

RECURSOS INFORMACIONAIS NO SECOND LIFE: a Info Island¹

Maíra Prado da Silva*
Maria Inês Tomaél**

RESUMO: O *Second Life* (SL) é um espaço virtual que simula o mundo físico em ambiente 3D em vários aspectos: social, cultural, profissional e organizacional. A *Info Island*, maior ilha de bibliotecas no SL, dispõe de diversas informações, as quais permitem a integração de usuários que frequentam as ilhas. O objetivo deste estudo foi identificar e analisar os recursos informacionais disponíveis na ilha. A coleta de dados foi feita com os atendentes das bibliotecas da *Info Island*, para tanto, utilizou-se dois instrumentos: observação e questionários. Os resultados da pesquisa indicam que metade dos profissionais que atuam nas bibliotecas da ilha tem formação na área de Ciência da Informação. Os pesquisados ressaltaram que ofertam serviços e produtos de informação, entre eles estão orientações sobre o mundo virtual e a organização e condução de debates ao vivo. Alguns dos serviços e produtos ofertados na ilha são peculiares às atividades praticadas em bibliotecas físicas, especialmente nas públicas, como, por exemplo, encontro com o autor. A *Info Island* permite que pessoas de diversas partes do mundo, com interesses diferenciados, possam explorar os recursos informacionais, já que tem a mesma capacidade de atendimento existente em bibliotecas físicas.

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina, Brasil. Assistente de Pesquisa da Universidade Estadual de Londrina, Brasil.
E-mail: maira_prado@ymail.com

** Doutora em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Professora Adjunto da Universidade Estadual de Londrina, Brasil.
E-mail: mitomael@uel.br

Palavras-chave: Second life. Info island. Recursos de Informação.

I INTRODUÇÃO

Por meio da utilização do ambiente virtual e tridimensional e com as novas potencialidades que essas e outras tecnologias da informação e comunicação (TIC) oferecem, poderemos observar a realidade de forma diferente e usufruir de outras possibilidades que não são possíveis no mundo físico. Um notável exemplo se institui pelos ambientes virtuais, como o *Second Life* (SL), que transpõem obstáculos existentes no mundo real, em patamares de comunicação, compartilhamento, criação, cooperação e colaboração individual, social e profissional.

Com um olhar mais atento as possibilidades que o ambiente virtual oferece, muitas instituições, organizações, universidades e empresas, como a IBM, NASA, MTV, Coca-Cola, University of Edinburgh, Stanford University, University of Sheffield, American Library Association, Alliance Library System entre outros também se fixaram no *Second Life* (CORREIA; EIRAS, 2010). No que tange a área acadêmica, percebeu-se o interesse de muitas universidades instalarem suas bibliotecas para experimentar a potencialidade que o ambiente proporciona, e diante das experiências de sucessos muitas migraram para o ambiente virtual disponibilizando serviços, produtos e aprendizagem na mesma proporção e/ou além do ambiente físico.

¹ Resultados Parciais de Projeto de Pesquisa Financiada pelo CNPQ

A *Alliance Library System* (ALS), por exemplo, é responsável pela comunidade da *Info Island* (arquipélago de bibliotecas), promove oportunidades para os usuários do SL inovarem, possibilidade que outros ambientes poderiam não ter condições de reunir, como trabalhar em equipe, praticar socialização e colaboração, além de oferecer uma rede de bibliotecas sem custos para seu público. Podemos afirmar que a *Info Island* tornou-se um ambiente propício para aprendizagem, uma vez que os usuários do SL, como na vida física, também necessitam de informação (BELL, 2007). Nesse mundo virtual, tanto o bibliotecário quanto o usuário podem encontrar espaço para atuação e aprimoramento.

A preocupação com as bibliotecas no futuro se torna presente nas pesquisas realizadas por Costa (2012); Brending (2011); Cunha (2010), que questionam sobre a inserção dos novos aparatos tecnológicos e o modelo vigente das bibliotecas que podem se transfigurar, tornando-se um processo desafiador para os bibliotecários. Com o surgimento e aprimoramento cada vez maior da Web, tecnologias móveis e plataformas virtuais, bibliotecários estão à margem de uma nova forma de fornecer serviços e produtos além de um espaço democrático de informação.

A KZero, empresa especializada em pesquisa com sede no Reino Unido, divulgou uma previsão apontando que os ambientes virtuais vão continuar a crescer e desenvolver com cerca de 900 plataformas disponível para o público em 2012, previsão que se baseia no fato de que até o final do segundo trimestre de 2011, havia 1.400 milhões de contas cadastradas em cerca de 400 mundos virtuais (COTE et al., 2012).

Diante das possibilidades da inserção do bibliotecário no ambiente virtual, a presente pesquisa teve por objetivo identificar e analisar os recursos informacionais disponíveis na *Info Island*. Para isso, recursos de informação foram pesquisados nas bibliotecas da *Info Island*, tais como: serviços e produtos de informação; fontes de informação; e o perfil do profissional que atua na ilha.

2 SECOND LIFE

Ainda não se tem uma definição concreta sobre o conceito do SL, “Para uns, um jogo,

para outros, uma possibilidade de simulação e para outros um mundo virtual onde gente real trabalha, aprende e se diverte” (MOURA; CARVALHO, 2007). Mas sabe-se que se caracteriza por ser um espaço 3D, em que as pessoas se transformam em personagem, denominado avatar, dentro de um ambiente virtual, denominado de *ilha*, nos quais os usuários podem andar, correr e voar.

Esse ambiente de realidade virtual surgiu em 2003 e foi fundado por um engenheiro americano, Philip Rosedale, nos Laboratórios da *Linden Labs* (LL), situado em São Francisco (EUA). Nesse ambiente, os usuários ou residentes podem criar seus personagens (avatars), comprar propriedades, construir e interagir uns com os outros. O avatar, um personagem com características físicas concretiza a participação do usuário no SL, sua aparência e forma podem estar representadas de acordo com a aparência do usuário no mundo físico ou até mesmo desvinculá-la totalmente. Outro fator importante no SL é a criatividade, quase ilimitada aos seus residentes; e a posse, como a compra de terras, para adquiri-las, é necessário pagar uma taxa mensal de acordo com a extensão da propriedade e dispor de uma conta *premium*.

Como no mundo físico, o SL possui um mercado econômico. A moeda virtual é o *Linden Dolar* (L\$), essa moeda é vigente nas operações comerciais feitas dentro do mundo virtual e ganhou taxa de câmbio com cotação diária atrelada ao dólar americano, que corresponde aproximadamente a 1U\$\$ = 250 a 300 L\$. Os residentes do SL podem comprar *liden*s para adquirir objetos, terrenos e serviços e também têm a possibilidade de converter o dinheiro acumulado no mundo virtual para dólares ou outra moeda, inclusive real (SECOND LIFE, 2012). Dentro do SL sobressai a ideia da propriedade privada, os avatares têm o direito sobre suas criações, que podem ser qualquer objeto, como roupas, carros, etc. A plataforma SL reúne diferentes tecnologias que permitem ao avatar escutar música, assistir a filmes, conversar por meio de mensagens instantâneas, jogar boliche, apostar em cassinos, acessar páginas da Internet e até visitar exposições de arte (DAMIANI, 2007).

Esse ambiente permite o compartilhamento de informação e se destaca por oportunizar

de aprendizagem aos residentes e visitantes, intercâmbio cultural, simulação, entretenimento. Além disso, proporciona ao usuário criar uma vida orientada de forma virtual, na qual cada residente tem liberdade para agir conforme seu propósito de engajamento no SL.

3 BIBLIOTECÁRIO

Os investimentos em pesquisa possibilitaram o surgimento de diversos meios e formatos para a informação ser disponibilizada, situação que cria uma expectativa em torno da funcionalidade das bibliotecas detentoras de suportes da informação impressa e cogita-se até a possibilidade de extinção dessas instituições, devido à digitalização de documentos e à automação dos diversos serviços oferecidos nas bibliotecas.

Esse cenário contribui para a participação e evolução do bibliotecário, se antes esse profissional era habilitado apenas para aplicações de técnicas como: aquisição, processamento, guarda e disseminação da informação; teve que se aperfeiçoar para acompanhar as tendências das TIC, que proporcionaram a dinamização do seu trabalho com o emprego de novas ferramentas para a aplicação de outras técnicas que possibilitam o acesso e a apropriação do conhecimento.

Silva e Abreu (2005) fazem uma reflexão sobre as mudanças que ocorreram ao longo dos anos na profissão do bibliotecário e que modificam suas práticas de atuação. Com a utilização das TIC, novos mercados surgiram e iniciam-se novas formas de organização social voltadas para a globalização, formas essas que quebram paradigmas e influenciam na construção de um conceito de profissional inovador, de natureza notadamente mais abrangente. Se antes as atividades realizadas por bibliotecários ficavam restritas aos limites físicos da biblioteca e da coleção, agora o uso difundido da tecnologia e dos serviços de informação transpõe barreiras físicas, institucionais e geográficas. Para Silva e Araujo (2003, p.119), "A missão do bibliotecário é encontrar, analisar, facilitar o acesso à informação, ensinar e auxiliar o usuário a conseguir a informação desejada" Essa missão se faz presente, mesmo com a proliferação das novas ferramentas tecnológicas que os bibliotecários utilizam cada vez com

maior frequência para possibilitar o acesso à informação por meio de serviços oferecidos pelas bibliotecas. Observa-se que as mudanças estão na forma de realizar as atividades. Procurar, analisar, organizar, disponibilizar e tornar acessível a informação são tarefas que podem ser realizadas pela aplicação de recursos tecnológicos que as dinamizam e facilitam o seu acesso.

Devido às grandes quantidades de informação disponibilizadas e à ampla utilização de ferramentas tecnológicas, o usuário tornou-se cada vez mais exigente e o desenvolvimento de novas competências acaba sendo determinante, na atuação do bibliotecário. Em meio a vários recursos disponíveis pela *Web*, o bibliotecário pode se destacar pela sua forma de atuação e exploração nesses ambientes, como é o caso do SL.

O SL é utilizado como um espaço para promoção da biblioteca e de seus produtos/serviços na *Web*, subsidiados por bibliotecários (ARROYO; MERLO, 2007), com o apoio da *Alliance Library System*, um sistema de bibliotecas *MultiType*, que implantou um dos núcleos de bibliotecas mais importantes dentro do SL. Para Tan (2007), os bibliotecários que atuam no SL desenvolvem as seguintes funções: orientam os seus clientes; transmitem informações sobre os recursos da biblioteca; organizam eventos; criam e atualizam exposições; recomendam leituras; enfim, tentam maximizar uma impressão positiva de si. Como no mundo físico, os bibliotecários que atuam no SL têm um papel crucial a desempenhar.

4 INFO ISLAND

A *Alliance Library System* (ALS) criou uma rede de bibliotecas para o público do SL. Em abril de 2006, sob a liderança de Lori Bell, a Diretoria de Inovação da ALS e o *Online programming for All Libraries* (OPAL) implantaram uma pequena biblioteca no SL, chamada de *Second Life Library*. A intenção do projeto foi de proporcionar às pessoas tanto em sua vida virtual quanto na física, "[...] os serviços da biblioteca, comunicação síncrona e assíncrona e o uso de ferramentas novas e existentes" (SWANSON, 2007, p. 81). Imediatamente após a implantação dessa biblioteca, a ALS recebeu diversos convites

para realizar parcerias com instituições, essas tiveram o intuito de fornecer serviços da biblioteca e de trabalhar com as organizações no desenvolvimento de recursos personalizados para programas de educação (BELL et al., 2008).

Em julho de 2007, o *Second Life Library*, agora chamada de *Info Archipelago*, possuía cerca de 40 ilhas formadas por um grande núcleo de bibliotecas (*Info International*, *Infotainment*, *Info Island 1*, *Cybrary City*, *Cybrary City 2*, *ALA Artes / Info Island*, *Renaissance Island*, *HealthInfo Island*, *Eduislands*, 1, 2, 3 e 4) cercadas por parceiros, como organizações sem fins lucrativos, instituições de ensino, associações e agências governamentais (BELL et al., 2008).

O que chama atenção na *Info Island Archipelago*, segundo Buckland e Godfrey (2008), é o fato da ilha receber diariamente mais de 5.000 visitas. Acredita-se que uma das principais razões pela quais os residentes visitam as bibliotecas do SL é a busca por informação, em vez de realizar a pesquisa diretamente no *Google*, o usuário opta por fazê-la nas bibliotecas do SL. Desta maneira, as bibliotecas do SL demonstram, na prática, o conceito de bibliotecas 2.0 ao oferecer serviços na medida necessária, livres de muitas barreiras, participativas e flexíveis. Na percepção de Maness (2006) a biblioteca 2.0 é como uma aplicação da tecnologia interativa, participativa e multimídia dos serviços e coleções dos bibliotecários baseados na *web*.

As universidades, organizações médicas e escolas ampliam sua presença no SL, portanto, para Bell et al. (2008), as bibliotecas, para se estabelecerem, têm que fazer o mesmo. As bibliotecas devem estar preparadas para auxiliar os residentes do SL na busca e avaliação de informações on-line que lhes dêem independência e confiança na utilização da Internet e no acesso a recursos de informação de alta qualidade. Como no mundo físico, é importante que a biblioteca alcance as comunidades usuárias de informação e forneça um local onde os residentes possam visitar, aprender, experimentar e se comunicar. Segundo Grassian e Trueman (2006), a *Info Island* atrai além de residentes e visitantes, bibliotecários de várias partes do mundo para atuarem nesse ambiente. Esses profissionais têm oportunidade de trabalhar com o corpo docente de diversas universidades, de incorporar

informação literária em currículos, de ajudar na realização de pesquisa e nas atividades desenvolvidas pelos cursos. Eles também podem trabalhar com os tecnólogos para ajudar os iniciantes a desenvolver um pensamento mais crítico, questionar e realizar tarefas, independente da forma e do local – virtual ou físico.

Alguns dos serviços realizados pelos bibliotecários no SL são citados na literatura, como oferta de cursos na *Info Island* sobre tecnologias peculiares ao SL e orientação para passeios na ilha e no SL em geral; realização de reuniões, debate e atendimento ao público (serviço de referência), que contribui para uma melhor exploração do ambiente virtual pelo usuário, o que pode ocorrer de forma virtual representado pelo avatar ou por mensagens instantâneas (GRASSIAN; TRUEMAN, 2006).

Recentemente, os bibliotecários que atuam em bibliotecas no mundo virtual observaram que os usuários querem livros. Por esse motivo, estes estão sendo disponibilizados em vários formatos, com os jornais e revistas. Com a procura desse tipo de material de informação, várias editoras começam a migrar para o espaço virtual, alguns exemplos delas são a *Bantam Dell*, a *Penguin Book*, a *Barnes & Noble*. Os editores disponibilizam *links* para o acesso aos livros e/ou para sua aquisição. Além de as editoras oferecerem livros, elas também trazem autores para ministrar palestras no ambiente virtual para os residentes e visitantes (BELL et al., 2007).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O arquipélago da *Info Island*, objeto de estudo desta pesquisa, é formado por três *sims*² distintos: *Info Island*, *Info Island International* e *Imagination Island*. A pesquisa foi realizada na *Info Island* e *Info Island International*, porque essas ilhas concentram o maior número de bibliotecários.

Para a coleta de dados, empregaram-se dois procedimentos: a observação e o questionário. Para a observação foi necessário

² O SL está dividido em regiões. Essas regiões são denominadas “*sims*” e são independentes umas das outras. A geografia do SL consiste num continente em que os “*sims*” são todos adjacentes e se pode facilmente ir a pé de um para o outro. Também existem ilhas, que são “*sims*” privados, aos quais só é possível aceder via “*teleport*” (teletransporte).

criar um avatar que permitiu explorar o ambiente *in loco*, os recursos oferecidos pelas bibliotecas e contatar os bibliotecários. Foram três meses de observação e exploração dos recursos das ilhas. Cada biblioteca foi visitada e os serviços e os produtos oferecidos foram observados.

Para a identificação dos bibliotecários foram realizados quatro procedimentos:

- a) Visitas periódicas para encontrar bibliotecários nas diversas áreas das ilhas que utilizavam a tag "*Reference Librarian*";
- b) Análise de todo o calendário de trabalho do serviço de referência correspondente aos anos 2009/2010 para identificar os nomes dos avatares bibliotecários;
- c) Busca no SL (pelo próprio sistema de busca do SL) para identificar os participantes do "*Library Reference Groups*";
- d) Consulta ao mural exposto em uma das bibliotecas da *Info Island*, que apresenta os principais bibliotecários da ilha.

Esses procedimentos permitiram identificar bibliotecários e outros profissionais que atuam nas bibliotecas e convidá-los a participarem da pesquisa - respondendo ao questionário.

O questionário, desenvolvido no *GoogleDoc*, foi composto por 21 questões e a sua distribuição foi feita por meio de *link* enviado por mensagem instantânea (MI) e por *e-mail*. Foram enviados 94 questionários para bibliotecários e outros profissionais que atuam nas bibliotecas. Desses, 14 foram respondidos. O questionário teve o intuito de traçar o perfil do bibliotecário e buscar identificar: ações e posicionamento no ambiente virtual; recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas; serviços e produtos ofertados para os usuários. É importante destacar que, para a análise dos dados desta pesquisa, adotou-se o termo *atendente e auxiliar de biblioteca* para as pessoas que atuam na *Info Island*, mas não têm formação na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. E para qualificar os resultados foram acrescentados trechos das respostas dos participantes, os quais estão indicados por códigos alfabéticos.

6 A INFO ISLAND: resultados da pesquisa

Para um dos sujeitos da pesquisa, "Promover a liberdade de informação, além do físico, cultural e fronteiras políticas" (Aaa) é uma das metas para promover a imagem do bibliotecário. Essa frase pode representar a potencialidade das bibliotecas virtuais instaladas no ambiente do SL, por essas bibliotecas possibilitarem a criação de um ambiente diversificado em recursos de informação, no qual qualquer pessoa tem direito de acesso, independente de sua etnia e de sua localização geográfica e ainda por oferecerem aos seus usuários um ambiente democrático.

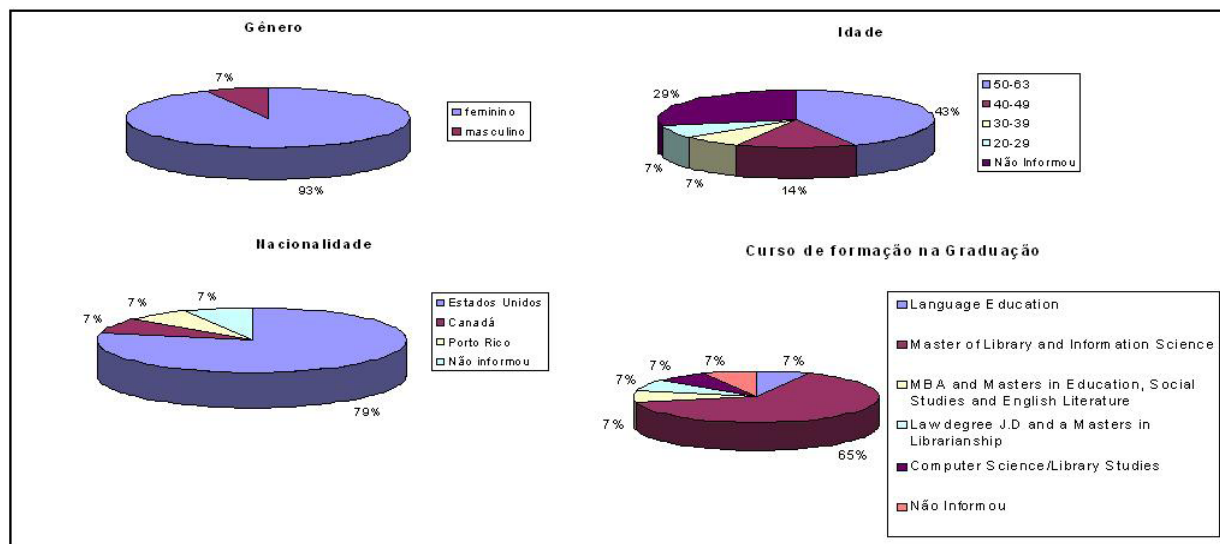
6.1 Perfil dos bibliotecários

Nas ilhas investigadas, trabalham bibliotecários e outros profissionais que apóiam as atividades desenvolvidas. Este estudo levou em consideração todos os profissionais que responderam ao questionário e estavam presentes nas ilhas no decorrer da observação.

O gráfico 1 apresenta o gênero, a idade, a nacionalidade e a formação dos sujeitos da pesquisa. De acordo com o gráfico, observamos que há predominância do gênero feminino, dentre os respondentes, 13 são desse gênero. A maior concentração da faixa etária dos pesquisados está entre 50 e 63 anos - 43% dos pesquisados estão nessa faixa etária. Isso nos leva a refletir sobre a prevalência de profissionais mais experientes ativos no SL. Em relação à nacionalidade, há predominância de Norte Americanos.

O tempo de atuação na *Info Island* pelos pesquisados tem variação de até quatro anos. A referida ilha foi criada em 2006, o que justifica o tempo de desenvolvimento das atividades. Os bibliotecários e os auxiliares passam, em média, seis horas semanais ocupados com as atividades das ilhas. "Claro que isso depende do que está programado, mas o total para o mês seria cerca de 15 a 24 horas" (Aah), relata um dos pesquisados. Pode-se observar que existe uma quantidade de tempo programada por mês que pode ser seguida ou não, isso depende da disponibilidade do bibliotecário e do auxiliar.

Gráfico 1 - Gênero, Idade, Nacionalidade e formação dos Sujeitos da Pesquisa



Fonte: Autores

Em relação ao recebimento de proventos para atuar na *Info Island*, 12 pessoas responderam que não recebem nenhum tipo de salário, o trabalho é voluntário. Outros dois sujeitos da pesquisa afirmaram não receber nenhum provento, mas realiza o voluntariado no seu período de trabalho, por isso indiretamente é remunerado para tal função.

As ações realizadas pelos sujeitos da pesquisa para promoverem a imagem do bibliotecário na *Info Island* envolvem o comprometimento com seu trabalho dentro desse ambiente. Os argumentos de um dos participantes da pesquisa exemplificam e demonstram a responsabilidade e o comprometimento do bibliotecário com as atividades no SL:

Eu faço o meu melhor para dar exemplo aos bibliotecários como uma força positiva no mundo, eu respondo as perguntas que eu posso e quando não sei uma resposta eu encaminho para outra pessoa. Buscamos ser profissionais no atendimento aos residentes do SL, fornecer assistência amigável, passeios e responder a qualquer tipo de questão, tanto do SL quanto do mundo físico (Aag).

A preocupação no atendimento não está voltada somente às questões do ambiente do SL, mas também para as que englobam o mundo físico. Isso pode ser observado nas manifestações de alguns dos respondentes que nos levam a acreditar que o SL permite, também, que os bibliotecários estabeleçam uma interface com os usuários que não têm o hábito de frequentar bibliotecas físicas, circunstância que pode, com essa experiência, motivá-los a utilizar uma biblioteca próxima a ele, além de influencia as pessoas a usufruírem dos serviços que as bibliotecas oferecem, sejam elas físicas ou virtuais.

Alguns pesquisados apontaram adjetivos que consideram importantes para ajudar a promover a imagem do bibliotecário, como: ser profissional, amigável, prestativo, simpático e criar um ambiente acolhedor no atendimento prestado e em qualquer movimentação do avatar no SL que utilize a "Tag" Librarian. O atendimento com qualidade oportuniza que os usuários tenham uma maior aproximação com os bibliotecários e possibilita mostrar as qualidades e habilidades do profissional. Além disso, alguns dos voluntários dos sims da *Info Island* possuem trabalhos publicados sobre a *Virtual*

Librarianships, o que possibilita maior visibilidade tanto no mundo físico quanto no virtual. Quanto ao posicionamento do bibliotecário quando não consegue resolver de imediato uma solicitação do usuário, pode-se perceber que ele procura todos os recursos que têm disponível para tanto, consulta grupo de referência do SL; *wiki* do SL (própria para auxiliar no atendimento); pesquisa *online*; etc.

Os pesquisados utilizam recursos da *Web 2.0* para buscar as respostas feitas pelos usuários e indicam também *notecards*³, *landmarks*⁴, *sites* que serão úteis para suprir as necessidades informacionais. As pessoas são as maiores fontes de informação, quando o bibliotecário percebe que não será possível resolver alguma questão imediata, observa se há bibliotecários de plantão naquele momento para que possa ser capaz de ajudá-lo, mas se isso não for possível, as dúvidas são encaminhadas para um grupo de apoio e o usuário é contatado posteriormente.

Eu sempre digo 'Eu vou encontrar mais informações sobre isso para você e avisarei muito em breve' pergunto para outras pessoas, procuro fontes, e continuo tentando até obter uma resposta" e ainda " e claro que não é sempre possível responder imediatamente a uma solicitação ou pergunta, então eu anoto o nome da pessoa e o que querem encontrar e assim eu o procuro e transmito a informação que eu encontrei (Aaa).

Em síntese, esse é o comportamento dos bibliotecários e dos auxiliares quando não possuem a informação necessária para atender o usuário. Parece que há uma postura em atender sempre o usuário, talvez seja pelo fato de reforçar a sustentabilidade da ilha, se não há usuários nela, não justifica o desenvolvimento de um arquipélago de bibliotecas e a realização de atividades diárias dentro desse espaço.

Para Aaf, "O atendimento ao usuário não é diferente da vida real", o comportamento do bibliotecário para com o usuário é o mesmo, não difere do ambiente físico. Se na forma tradicional os bibliotecários trabalham com o usuário no sistema *face to face*, no contexto virtual ambos são representados por avatares. Percebe-se que

os bibliotecários exploram novos ambientes de atuação e colocam em prática as atividades que desenvolvem nas bibliotecas físicas, bem como criam práticas inovadoras e as aperfeiçoam para novos ambientes.

6.2 Motivação dos profissionais para atuar na *info island*

A motivação para participar da *Info Island* pode ser um dos fatores mais importantes para o bibliotecário e o atendente, pois revela a ligação do mundo virtual e do físico. Um dos respondentes declarou o motivo de sua participação na *Info Island*: "[...] por causa do potencial para a educação, inovação, criatividade em mundos virtuais e as oportunidades de desenvolvimento profissional e *networking*" (Aai). Outro respondente afirmou que está como voluntário para "[...] aprender, ensinar, desenvolver novos recursos, participar de atividades sociais, criar e moldar o ambiente virtual" (Aaj).

A motivação para participar da *Info Island* envolve questões sobre as comunidades de bibliotecários que compartilham suas experiências e conhecimento, oportunidade de desenvolver conceitos interessantes em algo prático, promoverem as bibliotecas e os bibliotecários no ambiente virtual e físico.

Os resultados indicam que a iniciativa para a atuação no SL é dos bibliotecários, mas muitos deles são estimulados pelos seus superiores, a diretoria das bibliotecas físicas, como uma organização maior. Essa situação é descrita por Aaf:

Eu tive o incentivo do diretor da biblioteca física em que eu trabalho para estabelecer a presença da biblioteca do Kansas no *Second Life*. Envolvi-me com a *Info Island* em parceria com a minha esposa, que trabalha em uma biblioteca pública em Topeka (Kansas-EUA) e comecei a desenvolver coleções na *Info Island*. Gosto das redes sociais e da possibilidade de criatividade e experimentação em biblioteca com aplicações em ambiente virtual.

Os pesquisados informaram que sentem satisfação na realização do seu trabalho no ambiente físico e buscam desenvolvê-lo no

3 Objeto que representa um arquivo de texto (DAMIANI, 2007, p. 228).

4 Item que marca a localização de lugares específicos (DAMIANI, 2007, p. 228).

virtual, assim procuram melhorar os serviços oferecidos na biblioteca e conhecem as potencialidades que o ambiente 3D oferece.

Percebemos que a participação dos bibliotecários e dos atendentes na *Info Island* possibilitou alguns benefícios profissionais, pessoais e para as organizações de origem: familiarização com os recursos da ilha; interação amistosa com os pares e usuários; inserção na comunidade do SL; interligação entre bibliotecas físicas e virtuais; ampliação dos contatos profissionais; desenvolvimento da relação de trabalho com bibliotecários e outros profissionais de todo o mundo; capacidade de conhecer e colaborar com outros profissionais bibliotecários de todos os tipos de biblioteca e de todas as áreas; auxílio no aprendizado das pessoas; conhecimento de novas atividades para aplicação nas bibliotecas físicas; desenvolvimento profissional; aprendizado constante; formação de redes de bibliotecas mundiais; participação em rede social organizacional; e capacitação em Tecnologia da Informação (TI).

A atuação na *Info Island* permite que um bibliotecário veja como outro se adapta ao ambiente 3D para oferecer serviços e produtos

de biblioteca, além de reiterar as oportunidades educacionais – participar de negociações sobre os temas da biblioteca / informações e outros temas sociais e intelectuais, enfim, aprender com outros profissionais em um ambiente global.

6.3 Recursos informacionais da web

Para suprir as necessidades informacionais do usuário da *Info Island*, torna-se necessário que os bibliotecários e os atendentes conheçam vários recursos para poder orientar o usuário e também para desenvolver seu próprio conhecimento. Assim, foi questionado aos bibliotecários e aos atendentes, que utilizam recursos da *Web* para compartilhar e adquirir informação, sobre o ambiente virtual.

Um respondente afirmou “Eu uso qualquer recurso em que possa achar a resposta de uma questão para o usuário, mas que seja confiável e útil” (Aaf). Os pesquisados citaram diversas ferramentas que utilizam e dão suporte as suas atividades conforme apresenta o Quadro 1.

Quadro 1 - Recursos da Web

Redes Sociais	Twitter, blogs, Facebook, Plurk, Ning, Diigo ,Google Groups
Agregador de Informação	RSS
Editores	<u>My Google Reader</u>
Mecanismo de Busca	Google
Exibidores de Vídeo	<u>YouTube</u>
Plataforma Virtual	<u>Second Life</u>
Enciclopédias Virtuais	Wiki
Publicações on-line	Publicações on-line

Fonte: Elaborado pelos autores

Outra modalidade de recursos que os respondentes indicaram foram as instituições que oferecem informações que auxiliam o compartilhamento de informação, como os *websites* da *Association of Virtual Works*⁵ e *Community Virtual Library Links of Resources*⁶.

A *Info Island* e a *Info Island Internacional* contêm bibliotecas que possuem materiais de informação de diversas áreas do conhecimento, além de proporcionar ambientes para entretenimento, como o *Jazz Catt Dance Club*, geralmente usado para festas na *Info Island Internacional*. As ilhas contêm auditórios para a realização de eventos, que têm capacidade de receber muitos avatares. Para auxiliar profissionais e estudantes da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação que tenham interesse em interagir com o ambiente virtual e explorar sua potencialidade, foi desenvolvido na *Info Island Internacional* a *LIS Student Union*, um espaço destinado ao encontro de estudantes, que reúne pessoas do mundo todo.

As pessoas podem participar dessa comunidade e passam a receber *Group Notice*, o qual é enviado para o *e-mail* do usuário com as notícias diárias sobre a comunidade. Assim também é o *Group Notice dos Librarians of Second Life*, as pessoas interessadas em participar, conhecer sobre o trabalho do bibliotecário no *sims* da *Info Island* podem integrar-se a esse grupo. O *Group Notice* é uma forma de manter os usuários informados. As principais notícias divulgadas são sobre o recrutamento de bibliotecários para atuarem na ilha, *tour* pela biblioteca, bate-papo com pessoas notáveis da comunidade do SL, celebrações, debates de livros, eventos e atividades que ocorreram na ilha em geral.

Um dos pesquisados (Aac) destacou os recursos em 3D que o mantém atualizado no SL, especialmente pelos *ReactionGrid*, *OpenSim* e *BlueMars*⁷. A evolução e as novas tendências no mundo virtual exacerbam a preocupação do bibliotecário em se atualizar sobre as ferramentas

peculiares ao ambiente virtual e permitem a continuidade desse ambiente de exploração e desenvolvimento para diversos propósitos, inclusive os serviços e produtos de informação.

6.4 Serviços e produtos de informação

Tradicionalmente, as bibliotecas oferecem serviços e produtos a seus usuários, o que não é diferente na *Info Island*. Os serviços apontados pelos respondentes que atuam na *Info Island* foram: exposições sobre autores; clubes de livros e contação de histórias; orientações sobre o mundo virtual; debates ao vivo; *workshops* para bibliotecários e estudantes de Biblioteconomia/Ciência da Informação; e serviço de referência, que é o ponto principal para os novos usuários do SL. Muitas questões de referência estão relacionadas ao SL, mas os bibliotecários recebem também questões sobre qualquer outro assunto relacionado ao mundo físico.

Para o atendimento do serviço de referência, os voluntários organizam uma programação com cerca de 80 horas semanais para que o balcão de referência fique ativo pelo maior tempo possível. Os bibliotecários também se preocupam com a educação continuada, especialmente em relação à catalogação, desenvolvimento de coleções, instrução bibliográfica, *networks*, bibliotecas sem fronteiras – essa última trata do desenvolvimento de serviços de bibliotecas para pessoas do mundo inteiro.

Alguns respondentes consideram a disponibilidade de informação e a criação de espaços, nos quais os usuários possam desenvolver suas habilidades virtuais, como um serviço das bibliotecas na *Info Island*. Segundo os respondentes, a *Info Island* detém produtos de informação diversificados possíveis de contribuir com os residentes, alguns dos produtos são próprios do ambiente do SL – *notecards*, *landmarks* – e outros peculiares a *Web* – *links*. Além desses, os bibliotecários utilizam também o conhecimento pessoal, gráficos interativos, exposições e livros para *download*.

Outro serviço de informação indicado foi o *QuestionPoint*, um serviço de referência virtual exclusivo, apoiado por uma rede global de bibliotecas cooperantes, com infraestrutura de ferramentas de *software* e comunicações. O *QuestionPoint* também é uma fonte de recursos

5 É uma lista das subcoleções dentro da coleção que contempla a Coleção Mundial da Literatura da Comunidade das Bibliotecas Virtuais do *Second Life*. Essa lista contém *links* para recursos que estão agrupados por idioma, país, grupo étnico, etc. (<http://sites.google.com/site/worldlitinfoisland/Home>)

6 Fundação Comunidade de Biblioteca virtual é uma organização sem fins lucrativos formada para apoiar as bibliotecas virtuais que existem no SL (<http://infoisland.org/links/>)

7 Servidores de aplicativos 3D que possibilitam a construção de ambientes virtuais.

de conhecimentos centralizados, construída por uma rede colaborativa de bibliotecas (OCLC, 2010).

Sobre os produtos oferecidos na ilha, as bibliotecas virtuais da *Info Island* oferecem uma gama de materiais educativos – textos, *scripts*⁸, guias de aprendizagem e manuais – que constituem ferramentas selecionadas para os novos usuários.

Em relação à construção de um produto de informação, dentro do SL, um respondente afirmou.

Criei na *Info Island* os *Nebula* e *Hugo Award Cubes*⁹ - fi-los porque algumas pessoas me perguntaram se eu tinha alguma lista com o nome dos vencedores dos prêmios. Eu pensei que era uma boa ideia ajudar alguém a escolher um livro para ler. Então, eu desenvolvi os *cubes* para tornar possível para que as pessoas saibam mais sobre os romances. Assim, os usuários poderiam fazer uma escolha informada (Aah).

Os respondentes afirmaram que, dentre as funções desenvolvidas no SL, oferecem cursos virtuais e aulas sobre *designer*; atuam na referência virtual; desenvolvem coleções; configuram *special displays*¹⁰; coordenam iniciativas da *Alliance Virtual Library* (AVL); coordenam o catálogo da *Community Virtual Library* (CVL); participam dos trabalhos administrativos e nos recursos informacionais e desenvolvem atividades de referência. Não obstante, possuem cargo de chefia, como direção de bibliotecas da *Info Island*; direção de outras bibliotecas no SL; direção de consórcio; direção no serviço de referência da *Info Island International*; direção dos serviços e recursos da biblioteca.

Quanto à função desempenhada pelos pesquisados no mundo físico estão: consultor de bibliotecas (especialidade em bibliotecas escolares); bibliotecário de documentação e catalogação de biblioteca Universitária; bibliotecário de referência; pesquisador da área

de bibliotecas; diretor do serviço de Referência Virtual; diretor do serviço público.

Ao serem abordados sobre fontes de informação disponíveis na *Info Island*, um dos sujeitos da pesquisa ressaltou que “O SL em si já é uma fonte de informação” (Aaf). O ambiente do SL por si só disponibiliza muitos recursos e fontes de informação. Notamos isso quando observamos as bibliotecas dos sims da *Info Island*, que abrangem várias temáticas em novos suportes para a informação.

Diversas fontes de informação foram apontadas pelos pesquisados, as quais compreendem *e-books*, tutoriais, textos com dados, artigos, bibliografias, livros de domínio público, *Web links* que contêm assuntos de diversas áreas, *notecards* e *links* relacionados a exposições e vídeos, artes gráficas e gráficos interativos. Na ilha ocorrem, ainda, eventos que fornecem informações tanto ao público, quanto aos voluntários, tais eventos constituem-se de reuniões, exposições estáticas, instrução, etc.

As várias coleções das bibliotecas que estão disponíveis nos sims da *Info Island* e o *Alliance Virtual Libraries Catalog of Resources*¹¹ foram citadas nesta pesquisa como fontes importantes. O catálogo da AVL permite que, ao realizar a busca, o usuário obtenha a localização da coleção¹², ou seja, a ilha que a coleção se encontra. Outro elemento para a localização da informação é o SLURL, um recurso para que o avatar seja teletransportado direto para o local específico onde está a informação e geralmente apresenta palavras e frases-chave que indicam a temática das coleções.

Para atender as necessidades de informação dos usuários, foram citadas outras fontes:

- tradutores – *scripts inworld* de tradução, que permitem compreender os usuários que não se expressam pela língua inglesa, idioma predominante dentro dos sims da *Info Island*;
- bibliotecária (*hagahbot*¹³), que indica informações básicas, ou seja, informa a programação da ilha;

⁸ Programa anexado a um objeto, que adiciona interatividade e comportamento inteligente a ele.

⁹ Premiações anuais sobre as melhores histórias de ficção científica/fantasia. O objeto que continha as premiações apresentava-se em formato de cubo.

¹⁰ Alguma área ou objeto que possua tecnologias interativas.

¹¹ <http://sixsunflowers.wiki.zoho.com/siteindex.zhtml>

¹² As coleções são configuradas em *scripts* e quando o usuário seleciona qualquer elemento da coleção (livro, pôster, cd, quadros, etc.) as informações correspondentes aparecem em *notecards* ou remetem a URLs.

¹³ São softwares (com aparência humana ou de robôs) que interage com os usuários e ao serem questionados consultam uma base de informações

- *landmark* da *Community Virtual Library*, área de *feedback* e indica a camiseta gratuita da ilha;
- sistema criado em *wiki* para ajudar a equipe a responder as questões levantadas pelos usuários;
- painéis fixados nas paredes;
- apresentações em *powerpoint*; e
- bibliotecário de plantão na referência.

Das atividades que ocorrem periodicamente nas ilhas, as principais são: reuniões, eventos culturais, exposições, danças, debates sobre livros e filmes, conferências, feiras, palestras, *workshop*, narração de histórias, eventos de *networking* social e profissional, apresentação de tópicos especiais, aulas, tutoriais, leitura e grupos de discussão, visitas guiadas, exposições de arte, apresentações, eventos sociais e orientações aos novatos no SL. Os recursos para aprendizagem na *Info Island* são diversificados e apoiam o profissional no atendimento ao residente ou ao visitante do SL.

Além disso, existe um calendário de eventos do Arquipélago da *Info Island*¹⁴, que disponibiliza todos os eventos que ocorrerão durante o mês. É importante que os usuários se atentem para a questão de fuso horário, pois o calendário da *Info Island* segue o fuso horário vigente na Califórnia – local onde está sediada a Linden Lab.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora o ambiente virtual ainda está em estágios de desenvolvimento, os bibliotecários estão explorando o uso de tecnologias emergentes e potencializando os recursos informacionais para se preparar para a onda de ambientes de aprendizagem, já que se nota uma grande transformação no comportamento das novas geração, tanto de usuários quando de bibliotecários.

As aplicações em ambiente virtual exige o pensamento criativo e inovador que esteja disposto a instigar as organizações à mudança e assumir riscos de forma eficaz

para alavancar o potencial da tecnologia com objetivo na aprendizagem. Enquanto o Second Life é atualmente o mundo virtual mais desenvolvido com uma comunidade estabelecida, eventualmente novas plataformas virtuais surgirão e suplantará-lo.

A *Info Island* permite aos bibliotecários explorar sua criatividade, ter um grande potencial para a educação, além de estar em contato com pessoas do mundo todo, criando uma rede. Muitas instituições valorizam as potencialidades da *Info Island*, visto que encorajam seus funcionários a atuarem nos serviços e testarem as possibilidades que o ambiente oferece, e, ainda, no futuro, as instituições têm possibilidade de criar espaços no SL, onde também poderão oferecer serviços e produtos de informação.

Nas ilhas há muitos serviços que são ofertados, bem como produtos e fontes de informação disponíveis. Percebe-se que alguns serviços/produto oferecidos nas ilhas são estabelecidos em bibliotecas físicas. Essa situação mostra que as bibliotecas do SL são como extensões da física, porém os profissionais podem realizar ações no ambiente virtual que não são possíveis no mundo físico. Por outro lado, as fontes de informação tem a participação direta do bibliotecário, profissional que influencia na construção do espaço e contribui para a criação de um ambiente que agrega valor à informação. Além disso, foi possível observar muitas atividades que atualmente ocorrem com pouca frequência em bibliotecas físicas, retomadas dentro da *Info Island*, como encontros com autores.

O ambiente do SL tem um grande potencial para oferecer informações e serviço/produtos informacionais e uma nova maneira do usuário se relacionar com o bibliotecário. As bibliotecas virtuais oferecem recursos para a colaboração, motivação e estímulo à criatividade dos usuários e bibliotecários, que exploram novas possibilidades nesse espaço, além de proporcionar ambiente de simulação (teste) para aceitação de atividades que podem ser implantadas nas bibliotecas físicas e instituir práticas inovativas realizada pelos bibliotecários no ambiente virtual.

(estabelecida por programadores) para responder às perguntas realizadas (PRIMO et al., 2000).

14 <http://infoisland.org/calendar>

INFORMATION RESOURCES IN SECOND LIFE: The Island Info

ABSTRACT: *Second Life (SL) is a virtual space that simulates several aspects of the physical world in a 3D environment: social, cultural, professional and organizational. The Info Island, the largest island of libraries in SL, offers different information which allows the integration of users who frequent the islands. With regard to this context, the objective of this research was to identify and analyse the information resources available on the island. The data collection was done by the attendants of the libraries of Info Island. In order to accomplish this task, two instruments were used: observation and questionnaires. The survey results indicate that half of the professionals working in the libraries of the island have degrees in Information Science. The respondents stated that they offer information products and services, including: guidance about the virtual world and organizing and conducting lively discussions. Some of the services and products offered on the island are peculiar to the activities performed in physical libraries, especially in public ones, for example, meeting the author. The Info Island allows people from different parts of the world, with different interests, to explore the information resources, as it has the same service capacity of existing physical libraries.*

Keywords: *Second life. Info island. Information resources.*

REFERÊNCIAS

- ARROYO, N. V.; MERLO, J. A. V. La biblioteca como usuária de la web 2.0. In: JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 10., 2007, Santiago de Compostela. **Anais eletrônicos...** Santiago de Compostela: FESABID, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00009787/>>. Acesso em: 12 nov. 2010.
- BELL, L. et al. Who's on Third in Second Life ? from library 2.0 to library 3-D. **Online Magazine**, [S.l.], v. 31, n.4, p.14, jul. 2007. Disponível em: <http://66.102.1.104/scholar?hl=ptBR&lr=&q=cachê:_Fv0jwa4ALEJ:basie.exp.sis.pitt.edu/1904/1/Who%27s_On_Third.pdf+info+island>. Acesso em: 15 maio. 2010.
- _____. Virtual libraries and education in virtual worlds: twenty-firs century library services. **Policy Futures in Education**, Oxford, v.6, n.1, p. 49-58, 2008. Disponível em:<http://www.worlds.co.uk/pdf/validate.asp?j=pfie&vol=6&issue=1&year=2008&article=6_Bell_PFIE_6_1_web>. Acesso em: 14 ago. 2010.
- BREEDING, M. Preparing for the long-term digital future libraries. **Computer in Libraries**, [S.l.], v. 31, n.1, p. 24-26, jan./feb. 2011. Disponível em: <<http://www.librarytechnology.org/>>. Acesso em: 1 set. 2011.
- BUCKLAND, A.; GODFREY, K.A. Artimaña publicitaria o novedad? Las Bibliotecas universitarias canadienses usan el chat de referencia en entornos de multiusuarios virtuales. Tradução de Piedad Martínez Ezquerra. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 74., 2008, Québec. **Anais eletrônicos...** Québec: IFLA, 2008. Disponível em: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/158-Buckland_Godfrey-trans-es.pdf>. Acesso em: 19 out. 2010.
- CORREIA, M. M.; EIRAS, B. D. Os bibliotecários estão onde estão as pessoas: a experiência no Second Life. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS,10., 2010, Guimarães. **Anais eletrônicos...** Guimarães: BAD, 2010. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/195>>. Acesso em: 1 set. 2012.
- COSTA, M. M. As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n.1, p.74-93, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a05v17n1.pdf>>. Acesso em: 1 set. 2012.
- COTE, D. et al. Academic Librarians in Second Life. **Journal of Library Innovation**, [S.l.], v.3, n.1, p. 20-47, 2012. Disponível em:

<<http://uknowledge.uky.edu>>. Acesso em: 1 set.2012

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <www.dgz.org.br/>. Acesso em: 1 set. 2012.

DAMIANI, E. B. **Second Life**: guia de viagem. São Paulo: Novatec, 2007.

GRASSIAN, E.; TRUEMAN, R. B. Stumbling, bumbling, teleporting and flying... librarian avatars in Second Life. **Reference Services Review**, [S.l.], v.35, n.1, p.84-89, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=00907324&volume=35&issue=1&articleid=1593500&show=abstract>>. Acesso em: 2 nov. 2010.

MANESS, J. M. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implication for libraries. **Webology**, [S.l.], v. 3, n. 2, June 2006. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 2 nov. 2010.

MOURA, A.; CARVALHO, A. A. Aprender línguas estrangeiras no second life: reações dos alunos ao ambiente. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA, 9., 2007, Porto. **Anais...** Porto: ESSE-IPP, 2007. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7151/1/Moura&Carvalho-SIIE-2007.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2010.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. Question Point. 2010. Disponível em: <http://www.oclc.org/americalatina/pt/questionpoint/default.htm>. Acesso em: 2 nov. 2010.

PRIMO, A. F. T. et al. O uso de chatterbots na educação à distância. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: <http://www.nied.unicamp.br/oea/mat/chatterbots_lec.pdf>. Acesso em: 4 set. 2012.

SECOND LIFE. Disponível em: <<http://secondlife.com/whatis/?lang=en-US>>. Acesso em: 3 jun. 2010.

SILVA, H. P. ; ABREU, A. F. Considerações sobre o bibliotecário frente às tecnologias de informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v.4, n.4, p. 98-110, 1999. Disponível em: <www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=866&article=40&mode=pdf>. Acesso em: 10 nov. 2010.

SWANSON, K. Second life: a science library presence in virtual reality. **Science & Technology Libraries, United Kingdom**, v. 27, n.3, p. 79-86, 2007. Disponível em:<<http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=4&hid=13&sid=6ab81f8c-a134-45b2-91c1-da900abfcf28%40sessionmgr11>>. Acesso em: 27 jan. 2011.

TAN, J. Bibliotheken in second life: diplomarbeit thesis, fachhochschule potsdam. [S.l.; s.n.]. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11545/>>. Acesso em: 2 nov. 2010.

