la gran mayoría de los miembros de esta generación no tienen la capacidad de orientarse correctamente en la búsqueda, ni saben discriminar y seleccionar la mejor información.” (FERREIRO, 2006, p. 80)¹⁴.

A geração polegar quer liberdade, no entanto, antes de atingir essa meta, “[...] os jovens precisam estar preparados para um novo arranjo social, no qual a fragmentação e a instabilidade ocupam papel central no modo de gerir a vida.” (FREIRE FILHO; LEMOS, 2008, p. 23). Cabe a pergunta: qual o impacto do ciberespaço na vida da geração polegar?

Para Prado (2014, não paginado), o ambiente virtual, geralmente está ligado a ideia de individualização do sujeito, a despeito dos sintomas de socialização. Conforme o autor, “[...] a identidade construída no espaço virtual pressupõe um despreendimento das características que historicamente consolidaram a ideia de homem como sujeito coletivo.” Essa geração parece constituída de sujeitos-ilhas. Cada qual ligado a seu computador ou dispositivo móvel (este último principalmente), tentando conectar-se por meio das redes sociais *online*. Atentos ao que ocorre no ciberespaço e alheios ao que não faz parte da *web*.

Essa é uma questão muito séria, principalmente, em se tratando de adolescentes. Eles estão mergulhados em uma realidade que resulta “[...] em um metamorfismo constante das características de socialização do homem em seu meio.” (PRADO, 2014, não paginado). Como se dá a construção destes indivíduos? Quais os valores e comportamentos adotados por eles?

Os adolescentes da geração polegar “[...] encaram o mundo ‘virtual’ com [como] uma extensão do mundo ‘real’ [...]” (SANTOS; SCARABOTTO; MATOS, 2011, p. 15850). As autoras chamam a atenção para a confiança que os adolescentes depositam na *web* como fonte segura de informações. Não obstante, Tapscott (2010) mostra no seu estudo, que os jovens sabem diferenciar a realidade da ficção e usam as tecnologias para saber o que verdadeiramente está acontecendo no mundo (escrutínio).

¹⁴ “[...] a grande maioria dos membros dessa geração não tem a capacidade de orientar-se corretamente na busca, nem sabem discriminar e selecionar a melhor informação”. [Tradução nossa].

Entretanto, não posso evitar que me ocorram histórias terríveis de violência na *web* que resultaram em suicídio, linchamento e outras barbáries. A crueldade parece estar latente na atualidade. Castro Santander (2012, p. 316) assinala que a geração polegar “[...] das cibercidades corre o risco de ser um *Eu* sem o *Outro*, só identificável, em alguns casos, pelo endereço eletrônico ou pelo perfil numa rede social.” O anonimato é apontado como a causa da violência cibernética.

Seja a violência esporádica ou o assédio em linha, os agressores (crianças ou adultos) podem ser autônomos e os ataques feitos desde [em] um local distante e seguro. Alguns estudos [estudos] mostram que muitas vítimas da violência cibernética nunca sofreram a experiência *tête-à-tête*, o que limita a capacidade das instituições educativas de prevenir ou controlar esses fatos fora de seu contorno. (CASTRO SANTANDER, 2012, p. 321).

Ao criarem identidades virtuais, alguns pensam poder se reinventar e ao mundo que os cerca. Mundo virtual e real, juntos e misturados. Identidades múltiplas para indivíduos únicos.

O sujeito assume identidades diferentes em diferentes momentos, identidades que não são unificadas ao redor de um ‘eu’ coerente. Dentro de nós, há identidades contraditórias, empurrando em diferentes direções, de tal modo que nossas identificações estão sendo continuamente deslocadas. (HALL, 2006, p. 13).

Naturalmente, se estou em mundo fragmentado onde minha já flutuante identidade anseia por identificação com o outro e comigo mesma, não é surpresa eu lançar mão de artifícios, um sinalizador - quem sabe – para indicar meu lugar neste mundo. *Vejam, eu sou a Fernanda, gosto de x, faço y e estou no mundo para z*. Assim, não é de estranhar que eu goste de customizar, deixar minha marca em tudo o que é meu ou o que não é (computador de onde trabalho, por exemplo).

No entanto, no quesito integridade o próprio Tapscott (2010) se refere a uma contradição. Se de um lado eles prezam as empresas que falam a verdade e cumprem seus compromissos, de outro, eles mesmos são adeptos da pirataria. De acordo com a pesquisa do autor, 77% dos jovens dessa geração “[...] baixaram músicas, softwares, jogos de videogame ou filmes sem pagar.” (TAPSCOTT, 2010, p. 106). Eles simplesmente não consideram isso roubo, pelas mais diversas razões. Afora outras razões, destaco a que a indústria fonográfica não acompanhou os novos tempos, além de merecer essa prática. Muitos afirmam que prejudicando a indústria, estão ajudando as pequenas bandas.

Igualmente conflitante é a postura quanto a norma de colaboração. No meu convívio na BP com jovens pude perceber que a colaboração está diretamente ligada ao proveito que eles tirarão dela. Em outras palavras, eles colaboram desde que seja do interesse deles. Segura e Garcia (2010) se referem à geração Z, Pós-milenaristas e geração Eu (para os nascidos até 1991), no entanto, não apresentam uma caracterização desses jovens. Porém, tudo leva a crer que a geração polegar apresenta características de uma geração Eu, ou seja, centrada em si. É uma geração egoísta e, sob muitos aspectos, mais arrogante que as demais. Será exagero da minha parte?

Quanto às demais normas (entretenimento, velocidade e inovação), há uma relação direta entre elas e as novas tecnologias, principalmente as que envolvem compartilhamento, customização e liberdade. Eles querem se destacar dos demais, mas almejam também fazer parte de algo (tribo...). São impacientes e querem tudo à sua disposição o mais rápido possível. Convém me questionar se quando jovem eu também não era assim. Sim eu era. Não, mentira. Eu sou assim ainda. Então, talvez, não são só os jovens que estão impacientes.

Aqui, deparo-me com outra norma: a da academia. Não posso navegar nas águas turvas da minha experiência profissional e de mais de meio século de vida. A academia exige águas claras e cristalinas. Suspiro um momento de impaciência (mais um!). Me agarro aos fatos como o naufrago se agarra aos destroços. Em suma, o fato é que Tapscott (2010) em 1998 publicou o livro “Geração digital” e em 2010 publicou “A hora da geração digital”, representando quase 20 anos de pesquisa sobre o assunto. Não há nada mais representativo a respeito. Portanto, mesmo com todo o seu otimismo sobre o que aqui eu chamo de geração polegar, é em sua pesquisa que me baseio.

Assim, de acordo com Tapscott (2010), conhecer e compreender bem essas normas é fundamental para as mudanças necessárias para o século XXI. Para as bibliotecas públicas essas mudanças são vitais, principalmente em relação à mediação através dos seus *websites*.

These kids are different [from previous generations]. They study, work, write, and interact with each other in ways that are very different from the ways that you did growing up. They read blogs rather than newspapers. They often meet each other online before they meet in person. They probably don't even know what a library card look like, much less have one; and if they do, they've probably never used it. (PALFREY; GASSER, 2008, p. 2).¹⁵

¹⁵ Essas crianças são diferentes [das gerações anteriores]. Elas estudam, trabalham, escrevem e interagem entre elas de maneiras que são muito diferentes das formas com que você cresceu. Elas leem *blogs* ao invés de

A geração polegar pensa nas bibliotecas apenas em termos de serviços tradicionais como empréstimo de livros (papel), consultas e pesquisas em livros e periódicos (mais papel). Repudia as bibliotecas por pensá-las apenas como espaços físicos, sem nenhum serviço *online*, além dos catálogos.

De fato, eles não estão completamente errados. Pelo menos no Brasil, tem sido esta a realidade. As bibliotecas oferecem os mesmos serviços há décadas, sem levar em consideração que o público mudou. O que demonstra que algo precisa ser feito e rápido. Um bom exemplo, é o programa *Public Libraries as Partners in Youth Development*, lançado pela *American Library Association*, em 1999, em dez cidades norte-americanas (MEYERS, 2010). Esse programa aproximou os adolescentes, incentivando-os a tomar parte nas decisões das bibliotecas públicas.

Com efeito, esse tipo de prática desenvolve o sentimento de pertencimento e apropriação do espaço da biblioteca pública, porque ele é fator de mediação. Pieruccini (2007, p. 5) entende que se deve levar em conta todo o ambiente na mediação.

Dispositivos de transmissão e comunicação, tais como as bibliotecas, [...], não são meros suportes de informação. Ao contrário, sua configuração física, seus recursos, formas e práticas transformam seu discurso, sua estrutura e os modos de interação entre os sujeitos [...].

Da mesma forma, o *website* de uma biblioteca pública também é um dispositivo de mediação, mais especificamente, de mediatização. Conforme eu havia dito anteriormente, o que me motiva, é pensar o futuro das BPs brasileiras após o aparecimento da *web*.

“Tecnologias não são mais meras extensões do homem, mas sim *incorporações*, assimiladas em sua própria estrutura, tornando o homem não mais uma vítima, mas uma parte do próprio processo, se apropriando da tecnologia para superar seus limites.” (CARVALHO, 2007, p. 3). O autor discute o conceito de pós-humano, criatura cuja união do tecnológico e do humano, dão vida a um outro ser, híbrido.

Santaella (2007, p. 129) expande ainda mais o conceito.

jornais. Elas frequentemente encontram umas às outras *online* antes de se encontrarem pessoalmente. Elas provavelmente nunca saberão como um cartão de biblioteca se parece, muito menos ter um; e se elas tiverem, provavelmente nunca o usarão. [Tradução nossa].

Assim, a condição pós-humana diz respeito à natureza da virtualidade, genética, vida inorgânica, ciborgues, inteligência distribuída, incorporando biologia, engenharia e sistemas de informação. Por isso mesmo, os significados mais evidentes, que são costumeiramente associados à expressão ‘pós-humano’, unem-se às inquietações acerca do destino biônico do corpo humano.

Fica evidente o papel que as tecnologias estão desempenhando na vida das pessoas. Não há como escapar disso. Apesar de considerar as relações humanas de suma importância, a BP tem que acompanhar as mudanças tecnológicas ou correrá o risco de ser extinta. Não que a tecnologia ou a *web* sejam a solução de todos os males das bibliotecas, mas não há como negar a sua relevância.

Nesse sentido, o governo brasileiro tem enveredado esforços para a inclusão digital. No entanto, essa inclusão está focada no acesso e não na recepção, apropriação e produção de informações. As bibliotecas são lembradas, nesse contexto, como “bons lugares” para a instalação de um telecentro, o que é um disparate. A biblioteca não é um depósito de livros e tão pouco de computadores.

Digo isso, porque há uma tendência, no Brasil, de “resolver problemas” de maneira simplista. É claro que telecentros nas BPs é positivo. Desde que eles façam parte da BP e não como um anexo, apenas utilizando o mesmo espaço. Telecentros e BPs têm que ser uma unidade informacional integrada.

No entanto, a *web* já está na vida das pessoas, percebam elas ou não. A cada dia que passa ela fica mais barata e acessível e em algumas cidades brasileiras, o acesso é gratuito – são as chamadas “cidades digitais”. De acordo com o IBGE (2011, p. 1), a população ativa (10 anos ou mais) cresceu 9,7% no período entre 2005 e 2011, enquanto o número de pessoas que fizeram uso da *web* aumentou 143,8%.

Tabela 1 - Percentual de pessoas que utilizaram a *web*, no período de referência dos últimos três meses, segundo as Unidades da Federação [objetos dessa pesquisa], 2005/2011.

<i>Estado</i>	<i>2005</i>	<i>2011</i>	<i>Varição Percentual</i>
Paraná	25,8	51,1	116,0
Rio Grande do Sul	23,2	48	117,3
São Paulo	29,9	59,5	116,6
Minas Gerais	18,7	43,6	151,8

Fonte: IBGE, 2011.

Somando isso ao fato de 11% da população brasileira ser composta por adolescentes (UNICEF, 2011), ou melhor, por jovens da geração polegar, é possível antever o tamanho do desafio a ser enfrentado pelas BPs. Na verdade desafio e responsabilidade.

Quando o País dá uma chance às adolescentes e aos adolescentes de hoje, constrói um caminho seguro para promover a inclusão social e a igualdade e enfrentar o futuro com a perspectiva de construir uma sociedade mais justa. (UNICEF, 2011, p. 145).

Entre as ações, sugeridas pela Unicef, para transpor as violações de direito, uma chamou minha atenção por vir ao encontro da ideia de participação dos jovens.]

Desenvolver um Marco de Referência para o Fortalecimento da Cidadania e a Participação dos Adolescentes brasileiros de forma a institucionalizar a participação nas estruturas de gestão das políticas públicas, nas instâncias consultivas, nos processos decisórios, na gestão escolar e demais espaços de participação cidadã. (UNICEF, 2011, p. 145).

Essa participação é facilitada pela *web*. Aliás, de acordo com Lévy (2011a, p. 11), “[...] o crescimento do ciberespaço resulta de um movimento internacional de jovens ávidos para experimentar, coletivamente, formas de comunicação diferentes daquelas que as mídias clássicas nos propõem.”

As bibliotecas públicas têm muito a contribuir nessa interação, desde que se reconstrua, se reinvente. Elas precisam lidar melhor com essas novas “[...] tecnologias intelectuais, sobretudo as memórias dinâmicas.” (LÉVY, 2011a, p. 159). Pois, através do ciberespaço é possível compartilhá-las entre os sujeitos, o que Lévy (2011a, p. 160) afirma, “[...] aumentam, portanto, o potencial de inteligência coletiva dos grupos humanos.” Esse é um dos pontos chave da questão: o compartilhamento.

Atrelado ao compartilhamento vem o poder que cada sujeito adquire. O ciberespaço me possibilita ser ouvido por um número fantástico de outros sujeitos, encontrar informações sobre quase qualquer assunto e tornar-me produtora de conteúdo. Afora outras possibilidades, não tão positivas, como disseminar boatos maldosos, abusar de crianças e jovens, enfim, partilhar do “lado negro da força.”¹⁶

Por isso, cabe às BPs incentivar o bom uso do ciberespaço e gerenciar ferramentas que impeçam que elas se tornem vias de ações ilegais e imorais. É necessária a

16 GUERRA nas estrelas. Roteiro e direção: George Lucas. Los Angeles: 20th Century Fox; Lucasfilm, 1977-2005.

máxima atenção para que não ocorra uma “anti-mediatização”, arruinando os esforços para a mediatização. Além disso, a imagem da biblioteca ficaria irremediavelmente maculada.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, de cunho qualitativo e interpretativo, foi baseada em dois métodos de coletas de dados, sendo um deles interativo (CRESWELL, 2007).

A primeira parte da pesquisa foi documental que, de acordo com Gil (2002, p. 45) "[...] vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa." Foram consideradas documentos as páginas da *web*, que "[...] podem ser vistas como uma forma especial de documento ou texto, e analisadas desta forma." (FLICK, 2009, p. 249).

De acordo com Flick (2009, p. 249), "[...] os textos da *Web* devem ser vistos de fato como hipertextos, devido ao caráter da conexão a outros textos, mas também devido à impermanência e à infinidade dos textos na *Web*." Outra característica levantada pelo autor é a não-linearidade das páginas da *web*. Flick (2009, p. 250) destaca que "Outros aspectos dos textos da *Web* são que a maior parte deles ultrapassa o texto enquanto meio e são produtos multimídia (o que inclui imagens, sons, textos, páginas *pop-up*, etc.) e o fato de serem globais." Assim, esta pesquisa se constituiu na análise de *websites* de bibliotecas públicas estaduais das regiões Sul e Sudeste porque juntas possuem 74% das bibliotecas brasileiras.

Esta amostra de *websites* são o *corpus* da minha pesquisa. Para Bardin (1977) o *corpus* é a coleção de documentos constituída para fins de análise. Conforme Barthes (2001, p. 104), "O *corpus* é uma coleção finita de materiais, determinada de antemão pelo analista, conforme certa arbitrariedade (inevitável) em torno da qual ele vai trabalhar." Para este autor, as escolhas iniciais feitas pelo pesquisador são de cunho operatório "[...] e, em parte, forçosamente arbitrárias [...]." (BARTHES, 2001, p. 106).

Assim, esclareço que minha escolha nesta pesquisa recaiu sobre os dois estados de cada região (Sul e Sudeste) com o maior número de bibliotecas públicas, escolares, especiais e infantojuvenis, assim agrupadas pelo IBGE (2012).

Tabela 2 – Número de bibliotecas por estado

ESTADO	BIBLIOTECAS PÚBLICAS, ESCOLARES, ESPECIAIS E INFANTOJUVENIS
Minas Gerais	2806
São Paulo	2795
Rio Grande do Sul	2414
Paraná	953
Total	8968

Fonte: IBGE (2012)

Assim sendo, analisei os seguintes *websites*:

Quadro 2 – *Websites* de Bibliotecas objeto dessa dissertação

SUL	Paraná	http://www.bpp.pr.gov.br/
	Rio Grande do Sul	http://www.bibliotecapublica.rs.gov.br/
SUDESTE	São Paulo (estadual)	http://bibliotecadesaopaulo.org.br/
	Minas Gerais	http://seculoxx.ibge.gov.br/en/populacionais-sociais-politicas-e-culturais/busca-por-palavra-chave/cultura

A análise aconteceu a partir de quatro indicadores, escolhidos dentre os seis propostos por Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 3-28)¹⁷: Arquitetura da Informação, Aspectos Intrínsecos, Contextuais e Compartilhamento. De acordo com Straioto (2002, p. 20),

A Arquitetura da Informação refere-se ao desenho das informações: como textos, imagens e sons são apresentados na tela do computador, a classificação dessas informações em agrupamentos de acordo com os objetivos do site e das necessidades do usuário, bem como a construção de estrutura de navegação e de busca de informações, isto é, os caminhos que o usuário poderá percorrer para chegar até a informação.

Como é possível observar, é crucial o conhecimento do usuário a que o *website* se destina. Tomaél, Alcará e Silva (2008) sugerem os seguintes critérios para uma boa Arquitetura de Informação: mídias, acessibilidade, usabilidade, organização, navegação, rotulagem, busca, segurança e interoperabilidade.

Da mesma forma, o conhecimento das necessidades do usuário é importante para a avaliação dos aspectos intrínsecos do *website* em relação a seus conteúdos. Os critérios

¹⁷ Ver apêndice B.

para avaliação são: precisão, clareza, objetividade, consistência e relevância, atualização, integridade e alcance (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008).

A avaliação utilizada para determinar se as informações do *website* estão relacionadas “[...] às atividades desenvolvidas pelos usuários.” (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 22), são referentes ao indicador contextual, cujos critérios de análise são: conveniência, estabilidade, adequação e facilidade de manuseio.

Por último, o indicador de aspectos de compartilhamento, apontado pelas autoras como peça fundamental da Web 2.0, sendo os usuários também produtores de informação (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008). Os critérios de análise de compartilhamento são: arquitetura de participação, produtor e consumidor, folksonomia (*tagging*).

Selecionei os quatro indicadores em função dos objetivos desta dissertação, sendo organizados em formato de formulário, possibilitando posterior análise e comparação dos *websites* pesquisados, conforme modelo abaixo.

Quadro 3 – Indicadores para análise

INDICADORES	CRITÉRIOS
Arquitetura da Informação	Mídias adequadas com objetivos da biblioteca?
	Acessibilidade: disponibilidade: facilita o acesso ao usuário?
	Acessibilidade: interpretação: a informação é legível e compreensível?
	Acessibilidade: a página é ágil?
	Usabilidade: possui interface simples e objetiva?
	Usabilidade é possível a movimentação por meio de <i>links</i> e sistema de busca?
	Usabilidade: é possível retroceder página a página, estando o usuário ciente da sua posição dentro do portal?
	Usabilidade: estética e efetividade: há coerência entre texto, cores e plano de fundo?
	Usabilidade os menus são estruturados para facilitar a navegação e a localização de informações?
	Usabilidade: são utilizados <i>pop-up</i> , animação ou sons?
	Organização: as informações estão estruturadas em categorias adequadas?
	Navegação: há interatividade e comunicação com o sistema?
	Hipertextualidade: os <i>links</i> identificam para onde apontam?
	Hipertextualidade: os <i>links</i> internos e externos agregam valor à temática abordada, ampliando o texto?
	Hipertextualidade: os <i>links</i> são ativos (indicam qualidade e atualidade) ou são quebrados (indicam abandono e desatualização)?
Aspectos Intrínsecos	Hipermídiação: as imagens são estáticas?
	Hipermídiação: possui recursos de áudio?
	Hipermídiação: a fonte é agradável ao uso e/ou leitura?
	Hipermídiação: as imagens e áudios têm identificação?
	Facilidade de compreensão: o portal é claro e de fácil entendimento e interpretação?
	Atualização: há indicação de data da última atualização?
	Atualização: as informações são úteis?
Aspectos de Compartilhamento	Conveniência: há prontidão na disponibilidade das informações?
	Conveniência: as informações estão atualizadas e no momento adequado?
	Facilidade de manuseio: é de fácil utilização diante de necessidade específica?
	Facilidade de manuseio: a integração e combinação com outras informações são simples?
	Arquitetura de participação: há um mediador entre o usuário e os recursos e serviços disponíveis?
	Arquitetura de participação: os “espaços para interação são ampliados”?
	Arquitetura de participação: “os recursos disponíveis facilitam a participação”?
Arquitetura de participação: os recursos disponíveis “[...] contribuem agregando capacidades e	

	qualidade de conteúdo”?
	Arquitetura de participação: há a “associação por meio de <i>links</i> ”, de modo a incentivar que os usuários sejam também produtores, havendo “ <i>hiperlinks</i> para formar de fato, a inteligência coletiva”?
	Produtor e consumidor: o “usuário pode fazer uso da informação e contribuir no codesenvolvimento de ações e informações na rede”?
	Produtor e consumidor: há dificuldade de distinguir “entre produtor e consumidor da informação”?

Fonte: (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 3-28).

Este modelo foi utilizado por mim na análise que fiz dos *websites* das bibliotecas selecionadas. Na próxima etapa, com os adolescentes, foquei em dois critérios da arquitetura de informação: a acessibilidade e a usabilidade. Isto porque, as questões do quadro 5 são complexas para os jovens participantes do grupo focal. Da mesma forma, nenhum dos *websites* valorizou os aspectos de compartilhamento, fazendo-me optar por não levantar a questão com eles.

Nesta pesquisa meu foco foram os jovens, mais especificamente os adolescentes. No Apêndice A encontra-se o Quadro de Gerações que elaborei, visando uma melhor visualização do assunto e os autores que dele tratam. A Secretaria Nacional de Juventude considera *jovem* o indivíduo com idade entre 15 e 24 anos (BRASIL, 2013). Por outro lado, Tapscott (2010) considera *jovem*, indivíduo entre 11 e 31 anos de idade. Aqui acatei a opinião de Tapscott, uma vez que minha análise foi mais abrangente. Foi observado um grupo de alunos do Colégio Anglo Maringá, onde a pesquisadora presta consultoria.

A segunda etapa foi a organização e desenvolvimento de um grupo focal. Os grupos focais de acordo com Morgan e Krueger (1993) têm por finalidade compreender motivações, sentimentos, experiências, saberes, fazeres, entre muitos outros aspectos, através da interação entre os participantes. “O grupo focal ainda pode ser utilizado na geração de novas idéias, novos conceitos, serviços ou produtos. Nesse caso, os participantes são solicitados a dar opiniões sobre um produto ou serviço existente e a sugerir modificações para sua melhoria.” (DIAS, 2000, p. 143).

Tendo em vista a minha intenção de saber como os jovens percebem e usam os *websites* de bibliotecas públicas, o grupo focal se deu concomitantemente a análise, feita por eles, dos *websites* das bibliotecas selecionadas.

Outro fator importante para a escolha desta metodologia é o que Morgan e Krueger (1993) apontam como a lacuna entre profissionais e seu público-alvo.

A gap between professionals and the target group can be due to such factors as language, culture and region; furthermore the professionals involved may be decision makers, academics, and administrators for example. Many professional disciplines are facing crises because their language and logic are too different and removed from the people they are trying to serve. [...] Because the interactions in focus groups provide a clear view how others think and talk, they are a powerful means of exposing professionals to the reality of the customer, student or client. (MORGAN; KRUEGER, 1993, p. 16).¹⁸

Esta declaração destacou a importância de conhecer a linguagem e a nova forma de ver e de se relacionar com o mundo da geração polegar. Além disso, como tão bem explicam os autores, o grupo focal deixa transparente as diferenças entre estes jovens e os profissionais bibliotecários. Com isto, creio ter ferramentas para melhor subsidiar a mediatização nos *websites* pesquisados.

Considero importante relatar que, inicialmente, a pesquisa seria um grupo focal *online* e assíncrono, uma vez que a intenção da pesquisa de investigar a oralidade mediatizada e a mediatização. Com esta metodologia todos estariam *online* na mesma hora, a coordenação do grupo não seria em tempo real e ainda dispensaria a necessidade de utilização de um mesmo *software*, específico para conferências. Além disso, foi criado um perfil no *Facebook* denominado “Bibliotecas na *web*”, para que os jovens postassem sua opinião e debatessem entre si.

Entrei em contato com os jovens e, para minha surpresa e total decepção, apesar de terem aceitado participar, comprometendo-se comigo, eles não responderam minhas mensagens por celular, nem pelo *Facebook* e tão pouco por *e-mail*. Resumindo, eles não se mostraram cooperadores naturais e íntegros, como pregou Tapscott (2010). Este lamentável comportamento provocou a mudança na metodologia desta pesquisa.

¹⁸ Uma lacuna entre profissionais e o público alvo pode ser em decorrência de fatores como linguagem, cultura e região; além disso os profissionais envolvidos podem ser responsáveis por decisões, acadêmicos, e administradores, por exemplo. Muitas disciplinas profissionais estão enfrentando crises porque sua linguagem e lógica são muito diferentes e distantes das pessoas que eles estão tentando servir. [...] Porque as interações nos grupos focais proporcionam uma clara visão de como outros pensam e falam, eles [grupos focais] são poderosos meios de expor os profissionais a realidade do consumidor, estudante ou cliente. [Tradução nossa].

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DOS WEBSITES

No que concerne os *websites* das Bibliotecas Públicas estaduais desta pesquisa, fiz minha avaliação, baseada no quadro seis, de indicadores para análise, disponíveis no Apêndice B.

4.1.1 Biblioteca Pública do Paraná

Arquitetura da informação: O *website* da biblioteca é bem agradável, leve e prático. A informação é legível e compreensível. Os menus facilitam a navegação, a localização de informações e em alguns casos, aparecem seus desdobramentos. A interface é simples e objetiva. O leitor consegue retroceder página a página através de um *link*. O *website* é organizado, estruturando as informações em categorias apropriadas. Os *links* são ativos. Foram utilizadas as artes/logos dos projetos como *links*. No entanto, somente os *links* principais são hipertextuais¹⁹. É exequível a movimentação por meio dos *links* e sistema de busca por intermédio da abertura de novas janelas. O *website* não se utiliza de *pop-up*, animação ou sons. Em relação a hipermediação²⁰, não faz uso de áudios, vídeos, *podcasting*²¹ ou RSS, bem como as imagens utilizadas são estáticas e têm identificação. Por outro lado, as fontes são agradáveis ao uso e/ou leitura. Não há interatividade e a comunicação se dá por meio do menu, no item Contato.

Aspectos intrínsecos: O *website* é bem claro e de fácil entendimento e interpretação. Não há indicação de data da última atualização. As informações são úteis, são prontamente disponibilizadas e parecem atualizadas. É de fácil manuseio.

¹⁹ “Definido como um modo (método) de interagir com textos, e não só como ferramenta de processamento, o hipertexto induz associativamente e intuitivamente a interligação das informações. Centra-se no leitor que se movimenta pela textualidade por meio de saltos hipertextuais, com papel ativo, transformando-o em co-autor daquilo com o que interage.” (JORENTE, 2009, p. 158).

²⁰ “A hipermediação caracteriza-se basicamente pelo emprego de recursos de áudio e imagens cinéticas” (MIRANDA; SIMEÃO, 2006, não paginado).

²¹ “PodCast é uma palavra que vem do laço criado entre Ipod – aparelho produzido pela Apple que reproduz mp3 e Broadcast (transmissão), podendo defini-lo como sendo um programa de rádio personalizado gravado nas extensões mp3, ogg ou mp4, que são formatos digitais que permitem armazenar músicas e arquivos de áudio em um espaço relativamente pequeno, podendo ser armazenados no computador e/ou disponibilizados na Internet, vinculado a um arquivo de informação (feed) que permite que se assine os programas recebendo as informações sem precisar ir ao site do produtor.” (BARROS; MENTA, 2007, não paginado).

Aspectos de compartilhamento: As únicas formas de mediação entre o leitor e os recursos e serviços disponíveis são por telefone e por meio do *link* “Contato”. Não há espaço para interação, tão pouco o incentivo a participação dos leitores para que sejam também produtores. O leitor não tem espaço para cooperar no codesenvolvimento da rede.

O *website* não informa objetivos e missão da biblioteca. Não há *link* para a Associação de Amigos da Biblioteca Pública do Paraná. Tem *Facebook*.

Figura 3 – Website da Biblioteca Pública do Paraná



Fonte: Biblioteca Pública do Paraná.

4.1.2 Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Arquitetura da Informação: As mídias não são adequadas aos objetivos da biblioteca (do que se entende por objetivos de uma biblioteca pública, pois não há detalhamento de objetivos e missão). O *website* é prático, de fácil compreensão. A interface é simples e objetiva. É possível a movimentação por meio de *links*, porém não há Sistema de busca. Não é possível retroceder página a página, mas clicando no *link* “Inicial”, o leitor retorna à página anterior. Há coerência entre texto, cores e plano de fundo. Os menus não facilitam a navegação e a localização de informações, pois levam a textos. O menu “Auditoria” leva a um arquivo em PDF e “Serviços” apenas mostra uma lista. Não são utilizados *pop-ups*. As informações estão organizadas em categorias coerentes. No quesito

hipertextualidade, somente os *links* da galeria de imagens indicam para onde apontam. As imagens não são estáticas. No entanto, não faz uso de recurso de áudio. Os *links* são ativos. A fonte é agradável ao uso e leitura. Permite acessibilidade para deficientes visuais, possibilitando *download* do Dosvox.²²

Aspectos intrínsecos: O *website* é de fácil compreensão e possui interface agradável. Não há data da última atualização. As informações são úteis mas incompletas (exemplo: “Serviços”). Não há agilidade na disponibilização das informações, uma vez que os *links* abrem textos.

Aspectos de compartilhamento: As únicas formas de mediação entre o leitor e os recursos e serviços disponíveis são por telefone e por meio do *link* “Contato”. Não há espaço para interação, tão pouco o incentivo a participação dos leitores para que sejam também produtores. O leitor não tem espaço para cooperar no codesenvolvimento da rede.

A biblioteca tem *Facebook* e *Twitter* e também *newsletter*²³.

Figura 4 – Website da Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul



Fonte: Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

²² "O DOSVOX é um sistema para microcomputadores da linha PC que se comunica com o usuário através de síntese de voz, viabilizando, deste modo, o uso de computadores por deficientes visuais, que adquirem assim, um alto grau de independência no estudo e no trabalho." (UNIVERSIDADE..., 2002, não paginado).

²³ Boletim informativo.

4.1.3 Biblioteca de São Paulo

Arquitetura de Informação: As mídias são coerentes com os objetivos da biblioteca. Facilita o acesso ao usuário com *link* para aumentar o diminuir o tamanho da letra. A informação é legível e compreensível. O *website* é ágil e a interface é simples e objetiva, permitindo também a movimentação por meio de *links* e Sistema de busca. Não é possível retroceder página a página. Há coerência entre texto, cores e plano de fundo. Os menus são organizados para facilitar a navegação e a localização da informação. Não são empregados *pop-ups*. As informações estão organizadas em categorias adequadas. Quanto a hipertextualidade, os *links* são ativos, porém não identificam para onde apontam. As imagens são estáticas, salvo a da “capa”. No quesito hipermediação, possui recursos de áudio, a fonte é agradável ao uso e leitura (com *link* para mudar o tamanho da fonte) e imagens e áudios têm identificação.

Aspectos intrínsecos: O *website* é claro e de fácil compreensão e interpretação. Não há indicação de data da última atualização, mas as informações são úteis e aparentemente atualizadas. As informações são agilmente disponibilizadas. O manuseio é fácil. A integração e combinação com outras informações são simples.

Aspectos de compartilhamento: As únicas formas de mediação entre o leitor e os recursos e serviços disponíveis são por telefone e por meio do *link* “Contato”. Não há espaço para interação, tão pouco o incentivo a participação dos leitores para que sejam também produtores. O leitor não tem espaço para cooperar no codesenvolvimento da rede. A biblioteca tem *Facebook*, *Flickr*, *Twitter* e *RSS*²⁴.

²⁴ “O RSS funciona com linguagem XML (*Extensible Markup Language*) e é um formato mundialmente conhecido para o compartilhamento de conteúdo da *Internet*.” (SOUTO, 2010, p. 42).

Figura 5 – Website da Biblioteca Pública de São Paulo



Fonte: Biblioteca de São Paulo.

4.1.4 Biblioteca Pública de Minas Gerais

A biblioteca não possui *website* próprio. É um *folder* atrelado ao *website* da Secretaria de Cultura (www.cultura.mg.gov.br). As informações sobre a biblioteca podem ser encontradas dentro de “Serviços” (mostrando: exposições literárias itinerantes, Carro-biblioteca, Pesquisa ao Acervo, etc.), “Institucional” (notícias) e “Espaços Culturais” (informações arquitetônicas, número de títulos, acervo, programas e ações, horário de funcionamento, contatos e localização). Para acessar as informações existem dois caminhos dentro do *website*: pelo “Mapa do Sítio” ou em “Serviços” (orientação em pesquisas).

Figura 6 – Website da Biblioteca Pública de Minas Gerais



Fonte: Secretaria da Cultura de Minas Gerais.

4.2 RESULTADOS DO GRUPO FOCAL

O Grupo foi composto por sete alunos (2 meninos e 5 meninas) do Colégio Anglo Maringá, dos 7º e 8º anos do Ensino Fundamental. A mediação foi feita por mim e as falas e impressões foram anotadas por Sueli Bortolin. Faço um parêntese para comentar que, a despeito dos inúmeros benefícios do uso de mídias na pesquisa científica, são incontáveis as vezes que elas falham nas horas mais inconvenientes (como o telefone celular dar defeito na hora) e nos forçam a fazer uso da velha tecnologia (caneta e papel). Fecho parêntese.

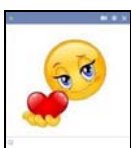
O encontro ocorreu no laboratório de informática do Colégio Anglo Maringá, no dia 3 de junho das 13 às 14 horas. O grupo mostrou-se colaborativo, ajudando a ligar os computadores e a conferir se estavam conectados à *internet*. A explicação do que ia ocorrer foi dada em linguagem descontraída e jovem. Eles riram quando eu contei que até há alguns anos a *internet* era discada.

Foram feitos os seguintes acordos: não rir da opinião dos outros, falar um de cada vez e sair dali amigos. Ao serem perguntados se eles se imaginavam vivendo sem celular, a resposta foi um sonoro não e algumas risadas. Cinco jovens acessam a *internet* mais

pelo celular, uma menina pelo *tablet* e outra pelo *desktop*. Contei que eles são chamados de Geração Polegar e eles entenderam rapidamente a que eu me referia. Riram. Questionados se já haviam acessado algum *website* de biblioteca eles riram e perguntaram para que serve. Eles não costumam ir à biblioteca por preguiça e gostariam de ter toda biblioteca no *website* (acesso irrestrito ao acervo). Expliquei rapidamente sobre direitos autorais.

Sobre a preferência entre ler livro impresso ou na *internet*, todos afirmaram que ainda preferem o impresso. Houve uma divisão entre eles quanto a experiência de ler livros na tela do computador – alguns leem em outros formatos (PDF, e-book) outros não. Segundo eles, o impresso é melhor porque há uma maior interação e a possibilidade de imaginar e no computador cansa muito os olhos. Um dos meninos disse que costuma ler no computador, apesar de concordar que o impresso é melhor.

Na verdade, houve uma confusão e percebi que alguns deles confundiram ler no computador com assistir ao vídeo.



“No filme a imagem está pronta e não deixa a gente imaginar.”



“É, não tem nada a ver.”



“Eu assisti o Crepúsculo e achei que o livro é melhor.”

Perguntei se eles precisassem de uma instrução, qual seria a preferência: ler o texto ou assistir o vídeo? Risada geral.



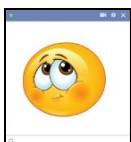
“Claro que o vídeo.”

Eles gostam de acessar o *Youtube*, Google e redes sociais. Navegam sem inibições. Tão pouco parecem necessitar de uma bússola. Navegam intuitivamente. Conhecem as ferramentas para se deslocarem no ciberespaço e não se incomodam de ensinar. Só não pode abusar. Nada de perguntar várias vezes a mesma coisa.

Não deram sinal de cansaço, irritação ou tédio. Penso que acharam divertido. Riram muito. Trocaram informações entre si, mostrando suas descobertas ou ensinando os mais inexperientes.

Início do acesso – Biblioteca Pública do Paraná:

Primeira vista:



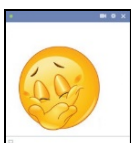
“Tem livros.”



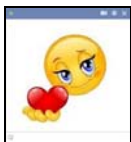
”Deveria ser colorido.”



“É formal.”



”Deveria mostrar mais imagens.”



“É colorido, mas não chama atenção.”

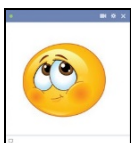


“9.000 pessoas que curtiram. Acho que deveria...”



“Sem graça.”

Mudariam:



“A aparência.”



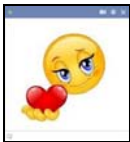
“Colocar mais imagens.”



“Deveria ter aba com indicações de textos.”



“Colocar livros infantojuvenis que a gente lê.”

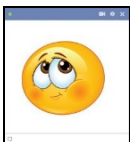


“Ex: O Pequeno Príncipe, Crepúsculo, A culpa é das estrelas...”



“Livros famosos entre adolescentes.”

Navegação:



“Pra quem não mexe na *internet* é mais difícil.”



“Colocaria sugestões de leitura.”



“Mudaria o *layout* do menu.” (Menu na horizontal com cor, como na Figura 9)



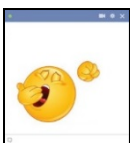
“Opção de Busca no *website*.”



“Criança pequena teria dificuldade.”



“Meu avô também teria, ele sempre pede minha ajuda.”

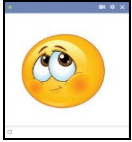


“Tem links.”

Pessoas com necessidades especiais (deficientes visuais, por exemplo):



“Não conseguiriam, pois não tem áudio livro.”



“Tem áudio livro sim.”



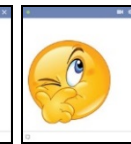
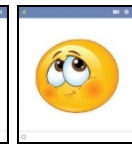
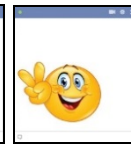
“Tem botão sensível de acessibilidade.”



“Deveriam ser ícones e não palavras.”



“Eu acho melhor palavras.”



“Seria legal” (ícones e não palavras).

Linguagem do texto no *website*:



“Cansativa.”



“A letra deveria ser maior.”



“Deveria resumir ou cortar o texto.”



“Tamanho do texto é grande.”



“Deveria chamar mais atenção com imagens.”



“Tem vídeos com entrevistas.”

Início do acesso – Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul



“Botão de acessibilidade de ícone. Legal!”



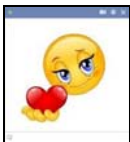
“O que é catálogo online?” (Respondi que é para pesquisar o acervo)



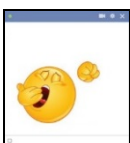
“Catálogo online seria o ultimo lugar que eu procuraria.”



“Tem ícone de imprimir. Imprime o livro?” (Respondi que é para imprimir aquela tela).



“Achei funcional, mas não é bonito.”



“Gostei do movimento.”



“Achei mais interessante do que o da Biblioteca do Paraná.”



“Mudaria a ferramenta de pesquisa.”



“Aparência é melhor, é mais colorido.”



“A gente clica em alguns botões e vem muito texto.”

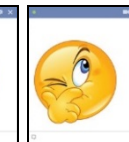
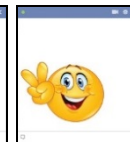


“Não tem vídeos, mas deveria ter.”



“Se um adolescente vier buscar algo vai desistir. É muito formal.”

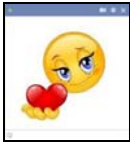
Início do acesso – Biblioteca de São Paulo



Que legal!



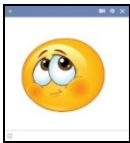
“Nossa este aqui é mais interessante que todos.”



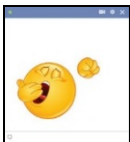
“Mais colorido.”



“Sem imagens repetitivas”



“Já tem no *site* o mapa de localização. Interessante!”



“Você faz toda a pesquisa no *site* mesmo.”



“Tem um mapa mundi no *site*!”



“Aumenta e diminui a letra.”



“Nesse, o cego e o idoso terão mais facilidade.”



“A linguagem não tá tão formal.”



“Pode mudar o idioma também!”



“Mais imagens e são legais.”



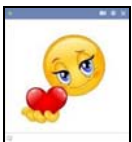
“Flecha para mudar a imagem (< ou >) deixa mais rápido.”



“Ficou legal para os jovens.”



“Tem vídeos de entrevistas, eventos e como a biblioteca funciona.”



“Deviam fazer um vídeo de uma resenha de livro. A pessoa fala com emoção.”

Início do acesso – Biblioteca Pública de Minas Gerais

Ficou mais difícil para acessar, pois foi preciso entrar pelo Mapa do Sítio da Secretaria de Cultura de Minas Gerais.

Observação: Eles não ficam parados, já vão entrando enquanto aguardam a pesquisadora.



“Muito formal.”



“Não chama a atenção do leitor” (expressão usada por ela).



“Cansativo!”



“Complicado! Uma pessoa que nunca usou não acha.”



“Sem acessibilidade. Só *link* para a letra.”

Perguntei: De zero a 5 qual a nota que vocês dariam para os *websites*?

Biblioteca de São Paulo: 5 (unânime)

Biblioteca de Minas Gerais: 0 (unânime)

Biblioteca do Rio Grande do Sul: 2, 3 e 4

Biblioteca do Paraná: 1, 2 e 3

5 O FIM DO COMEÇO

Chegar neste ponto não foi fácil. Encerrar esta pesquisa é, de um lado, penoso e inquietante porque há muito ainda para estudar sobre o assunto. Por outro lado, mergulhar nas águas caudalosas da academia, resistir à tentação de me deixar levar pela corrente e atracar no cais da minha escolha com confiança, junto a autores que me inspiram, me motivam e me convencem, foi, no mínimo, estimulante.

Buscar respostas para minhas dúvidas foi instigante. Descobri que pesquisar é uma contínua interação de *links* e hipertextos que, conforme Jorente (2009, p. 158), levam “[...] associativamente e intuitivamente a interligação das informações.” Submergir em conceitos que até então me pareciam óbvios foi um desafio. Me perguntei sobre o que vinha a ser informação e me deparei com diversas definições. Mas foi um poema (um poema na academia!) que melhor me esclareceu. Então, a mediação da informação apresentou-se como objeto da Ciência da Informação, e o modelo para isso visualizado foi: o sujeito em uma dada realidade, dá significado às mensagens, transformando-as em informação.

A mediação, protagonista na Ciência da Informação, estabelece diálogo com as mídias tornando o conceito de mediatização, consequência lógica da mediação no ciberespaço. As ferramentas utilizadas na mediatização são agora aplicadas pela recepção, não apenas pela produção como vinha acontecendo. Isto resultou na passagem dos sujeitos de receptores para interlocutores.

A oralidade me pregou uma peça e imiscuiu-se, não só nessa dissertação, mas em minha vida. Não posso mais calar, pois a mediatização ganhou novos contornos. Pois com as tecnologias midiáticas cheguei ao conceito de **oralidade midiaticizada**, aqui significando a voz revelada, manifestada e externada por meio das tecnologias midiáticas. Se, conforme Bortolin (2010), a oralidade é composta por aparelho fonador, linguagem e cultura, então, a oralidade midiaticizada ganha contornos ainda inexplorados. Esse é realmente, um grande desafio para os profissionais da mediação da informação. A voz, a fala, o silêncio, a respiração, a audição e a performance fazem parte do **movimento da oralidade**, conceito também construído aqui.

A questão por mim levantada de como a oralidade midiaticizada contribui para a mediatização da informação por meio dos *websites* de bibliotecas públicas, foi uma tentativa de entender e estabelecer um diálogo entre estes dispositivos de informação e cultura e seus jovens leitores, da geração polegar.

Bibliotecas públicas e geração polegar... Ou ambos passam a fazer sentido um para o outro, ou o banimento das bibliotecas como parte do futuro será certo. A tarefa não é fácil, pois esses dois elementos são díspares. Me vem à cabeça uma antiga série da televisão: Túnel do tempo (1966), “[...] produção de Irwin Allen e realizado com diretores convidados. A idéia foi baseada no livro Túnel do tempo, de Murray Leinster²⁵.” Bibliotecas públicas e a geração polegar vivem hoje em mundos paralelos. As bibliotecas devem fazer parte do novo mundo, caso contrário, farão parte de um mundo perdido que só será possível ser acessado com uma máquina de túnel do tempo.

Porém, não acredito em finais que não sejam felizes (desculpem meu eterno otimismo ou ingenuidade). A tecnologia, em especial o ciberespaço, não deve ser encarado como panaceia para as bibliotecas. Acredito que é a figura do mediador que faz e fará a diferença. No entanto, não posso relegar a coadjuvante algo que desempenha um papel tão significativo nos meios urbanos como a tecnologia. A *web 2.0* tem que fazer parte do cotidiano das bibliotecas. Não é possível, tão pouco não é recomendado, ficar à margem das inovações tecnológicas.

Convém, no entanto, conhecer melhor a geração polegar. Eles têm que estar entre as prioridades na agenda das BPs. Eles não são somente o futuro, mas também são o presente. Eles estão nos ensinando a lidar com as tecnologias. Há uma obstinação, por parte dos profissionais da informação, em “educar” esses jovens da mesma maneira com que foram educados. Isto não é possível. “Decifra-me ou devora-te!” A biblioteca pública tem que se reinventar, se reconstruir, caso queira sobreviver. Outra opção seria deixar-se devorar.

Pensar as bibliotecas públicas me levou a ler Eco, que me fez lembrar de duas obras de Borges, que muito me influenciaram na adolescência: “O livro de areia” e “A biblioteca de Babel”. De acordo com Eco (1994), Borges imagina a biblioteca como um espelho do Universo, e como tal, deve ser um universo à medida do homem e isso significa que “[...] à medida do homem quer também dizer alegre, com a possibilidade de se tomar um café, [...], uma biblioteca onde nos apeteça ir, e que se vá transformando gradualmente numa máquina de tempos livres [...]” (ECO, 1994, p. 44-45).

Dentre as dez maneiras de atualizar a biblioteca, sugeridas pela IFLA, metade se referem ao uso da *web* e das novas tecnologias para a melhoria dos serviços. Maness (2007, p. 44) destacou que junto com a *web 2.0* surgiu a biblioteca 2.0, definindo-a

²⁵ MARQUES, Nelson. A(s) máquina(s) do tempo: a ficção científica tem futuro?. **Cienc. Cult.**, São Paulo, v. 54, n. 2, Oct. 2002. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200031&lng=en&nrm=iso>. Acesso: 22 jun. 2014.

como “[...] a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*.” Essa biblioteca 2.0 é a expressão do mínimo esperado pela geração polegar.

A criação e/ou melhoria de *websites* é apenas o primeiro passo para a integração da biblioteca com a sua comunidade, abrindo espaço para o compartilhamento e a coprodução de informação dos seus leitores. O *website* deve oferecer uma rica experiência de hipermediação, acessibilidade, usabilidade e, muito importante, de compartilhamento. Pois, o *website* de uma BP é um dispositivo de mediatização.

Em resumo, bibliotecas e seus *websites* devem basear seus princípios e ações em participação dos leitores (inclusive por meio de *tags* no auxílio a indexação, por exemplo), discussões, troca de informações e de ideias, além da maximização do uso de multimídias.

O que foi observado na análise dos *websites*, tanto por mim, quanto pelo grupo focal foi:

- A Biblioteca Pública de Minas Gerais não possui um *website*, mas um *folder* dentro da página da Secretaria de Cultura de Minas Gerais. Este *folder*, a meu ver, presta um desserviço à BP, pois, por certo, o leitor fica frustrado e irritado. Não foi à toa que o grupo focal tenha sido unânime em dar a nota zero para ele. Portanto, as considerações abaixo não se referem a BP de Minas Gerais.
- Arquitetura da informação: De um modo geral, os *webs designs* são inexpressivos, apesar de serem agradáveis, leves e práticos. Eu considerei com o melhor *design* o *website* da BP do Paraná. Achei que os *links* dos projetos deram cor e vida à página. No entanto, o grupo focal foi unânime em preferir a página da BP de São Paulo, considerando a do Paraná a segunda pior. Nenhuma das bibliotecas se utiliza de *pop-ups*. A do Paraná não tem animação e som e as imagens são estáticas, o que os jovens acharam lastimável. No *website* do Rio Grande do Sul, as imagens não são estáticas. O de São Paulo tem sistema de busca dentro do *website* e possui recurso de áudio, o que foi do agrado do grupo focal. De um modo geral, os jovens preferem um *website* colorido, com bastante imagens e o mínimo de texto, fontes maiores, vídeos e áudios, movimento nas imagens, ferramentas que possibilitem a customização da visualização da página e menus na horizontal (como no da BP de São Paulo).

- Aspectos intrínsecos: De um modo geral, avaliei que os conteúdos estavam em conformidade com os objetivos de uma BP. No entanto, senti falta de *link* com objetivos e missão das BPs. Em nenhum deles consta a data da última atualização. Eles são claros e de fácil manuseio. Nos *websites* do Paraná e do Rio Grande do Sul têm muita incidência de *links* que levam a textos sem hipertextualidade. Isto não ocorre na BP de São Paulo, havendo disponibilização imediata das informações. Os jovens sugeriram informações, comentários e resenhas de “livros famosos entre adolescentes.” Chegaram a propor vídeos com resenhas de livros. Eles acham importante a possibilidade de motores de busca dentro do *website*. Um dos garotos sugeriu que os textos fossem resumidos ou cortados, pois, segundo outro garoto, o “tamanho do texto é grande”.
- Aspectos de compartilhamento: Este indicador considerado por Tomaél, Alcará e Silva (2008) como instrumento primordial da *web 2.0* e, acrescento, para a mediatização, está ausente de todos *websites* pesquisados.

A partir do que foi visto, sugiro que, antes de mais nada, as bibliotecas públicas procurem trazer os jovens para seus espaços. A tarefa não é fácil, como experimentei na prática. No entanto, eles deram uma dica: trabalhar com livros famosos entre eles. Existem várias comunidades de fãs de algumas “sagas” que podem ajudar na tarefa.

Em seguida, criar uma comissão de jovens, que opine, sugira e decida sobre as ações, projetos, metas e o *website* da BP. Se eles não forem protagonistas dessa história, eles não participarão de nada. Eles precisam ver que a opinião deles é levada em consideração e respeitada. Por fim, como tão bem disse Boekesteijn, em sua entrevista a Borneman, a coleção mais importante da De Bibliotheek DOK Delft são as pessoas e não os livros (BOEKESTEIJN; BORNEMAN, 2009, não paginado). É nisso que as BP devem focar.

Minha voz se cala aqui, porém meu silêncio não é absoluto. Sinto uma inquietude dentro de mim. É uma velha conhecida: a vontade de colocar em prática o que foi tecido página a página aqui. As teorias entrelaçadas por meio das linhas de cada autor e dos nós desta pesquisa, são o primeiro passo, o começo do que ainda está por vir. Alguém me disse que bibliotecários são “tarefeiros”. Talvez seja verdade. Sinto uma premente necessidade de colocar em prática o que foi urdido aqui. É o fim do começo.

REFERÊNCIAS

- AATVOS. **DOK Delft Library Concept Centre**. Donderen, NL, 2007. Disponível em: <<http://www.aatvos.com/project/dok-delft-library-concept-centre/>>. Acesso em: 17 jan. 2014.
- ABREU, Márcia. **Cultura letrada: literatura e leitura**. São Paulo: UNESP, 2006.
- AGOSTO, Denise E.; HUGHES-HASSELL, Sandra. Who are urban teens, and what does urban mean, anyway? In: AGOSTO, Denise E.; HUGHES-HASSELL, Sandra (Ed.). **Urban teens in the library: research and practice**. Chicago: American Library Association, 2010. p. 3–8.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. **Ensaios Apb**, São Paulo, n. 13, p.1-10, 1994.
- _____. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- _____. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Ed. UEL, 1997.
- _____. Espaços e equipamentos informacionais. In: BARBALHO, Célia Regina Simonetti et al. (Org.). **Espaços e ambientes para leitura e informação**. Manaus: FAPEAM, [2012].
- _____. **Informação (em versos)**. 2010. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=525>. Acesso em: 11 maio 2014.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq.bras.Ci.Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 10 maio 2012.
- _____. Mediação e apropriação da informação. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (EPIM). 1., 2014, Londrina. Informação verbal.
- ARANTES, Fernanda Mecking et al. O comportamento informacional nos canais informais de comunicação por meio da oralidade. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 37, p. 265-282, maio/ago., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n37p265/25339>>. Acesso em: 26 ago. 2013.
- ARIÈS, Philippe. **História social da criança e da família**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1981.
- BAQUIÃO, Rubens. Signo, significação e discurso. **Estudos Semióticos**, v. 7, n. 2, p. 52-62, nov. 2011. Disponível em: <http://www.fflch.usp.br/dl/semiotica/es/eSSe72/2011esse72_rcbaquiao.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2014.
- BARBOSA, Mariana. Brasil é o quarto país do mundo em nativos digitais. **Folha de São Paulo**, 22 out. 2013. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/10/1360208-brasil-e-quarto-pais-do-mundo-em-nativos-digitais.shtml>>. Acesso em: 06 jan. 2014.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1977.

BARROS, Gílian C.; MENTA, Ezequiel. Podcast: produções de áudio para educação de forma crítica, criativa e cidadã. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación, v. 9, n. 1, Não paginado, ene./abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000012621.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2014.

BARTHES, Roland. **Elementos de semiologia**. 14. ed. São Paulo: Cultrix, 2001.

_____. **O grão da voz: entrevistas – 1962-1980**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

BAUMWORCEL, Ana. Os espaços de silêncio em A Guerra dos Mundos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 21., Recife, 1998. **Anais...** Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/8d59200f736165f8fc96dec02b0838cb.PDF>>. Acesso em: 12 nov. 2013.

BAX, Marcello Peixoto. As bibliotecas na web e vice-versa. **Perspect.cienc.inf.**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 5-20, jan./jun. 1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/14/375>>. Acesso em: 20 maio 2012.

BECKER, Daniel. **O que é adolescência**. São Paulo: Brasiliense, 1985.

BERNIER, Anthony. Spacing out with young adults. In: AGOSTO, Denise E.; HUGHES-HASSELL, Sandra (Ed.). **Urban tens in the library**. Chicago: American Library Association, 2010. p.113-126.

BIBLIOFORAS. Maringá: Bibliotecas Municipais de Maringá, [1996].

BOEKESTEIJN, Erik; BORNEMAN, Mark. **DOK users**. Entrevista a Lark Birdsong. Delft, 2009. Disponível em: <<http://www.youtube.com/watch?v=uyS1n1rBJhQ>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

BORTOLIN, Sueli. **Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando**. 2010. 232 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2010. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin_s_do_mar.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2012.

BRAGA, José Luiz. Circuitos *versus* campos sociais. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JÚNIOR, Jeder; JACKS, Nilda (Orgs). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós 2012., 2012. p. 31-52.

BRASIL. Secretaria Nacional de Juventude. **Sobre a Secretaria**. Disponível em: <<http://www.juventude.gov.br/sobre-a-secretaria/view>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

CAMPBELL, Heidi; CAMPBELL, Heather. The evolution of values in Boomers, Xers and the Nintendo generation: perceptions shaping generational identity. In: ASSOCIATION FOR EXPERIENTIAL EDUCATION. **Seeds for change: International Conference Prossedings**, 32. Lake Geneva, WI, 1995. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=ED395923>>. Acesso em: 19 dez. 2013.

CAPURRO, Rafael. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000100012&script=sci_arttext>. Acesso em: 28 mar. 2014.

CARIBÉ, Yuri Jivago Amorim. **Comunicação boca a boca**: processos de transmissão e recepção. 102 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Semiótica), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4054>. Acesso em: 27 set. 2012.

CARVALHO, Mauro Schulz de. Pós-humano demasiado pós-humano. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., 2007, Santos. **Anais...** Santos: Unisantos, 2007. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/r1147-1.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

CARVALHO, Roberto Brito de; MATTOS, Fernando Augusto M. Análise mediacional: uma contribuição da Ciência da Informação para o mercado de capitais. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 133-145, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1258/1643>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

CASTRO, Paulo César. Jornalismo participativo e midiaticização da recepção: a domesticação dos leitores na seção “Eu-repórter” do Globo Online. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM JORNALISMO, 9., Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: SBPjor, 2011. Não paginado. Disponível em: <sbpjour.kamotini.kingshot.net/sbpjour/admjor/arquivos/9encontro/CC_05.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2012.

CASTRO SANTANDER, Alejandro. A ciberconvivência dos “screenagers”. **Meta: Avaliação**, Rio de Janeiro, v. 4, n.12, p. 314-322, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://metaavaliacao.cesgranrio.org.br/index.php/metaavaliacao/article/view/169>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

CAZUZA; NEVES, Ezequiel; LEONI. **Exagerado**. Rio de Janeiro: Som Livre, 1985. 1 disco sonoro.

CHARLOT, Bernard. **Da relação com o saber**: elementos para uma teoria. Porto Alegre: Artmed, 2000.

CHEVALIER, Jean; GHEERBRANT, Alain. **Dicionário de símbolos**: mitos, sonhos, costumes, gestos formas, figuras, cores, números. 8. ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1994.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

COELHO, Teixeira. **Dicionário crítico de política cultural**: cultura e imaginário. São Paulo: Iluminuras, 1997.

COUNCIL OF IFLA. **The Glasgow declaration on libraries, information services and intellectual freedom**. Glasgow, 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/publications/the->

glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>. Acesso em: 10 out. 2013.

COUPLAND, Douglas. **Generation X: tales for accelerated culture**. New York: St. Martin's Press, 1991.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRISTIANI, Álvaro. La generación Einstein. **Revista dos Antiguos Alumnos del IEEM**, abr. 2010. p. 57-61.

DE BIBLIOTHEEK DOK Delft. **About DOK**. Delft, [2007?]. Disponível em: <<http://www.dok.info/pagina/67553.aboutdok.html>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 141-158, 2000.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. O não-usuário de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., 1995, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG; UFMG, 1994. p. 697-718.

ECO, Umberto. **A biblioteca**. Lisboa, 1994. Disponível em: <http://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/umberto_eco_-_a_biblioteca.pdf>. Acesso em: 10 out. 2013.

FERREIRA, Fernanda Andrade Ramos. **A influência dos jogos eletrônicos e do gênero sobre o comportamento social dos jovens da geração Y**. [s.l.], 2010. Dissertação. (Mestrado em Gestão Empresarial), Fundação Getúlio Vargas). Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/6574>>. Acesso em: 5 out. 2013.

FERREIRO, Ramón. F. El reto de la educación del siglo XXI: la generación N. **Apertura**, v. 6, n. 5, nov. 2006, p. 72-85. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68800506>>. Acesso em: 01 nov. 2013.

FIGUEIREDO, Nice. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-67, jul./dez. 1983. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002923&dd1=8fb07>. Acesso em: 01 abr. 2014.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONSECA, Edson Nery da. A biblioteca. In: _____. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992. p. 61-71.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**. São Paulo: Autores Associados, 1986.

FREIRE FILHO, João; LEMOS, João Francisco. Imperativos de conduta juvenil no século XXI: a “geração digital” na mídia impressa brasileira. **Comunicação, Mídia e Consumo**, São Paulo, v. 5, n. 13, p. 11-25, jul. 2008.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **I Censo nacional das bibliotecas públicas municipais**. Brasília: MinC, 2010. Disponível em: <<http://www2.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

GALLATIN, Judith Estelle. **Adolescência e individualidade**: uma abordagem conceitual da psicologia da adolescência. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1978.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GROSSMAN, Eloisa. A adolescência através dos tempos. **Adolesc. Latinoam.**, Porto Alegre, v. 1, n. 2, p. 68-74, jul./set. 1998. Disponível em: <http://ral-adolesc.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-71301998000100003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 abr. 2014.

GUERRA nas estrelas. Roteiro e direção: George Lucas. Los Angeles: 20th Century Fox; Lucasfilm, 1977-2005.

HALL, Stuart. **A identidade cultural da pós-modernidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

HANSEN, João Paulo. Eu nos faltará sempre. In: BECKETT, Samuel. **O inominável**. São Paulo: Globo, 2012. p. [7]-25.

HENRIQUES, Sílvia Moreira de Oliveira. **O paradigma de relações entre o adolescente e as tecnologias**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção). Florianópolis: UFSC, 2003. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/86019/225208.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 set. 2013.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. CD-ROM.

JORENTE, Maria José Vicentini. **Tecnologias, mídias e hipertextualidade na transformação da informação em conhecimento interativo**. Marília, 2009. 244f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências. Marília, 2009. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/zecabral/tecnologias-mdias-criao-e-hipertextualidade-na-transformao-da-informao-em-conhecimento-interativo>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

JUNGBLUT, Airton Luiz. A heterogenia do mundo on-line: algumas reflexões sobre virtualização, comunicação mediada por computador e ciberespaço. **Horiz. Antropol.** v.10, n.21. Porto Alegre jan./jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832004000100005&lng=pt&nrm=isso>. Acesso em: 9 abril 2014.

IBGE. **Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal – 2011**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet2011/default.shtm>>. Acesso em: 02 jan. 2014.

IBGE. **Distribuição percentual da População por grandes grupos de idade Brasil - 2010** Disponível em: <<http://7a12.ibge.gov.br/vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/caracteristicas-da-populacao>>. Acesso em: 2 jan. 2014.

IBGE. **Perfil dos municípios brasileiros – 2012**. Disponível em:<ftp://ftp.ibge.gov.br/Perfil_Municipios/2012/pdf/tab025.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2014.

KATZ, William A. **Introduction to reference work**. New York: McGraw-Hill, 1997. v. 2.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (Orgs.). **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

KUPPERSCHMIDT, Betty R. Multigenerational employees: strategies for effective management. **The Health Care Manager**, v. 19, n. 1, p. 65-76, 2000.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 3. ed. São Paulo: Ed. 34, 2011a.

_____. **Inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 8. ed. São Paulo: Loyola, 2011b.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est., João Pessoa**, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MANIFESTO da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas 1994: [Portuguese version]. Disponível em: <<archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

MANIFESTO das Bibliotecas da Amazônia. In: ENCONTRO DE BIBLIOTECAS DA AMAZÔNIA, 1. **Anais...** Belém, 2004. Disponível em: <<http://snbp.bn.br/wp-content/arquivos/2013/09/Manifesto-das-bibliotecas-da-Amaz%C3%B4nia.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2013.

MANIFESTO de Caracas sobre bibliotecas públicas. In: REUNIÓN REGIONAL SOBRE EL ESTADO ACTUAL Y ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, 1985. **Anais...** Disponível em: <<http://snbp.bn.br/manifestos/manifesto-de-caracas-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 10 out. 2013.

MATTOS, Miriam de Cássia do Carmo Mascarenhas. Multiculturalismo em Ciência da Informação: percepções e ações dos profissionais da informação em bibliotecas escolares. 2011. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Departamento de Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2011. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/mattos_mccm_me_mar.pdf>. Acesso em: 19 maio 2012.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensão do homem**. 5.ed. São Paulo: Cultrix, 1978.

MEYERS, Elaine. Youth development and evaluation: lessons from “Public Libraries as Partners in Youth Development”. In: AGOSTO, Denise E.; HUGHES-HASSELL, Sandra (Ed.). **Urban teens in the library: research and practice**. Chicago: American Library Association, 2010. p. 129–142.

MILANESI, Luiz. **A casa da invenção**. São Paulo: Siciliano, 1994.

_____. **Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

_____. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira. Arquitetura e implementação de conteúdos através da tecnologia EVM.net no portal do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília (CID/UnB). In: FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE GUADALAJARA, 20., 2006, Guadalajara. **Anais eletrônicos...** Guadalajara, 2006. Não paginado. Disponível em:

<http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/Arquitetura_implementacao.pdf>. Acesso: 20 maio 2014.

MONTEIRO, Silvana Drumond. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **Data Grama Zero** – Revista de Ciência da Informação, v. 8, n. 3, Não paginado, jun. 2007.

_____. Semiótica peirciana e a questão da informação e do conhecimento. **Enc. Bibli: R. Eletr. Biblioteconomia, Ci. Inf., Florianópolis**, 2. n. esp., p. 43-57, 2. sem. 2006.

MORGAN, David L.; KRUEGER, Richard A. When to use focus groups and why. In: **Successful focus groups: advancing the state of the art**. Newsbury Park: Sage Publications, 1993, p. 3-19. Disponível em:

<<http://csde.washington.edu/~scurran/files/readings/590QM/Week%207/Frey%20&%20Morgan%20Articles.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2013.

MOURA, Adelina. **Geração móvel: um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a “Geração Polegar”**. Portugal: Universidade do Minho, Centro de Competência, 2009. Disponível em:

<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10056/1/Moura%20%282009%29%20Challenges.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2012.

ONG, Walter. **A oralidade e cultura escrita**. Campinas: Papyrus, 1998.

O'RELLY, Tim. What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. **O'Reilly: computer books, conferences e online publishing.**, sept. 2005. Disponível em: oreilly.com/Ipt/a/6228. Disponível em: 21 jan. 2014.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **As formas do silêncio**. 6. ed. Campinas: UNICAMP, 2011.

ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopes Ginez de. Estudos sobre o objeto da ciência da informação: da constituição de um grupo de pesquisa a um de seus resultados. **InCID: R. Ci. Inf. E Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 15-20, jan./jun. 2012. Disponível em: <revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/114>. Acesso em: 12 maio 2013.

PAIVA, Cláudio Cardoso de. Sob o signo de Hermes, o espírito mediador: midiatização, interação e comunicação compartilhada. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JÚNIOR, Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012.

PALFREY, John; GASSER, Urs. **Born digital**: understanding the first generation of digital natives. New York: Basic Books, 2008.

PAVANI, Niege. Informação e conhecimento. *Filogênese*, n. 2, p. 138-145, 2009. Disponível em: <www.marilia.unesp.br/filogenese>. Acesso: 03 abr. 2014.

PERAYA, Daniel. Mediação e mediatização: o campus virtual. Tradução de Rodrigo Munhoz. **Hermès**, 25, p. 153-166, 1999. Disponível em: <documents.irevues.inist.fr/handle/2042/14983>. Acesso em: 02 ago. 2013.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., Salvador. **Anais...** Salvador, 2007. p. 1-15. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2013.

PRADO, Marcos A. Rodrigues do. A ciência da informação na perspectiva do pós-humano. **Data Grama Zero**, v. 15, n. 2, Não paginado, abr. 2014. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr14/Art_02.htm>. Acesso em: 12 maio 2014.

PROPOSAL for The Copenhagen Declaration. In: Copenhagen Conference, 1999. **Something for everyone**: public libraries and the information society. Copenhagen, 1999. Disponível em: <<http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/Deklaration.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2013.

RHEINGOLD, Howard. **Smart mobs**: the next social revolution: transforming cultures and communities in the age of instant access. Cambridge (MA): Perseus Books, 2003.

ROBREDO, Jaime. Sobre arquitetura da informação. **Rev. Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, n. 2, p.115-137, jul./dez. 2008.

ROMANINI, Vinicius. Semiótica de Peirce: fragmentos esparsos. **Minute Semeiotic [blog]**, 2009.

ROSA, João Guimarães. **Grande sertão**: veredas. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1994. Disponível em: <<http://stoa.usp.br/carloshgn/files/1/20292/GrandeSertoVeredasGuimaresRosa.pdf>>. Acesso em: 26 dez. 2013.

SANTAELLA, Lúcia. Pós-humano, por quê? **Revista USP**, São Paulo, n. 74, p. 126-137, jun./ago. 2007. Disponível em: <<http://www.usp.br/revistausp/74/09-luciasantaella.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

_____; NÖTH, Winfried. **Comunicação e semiótica**. São Paulo: Hacker Ed., 2004.

SANTOS, Marisilvia dos; SCARABOTTO, Suelen do Carmo dos Anjos; MATOS, Elizete Moreira. Imigrantes e nativos digitais: um dilema ou desafio na educação? In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (EDUCERE), 10., 2011, Curitiba. **Anais eletrônicos...**

Curitiba: PUCPR, 2011. p. [15840]-15851. Disponível em: <http://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/5409_3781.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2013.

SCHOEN-FERREIRA, Teresa Helena; AZNAR-FARIAS, Maria; SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. Adolescência através dos séculos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. 2, p. 227-234, abr./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26n2/a04v26n2.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

SEGL, Marcos Júlio. Em busca de paisagens sonoras: polioralidade, a voz midiática. In: SOPCOM, 3., LUSOCOM, 6., IBÉRICO, 2., 2005, Lisboa. **Actas...** Disponível em: <http://bocc.unisinos.br/_esp/autor.php?codautor=1239>. Acesso em: 08 ago. 2013.

SEGURA, Enrique Rodríguez; GARCÍA, Miguel Angel Peláez. La convivencia de diferentes generaciones em la empresa: compatibilización y liderazgo integral. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL ENGINEERING AND INDUSTRIAL MANAGEMENT, 4.; CONGRESSO DE INGENIERÍA DE ORGANIZACIÓN, 14., Donostia-San Sebastián, 2010. **Anais...** Donostia-San Sebastián, 2010. p. 160-170.

SERRA, E. Adolescência: perspectiva evolutiva. In: CONGRESO INFAD, 7., 1997, Oviedo. **Adolescencia: anais**. Oviedo, Asociación de Psicología evolutiva y educativa de la infância adolescência, mayores y discapacidad, 1997. p. 29-35.

SHAFFER, Carolyn R.; ANUNDTSEN, Kristin; PECK, M. Scott. **Creating community anywhere**. La Vergne: Lightning Source, 2005.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marili Isensee. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, sem paginação, abr. 2011. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr11/Art_04.htm>. Acesso em: 05 abr. 2012.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Disponível em: <<http://snbp.bn.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

STRAIOTO, Fabiana. **A arquitetura da informação para a World Wide Web: um estudo exploratório**. Marília, 2002. 125f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências. Marília, 2002.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TOLBIZE, Anick. **Generational differences in the workplace**. Minnesota: Research and training center on community living, aug. 2008. Disponível em: <http://rtc.umn.edu/docs/2_18_Gen_diff_workplace.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2013.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth. Fontes de informação na internet: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008. p. 3-28.

UNICEF. **O direito de ser adolescente:** oportunidade para reduzir vulnerabilidades e superar desigualdades. Brasília: UNICEF, 2011. Disponível em: <http://www.unicef.org/brazil/pt/resources_22246.htm>. Acesso em: 22 out. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Núcleo de Computação Eletrônica. **Projeto Dosvox.** Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>>. Acesso em: 17 jun. 2014.

VALENTE, Heloísa de Araújo Duarte. **Os cantos da voz:** entre o ruído e o silêncio. São Paulo: Annablume, 1999.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação.** São Paulo: Paulus, 2006.

ZUMTHOR, Paul. **Escritura e nomadismo:** entrevistas e ensaios. Cotia: Atêlie Editorial, 2005.

_____. **Introdução à poesia oral.** Rio de Janeiro: Ed. UFMG, 2010.

_____. **A letra e a voz:** a “literatura” medieval. São Paulo: Schwarcz, 2001.

_____. **Performance, recepção, leitura.** São Paulo: Cosac Naify, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Quadro de gerações

AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
TOLBIZE (2008)	Tradicional; Veteranos, Os silenciosos, Geração Silenciosa; Os maduros; A Maior geração	-1945	Grande depressão e Guerras Mundiais		Conservadores; disciplinados, senso de obrigação; valor da palavra dada; formais; gostam da ordem social; trabalhadores leais; buscam avanços tecnológicos; ineptos em lidar com ambiguidade e mudanças; desconfortáveis com conflito e reticentes quando discordam.
SEGURA; GARCÍA (2010)	Tradicionais/ Veteranos	-1950			Práticos, dedicados e leais; recompensa do trabalho: salário
TOLBIZE (2008)	Baby Boom	1943-1965; 1946-1964	Explosão demográfica; guerra do Vietnam, Manifestações sobre Direitos civis; assassinatos de Kennedy e Luther King; Watergate; revolução sexual; protestos contra o poder; "não confie em ninguém acima de 30"; liberdade dos anos 60		<i>Workaholics</i> ; são orientados mais pelo processo do que pelo resultado; otimistas; liberais; esquivam-se de conflitos; valorizam a saúde, o bem estar, o crescimento pessoal e gratificação pessoal; emprego seguro; senso de direito; bons em relacionamentos; relutantes em ir contra colegas e julgar os outros que não veem as coisas do modo deles; adoram mudanças; lutarão por uma causa mesmo não gostando de problemas; são a "mostre-me" geração.
CRISTIANI (2010)	Baby Boom	1945-1955	Reconstrução de pós guerra		Muitos ideais; ardentes; outro futuro; busca da personalidade; independência dos pais e da autoridade; querem sair da família

TAPSCOTT (2010)	Baby Boom	1946- 1964	Forte economia pós- guerra, famílias confiantes, muitos filhos. Esperança, otimismo, paz e prosperidade.	Ascensão da televisão, onipresença da “telinha”.	
--------------------	-----------	---------------	--	---	--

AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
FERREIRO (2006)	Baby Boomer	1946- 1964	Pós Segunda Guerra, explosão demográfica, mudanças econômicas, políticas e sociais	Televisão, tecnologia mais poderosa	
FERREIRA (2010)	Baby Boomers	1946- 1964	Pós Segunda Guerra; testemunhas da “falta de caráter de líderes políticos, religiosos e corporações”; pais com sobrevivida muito maior.		Independentes; busca do sucesso profissional e pessoal; <i>workaholics</i> ;
CAMPBELL, H & CAMPBELL, H (1995)	Baby Boomers (conhecida tbém como Geração Pepsi, Rock, Amor, Agora e “Me”	1943- 1960			Frases: “Faça amor não faça guerra”/ “Se te faz bem, faça-o”
SEGURA; GARCÍA (2010)	Baby Boom	1951- 1964			Otimista e idealista. No trabalho: focados, desafiantes, automotivados, competitivos. Recompensa do trabalho: esperam gratificação anual
CRISTIANI (2010)	X	1960- 1985	Depressão econômica		Negatividade; vazio ideológico; relativistas; nenhum futuro; a personalidade é um conceito; identidade equivale a pertencer a um grupo; família sem raízes.

TAPSCOTT (2010)	X (Baby Bust ou Geração de Retração da Natalidade)	1965- 1976	Queda da natalidade.		Comunicadores agressivos, centrados na mídia. “[...] a Geração X considera o rádio, a tevê, o cinema e a internet como mídias não especializadas, disponíveis para que todos acumulem informações e apresentem seu ponto de vista.”
AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
TOLBIZE (2008)	X; Baby Bust	1963/68- 1979-82	Período de insegurança financeira, familiar e social; mercado de trabalho estagnado; enxugamento corporativo; limitação salarial; cresceram em lares em que ambos os pais trabalhavam fora ou com chefe de família solteiro em razão do alto índice de divórcios; AIDS	Influenciados pela MTV; computadores e vídeo games	Aspiram por um equilíbrio entre trabalho e vida; mais independentes; autoconfiantes; valorizam a educação continuada e desenvolvimento de novas habilidades; têm fortes habilidades técnicas; focados em resultados; questionam a figura da autoridade e não são intimidados por ela. Dinheiro não é sua motivação, mas a falta de dinheiro deixa-os sem motivação; gostam de receber <i>feedback</i> ; são adaptáveis a mudanças; preferem horários flexíveis; toleraram o trabalho desde que seja divertido; são empreendedores; pragmáticos, criativos e individualistas.
COUPLAND (1991) criador do termo	X	1961-1981			Comportamento diferente aos cânones estabelecidos socialmente pelos Baby Boomers.
CAMPBELL, H & CAMPBELL, H (1995)	X (tbém 13 ^a Geração e Baby Busters)	1961-1981			Frase: “Vamos apenas esperar que acidentalmente construimos Deus” (Coupland. Shampoo Planet)

FERREIRA (2010)	X	1965-1981	Mudanças sociais; mulheres no mercado de trabalho; controle da natalidade; fragilidade econômica; desemprego. “[...] é considerada a primeira [geração] a possuir mães que tiveram que criar seus filhos sozinhas devido ao alto grau de divórcios”.	<i>Shoppings centers</i> , cartão de crédito, alto impacto das propagandas na tevê	“O 'ter' tornou-se mais importante que o 'ser'.”
AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
SEGURA; GARCÍA (2010)	X	1965-1983			Céticos e independentes. No trabalho: equilibrados, individualistas, confiam em si mesmos; definidos pela tecnologia e a desfrutam; desejam distrair-se com o trabalho. Recompensa no trabalho: liberdade de ação.
CAMPBELL, H & CAMPBELL, H (1995)	Nintendo (Milênio)	1982-2002		A primeira geração creche; a primeira geração verdadeiramente multicultural; a primeira geração a crescer na bolha eletrônica, ambiente definido por computadores e novas formas de televisão; a primeira geração pós-revolução sexual; a primeira geração para a qual a natureza é mais abstrata do que a realidade; a primeira geração a crescer em novos tipos de cidades dispersas, não são bem urbanos, rurais ou suburbanos. (Louv, 1990)	Frase: "Nascido com uma licença vitalícia para a superestrada da informação."

TAPSCOTT (2010)	Y, Internet, do Milênio	1977 a jan. 1997	Ascensão do computador, da internet e de outras tecnologias digitais. Transição do HTML para o XML, para a colaboração, criação de conteúdo, comunidades virtuais.
--------------------	----------------------------	---------------------	--

AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
TOLBIZE (2008)	Y (Milênio, Nexters; Geração www; Geração digital, Geração E, Eco Boomers; N-Gens; Net Geração) Eles se autodenominam: Geração Família não-nuclear; Gração Nada-é-sagrado; Wannabees; Geração Feel-Good; Cyberkids; Geração Faça-ou-Morra; Geração Pesquisando-por-uma-Identidade	1978-2002; 1980-1999; 1978-1995; 1980-2002; 1978-1988	Moldados pelos excessos dos pais	Computadores; dramáticos avanços tecnológicos	Confortáveis com a tecnologia; muitas características semelhantes aos X; valorizam o trabalho em grupo e ações coletivas; gostam da diversidade; otimistas; adaptáveis a mudanças; buscam flexibilidade; são independentes, desejam uma vida mais equilibrada; são multitarefas; é a geração com a melhor educação; exigentes e a mais confiante geração.
FERREIRO (2006)	Net (tbém DIG, TIC, Milênio, Nintendo)	A partir anos 80	Globalização, processos de democratização, intensos movimentos migratórios, diversidade cultural		Frase: "Com o computador e a internet tudo, sem eles praticamente nada". Tecnológicos, percebem que com as TICs é possível a satisfação de suas necessidades de entretenimento, comunicação, informação e de formação. Possuem imensa capacidade de adaptação em toda atividade que implica o uso das TICs (computadores e internet). Enorme apetite pelo novo. São consumistas; se mostram abertos a mudanças (não só tecnológicas), mas a novos comportamentos e relações sociais. Nível de decodificação visual ou iconográfica maior que das gerações anteriores. Querem aprender por meios não tradicionais e com as tecnologias. São multitarefas.

FERREIRA (2010)	Y	1982-2000	Divórcios entre os pais, pais desempregados	Internet e jogos eletrônicos.	“Independentes, auto-suficientes, honestos, empreendedores e seguros em relação ao que sabem e ao que querem.”
--------------------	---	-----------	---	-------------------------------	--

AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
PALFREY; GASSER (2008)	Nativos digitais	Após 1980			Habilidosos com as tecnologias digitais; relacionam-se através das novas mídias, <i>blogs</i> , redes sociais
FERREIRA (2010)	Y	1982- 2000	Divórcios entre os pais, pais desempregados	Internet e jogos eletrônicos.	“Independentes, auto-suficientes, honestos, empreendedores e seguros em relação ao que sabem e ao que querem.”
SEGURA; GARCÍA (2010)	Y, Milenarista	1984- 1990			Realistas. No trabalho: decididos, otimistas, pragmáticos, criativos, seguros de si mesmos, responsáveis, tecnológicos. Recompensa no trabalho: orientados a resultados e requerem retroalimentação.
CRISTIANI (2010)	Einstein	1988 até hoje	Crescimento, estruturação e prosperidade		Ideais tradicionais, otimismo, sérios, sinceridade consigo; mesmo; desejo de família; bom futuro.
TAPSCOTT (2010)	Z, Next	Jan. de 1998 até hoje			
SEGURA; GARCÍA (2010)	Z, Pós- Milenaristas; Geração Eu	-1991			
RHEINGOLD (2002)	Geração polegar (o autor cunhou esta expressão, assim tradyizada/adaptada de <i>thumb tribes</i>)			Tecnologia digital, <i>smartphones</i> ; redes sociais; tecnologias sensíveis (<i>chips</i> que podem sentir, receber, armazenar e transmitir informações); <i>tablets</i>	Pessoas que são capazes de agir em conjunto, mesmo sem se conhecerem; cooperam entre si, de forma nunca vista antes, por conta de seus dispositivos móveis

AUTOR	GERAÇÃO	PERÍODO	MOMENTO HISTÓRICO	TECNOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
MOURA (2009)	Geração polegar			SMS; MMS; <i>Bluetooth</i> ; <i>Smartphones</i> ; Youtube; redes sociais (Hi5, Myspace, Second Life)	Usam mais o polegar do que o indicador; preferem ficar em casa com seus dispositivos móveis do que sair; falam entre si através dos <i>smartphones</i> (SMS). Com as tecnologias disponíveis em suas vidas, esta geração atua, pensa e aprende de forma diferente

APÊNDICE B

Formulários de indicadores para análise

Indicadores para análise Biblioteca Pública do Paraná

INDICADORES	CRITÉRIOS	PARANÁ
Arquitetura da Informação	1) Mídias adequadas com objetivos da biblioteca?	Não tem vídeos ou <i>podcasting</i> ou RSS
	2) Acessibilidade: disponibilidade: facilita o acesso ao usuário?	Sim, é prático
	3) Acessibilidade: interpretação: a informação é legível e compreensível?	Sim
	4) Acessibilidade: a página é ágil?	Não muito. Ao clicar em um ícone, abre nova aba.
	5) Usabilidade: possui interface simples e objetiva?	Sim
	6) Usabilidade é possível a movimentação por meio de <i>links</i> e sistema de busca?	Os links funcionam abrindo nova aba, assim como a busca
	7) Usabilidade: é possível retroceder página a página, estando o usuário ciente da sua posição dentro do portal?	Sim, há um link que volta
	8) Usabilidade: estética e efetividade: há coerência entre texto, cores e plano de fundo?	Sim, a página é bem agradável
	9) Usabilidade os menus são estruturados para facilitar a navegação e a localização de informações?	Sim e em alguns aparecem os desdobramentos (slide 2)
	10) Usabilidade: são utilizados <i>pop-up</i> , animação ou sons?	Não
	11) Organização: as informações estão estruturadas em categorias adequadas?	Sim
	12) Navegação: há interatividade e comunicação com o sistema?	Não há interatividade e a comunicação se dá por meio do menu, item: Contato (slides 5 a 7)
	13) Hipertextualidade: os <i>links</i> identificam para onde apontam?	Somente os principais
	14) Hipertextualidade: os <i>links</i> internos e externos agregam valor à temática abordada, ampliando o texto?	Os links dos projetos são a própria "arte"/logo dos projetos – bem bacanas
	15) Hipertextualidade: os <i>links</i> são ativos (indicam qualidade e atualidade) ou são quebrados (indicam abandono e desatualização)?	São ativos
	16) Hipermediação: as imagens são estáticas?	São
	17) Hipermediação: possui recursos de áudio?	Não
	18) Hipermediação: a fonte é agradável ao uso e/ou leitura?	Sim

	19) Hipermediação: as imagens e áudios têm identificação?	Tem
Aspectos Intrínsecos	20) Facilidade de compreensão: o portal é claro e de fácil entendimento e interpretação?	Bastante
	21) Atualização: há indicação de data da última atualização?	Não
	22) Atualização: as informações são úteis?	São
	23) Conveniência: há prontidão na disponibilidade das informações?	Sim
	24) Conveniência: as informações estão atualizadas e no momento adequado?	Sim
	25) Facilidade de manuseio: é de fácil utilização diante de necessidade específica?	Sim
	26) Facilidade de manuseio: a integração e combinação com outras informações são simples?	-
Aspectos de Compartilhamento	27) Arquitetura de participação: há um mediador entre o usuário e os recursos e serviços disponíveis?	Não há – apenas contato
	28) Arquitetura de participação: os “espaços para interação são ampliados”?	Não há
	29) Arquitetura de participação: “os recursos disponíveis facilitam a participação”?	Não
	30) Arquitetura de participação: os recursos disponíveis “[...] contribuem agregando capacidades e qualidade de conteúdo”?	Não
	31) Arquitetura de participação: há a “associação por meio de <i>links</i> ”, de modo a incentivar que os usuários sejam também produtores, havendo “ <i>hyperlinks</i> para formar de fato, a inteligência coletiva”?	Não
	32) Produtor e consumidor: o “usuário pode fazer uso da informação e contribuir no desenvolvimento de ações e informações na rede”?	Não
	33) Produtor e consumidor: há dificuldade de distinguir “entre produtor e consumidor da informação”?	Não
Observações	O <i>site</i> não informa objetivos e missão da biblioteca. Não há link para a Associação de Amigos da BPP. Tem Facebook	

Indicadores para análise da Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul.

INDICADORES	CRITÉRIOS	RIO GRANDE DO SUL
Arquitetura da	1) Mídias adequadas com objetivos da biblioteca?	Não

Informação	2) Acessibilidade: disponibilidade: facilita o acesso ao usuário?	Sim
	3) Acessibilidade: interpretação: a informação é legível e compreensível?	Sim
	4) Acessibilidade: a página é ágil?	Sim
	5) Usabilidade: possui interface simples e objetiva?	Sim
	6) Usabilidade é possível a movimentação por meio de <i>links</i> e sistema de busca?	Só por links
	7) Usabilidade: é possível retroceder página a página, estando o usuário ciente da sua posição dentro do portal?	Somente clicando no link "Inicial" (remete p/ página anterior)
	8) Usabilidade: estética e efetividade: há coerência entre texto, cores e plano de fundo?	Mais ou menos
	9) Usabilidade os menus são estruturados para facilitar a navegação e a localização de informações?	Não. Os links levam a textos. O "Auditoria" leva a um arquivo em PDF e "Serviços" mostra uma lista
	10) Usabilidade: são utilizados <i>pop-up</i> , animação ou sons?	Não
	11) Organização: as informações estão estruturadas em categorias adequadas?	Faltam objetivos, missão. Mas o Sistema de Bib Púb do Estado aparece
	12) Navegação: há interatividade e comunicação com o sistema?	Só por meio de contato (e-mail e fone) slides 14/15
	13) Hipertextualidade: os <i>links</i> identificam para onde apontam?	Somente na galeria de imagens
	14) Hipertextualidade: os <i>links</i> internos e externos agregam valor à temática abordada, ampliando o texto?	Não
	15) Hipertextualidade: os <i>links</i> são ativos (indicam qualidade e atualidade) ou são quebrados (indicam abandono e desatualização)?	Ativos
	16) Hipermediação: as imagens são estáticas?	Não, têm movimento
	17) Hipermediação: possui recursos de áudio?	Não
	18) Hipermediação: a fonte é agradável ao uso e/ou leitura?	Sim
	19) Hipermediação: as imagens e áudios têm identificação?	Sim
	Aspectos Intrínsecos	20) Facilidade de compreensão: o portal é claro e de fácil entendimento e interpretação?
21) Atualização: há indicação de data da última atualização?		Não
22) Atualização: as informações são úteis?		São, mas incompletos ex. "Serviços" (slide 16)

	23) Conveniência: há prontidão na disponibilidade das informações?	Não, porque os textos abrem textos
	24) Conveniência: as informações estão atualizadas e no momento adequado?	Não há informação
	25) Facilidade de manuseio: é de fácil utilização diante de necessidade específica?	É fácil, mas fica a desejar
	26) Facilidade de manuseio: a integração e combinação com outras informações são simples?	Não
Aspectos de Compartilhamento	27) Arquitetura de participação: há um mediador entre o usuário e os recursos e serviços disponíveis?	Não, só pelos contatos
	28) Arquitetura de participação: os "espaços para interação são ampliados"?	Não
	29) Arquitetura de participação: "os recursos disponíveis facilitam a participação"?	Não
	30) Arquitetura de participação: os recursos disponíveis "[...] contribuem agregando capacidades e qualidade de conteúdo"?	Não
	31) Arquitetura de participação: há a "associação por meio de <i>links</i> ", de modo a incentivar que os usuários sejam também produtores, havendo " <i>hiperlinks</i> para formar de fato, a inteligência coletiva"?	Não
	32) Produtor e consumidor: o "usuário pode fazer uso da informação e contribuir no desenvolvimento de ações e informações na rede"?	Não
	33) Produtor e consumidor: há dificuldade de distinguir "entre produtor e consumidor da informação"?	Não
Observações	Tem Facebook e Twitter. Permite acessibilidade para deficientes visuais, permitindo baixar o Dosvox. Tem newsletter.	

Indicadores para análise Biblioteca de São Paulo

INDICADORES	CRITÉRIOS	SÃO PAULO
Arquitetura da Informação	1) Mídias adequadas com objetivos da biblioteca?	Sim
	2) Acessibilidade: disponibilidade: facilita o acesso ao usuário?	Sim, mas apenas aumentando a letra
	3) Acessibilidade: interpretação: a informação é legível e compreensível?	Sim
	4) Acessibilidade: a página é ágil?	Sim
	5) Usabilidade: possui interface simples e objetiva?	Sim

	6) Usabilidade é possível a movimentação por meio de <i>links</i> e sistema de busca?	Sim
	7) Usabilidade: é possível retroceder página a página, estando o usuário ciente da sua posição dentro do portal?	Não
	8) Usabilidade: estética e efetividade: há coerência entre texto, cores e plano de fundo?	Sim
	9) Usabilidade os menus são estruturados para facilitar a navegação e a localização de informações?	Sim
	10) Usabilidade: são utilizados <i>pop-up</i> , animação ou sons?	Não
	11) Organização: as informações estão estruturadas em categorias adequadas?	Sim, mas não aparece a missão da biblioteca.
	12) Navegação: há interatividade e comunicação com o sistema?	Somente comunicação
	13) Hipertextualidade: os <i>links</i> identificam para onde apontam?	Não
	14) Hipertextualidade: os <i>links</i> internos e externos agregam valor à temática abordada, ampliando o texto?	Não
	15) Hipertextualidade: os <i>links</i> são ativos (indicam qualidade e atualidade) ou são quebrados (indicam abandono e desatualização)?	Ativos
	16) Hipermediação: as imagens são estáticas?	Movimento na “capa”
	17) Hipermediação: possui recursos de áudio?	Sim
	18) Hipermediação: a fonte é agradável ao uso e/ou leitura?	Sim
	19) Hipermediação: as imagens e áudios têm identificação?	Sim
Aspectos Intrínsecos	20) Facilidade de compreensão: o portal é claro e de fácil entendimento e interpretação?	Sim
	21) Atualização: há indicação de data da última atualização?	Não
	22) Atualização: as informações são úteis?	São
	23) Conveniência: há prontidão na disponibilidade das informações?	Sim
	24) Conveniência: as informações estão atualizadas e no momento adequado?	Sim
	25) Facilidade de manuseio: é de fácil utilização diante de necessidade específica?	Sim
	26) Facilidade de manuseio: a integração e combinação com outras informações são simples?	Sim

Aspectos de Compartilhamento	27) Arquitetura de participação: há um mediador entre o usuário e os recursos e serviços disponíveis?	Sim
	28) Arquitetura de participação: os “espaços para interação são ampliados”?	Não
	29) Arquitetura de participação: “os recursos disponíveis facilitam a participação”?	Mais ou menos
	30) Arquitetura de participação: os recursos disponíveis “[...] contribuem agregando capacidades e qualidade de conteúdo”?	Sim
	31) Arquitetura de participação: há a “associação por meio de <i>links</i> ”, de modo a incentivar que os usuários sejam também produtores, havendo “ <i>hyperlinks</i> para formar de fato, a inteligência coletiva”?	Não
	32) Produtor e consumidor: o “usuário pode fazer uso da informação e contribuir no codesevolvimento de ações e informações na rede”?	Não
	33) Produtor e consumidor: há dificuldade de distinguir “entre produtor e consumidor da informação”?	Não
Observações	Tem Facebook.	

Indicadores para análise da Biblioteca Pública de Minas Gerais

INDICADORES	CRITÉRIOS	MINAS GERAIS
Arquitetura da Informação	1) Mídias adequadas com objetivos da biblioteca?	---
	2) Acessibilidade: disponibilidade: facilita o acesso ao usuário?	---
	3) Acessibilidade: interpretação: a informação é legível e compreensível?	---
	4) Acessibilidade: a página é ágil?	---
	5) Usabilidade: possui interface simples e objetiva?	---
	6) Usabilidade é possível a movimentação por meio de <i>links</i> e sistema de busca?	---
	7) Usabilidade: é possível retroceder página a página, estando o usuário ciente da sua posição dentro do portal?	---
	8) Usabilidade: estética e efetividade: há coerência entre texto, cores e plano de fundo?	---
	9) Usabilidade os menus são estruturados para facilitar a navegação e a localização de informações?	---

	10) Usabilidade: são utilizados <i>pop-up</i> , animação ou sons?	---
	11) Organização: as informações estão estruturadas em categorias adequadas?	---
	12) Navegação: há interatividade e comunicação com o sistema?	---
	13) Hipertextualidade: os <i>links</i> identificam para onde apontam?	---
	14) Hipertextualidade: os <i>links</i> internos e externos agregam valor à temática abordada, ampliando o texto?	---
	15) Hipertextualidade: os <i>links</i> são ativos (indicam qualidade e atualidade) ou são quebrados (indicam abandono e desatualização)?	---
	16) Hipermediação: as imagens são estáticas?	---
	17) Hipermediação: possui recursos de áudio?	---
	18) Hipermediação: a fonte é agradável ao uso e/ou leitura?	---
	19) Hipermediação: as imagens e áudios têm identificação?	---
Aspectos Intrínsecos	20) Facilidade de compreensão: o portal é claro e de fácil entendimento e interpretação?	---
	21) Atualização: há indicação de data da última atualização?	---
	22) Atualização: as informações são úteis?	---
	23) Conveniência: há prontidão na disponibilidade das informações?	---
	24) Conveniência: as informações estão atualizadas e no momento adequado?	---
	25) Facilidade de manuseio: é de fácil utilização diante de necessidade específica?	---
	26) Facilidade de manuseio: a integração e combinação com outras informações são simples?	---
Aspectos de Compartilhamento	27) Arquitetura de participação: há um mediador entre o usuário e os recursos e serviços disponíveis?	---
	28) Arquitetura de participação: os “espaços para interação são ampliados”?	---
	29) Arquitetura de participação: “os recursos disponíveis facilitam a participação”?	---
	30) Arquitetura de participação: os recursos disponíveis “[...] contribuem agregando capacidades e qualidade de conteúdo”?	---

	31) Arquitetura de participação: há a “associação por meio de <i>links</i> ”, de modo a incentivar que os usuários sejam também produtores, havendo “ <i>hyperlinks</i> para formar de fato, a inteligência coletiva”?	---
	32) Produtor e consumidor: o “usuário pode fazer uso da informação e contribuir no codesenvolvimento de ações e informações na rede”?	---
	33) Produtor e consumidor: há dificuldade de distinguir “entre produtor e consumidor da informação”?	---
Observações	A biblioteca não tem <i>site</i> próprio, mas vinculado ao da Secretaria de Cultura (www.cultura.mg.gov.br) dentro de “Serviços” (mostrando: exposições literárias itinerantes, Carro-bb, etc.), “Instituições” e “Espaços Culturais” (informações arquitetônicas, nº de títulos, acervo, programas e ações, horário de funcionamento, contatos e localização). Para chegar a biblioteca foi preciso entrar em “Mapa do Sítio”. Não informa objetivos e missão. Não tem RSS, Newsletter e não informa se tem Facebook	

APÊNDICE C

Roteiro de questões a serem analisadas pelos jovens

ACESSIBILIDADE:

Vocês acham que os *sites* atende todos os tipos de pessoas: crianças, adolescentes, adultos, portadores de necessidades especiais etc.?

Uma pessoa que da terceira idade, por exemplo, com pouca experiência com a internet, consegue navegar na página da biblioteca, ou tem que pedir ajuda a alguém/ ou ir até a biblioteca?

Como é o tamanho da fonte (letra)? Tem algum recurso de áudio para quem tem problemas de visão?

Tem recurso de ajuda *online* ou outro recurso de ajuda? Qual?

USABILIDADE

Como é a interface gráfica (“tipo de interface com o usuário, em que a interação está baseada no amplo emprego de imagens, e não restrita apenas a textos ou caracteres, e que faz uso de um conjunto de ferramentas que inclui janelas, ícones, botões, e um meio de apontamento e seleção, como o mouse”²⁶) do *site*?

Como é a movimentação por meio de links e sistema de busca?

Como é a estética do site? O texto, cores e plano de fundo são legais? Você gostou ou faria alguma modificação? Qual?

Como são os menus? Dá para localizar o que quer fácil ou eles são complicados e/ou incompletos?

26 Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa (cd-rom)

ANEXO

ANEXO A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**Título da pesquisa:
"USO DA ORALIDADE NA MEDIATIZAÇÃO DOS WEBSITES DE BIBLIOTECAS
PÚBLICAS"**

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidar seu filho a participar da pesquisa "USO DA ORALIDADE NA MEDIATIZAÇÃO DOS WEBSITES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS", realizada em Maringá. O objetivo da pesquisa é "analisar a mediatização da informação por meio da oralidade mediatizada em *websites* de bibliotecas públicas." A participação de seu filho é muito importante e ela se daria da seguinte forma: 1) entrevista com a pesquisadora, no Colégio Anglo Maringá; 2) visitar 4 *websites* de bibliotecas públicas; 3) dar sua opinião sobre os *websites* em reunião (grupo focal) no Colégio Anglo Maringá. Gostaríamos de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo seu filho: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informamos ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade.

Os benefícios esperados são contribuir com a melhoria dos *websites* das bibliotecas públicas e de seus serviços. Informamos que o(a) senhor(a) não pagará nem será remunerado por sua participação. Caso o(a) senhor(a) tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos pode nos contactar (Fernanda Mecking Arantes, Rua Quintino Bocaiúva, 395 - Maringá, fone: 9108-7774, nandamecking@gmail.com), ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, na Avenida Robert Koch, nº 60, no telefone 33712490 ou por e-mail: cep268@uel.br. Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas, devidamente preenchida, assinada e entregue ao(a) senhor(a).

Maringá, ___ de _____ de 2014.

Fernanda Mecking Arantes
Pesquisador Responsável

*Termo de Consentimento Livre Esclarecido apresentado, atendendo, conforme normas da Resolução 466/2012 de 12 de dezembro de 2012.