



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CAMPUS AVANÇADO DO CARIRI
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JORGIVANIA LOPES BRITO

PROPOSTA DE APLICABILIDADE DAS FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE JUAZEIRO DO NORTE

JUAZEIRO DO NORTE

2009

JORGIVANIA LOPES BRITO

**PROPOSTA DE APLICABILIDADE DAS FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE JUAZEIRO DO NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharela em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Ms. Patrícia Maria da Silva.

JUAZEIRO DO NORTE

2009

025.04 Brito, Jorgivania Lopes
B862p

Proposta de aplicabilidade das ferramentas da Web 2.0 na biblioteca da Faculdade de Juazeiro do Norte / Jorgivania Lopes Brito.

XV, 86f, LXXIII: 30 cm.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri, Juazeiro do Norte, CE, 2010.

Orientador (a): Prof^a. Ms. Patrícia Maria da Silva.

1. Web 2.0. 2. Biblioteca 2.0. 3. Faculdade de Juazeiro do Norte. I.Título.
II. Silva, Patrícia Maria da.

CDD 025.04

Para citar este documento:

BRITO, Jorgivania Lopes. **Proposta de aplicabilidade das ferramentas da Web 2.0 na biblioteca da Faculdade de Juazeiro do Norte.** Juazeiro do Norte: UFC, 2010. 86 f. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia). Campus Avançado do Cariri. Universidade Federal do Ceará, 2010.

JORGIVANIA LOPES BRITO

**PROPOSTA DE APLICABILIDADE DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 NA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE JUAZEIRO DO NORTE**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharela em Biblioteconomia.

Aprovada em **04 de Fevereiro de 2010**

BANCA EXAMINADORA:

Prof^ª. Ms. Patrícia Maria da Silva

Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri
Orientador (a)

Prof^ª. Ms. Gracy Kelli Martins

Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri
Membro Interno

Prof^ª. Ms. Luciana Ferreira da Costa

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
Membro Externo

**JUAZEIRO DO NORTE – CE
2009**

À minha mãe D. Socorro, pelo amor e cuidado dedicado a mim na batalha pelos nossos objetivos e ao meu esposo Leandro também pelo amor, companheirismo e atenção através das bênçãos de Deus que nos uniu.

AGRADECIMENTOS

Meu especial agradecimento a **DEUS**, pela vida, pela oportunidade, pela coragem e sabedoria que tem me dado para que eu pudesse superar todos os obstáculos e alcançar os objetivos dessa carreira que me está proposta e sem O qual não teria conseguido chegar até o final do curso.

À minha adorada mãe **D. Socorro**, que me conduziu por caminhos sábios, renunciando, muitas vezes, aos seus sonhos para que pudessem realizar os meus e os das minhas irmãs, por ter proporcionado a mim a educação necessária ao ingresso do curso e pelo apoio e compreensão por tantos momentos de ausência.

Às minhas irmãs **Jorgeane, Jorgilânia e Jorgilene** por estarem ao meu lado sempre e por serem a melhor família do mundo!

À minha professora, orientadora e amiga **Patrícia Silva**, pela confiança, dedicação, motivação e amizade dedicada sempre e sem a qual não teria alcançado esta meta; Essa metáfora me marcou: “Uma abelhinha atarefada não tem tempo para tristezas”. acredite, não tem mesmo!

À **Faculdade de Juazeiro do Norte (FJN)** pela autorização concedida, ajuda e cooperação para a realização deste trabalho de pesquisa.

À Banca Examinadora: **Luciana Ferreira e Gracy Martins** que aceitaram o convite de avaliar este trabalho e apresentarem suas considerações, abrilhantando ainda mais esta pesquisa.

À minha **turma 2006.2** pelo companheirismo ao longo destes 03 (três) anos e meio de convivência.

À amiga **Fabiana Lazzarin** pela amizade e pela oportunidade de aprendermos juntas mais além do que a universidade foi capaz de ensinar.

À primeira coordenadora do curso de Biblioteconomia da UFC / Cariri, professora e amiga, **Ariluci Goes**, pelo empenho, carinho e atenção oferecidos não só a mim, mas aos colegas de curso, professores e funcionários. Realmente, você foi como uma mãe... Obrigada!

Ao caro e inesquecível professor **David Vernon** por ter me apresentado as ferramentas da Web 2.0 e por mostrar que as bibliotecas podem ir bem mais além que os olhos podem ver...

Aos professores e amigos: **Cleide Rodrigues, Fanka Santos, Modesto Rolim, Joselina Silva, Carla Façanha, Elieny Silva, Débora Sampaio e Jonathas Carvalho**. Obrigada por oferecerem um pouco de si pra mim!

Particularmente à professora **Gracy Martins**, pelo convívio, pela compreensão e por não poupar palavras de motivação sempre que precisei. Obrigada pela amizade e confiança.

E a todos os amigos que direta ou indiretamente colaboraram comigo, compreendendo a falta de tempo que deveria ter sido dedicado a eles.

Meus sinceros agradecimentos.

*“Tenho sempre o Senhor na minha presença;
com Ele a minha direita, não vacilarei”.*

Salmos 16:8

RESUMO

O termo *Web 2.0* é utilizado para descrever a tendência que reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com sites e serviços virtuais. Dentro desse contexto se encaixam ferramentas criadas e editadas pelo próprio internauta, tais como: *Blogs*, *Wikis*, Redes Sociais, *Chats*, *Feeds* (RSS), compartilhamento de fotos, áudios e vídeos. As bibliotecas também adentraram-se nesse meio e o modelo de Biblioteca 2.0 passou a ser conceituado a partir do surgimento da *Web 2.0*, que seleciona mecanismos e ferramentas interativos para transformar a biblioteca em um espaço mais atrativo para o usuário. Dessa forma, esta pesquisa pretendeu analisar a aplicabilidade de tecnologias *Web 2.0* no ambiente virtual da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte como forma de auxiliar em serviços técnicos para que a biblioteca possa interagir mais com a comunidade usuária. Para o desenvolvimento desta análise, foi feita uma pesquisa de campo na faculdade em questão através de um questionário auto-explicativo para verificar as seguintes variáveis: caracterização do entrevistado, nível de conhecimento do usuário sobre a *Web 2.0* e nível de aceitação dessas ferramentas pelos usuários. A amostra foi de 18% da população, perfazendo 246 usuários. O questionário avaliou características das ferramentas em relação ao sexo do respondente, sobre as ferramentas mais conhecidas e usadas, e a sua concordância em aceitar as ferramentas no *Website* da biblioteca. Através da escala de Likert, pôde-se verificar quais ferramentas eram mais conhecidas e usadas pelos respondentes, além do nível de aceitação dos mesmos. Os resultados da pesquisa apontam para um treinamento eficaz de usuário, pois mesmo não conhecendo algumas ferramentas, apresentam alto interesse (acima de 75%) de que a biblioteca ofereça serviços através da *Web 2.0* e mantenha a sua função educativa, extensionista e investigativa.

Palavras-chave: Web 2.0. Biblioteca 2.0. Biblioteca Universitária. Faculdade de Juazeiro do Norte.

ABSTRACT

The term Web 2.0 is used to describe the trend that reinforces the concept of information exchange and collaboration with the Internet sites and services online. Within this context fit tools created and edited by the Internet user, such as: Blogs, Wikis, Social Networking, Chat, Feeds (RSS), photo sharing, audio and video. The libraries had crossed up in that environment and model of Library 2.0 is now renowned as the emergence of Web 2.0, which selects interactive mechanisms and tools to transform the library into an area more attractive to the User. Thus, this research sought to examine the applicability of Web 2.0 technologies in the virtual environment of the Library of Patativa Assaré School of Juazeiro do Norte, to help in technical services for the library to interact more with the user community. To develop this analysis, we carried out field research at the college in question by a self-explanatory to check the following variables: characteristics of the respondent, level of knowledge of the User about Web 2.0 and level of acceptance of these tools by users . The sample was 18% of the population, accounting for 246 users. The questionnaire assessed characteristics of the tools in relation to sex of the respondent, on the most known and used, and their agreement to accept the tools on the library Website. Through the Likert scale, we could see what tools were most known and used by users, beyond the level of acceptability. The survey results point to an effective training of User, as not even knowing some tools, have a high interest (over 75%) that the library offers services through Web 2.0 and maintain its educational, extension and investigative.

Key-words: Web 2.0. Library 2.0. University Library. Faculty of Juazeiro do Norte.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos universitários da FJN.....	53
Gráfico 2 - Sexo dos respondentes da Faculdade de Juazeiro do Norte.....	53
Gráfico 3 – Quantidade de usuários cadastrados em alguns serviços da <i>Web 2.0</i>	55

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Blog "Bibliotecários 2.0" que utiliza a plataforma do Tumblr.....	25
Ilustração 2 - Perfil da Biblioteca Universitária da FEA / USP na plataforma do Twitter.	27
Ilustração 3 - Página da Wikipédia na versão em português.....	28
Ilustração 4 - Página de uma biblioteca universitária na rede social do Facebook.....	30
Ilustração 5 - Gadget do Meebo inserido no Blog Bitbiblio.....	31
Ilustração 6 - Página do Delicious.....	33
Ilustração 7 - Vídeo tutorial sobre "Como localizar um livro na biblioteca"	34
Ilustração 8 - Uma exibição da Declaração da Independência na Biblioteca do Congresso, na Ilha da Informação.....	36
Ilustração 9 - Evolução tecnológica da biblioteca.	39
Ilustração 10 - Elementos básicos da Biblioteca 2.0.	41
Ilustração 11 - Ambiente virtual da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.	45
Ilustração 12 - Modelo 1 de site 2.0 para a Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.....	65
Ilustração 13 - Modelo 2 de site de biblioteca 2.0 para a Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.	67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Transição das ferramentas da Web 1.0 para a Web 2.0.	20
Quadro 2 - Evolução dos serviços e produtos da biblioteca.	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Níveis de conhecimento e aceitação das ferramentas da <i>Web 2.0</i> pelos respondentes da Faculdade de Juazeiro do Norte.....	50
Tabela 2 - Divisão da amostra por cada curso da FJN	52
Tabela 3 - Características do perfil dos respondentes quanto ao sexo e algumas das principais ferramentas da <i>Web 2.0</i>	54
Tabela 4 - Grau de conhecimento e uso das principais ferramentas da <i>Web 2.0</i> pelos usuários respondentes da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte	57
Tabela 5 - <i>Ranking</i> das ferramentas mais "conhecidas" e "usadas" pelos usuários da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte	58
Tabela 6 - Nível de aceitação das ferramentas da <i>Web 2.0</i> pelos usuários da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte	60
Tabela 7 - Nível de concordância em aceitação das ferramentas da <i>Web 2.0</i> pelos usuários na Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FEA / USP- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo

FJN – Faculdade de Juazeiro do Norte

HTML – *HyperText Markup Language*

IM – *Instant Messenger*

MSN – *Microsoft Service Network*

RDF – *Resource Description Framework*

RSS – *Real Simple Syndication* ou *Rich Site Summary*

SL – *Second Life*

SMS – *Short Message Service*

TI – Tecnologia da Informação

UFC – Universidade Federal do Ceará

USA – *United States of America*

WWW – *World Wide Web*

XML – *eXtensible Markup Language*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 OBJETIVOS	18
2.1 Geral	18
2.2 Específicos.....	18
3 BREVE HISTÓRICO DA WEB 2.0.....	19
3.1 Características da <i>Web 2.0</i>	21
4 FERRAMENTAS DA WEB 2.0.....	23
4.1 Blogs.....	24
4.2 Microblogs.....	26
4.3 Wikis.....	27
4.4 Redes Sociais.....	29
4.5 Mensagens instantâneas / síncronas	30
4.6 RSS (agregadores de conteúdo).....	31
4.7 Marcadores Sociais / Bookmarking Social / Tagging	32
4.8 <i>Streaming Media</i> (sites de compartilhamento de imagens, áudios e vídeos).....	34
4.9 Realidade Virtual.....	35
5 BIBLIOTECAS EM EVOLUÇÃO	37
5.1 A Biblioteca 2.0.....	39
5.2 Bibliotecas Universitárias.....	42
6 AMBIENTE DA PESQUISA.....	44
7 METODOLOGIA.....	46
7.1 Natureza da pesquisa	46
7.2 Características da pesquisa	46
7.3 Sujeitos da pesquisa.....	47

7.3.1 Estudo de Usuários	48
7.4 Procedimentos de coleta dos dados	49
7.5 Procedimentos de tratamento dos dados.....	50
8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	52
8.1 O cadastro dos usuários nos serviços da <i>Web 2.0</i>	54
8.2 O usuário e seu grau de conhecimento e uso das principais ferramentas da <i>Web 2.0</i>	56
8.3 Aceitação das ferramentas da <i>Web 2.0</i> pelos usuários	60
9 PROPOSTA DE APLICABILIDADE.....	64
10 CONCLUSÕES.....	69
REFERÊNCIAS	72
GLOSSÁRIO	78
APÊNDICE A – Modelo do questionário aplicado na Instituição	81

1 INTRODUÇÃO

Atualmente vivemos em um mundo em que uma parte significativa de informação é produzida e disponibilizada em meio eletrônico, onde para Dias (2002) o meio eletrônico representa mais uma forma de disseminação da informação e que deveria ser explorado de forma integral.

Com a consolidação da Internet, como o principal meio de produção das fontes e fluxos de informação científica e técnica, surge a *Web*, que pode ser conceituada como um ambiente virtual de busca de informações do mundo da mídia eletrônica, principalmente pela utilização da hipermídia (som, imagem, hipertexto) em seus mecanismos de navegação. (NAHUZ, 1999).

Vale salientar que a Internet é o mecanismo que oferece sustentação à *Web*, e que essa *Web* vem evoluindo a cada dia, com novas funções e usos, é intensamente utilizada como fonte de informações, entretenimento, serviços, educação e comunicação entre pessoas. A essa evolução da *Web* dá-se o nome de *Web 2.0*.

A segunda geração da *Web*, mais conhecida como “*Web 2.0*”, foi popularizada pela editora e promotora de conferências e serviços *on-line* *O’Reilly Media* e pela empresa de mídia *MediaLive International*. Essas empresas aplicaram o termo “*Web 2.0*” como denominação para uma série de conferências sobre interação e dinamismo na *Web*. O foco não era a tecnologia, mas o modo colaborativo do internauta com a criação de conteúdos. (O’Reilly, 2005).

Para Primo (2007) a *Web 2.0* é considerada como potencializadora das formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de expandir os espaços para a interação entre os participantes do processo. Da mesma forma, Blattmann e Silva (2007) esclarecem que a *Web 2.0* é o ambiente que proporciona a criação de espaços mais interativos, nos quais os usuários podem modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais.

Levando em questão a popularização dos conceitos da *Web 2.0* e anexando-os as atividades desenvolvidas nas bibliotecas de modo geral, e em especial nas bibliotecas

universitárias, pode-se afirmar que a *Web 2.0* é uma verdadeira aliada no processo de interação entre bibliotecários e usuários que já fazem uso deste mecanismo em outros ambientes computacionais, que não só o ambiente biblioteca.

O que se pode observar é que a sincronia existente entre a biblioteca e a *Web* permite ao usuário acadêmico mais um espaço de acesso à informação para apoio ao seu ensino, suas pesquisas e suas atividades extensivas, bem como faz com que o bibliotecário amplie o espaço de sua profissão, mostrando à sociedade que seu ambiente de trabalho está cada vez mais abrangente e acessível.

Desta forma, esta pesquisa interessa-se em analisar as funções e serviços da biblioteca, do tipo universitária, combinados com as da *Web 2.0*, com intuito de apontar a importância colaborativa destes mecanismos tanto para o usuário universitário quanto para o bibliotecário.

Pretende-se ainda contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre ferramentas de colaboração propostos pela *Web 2.0*, utilizando mecanismos como *blogs*, *wikis*, redes sociais, *Really Simple Syndication* (RSS), realidade virtual e recursos multimídia para disseminação seletiva de informação. Uma das importâncias desta pesquisa consiste em analisar os conceitos da *Web 2.0* e suas aplicações nas bibliotecas universitárias para otimizar, melhorar e qualificar a relação entre o usuário, a biblioteca e a informação.

A motivação pessoal e o interesse em discutir a temática da *Web 2.0* na Faculdade de Juazeiro do Norte surgiram a partir de um estágio supervisionado realizado na biblioteca da instituição e da interação com funcionários, estudantes e professores.

A estrutura do estudo segue a partir da definição dos objetivos, seguida de um breve histórico e características da *Web 2.0*. Em seguida, as principais ferramentas são descritas e exemplificadas de como seriam o seu funcionamento na referida biblioteca. Posteriormente, um capítulo sobre a evolução das bibliotecas, o surgimento da Biblioteca 2.0 e a interligação com as bibliotecas universitárias. A metodologia traçada para atingir os objetivos da pesquisa segue descrita, juntamente com a análise e interpretação dos resultados. Finalmente, então, é lançada a proposta de aplicabilidade, a partir de um estudo de usuários realizados na instituição, em conjunto com os pensares conclusivos.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Analisar a aplicabilidade de tecnologias *Web 2.0* na Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte - CE.

2.2 Específicos

Com o plano de se alcançar o objetivo geral, são definidos os seguintes objetivos específicos da pesquisa:

- a) Descrever a Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte;
- b) Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Patativa do Assaré;
- c) Identificar o uso de tecnologias *Web 2.0* por esses usuários;
- d) Identificar o nível de aceitação dos usuários em utilizar as ferramentas da *Web 2.0* aplicadas à Biblioteca;
- e) Apresentar propostas de aplicabilidade de mecanismos da *Web 2.0* (*blogs*, *microblogs*, *wikis*, *streaming media*, *chats*, redes sociais, mundos virtuais) no ambiente virtual da biblioteca da Faculdade de Juazeiro do Norte como forma de auxiliar em serviços técnicos e interagir mais com a comunidade usuária.

3 BREVE HISTÓRICO DA WEB 2.0

A origem da *Web 2.0* iniciou-se no ano de 2004, na cidade de São Francisco, no estado da Califórnia, EUA, através de uma série de conferências (<http://www.Web2con.com/>) da editora americana *O'Reilly Media*¹, com a empresa de mídia *MediaLive International*². Nessas conferências, os empresários Tim O'Reilly e Dale Dougherty notaram que a *Web* estava mais importante do que nunca e suas aplicações estavam eclodindo de forma surpreendente. Então as duas companhias passaram a refletir sobre essa importância e crescimento avassalador das empresas “ponto-com” e, a partir de então, surgiu a idéia de uma nova forma convencional de colaboração, interação e dinamismo na *Web*, a idéia de uma nova versão de *Web*, a *Web 2.0*. Nesse momento, os empresários passaram a proferir a Conferência *Web 2.0*, onde seu principal foco não era a tecnologia, mas o modo colaborativo do internauta com a criação de conteúdos. (O'REILLY, 2005).

Blattmann e Silva (2007) afirmam que com essa série de conferências, começava a nascer o conceito da *Web 2.0*, a segunda geração de serviços *on-line*, através da qual é possível estabelecer um nível de interação e colaboração das pessoas para a qualidade do conteúdo disponível, produzindo, classificando e reformulando o que já está disponível.

Arnal (2007) faz três observações quanto ao surgimento da *Web 2.0*. Para ele, em primeiro lugar, a *Web 2.0* surge a partir de observação, em vez de uma reflexão teórica sobre os serviços da Internet. Em segundo lugar, sua origem é marcada no meio empresarial e possui certa característica de *marketing* tecnológico. E por último, a *Web 2.0* não oferece apenas um serviço ou ferramenta: é comum encontrar combinações de ferramentas, como *blogs*, agregadores de conteúdo e/ou mensagens instantâneas combinadas a outros serviços da *Web 2.0*. Assim, quando se fala em *Web 2.0*, se está referindo ao uso de determinadas tecnologias e à aplicação de uma determinada função diante dos serviços oferecidos pela *Web 2.0*.

¹ Editora americana, criada por Tim O'Reilly, que além da publicação de livros na área de computação, desenvolve sites na *Web*, organiza congressos e conferências. <http://oreilly.com/>

² Empresa americana especialista em produção, gestão e promoção de feiras, conferências e outros eventos de Tecnologia da Informação, com operações nos Estados Unidos, Canadá, Europa e Japão. Atualmente possui o nome de *TechWeb*. <http://www.medialiveinternational.com/>

Para se chegar ao que conhecemos por *Web 2.0*, é necessário entender a precedência da *Web* ou como alguns a intitula *Web 1.0*, a qual todo conteúdo era estruturado de maneira estática e sem interação alguma com os usuários. Para identificar as diferenças e formular as idéias de *Web 2.0*, Tim O'Reilly publicou um quadro em um artigo que demonstra basicamente essa transição:

Web 1.0		Web 2.0
DoubleClick	-->	Google AdSense
Ofoto	-->	Flickr
Akamai	-->	Bit Torrent
mp3.com	-->	Napster
Britannica Online	-->	Wikipedia
Sites pessoais	-->	blogs
evite	-->	upcoming.org e EVDB
Especulação com nomes de domínio	-->	otimização para ferramenta de busca
page views	-->	custo por clique
"Screen scraping"	-->	serviços web
publicação	-->	participação
Sistemas de gerenciamento de conteúdo	-->	wikis
diretórios (taxonomia)	-->	tags ("folksonomia")
stickness	-->	syndication

Quadro 1- Transição das ferramentas da Web 1.0 para a Web 2.0.
Fonte: O'Reilly (2005).

Dessa forma, o que a *Web 1.0* admitia era a criação de conteúdos para os usuários, sem nenhuma possibilidade de interação. Com a *Web 2.0*, os conteúdos passaram a ser colaborados através da inteligência coletiva, e tanto a comunidade quanto organizações podem criar, gerenciar e editar conteúdos na *Web*. Os usuários deixaram de ser meros espectadores e passaram a colaborar e compartilhar suas informações com outros usuários, participando assim, da criação de conteúdos.

De acordo com Coutinho e Bottentuit Jr. (2007, p. 199), a *Web 1.0* era bastante onerosa para os seus utilizadores, ou seja, a grande maioria dos serviços eram pagos e

controlados através de licenças e os sistemas eram restritos a quem detinha poder de compra para custear as transações *on-line* e adquirir o *software* para criação e manutenção de sites. Essas características mantinham uma pequena participação de usuários, pois a forma de acesso era dificultada. Com a *Web 2.0*, os usuários passaram a produzir seus próprios conteúdos e publicá-los na rede sem a necessidade de grandes conhecimentos de programação e sem custos de serviço, tendo em vista que a grande maioria é distribuída gratuitamente.

3.1 Características da *Web 2.0*

Os meios de funcionamento da *Web 2.0* admitem que o usuário possa extrair o máximo de vantagem possível das ferramentas que fazem parte da *Web 2.0*. Nestas ferramentas, os *softwares* são “eternos betas”³, que segundo O’Reilly (2005, p. 20), o mecanismo é desenvolvido em ambiente aberto, podendo ser corrigido, alterado e melhorado o tempo todo de acordo com o seu uso, e a necessidade do usuário, gerando uma colaboração coletiva.

Essa **colaboração coletiva** é apontada por Lévy (1993) como sendo conexões sociais viáveis através da utilização das redes abertas de computação da Internet, que permitem fazer com que seus efeitos na rede tenham bons resultados através das contribuições dos usuários, a partir de suas seleções de conteúdos relevantes, que têm sido a chave para a supremacia de mercado na era *Web 2.0*.

Blattmann e Silva (2007, p. 198) consideram que a *Web 2.0* traz novas concepções, pois passa a ser descentralizada, onde o usuário torna-se ativo e participante mediante a criação, a seleção e a troca de conteúdo através de plataformas abertas. Nessas plataformas, os arquivos ficam disponíveis *online*, podendo ser acessados em qualquer lugar ou momento e as alterações são feitas automaticamente na própria *Web*.

Com o mesmo raciocínio de colaboração coletiva, Vásquez e Vega (2007, p.2) apontam um conceito fundamental para entender em que consiste a *Web 2.0*. Eles afirmam que a arquitetura da participação é essencial para os conceitos da *Web 2.0*, pois consiste em

³ Ou “betas perpétuos”, que significa quando uma plataforma ou software não chegou na sua versão final, ou seja, que está em constante atualização. Foi um termo cunhado por Tim O’Reilly nas suas conferências sobre a *Web 2.0*.

interagir com o usuário através de sua colaboração, de forma que são eles que oferecem um real valor ao serviço, criando e organizando seus próprios conteúdos. Dessa forma, é através da colaboração do usuário que se consegue constituir uma espécie de conhecimento global, o que se conhece por inteligência coletiva, através da qual todos se beneficiam.

Para o arquiteto em tecnologia, Ian Davis (2007), a *Web 2.0* é uma atitude e não uma tecnologia, pois trata do incentivo à participação através de aplicações socialmente abertas, funcionando principalmente como um serviço que acomoda nas atitudes dos internautas a colaboração através de comentários, etiquetas, *posts*, etc. Essa atitude é que faz com que a *Web 2.0* tenha as características de ser colaborativa, centrada no usuário e mais interativa.

Embora o termo ofereça um sentido de uma nova versão para a *Web*, ele não se refere à atualização nas suas especificações técnicas, mas a uma modificação na forma como ela é vista por usuários, ou seja, o foco não é a tecnologia, mas o modo colaborativo de criação de conteúdos, através da interação dos usuários, conforme O'Reilly (2005).

4 FERRAMENTAS DA WEB 2.0

As características mais importantes da *Web 2.0* apontadas por O'Reilly (2005) e Alexander (2006) citado por Coutinho e Bottentuit Jr (2007, p. 200), correspondem aos serviços disponibilizados que são:

- ✚ Interfaces ricas e fáceis de usar;
- ✚ Sucesso da ferramenta depende do número de usuários, pois os mesmos podem ajudar a tornar o sistema melhor;
- ✚ Gratuidade na maioria dos sistemas disponibilizados;
- ✚ Maior facilidade de armazenamento de dados e criação de páginas *on-line*;
- ✚ Vários usuários podem ter acesso à mesma página e editar as informações;
- ✚ As informações mudam quase que instantaneamente;
- ✚ Os *sites/software*s estão associados a outros aplicativos tornando-os mais ricos e produtivos e trabalhando na forma de plataforma (união de vários aplicativos);
- ✚ Os *softwares* funcionam basicamente online ou podem utilizar sistemas *off-line* com opção para exportar informações de forma rápida e fácil para a *Web*;
- ✚ Os sistemas param de ter versões e passam a ser atualizados e corrigidos a todo instante, trazendo grandes benefícios para os utilizadores;
- ✚ Os *softwares* da *Web 2.0* geralmente criam comunidades de pessoas interessadas em um determinado assunto;
- ✚ A atualização da informação é feita colaborativamente e torna-se mais viável com o número de pessoas que acessam e atualizam;

Para estas características analisadas pelos autores são oferecidas ferramentas sociais e colaborativas, tais como *blogs*, *wikis*, redes sociais, mensagens instantâneas, agregadores de conteúdo, sites de compartilhamento de imagens, áudios e vídeos e até mesmo realidade virtual, que explicitam um ambiente social, disponível a todos os utilizadores.

A seguir, apontaremos as características de cada ferramenta.

4.1 Blogs

Os *blogs* são os serviços mais populares da *Web 2.0*. *Blogs* ou *Weblogs* (abreviação de *Web + log* “diário”, em inglês) são páginas com pequenos artigos postados cronologicamente, de modo individual ou coletivo, e que podem ser comentados pelos demais usuários. Funcionam como diários virtuais centralizados nos usuários e nos conteúdos. São fáceis de usar, pois dispensam conhecimento sobre linguagens de marcação através das quais são criados. (ORIHUELA, 2007).

Hernández (2008, p. 63) afirma que a sua facilidade e sua rapidez de criação, uso e incorporação de distintos conteúdos, sejam eles textuais ou multimídia, fez com que eles tenham se convertido no meio mais comum de expressão. Falar de *blogs* é falar também de escrever e ler na rede, o que lhe oferece também uma grande dimensão de criação, identidade e autoria, que torna os *blogs* como um dos fenômenos mais literários e expressivos da Internet.

Os *blogs* também funcionam como portas de entrada para outras ferramentas da *Web 2.0* (HERNÁNDEZ, 2008, p. 65). Neles podem ser acrescentadas ferramentas de etiquetas, como o *Delicious*; inclusão de vídeos através do *YouTube*⁴; “micro-posts” do *Twitter*⁵; ou ainda publicar apresentações através do *Slide Share*⁶.

E uma de suas finalidades nas bibliotecas é poder oferecer recomendações de leitura e funcionar como meio de divulgação de boletins de novidade. (VÁZQUEZ; VEGA, 2007). Dentro da vertente profissional, já se fala em “biblioblogosfera”, definida por Seoane (2005 apud Vázquez e Vega 2007) como “a comunidade de *blogs* interconectados com temática total ou parcial sobre Biblioteconomia e Documentação”.

Tecnologicamente, os *blogs* são mais fáceis de usar, de plataforma linha independente e acessível através da Internet. (ARORA, 2009). Muitos deles são mantidos por especialistas em diferentes áreas temáticas, dispostos a partilhar os seus conhecimentos e opiniões com

⁴ <http://youtube.com/>

⁵ <http://twitter.com>

⁶ www.slideshare.net/

outras pessoas. O bibliotecário Michael Casey, por exemplo, cunhou o termo "**Biblioteca 2.0**", em sua *blog LibraryCrunch*⁷, que é mantido por ele até hoje.

Uma ferramenta de *blog* que apresenta facilidade de *post* e permite aos internautas publicarem textos, imagens, vídeos, *links*, citações e áudios e que cabe mencionar como exemplo é o *Tumblr*⁸. Segundo Boutin (2009), o *Tumblr* funciona com um blog de textos curtos, mas não vem a ser um microblog, estando em uma categoria intermediária entre o *Wordpress*⁹ e o *Twitter*. Nele, os usuários são capazes de "seguir" outros usuários e ver seus *posts* em seu painel (*dashboard*). Usuários podem gostar (favoritar) ou *reblogar* (divulgar) outros *blogs*. O serviço de personalização e enfatiza a facilidade de uso.

Abaixo, segue um exemplo da interface da página "Bibliotecários 2.0", que é mantida por bibliotecários e que utiliza a ferramenta do *Tumblr*:



Ilustração 1 - Blog "Bibliotecários 2.0" que utiliza a plataforma do Tumblr

Fonte: <http://bibliotecarios20.tumblr.com/>

⁷ <http://www.librarycrunch.com/>

⁸ <http://tumblr.com/>

⁹ <http://wordpress.com/>

4.2 Microblogs

Já os *blogs* mais recentes, chamados de microblogs, vêm ganhando espaço por sua praticidade e a capacidade de atrair “seguidores” para as postagens. Geralmente, os *posts* são limitados e a maioria não oferece espaço para agregarem outras ferramentas. Esta forma de publicação traz para as bibliotecas a proposta de trocar informações e noticiar sobre divulgação de eventos, pesquisas, acervo e outros serviços, em poucas palavras.

O serviço mais popular de microblog chama-se *Twitter* (<http://twitter.com>), que funciona como uma espécie de *Short Message Service* (SMS), Serviço de Mensagens Curtas, inicialmente e hoje utilizado nos celulares, só que em rede. Este serviço aceita que os usuários registrem até 140 caracteres por vez (*tweets*), é um recurso para troca de informações, onde a característica fundamental é a comunicação por mensagens curtas. (RUFINO, 2009); Estes pequenos textos são chamados *tweets*, e são enviados aos seguidores que “assinam” determinado perfil. (VIEIRA, 2009). Segundo a Wikipédia (2009), as atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários que tenham assinado para recebê-las. Os usuários podem receber atualizações de um perfil através do site oficial, RSS, SMS ou programa especializado. O serviço é grátis na internet, mas usando SMS pode ocorrer cobrança da operadora telefônica.

O Brasil já possui vários bibliotecários e algumas bibliotecas que resolveram usar o *Twitter* como mecanismo disseminador de notícias, concursos, últimas aquisições, clubes de leitura e oferecendo informações gerais.

Por exemplo, tome-se a página da Biblioteca Universitária da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA / USP) na ilustração 2, em que se responsabiliza por postar informações sobre a FEA, sobre a Biblioteca e divulgar de suas novas aquisições.



Ilustração 2 - Perfil da Biblioteca Universitária da FEA / USP na plataforma do Twitter.
Fonte: <http://twitter.com/BibliotecaFEA>

4.3 Wikis

Nesses ambientes, os usuários podem criar, editar, apagar ou modificar os conteúdos através de qualquer navegador da internet. São espaços ideais para a colaboração e compartilhamento de informações e são sempre produtos coletivos de vários autores.

Os *Wikis* se organizam mediante uma estrutura hipertextual e cada usuário pode editar seu artigo ou os demais, usando planilhas que facilitam a escrita e a inclusão de conteúdos, com registro histórico das ações feitas. (HERNÁNDEZ, 2008).

Esta interface oferece grandes possibilidades para a educação, como o trabalho colaborativo, o estímulo à reflexão, o respeito pelo trabalho do outro, a socialização e construção coletiva do conhecimento, a criação e reorganização de glossários, etc. (FERREIRA; SILVA; SIMAN, 2009). A simplicidade desta ferramenta faz com que ela seja uma aliada para educadores e também bibliotecários.

É importante que a biblioteca possua uma *wiki* para expandir sua dimensão de alfabetização informacional para quem participa. No caso de uma biblioteca universitária, os

temas seriam os de interesse dos cursos disponíveis na instituição e conteúdos da atualidade. Seriam componentes de responsabilidade social sobre a informação que se transmite, com a credibilidade das fontes citadas e de sua autenticidade.

Como exemplo menciona-se a Wikipédia¹⁰, que é uma enciclopédia multilíngue, *online*, livre e colaborativa, ou seja, é escrita internacionalmente por dezenas de milhares de pessoas entusiastas e voluntárias de diversas regiões do mundo. Tapscott e Williams (2007) afirmam que ela é dez vezes maior do que a Enciclopédia Britânica e tem aproximadamente a mesma precisão. Apesar dos riscos inerentes a uma enciclopédia aberta à qual todos podem acrescentar as próprias opiniões e das batalhas constantes com detratores, a Wikipédia continua a crescer rapidamente em aptitude, qualidade e tráfego. A versão em língua inglesa possui mais de 3 (três) milhões de verbetes¹¹ e mais de 90 em outras línguas.



Ilustração 3 - Página da Wikipédia na versão em português
 Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1gina_principal

¹⁰ www.wikipedia.org/

¹¹ Informações disponíveis no próprio site da Wikipédia < http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page> e acesso em dezembro de 2009.

4.4 Redes Sociais

As redes sociais são definidas por Vázquez (2008) como sites que permitem que os indivíduos criem perfis públicos ou semi-públicos em uma plataforma linear e, em seguida, articulem suas relações com outros usuários da mesma rede, de forma que qualquer usuário pode visitar o seu perfil e entrar em contato, mediante informações disponíveis no mesmo.

Para Hernández (2008), é um grupo de pessoas com interesses comuns que se comunicam através da Internet (e também presencialmente) e compartilham informação através das mesmas estruturas telemáticas.

Luvizotto; Fusco; Poker (2009) afirmam que o potencial das redes de relacionamento é muito grande. Uma vez que estas redes possibilitam o estudo em grupo, a troca de informações, a divulgação dos mais diversos conteúdos informacionais, através de mecanismos para comunicação com outros usuários, tais como fóruns, chats, emails, recados ou mensagens instantâneas.

Arnal (2008) divide as redes sociais por tipos: as redes sociais profissionais (*LinkedIn*¹², e *Xing*¹³) e as de propósito geral, como *Orkut*¹⁴, *Facebook*¹⁵ e *MySpace*¹⁶. Nestas duas últimas, as bibliotecas possuem papel mais destacado. Assim, pode-se afirmar que as redes sociais são uma das ferramentas que mais condiciona as interações sociais promovidas pela *Web 2.0*. Como exemplo, apresenta-se a página de uma biblioteca fictícia feita para a apresentação de um painel em um congresso mexicano¹⁷. A página foi criada no *Facebook* e continua sendo mantida por bibliotecários de Valência, na Espanha. (ARNAL, 2008).

¹² <http://www.linkedin.com/>

¹³ <http://www.xing.com/>

¹⁴ <http://www.orkut.com/>

¹⁵ <http://www.facebook.com/>

¹⁶ www.myspace.com/

¹⁷ Congresso intitulado “*Tecnología aplicada: innovación en los servicios bibliotecarios*” realizado em setembro de 2008, na cidade de Puebla, México, em setembro de 2008.



Ilustração 4 - Página de uma biblioteca universitária na rede social do Facebook

Fonte: <http://www.facebook.com/pages/Valencia-Spain/Biblioteca-Universitaria/34716503872>

4.5 Mensagens instantâneas / síncronas

O serviço de mensagens instantâneas ou síncronas é um dos mais primordiais da *Web 2.0*, pois garante uma comunicação em tempo real e trata de permitir interação entre usuário e bibliotecário, podendo ser aplicado ao serviço de referência por *chat* ou referência virtual. Maness (2007) acredita que este mecanismo permite uma aproximação dos serviços de referência existentes na biblioteca. Este recurso abre espaço para que o usuário apresente uma questão para o bibliotecário, que responderá instantaneamente.

Tal serviço de mensagens instantâneas é mais comum ser encontrado em páginas de bibliotecas americanas com o título de “*Ask a Librarian*”, ou “*Ask Now*” como exemplo a Biblioteca Pública de *Los Angeles* (<http://www.lapl.org/>) a qual permite tirar dúvidas dos usuários oferecendo respostas, em tempo real. Este serviço, geralmente, está disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana.

No Brasil esse serviço de mensagens instantâneas ainda é muito pequeno. O mais comum de ser encontrado são formulários de solicitação de pesquisa em que as referências são enviadas ao *e-mail* do usuário.

Porém já existe um recurso oferecido pelo *Meebo*, em que oferece um *gadget*, em linguagem HTML (*HyperText Markup Language*), que pode ser inserido em todo e qualquer *website*. Elas já são realidade nos *blogs* de bibliotecários brasileiros. Toma-se como exemplo o *gadget* do *Blog Bitbiblio*¹⁸:

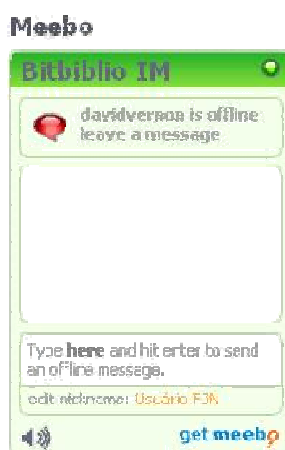


Ilustração 5 - Gadget do Meebo inserido no Blog Bitbiblio
 Fonte: <http://bitbiblio.blogspot.com/>

4.6 RSS (agregadores de conteúdo)

O *Really Simple Syndication* ou *Rich Site Summary* (RSS) contempla o conceito de sindicância¹⁹ de conteúdos *Web*, acrescentando valor à informação e trazendo uma nova proposta para a organização, disseminação e reaproveitamento da informação.

¹⁸ <http://bitbiblio.blogspot.com/>

¹⁹ Procedimento pelo qual o autor ou editor de um site torna disponível toda ou uma parte do seu conteúdo, para publicação em outro *Website*.

O RSS é amplamente utilizado para compartilhar notícias e informações de forma resumida, de muitas fontes diferentes e difíceis de manter-se atualizado. Ao contrário das subscrições *e-mail*, os usuários são quem se inscrevem aos sites que oferecem o serviço.

Almeida e Márdero Arellano (2008) verificam uma forte tendência na utilização dos formatos RSS para o aprimoramento de serviços gerenciados por unidades de informação e bibliotecas, pois buscam contribuições para a promoção de serviços de referência. Para eles, o principal uso da ferramenta RSS tem sido a disponibilização de canais específicos, chamados *feeds* (formatos derivados de XML²⁰ / RDF²¹) para notificação sobre novas aquisições ou mesmo notícias em geral.

Nas bibliotecas e unidades de informação o compartilhamento de conteúdos permite o trabalho consorciado entre bibliotecas e perfis de usuários na consulta a recursos digitais, bibliografias online e distribuição de sumários correntes.

4.7 Marcadores Sociais / Bookmarking Social / Tagging

Bookmarking social é um método de armazenar, organizar, pesquisar e “indexar” web sites utilizando palavras-chaves descritivas. (ARORA, 2009).

Esta ferramenta é o resultado de salvar páginas de favoritos dos navegadores na *Web*, através de *tags* ou palavras-chave categorizadas pelo próprio usuário. (VÁZQUEZ; VEGA, 2007). Esta funcionalidade também é aplicada nos sites de compartilhamento de mídia, como o *Flickr*²² e o *YouTube* para categorizarem seus conteúdos, e também aos *blogs* para definir o conteúdo de seus *posts*.

À combinação destes recursos, deu-se o nome de Folksonomia, que é a ocorrência de classificação coletiva, explicada por Catarino e Baptista (2007) como um neologismo cunhado em 2004, por Thomas Vander Wal, por meio da combinação entre *folk* “povo” e

²⁰ Significa *eXtensible Markup Language*, ou linguagem de marcação extensiva, que tem como propósito principal é a facilidade de compartilhamento de informações através da Internet.

²¹ A *Resource Description Framework* (RDF) é outro tipo de linguagem para representar informação na Internet.

²² <http://www.flickr.com/>

taxonomy “taxonomia”, resultando na indexação de informações etiquetadas pelo próprio usuário.

O *Del.iciou.us*²³ é um serviço de *bookmarking* que permite que o usuário salve e acesse os seus favoritos de qualquer computador ou visualizar os marcadores de outros usuários, desde que conectado à Internet. Segundo Catarino e Baptista (2007), a organização destes marcadores é feita a partir de etiquetas adicionadas, de forma livre, pelo próprio usuário do recurso, formando uma espécie de nuvem de palavras. As bibliotecas e bibliotecários podem optar por este serviço para indicar novidades e links de interesse à comunidade que está inserida.

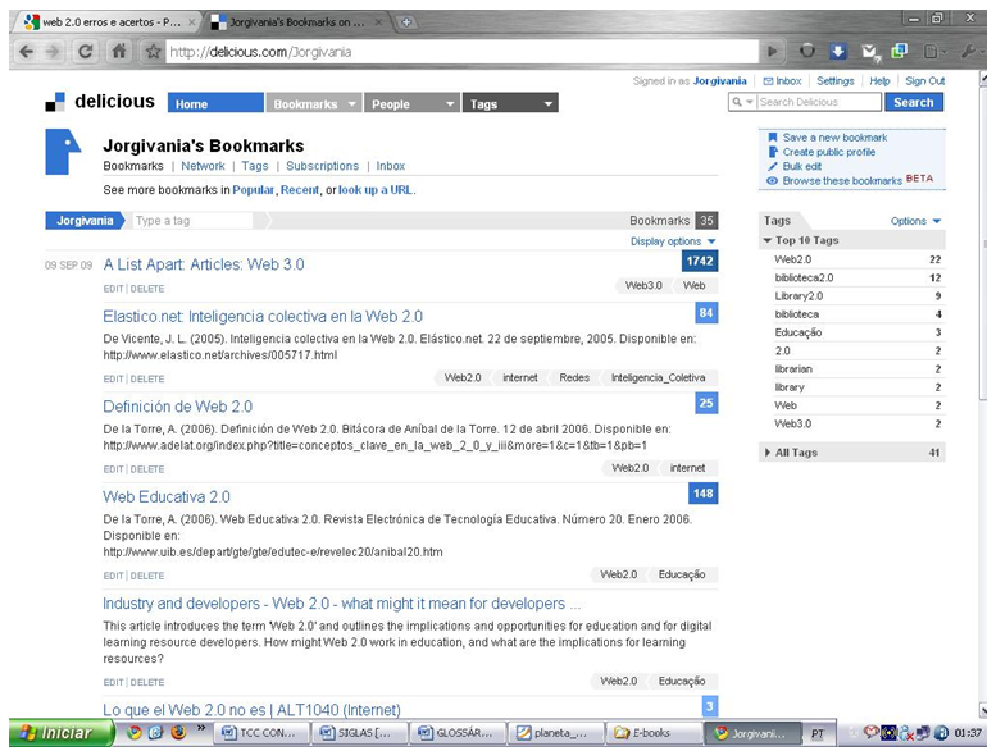


Ilustração 6 - Página do Delicious

Fonte: <http://delicious.com/Jorgivania>

²³ <http://delicious.com/>

4.8 Streaming Media (sites de compartilhamento de imagens, áudios e vídeos)

Estes *sites* permitem o armazenamento e disseminação gratuita de conteúdos em formato de imagens, vídeos, sons, *slides*, etc. Este serviço vem sendo usado pelas bibliotecas para divulgação de eventos, exposições, acervo e serviços. Incentiva a atitude de humanizar as instituições para fomentar a participação com os usuários. Como exemplo, citamos o serviço do *Flickr* e da tradicional *Library of Congress* que compartilha suas coleções de fotos históricas no mecanismo através de uma conta no serviço (http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/).

Outro serviço relevante é o *YouTube*, site de compartilhamento de vídeo em formato digital, sendo um dos mais populares do mundo. Essa popularidade parte da possibilidade de inserir os vídeos em outros serviços, como *blogs* e redes sociais. As bibliotecas incorporam-se a esse serviço para usá-lo como repositório digital de conteúdos de interesse e como potente ferramenta para o desenvolvimento de tutoriais de acordo com os serviços e tipos de bibliotecas. (MANESS, 2006). E o usuário, também como produtor de vídeos, estaria em sincronia com os canais criados pela biblioteca. O exemplo a seguir é o tutorial de uma biblioteca sobre como encontrar um livro na estante. O tempo do vídeo é 1min26s:



Ilustração 7 - Vídeo tutorial sobre "Como localizar um livro na biblioteca"
 Fonte: <http://www.youtube.com/watch?v=R1UcR9Bk3io>

4.9 Realidade Virtual

Vivemos num mundo cada dia mais conectado; a Internet se tornou uma mídia essencial para a comunicação, socialização e expressão criativa. A realidade virtual vem a representar o futuro da interação humana num mundo globalmente ligado.

Para Lima (2001), o sentido de realidade virtual vem a ser um estágio de simulação. Nas bibliotecas, é utilizada a metáfora de uma biblioteca real ou virtual (livros, estantes, usuários, bibliotecários etc.), representada por imagens em terceira dimensão, e que possibilita ao usuário o acesso por meio de imersão (penetrar no ambiente), sendo necessário, em alguns casos, o uso de equipamentos especiais do tipo: óculos, luvas, capacetes etc. para que ele possa vislumbrar “ver” e “sentir” o ambiente tridimensional da realidade virtual.

O exemplo mais claro dessa ferramenta é a *Second Life* (SL), que é um simulador da vida real, em um mundo virtual totalmente 3D²⁴, onde os limites de interação adentram-se no ambiente virtual. Nela, além de interagir pessoas de todo o mundo em tempo real, é possível também criar seus próprios objetos, negócios e até mesmo personalizar completamente seu avatar²⁵, tudo em modelagem 3D.

Segundo Rymaszewski et al (2007), o SL é uma ampla plataforma para muitos tipos de atividades diferentes e a educação da vida real no SL é uma área de interesse em crescimento para muitos educadores que o usam para explorar o aprendizado à distância, a simulação, o estudo de novas mídias e o trabalho cooperativo.

Um grupo de bibliotecários do *Alliance Library System* do estado de *Illinois* (EUA) criou a Ilha da Informação, onde são exploradas informações inovadoras de que oferecem suporte a encontros ao vivo no mundo virtual com autores da vida real e também são oferecidos espaços para outros educadores e organizações sem fins lucrativos. Recentemente, o grupo organizou uma mostra imersiva com informações da Biblioteca do Congresso Americano sobre a Declaração da Independência, incluindo dioramas, áudio e até mobília de época! (INFOISLAND, 2009).

²⁴ Representação de um objeto com duas dimensões elaboradas de forma a proporcionarem a ilusão de terem três dimensões.

²⁵ Termo que vêm do sânscrito significa literalmente 'encarnação'. Na internet, é utilizado para designar a representação gráfica que cada usuário cria para si mesmo em um fórum de discussão, em uma sala de *chat*, em um jogo ou em um mundo virtual como o *Second Life*.



Ilustração 8 - Uma exibição da Declaração da Independência na Biblioteca do Congresso, na Ilha da Informação.
 Fonte: <http://infosland.org/>

5 BIBLIOTECAS EM EVOLUÇÃO

De acordo com minidicionário eletrônico Aurélio (2009), o conceito de biblioteca é definido como sendo uma coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, para estudo, leitura e consulta, podendo ser ainda o edifício ou recinto onde ela se instala.

Desde a ancestral Biblioteca de Alexandria, as bibliotecas foram criadas com o único intuito de serem guardiãs do conhecimento, sendo restritas aos seus donos, que geralmente eram religiosos ou pessoas ricas e letradas. Enfim, símbolos de poder, prestígio e riqueza.

Um dos principais teóricos da Biblioteconomia, Luís Milanesi (2002), defende que a idéia mais inicial de uma biblioteca resulta do desejo e da necessidade de poder utilizar várias vezes uma informação significativa.

Segundo Oliveira (2002) as bibliotecas têm passado por períodos marcantes de transição.

Valentim (2000 apud SILVA; REIS 2008), mostra a visualização de algumas mudanças que afetaram, afetam e poderão afetar a biblioteca através de um quadro que demarca três tempos: passado, presente e futuro.

BIBLIOTECA		
PASSADO	ATUAL	FUTURO
Acesso local ao acervo (Instituição) através de catálogos	Acesso local ao acervo através de catálogos e bases de dados próprias em formatos eletrônicos (Intranet e Internet) e ópticos (CD-ROM)	Acesso ao acervo através de sistemas eletrônicos / digitais próprios (Intranet) e externos (Internet)
Suporte físico voltado para o papel	Suportes físicos diversos, bem como eletrônicos e digitais	Suportes físicos diversos bem como eletrônicos e digitais
Linguagem codificada através de códigos de classificação	Linguagem documentária através de tesouros e terminologias	Linguagem natural através de sistemas especialistas e inteligência artificial
Administração centrada no processamento técnico	Administração centrada no planejamento e usuário	Administração centrada em produtos e serviços para o cliente
Grande espaço para consultas / pesquisas por parte dos usuários	Espaço planejado entre a administração, o atendimento e o usuário	Espaço quase inexistente, acesso e pesquisa elaborada pelo cliente remotamente
Serviços e produtos gratuitos	Serviços e produtos gratuitos e pagos, dependendo do tipo	Serviços e produtos gratuitos e pagos, dependendo do tipo

Altos gastos com a aquisição de material informacional	Gastos com aquisição de material de forma planejada e dirigida	Gastos com aquisição de material de forma planejada e dirigida
--	--	--

Quadro 2 - Evolução dos serviços e produtos da biblioteca.
 Fonte: Valentim (2000). Adaptado por Silva e Reis (2008)

Contudo, a função da biblioteca continua a mesma: disponibilização de informação e preservação da memória coletiva. Porém, cabe ressaltar que a mesma vem passando por profundas mudanças mediante as transformações tecnológicas atuais, onde a transmissão de dados e informações vêm ocorrendo em alta velocidade e o principal foco vem a ser o usuário, que a partir de então é considerado como cliente.

Marcondes; Mendonça e Carvalho (2005) concordam que com a evolução da Tecnologia, as bibliotecas começam a se transformar: percebe-se uma idealização crescente e paradigmática em atender o usuário com o máximo de rapidez e eficiência, de forma a minimizar as limitações de tempo e espaço na busca da informação. Essa transformação já está fazendo com que o acervo e os serviços da biblioteca passem a ser aprimorados quanto à acessibilidade e usabilidade da informação. Uma vez que a informação deve estar à disposição de todo o usuário, tenha ele deficiências, ou não.

Por mais que a tecnologia tenha evoluído, a biblioteca deve possibilitar a organização e a posterior recuperação de uma produção, não importando qual seja o tipo de material ou qual seja o suporte.

Cunha (2005) afirma que nos próximos anos quase a totalidade das bibliotecas estarão automatizadas e muitas serão digitais devido ao aumento das velocidades das transmissões de dados e ao barateamento nos custos das Tecnologias da Informação (TI).

Conforme a ilustração 3 abaixo, até o início da década de 70 a maior preocupação da biblioteca era o acervo.

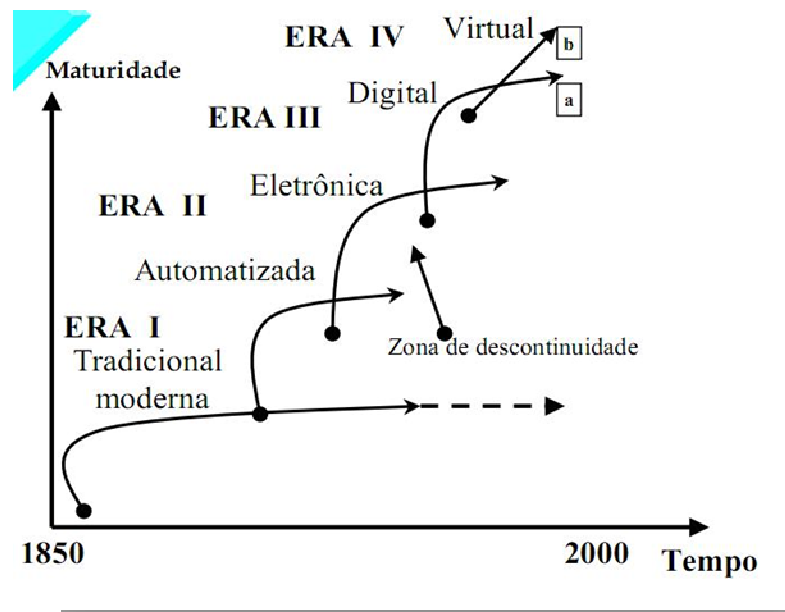


Ilustração 9 - Evolução tecnológica da biblioteca.
Fonte: Cunha (1999).

Na Era I, tem-se uma biblioteca tradicional com espaço físico delimitado e serviços e produtos de forma mecânica. Na Era II Eletrônica e Digital, a biblioteca utiliza a tecnologia dos computadores para acesso a bases de dados e para as telecomunicações. Já na Era III Virtual, a biblioteca contempla a utilização da informação em formato digital. E por fim, a Era IV, chamada de Virtual. Nessa passagem as bibliotecas passam a entrar num ambiente mais dinâmico e social. Aqui entra a Biblioteca 2.0.

5.1 A Biblioteca 2.0

O modelo de Biblioteca 2.0 passou a ser conceituado a partir do surgimento da *Web* 2.0, que é caracterizada como sinônimo de dinamismo, compartilhamento e interatividade. Esta versão da *Web*, também conhecida como *Web* Social, vem suscitando grande impacto em serviços disponibilizados pela Internet. As bibliotecas, como organização social, também necessitam reformular seus processos e interagir com as mudanças tecnológicas, e passar a

perceber e aplicar a utilização de ferramentas da *Web 2.0* para a disseminação, organização e recuperação da informação.

O principal conceito de biblioteca 2.0, com analogia à *Web 2.0*, foi proposto pelo americano Michael Casey em 2005, em seu *blog LibraryCrunch*²⁶ (Casey, 2005), e depois adotada por bibliotecários blogueiros em suas comunidades que começaram a discutir o sentido de bibliotecas e bibliotecários seguirem a trajetória da *Web 2.0*. Ainda, segundo Casey (2005), algumas bibliotecas começam a personalizar o conteúdo de seus sites, a agregar conteúdos através de RSS (*Really Simple Syndication*) e criar pontos de acesso ao usuário, como cliente, tais como *e-mail*, mensagens instantâneas, *blogs*, *chats*, *wikis*, etc.

A biblioteca 2.0 proporciona a aplicação dos princípios e das ferramentas da *Web 2.0* no ambiente físico e virtual das bibliotecas, (VÁZQUEZ; VEGA, 2007, p. 3), mas, além disso, ela é dependente da disposição e colaboração do usuário, pois se espera que a nova biblioteca ofereça serviços e mecanismos necessários para estabelecer uma relação mais estreita com o usuário dos serviços de informação.

Para aperfeiçoar esta aplicação, a Biblioteca 2.0 seleciona mecanismos e ferramentas interativos para transformar a biblioteca em um espaço mais atrativo para o usuário, que cada vez mais está interligado com a *Web*. Maness (2006, p. 2), um dos principais teóricos da temática, afirma que a interação e colaboração existentes nos serviços de biblioteca, e que são baseadas em tecnologias *Web 2.0*, são centradas no usuário. Ou seja, a Biblioteca 2.0 é voltada para o compartilhamento da informação por parte dos usuários [da Internet e da biblioteca] e não para o acesso.

Estas últimas afirmações confirmam que tanto o conceito de *Web 2.0* quanto o de biblioteca 2.0 chegam a conter vertentes distintas: uma tecnológica, voltada para o ambiente da biblioteca, e outra vertente de relação, mais centrada no usuário, em que esta última aponta um valor maior para o compartilhamento de informação.

Arnal (2007) mostra em seu artigo e em seu *blog Dospuntocero*²⁷ um diagrama com as principais ferramentas, atitudes e conteúdos sociais da Biblioteca 2.0, a saber:

²⁶ <http://www.librarycrunch.com/> Blog do Diretor de Tecnologia da Informação da *Gwinnett County Public Library* metropolitana em Atlanta, EUA, Michael Casey, bibliotecário mais propulsor dos primeiros conceitos de Biblioteca 2.0.

²⁷ <http://dospuntocero.dmaWeb.info/> Blog do bibliotecário e documentalista espanhol Dídac Margaix Anal, que se destina a acolher notícias e informações relevantes do setor de bibliotecas, especialmente Biblioteca 2.0 e Open Access.

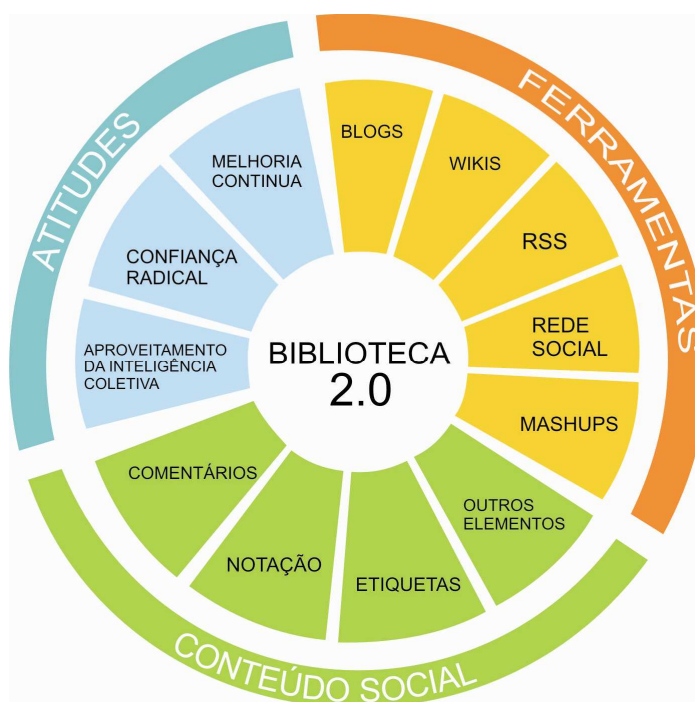


Ilustração 10 - Elementos básicos da Biblioteca 2.0.
 Fonte: Arnal (2007). Adaptado pelo autor.

Este diagrama mostra que grande parte das bibliotecas devem apostar na utilização das ferramentas *Web 2.0*, para divulgar os seus serviços e manter comunicação com os seus utilizadores. As ferramentas (*blogs*, *wikis*, *RSS*, *software social* e *mashups*) proporcionam as atitudes dos usuários, as quais se resumem em fazer aproveitamento da inteligência coletiva e fazer com que os usuários colaborem através de conteúdos sociais em forma diversificada, como por exemplo, etiquetas ou comentários.

Através da interligação da *Web* com a Biblioteca e conforme Gracioso (2007, p. 4) “a biblioteca, diante desse dinamismo informacional promovido principalmente pela *Web 2.0*, precisa repensar suas ações e atuação neste espaço *online*”, impactando, de certa forma, as expectativas dos bibliotecários, dos usuários e da própria biblioteca em si.

Conforme Berbe (2009) são indicados conceitos referidos às bibliotecas, tais como as vantagens que elas, enquanto serviços de informação, podem adquirir com os recursos da *Web 2.0* para melhorar seu atendimento, seu campo de atuação e a abrangência de usuários em uma variedade geográfica. Os conceitos propostos para as bibliotecas, em geral, são os seguintes:

- a) **As bibliotecas não têm barreiras:** o meio digital acabou com as fronteiras físicas das bibliotecas;

- b) **As bibliotecas convidam à participação:** as pessoas criam e recriam as bibliotecas, através de idéias, geração de conteúdo e troca de conhecimento;
- c) **As bibliotecas são humanas:** não são os livros, mas as pessoas (funcionários, bibliotecários e usuários) que fazem a biblioteca.

Essas conceituações permitem que as bibliotecas ofereçam idéia de inovação proposta pela *Web 2.0*, pois o sinônimo dela não vem a ser o *marketing*, mas evolução das tecnologias que o homem usa para ter acesso e socialização da informação.

5.2 Bibliotecas Universitárias

Com o avanço da Tecnologia da Informação, as bibliotecas tiveram que mudar o foco da preservação para o da disseminação. Elas passaram a ter a função de encontrar, selecionar e difundir informações. (CORTES; LOPES, 2008).

Nas bibliotecas universitárias é imprescindível que os usuários tenham acesso a diversas fontes de informação a fim de suprirem suas necessidades informacionais, já que também está envolta na missão da universidade, que é o ensino, a pesquisa e a extensão. As bibliotecas universitárias, por estarem inclusas em instituições de ensino superior, devem prover o acesso simples e efetivo a recursos de informação em formato impresso e digital e a utilização da Internet por elas pode aumentar sua visibilidade e prestígio para atrair novos utilizadores. (CORTES; LOPES, 2008).

No Brasil, as bibliotecas universitárias são, teoricamente, mais engajadas na busca por melhorias na qualidade da prestação de seus serviços por meio da *Web*, pois alguns usuários universitários precisam de um atendimento pessoal e virtual, por se depararem afastados geograficamente das bibliotecas.

Ainda segundo Cortes e Lopes (2008), no Brasil, a maioria das bibliotecas que possuem *website* são universitárias, devido principalmente ao fato de trabalharem em redes de bibliotecas com interesses nos efeitos do uso da tecnologia em bibliotecas.

Mesmo com todo o interesse das bibliotecas universitárias brasileiras em engajarem-se como bibliotecas providas de tecnologia, elas ainda estão deixando muito a desejar no que diz respeito à disponibilização de serviços *Web* que atendam às reais necessidades dos usuários, como uso do *chat*, por exemplo.

Porém, o sucesso de qualquer biblioteca é dependente da satisfação do usuário e esse é o fator decisivo para a realização de sua missão.

6 AMBIENTE DA PESQUISA

A biblioteca universitária da Faculdade de Juazeiro do Norte oficializou o seu funcionamento como instituição de ensino Superior no Ministério da Educação em 2003, oferecendo inicialmente o Curso de Ciências Contábeis. (FJN, 2009).

Em conformidade com as visitas feitas no local, a Faculdade de Juazeiro do Norte considera a Biblioteca Central Patativa do Assaré o local, por excelência, para estudos e pesquisas. Ela atende aos cursos de graduação em Ciências Contábeis, Enfermagem e Sistemas de Informação, além de cursos de pós-graduação, seqüenciais, tecnológicos de formação específica e extensionistas.

Segundo a equipe que trabalha na biblioteca, a bibliotecária Elisângela Marques e os auxiliares da biblioteca, para manter atualizado o acervo, a compra dos livros é atendida de acordo com a indicação dos professores das disciplinas e de acordo com as estruturas curriculares adotadas.

O padrão a ser seguido pela biblioteca é colocar, em média, três títulos para cada disciplina e cinco exemplares para cada título, melhorando-se tal referência ao longo do desempenho institucional com a oferta dos cursos e serviços.

O ambiente físico é composto por um salão de estudos, onde estão alocadas as estantes e bancadas de estudo individual. Ao lado do salão, há um espaço para acesso à Internet, contando 07 (sete) computadores para uso dos estudantes.

A biblioteca é automatizada e possui o *software* Syscona para cadastro do acervo e recuperação da informação, mas ressalta-se que os administradores da instituição estão em planejamento para aquisição de um *software* de automatização no intuito de facilitar os serviços da biblioteca.

O acervo é classificado pela Classificação Decimal de Dewey (CDD), mas organizado de acordo com os cursos, disciplinas e semestres, para facilitar a solicitação do usuário. O mesmo também conta com um número de aproximadamente 1.200 volumes, entre livros, periódicos, dicionários, enciclopédias gerais e especializadas, monografias e CD-ROM's, nas áreas de Contabilidade, Administração, Economia, Psicologia, Sociologia, Filosofia,

Literatura, Direito, Sistemas de Informação, Estatística, Língua Portuguesa, Enfermagem, Matemática, Cálculo e áreas afins aos cursos oferecidos.

Conforme a ilustração a seguir, pode perceber que o ambiente virtual da biblioteca oferece apenas informações básicas, como descrição da biblioteca, nível de informatização, facilidades para acesso e outras informações de forma estática e sem interação do usuário.



Ilustração 11 - Ambiente virtual da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.
Fonte: FJN <http://www.fjn.edu.br/index.php?categoria=institucional&pagina=biblioteca> .

7 METODOLOGIA

7.1 Natureza da pesquisa

Para o desenvolvimento desta análise foi traçado um método, que para Marconi e Lakatos (2006, p. 83) é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que permite alcançar o objetivo da pesquisa, para detectar possíveis erros e, principalmente, auxiliar nas decisões da pesquisa.

Assim sendo, o método para alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa consiste no dedutivo que versa em argumentos condicionais baseados em premissas. Marconi e Lakatos (2006, p. 93) definem premissa como um enunciado condicional composto de uma afirmação ou negação antecedente, uma afirmação ou negação conseqüente e uma conclusão.

A primeira afirmação, chamada de antecedente, é que as ferramentas da *Web 2.0* estão cada vez mais presentes no ambiente das bibliotecas. Essa premissa torna-se verdadeira, a partir dos respaldos existentes na literatura, feita nos argumentos da pesquisa. A Biblioteca 2.0 seleciona mecanismos e ferramentas interativos para transformar o ambiente da biblioteca em um espaço mais atrativo para o usuário. Então, se a biblioteca universitária da Faculdade de Juazeiro do Norte fizer uso das ferramentas *Web 2.0* em análise, ela permitirá que um maior número de usuários universitários possua outra forma de acesso aos serviços que ela disponibilizar-se-á em oferecer.

7.2 Características da pesquisa

Quanto à caracterização da pesquisa, trata-se de estudo exploratório-descritivo realizado, no período de 2008 a 2009, utilizando como instrumento quantitativo, um questionário auto-explicativo, composto por 05 (cinco) questões de múltipla escolha, com análise por meio de escalas, e 01 (uma) subjetiva, não-obrigatória, caso o respondente tenha alguma consideração que queira manifestar.

Como forma de pesquisa descritiva optou-se pelo estudo exploratório para ampliar conhecimentos sobre a aplicação das ferramentas *Web 2.0* na biblioteca universitária da Faculdade Juazeiro do Norte. Gonsalves (2005) diz que a pesquisa exploratória baseia-se no desenvolvimento e esclarecimento de idéias que objetivam garantir uma aproximação com determinado fenômeno. Esse tipo de pesquisa também oferece dados elementares que darão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema. Assim, a pesquisa exploratória será apropriada para os primeiros estágios da investigação para a observação e compreensão da proposta de aplicação das ferramentas 2.0 na biblioteca universitária em tela. Silva (2001) nos diz que a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou construir hipótese.

Quanto à análise da literatura e fontes de informação, esta pesquisa apresenta característica bibliográfica para examinar a literatura científica. Marconi e Lakatos (2006, p. 185) definem a pesquisa bibliográfica como aquela que abrange grande parte da bibliografia publicada em relação ao tema de estudo. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.

Manzo (1971 apud MARCONI; LAKATOS 2006, p. 185) afirmam que este tipo de pesquisa oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se consumaram totalmente.

Ainda com relação à característica da pesquisa, diz-se que é do tipo quantitativa, pois são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados (questionários). Tais instrumentos são utilizados quando se sabe exatamente o que deve ser perguntado para atingir os objetivos da pesquisa.

7.3 Sujeitos da pesquisa

Universo ou população, segundo Vergara (2003), Bolfarine e Bussab (2005), é o conjunto de elementos (empresas, pessoas ou produtos), que possuem as características que serão o objeto de estudo. Partindo desse pressuposto decidiu-se focar em características mais estáveis, como por exemplo, a perspectiva de uso de uma comunidade de usuários.

Os sujeitos de uma pesquisa são as pessoas que fornecem os dados de que se necessita, por vezes confundem-se com universo e amostra, quando estes estão relacionados com pessoas (VERGARA, 2003). Os usuários desta biblioteca são os estudantes dos Cursos de Graduação, bem como professores e funcionários da Faculdade Juazeiro do Norte.

7.3.1 Estudo de Usuários

No âmbito da Biblioteconomia, as análises sobre os sujeitos, que fazem ou não, uso da biblioteca são denominadas “Estudos de Usuários”. Suaiden (1995) define que tais estudos são investigações feitas para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Suaiden (1995) afirma que esses estudos guiam a biblioteca a atuarem de acordo com as necessidades dos usuários, apontando diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas. Também são apresentados métodos e metodologias para se fazer estudos de usuários, a saber:

1. Questionário;
2. Entrevista;
3. Diário;
4. Observação direta;
5. Interação do usuário com o sistema computadorizado;
6. Análise de tarefas;
7. Uso de dados quantitativos;
8. Técnica do incidente crítico.

(SUAIDEN, 1995, p. 10-13).

Para a realização desta pesquisa, o método através de questionário, com propósitos exploratórios para a obtenção de dados quantitativos vem a ser o mais empírico para constatar os graus de conhecimento, uso e aceitação das ferramentas da *Web 2.0* na biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.

7.4 Procedimentos de coleta dos dados

Para o levantamento de dados fez-se um estudo bibliográfico da literatura de documentos atualizados (conforme a lista de referências) sobre *Web 2.0* em bibliotecas para orientar as indagações pertinentes da pesquisa.

E para contextualizar os dados realizou-se uma pesquisa de campo na comunidade usuária da biblioteca, com o intuito de verificar a aceitação da inserção da biblioteca universitária na plataforma 2.0.

A participação na pesquisa se desenvolveu voluntariamente pelos usuários da biblioteca, contudo foi aplicado anteriormente um pré-teste na Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri, com uma amostra de 50 participantes em uma população com características idênticas às características da população alvo.

Desempenharam-se também, as adequações necessárias no vocabulário e as sugestões dos participantes quanto ao conteúdo. O intuito, ao realizar o pré-teste, objetivava além de revisar o instrumento de pesquisa e validá-lo, testar o processo de coleta de dados e de análise das informações (Richardson, 1989). De uma maneira geral, o pré-teste não revelou nenhuma falha grave na elaboração do questionário.

Esta pesquisa de campo teve como instrumento de coleta de dados, um questionário auto-explicativo de estudo de usuários para quantificar as opiniões e a aceitação da comunidade sobre a implementação das ferramentas 2.0 nesta biblioteca.

O questionário foi embasado pelas seguintes variáveis: caracterização do entrevistado, nível de conhecimento do usuário sobre a *Web 2.0* e nível de aceitação das ferramentas da *Web 2.0* pelos usuários.

O conceito de “**conhecimento**” no questionário da pesquisa é o ato ou efeito de conhecer ou ter noção sobre o funcionamento de determinadas ferramentas da *Web 2.0*. E o conceito do nível de aceitação vem a ser o acolhimento e aprovação da *Web 2.0* na biblioteca por parte do público usuário da biblioteca da FJN.

Então, a forma mais prevalente para “medir” os níveis de “**conhecimento**” e de “**aceitação**” seria através do uso de escalas. Para a pesquisa, utilizamos a escala de *Likert*, que é um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários, onde os

respondentes não apenas concordam ou discordam de certa afirmação, mas informam um grau de concordância ou discordância (LIKERT, 1932). Uma vantagem do uso desta escala é que ela fornece direções sobre a atitude do respondente em relação a cada afirmação.

Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os respondentes especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

Na pesquisa, empregou-se os seguintes níveis de afirmação na escala de *Likert*, conforme mostra a tabela a seguir:

Tabela 1 - Níveis de conhecimento e aceitação das ferramentas da *Web 2.0* pelos respondentes da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte

Conhecimento das ferramentas da <i>Web 2.0</i>	Aceitação das ferramentas da <i>Web 2.0</i>	Concordância em aceitar a <i>Web 2.0</i> na biblioteca
Conheço e uso	Com extrema aceitação	Concordo totalmente
	Aceito	Concordo
Conheço e não uso	Não aceito nem rejeito	Não concordo nem discordo
Não conheço	Talvez aceite	Discordo
	Sem aceitação	Discordo totalmente

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Através destes níveis, pôde-se fazer um estudo de usuários e lançar a proposta adequada para a comunidade da biblioteca da FJN.

7.5 Procedimentos de tratamento dos dados

A pesquisa foi finalizada com o tratamento, interpretação e análise dos dados, a partir da planilha eletrônica *Microsoft Office Excel 2007*. O *Excel* é um aplicativo Windows - uma planilha eletrônica - que fornece ferramentas para efetuar cálculos através de fórmulas e funções, criar os gráficos e para efetuar a análise desses dados.

O primeiro passo foi a seleção dos questionários que seriam válidos e os que seriam não-válidos. Uma vez que parta a validação, seria considerada a resolução completa de todos os itens do questionário. (Ver apêndice A).

Em seguida, foram criadas 06 (seis) planilhas correspondentes às questões apontadas no questionário: 05 (cinco) abertas e 01 (uma) subjetiva, não-obrigatória. Nestas planilhas foram definidos os dados a serem colhidos e contabilizados para a pesquisa, como curso, idade, sexo, os nomes das principais ferramentas e quantidade de respostas acerca do conhecimento e aceitação destas ferramentas.

A partir disso, e finalizados os questionários, foram criados gráficos e tabelas para poder fazer as análises da proposta de aplicabilidade das ferramentas 2.0 na Biblioteca Patativa do Assaré.

8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa, então, foi realizada no período de 02/10/2009 a 28/11/2009 no ambiente da biblioteca e também nas salas de aula dos cursos de Enfermagem, Ciências Contábeis e Sistemas de Informação.

A população do objeto de estudo é de cerca de 1.280 alunos distribuídos nos cursos de graduação supracitados. Para tanto, foram distribuídos à comunidade usuária 300 (trezentos) questionários auto-explicativos, sendo que foram divididos em 3 (três) centenas para cada curso. Da quantidade total enviada, obtiveram-se 248 questionários, sendo que apenas 6 (seis) foram descartados por conter informações incompletas. Então, para a amostra, foram considerados 242 usuários da biblioteca universitária.

Como a análise da proposta deve favorecer às características dos usuários de cada curso, a divisão da pesquisa, por curso, ficou assim representada:

Tabela 2 - Divisão da amostra por cada curso da FJN

Curso	Usuários	%
Enfermagem	76	32%
Sistemas de Informação	83	35%
Ciências Contábeis	80	33%

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Para a definição da proposta desta pesquisa, é importante analisar a faixa etária dos usuários da biblioteca. Conforme o gráfico 1 a seguir, a faixa etária dos graduandos da FJN é jovem. Cerca de 73% (176) dos questionários avaliados mostram que a idade varia entre 18 e 25 anos. Essa já seria considerada uma característica favorável para a implementação das ferramentas da *Web 2.0* na biblioteca, pois estudos mostram que é mais fácil fazer um jovem adaptar-se a tecnologias, do que fazer com que uma geração mais madura migre para ambientes digitais. (FAUSTINI, 2009).

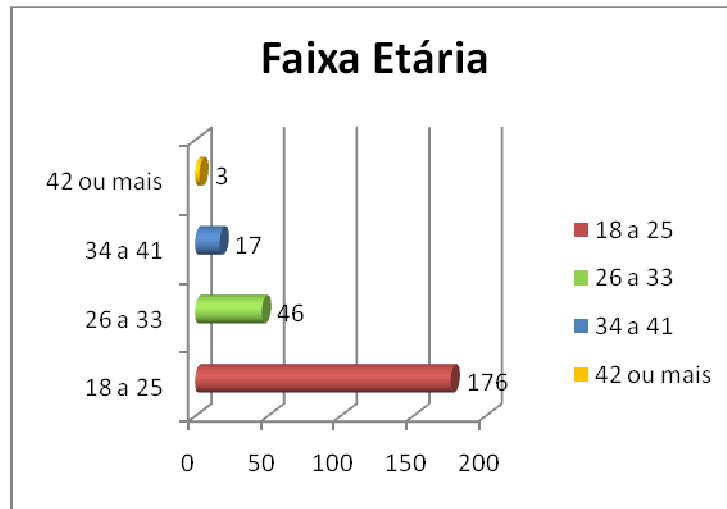


Gráfico 1 - Faixa etária dos universitários da FJN.
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Em relação ao sexo dos respondentes, como se pode observar no gráfico 2, é bem dividida. Esse resultado pode estar relacionado aos cursos de Enfermagem e Sistemas de Informação, que possuem características de serem femininos e masculinos, respectivamente. Já o curso de Ciências Contábeis é o que possui maior diversidade.

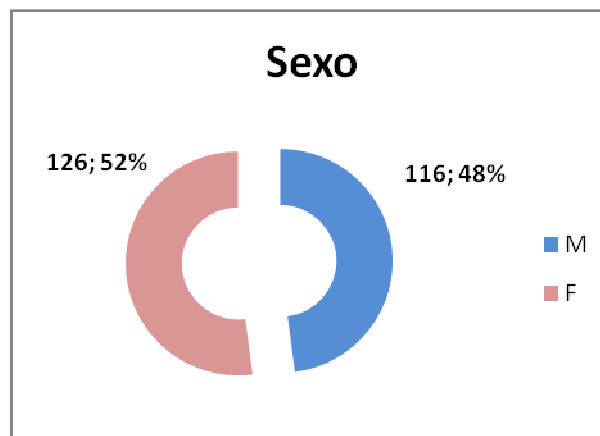


Gráfico 2 - Sexo dos respondentes da Faculdade de Juazeiro do Norte
Fonte: Pesquisa de campo, 2009.

Essa característica é importante, pois algumas ferramentas têm aceitação diferenciada entre homens e mulheres, como exemplo, têm-se alguns dados na tabela 3 a seguir:

Tabela 3 - Características do perfil dos respondentes quanto ao sexo e algumas das principais ferramentas da *Web 2.0*

Sexo	Orkut	MSN	YouTube	Wikipédia	Yahoo!	Twitter	Blogger
F	50%; (102)	49%; (109)	43%; (55)	48%; (40)	49%; (64)	20%; (07)	16%; (07)
M	50%; (102)	51%; (112)	57%; (72)	52%; (43)	51%; (66)	80%; (28)	84%; (36)
Total	204	221	137	83	130	35	43

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

A pesquisa comprova que nenhum dos respondentes do sexo feminino conseguiu ultrapassar o cadastro e o uso das ferramentas pelos respondentes do sexo masculino. O exemplo mais claro está no uso das ferramentas do tipo *Blogs* e *Microblogs*, como o uso do *Twitter*, em que apenas 20% (07) das mulheres são cadastradas e conhecem tal ferramenta, considerando que 2009 tenha sido o ano consagrado do microblog, segundo Leal (2009).

8.1 O cadastro dos usuários nos serviços da *Web 2.0*

A questão 2 (dois) do questionário apresenta os nomes de 27 (vinte e sete) ferramentas da *Web 2.0* e interroga em quais delas o usuário avaliado é cadastrado. O mesmo, ao ser cadastrado, possivelmente já terá acessado pelo menos uma vez o serviço analisado. O cadastro aqui não quer dizer que o entrevistado use frequentemente tais serviços, mas que ao menos saiba do que se trata.

Como alternativas para esta questão, foram postos exemplos dos principais serviços de cada tipo de ferramenta, como por exemplo, de *blogs*, *microblogs*, *marcadores*, *redes sociais*, *wikis*, *RSS*, *streaming media* (que nos questionários foram denominados como “sites de compartilhamento”, para melhor compreensão dos usuários), *Instant Menseger (IM)* (que nos

questionários, foram denominados como “chats”, para melhor compreensão dos usuários), microblogs, além de alguns serviços de *e-mail*.

Dentro da comunidade em estudo, e conforme o gráfico 2, as ferramentas que possuem os maiores números de cadastros são:

- Em primeiro lugar, do tipo *Instant Menseger* (IM), com o *Windows Live Menseger*, o famoso MSN, que ficou com 91% (221) dos cadastros;
- Em segundo lugar, os do tipo Rede Social, com o *Orkut*, que obteve 84% (204) dos estudantes cadastrados;
- Em terceiro e quarto lugares, os *e-mails* do *Google* e do *Yahoo!* com 68% (164) e 54% (130), respectivamente;
- E em quinto lugar, e não menos importante, com 52%, (127) o site de compartilhamento de vídeos do *YouTube*.

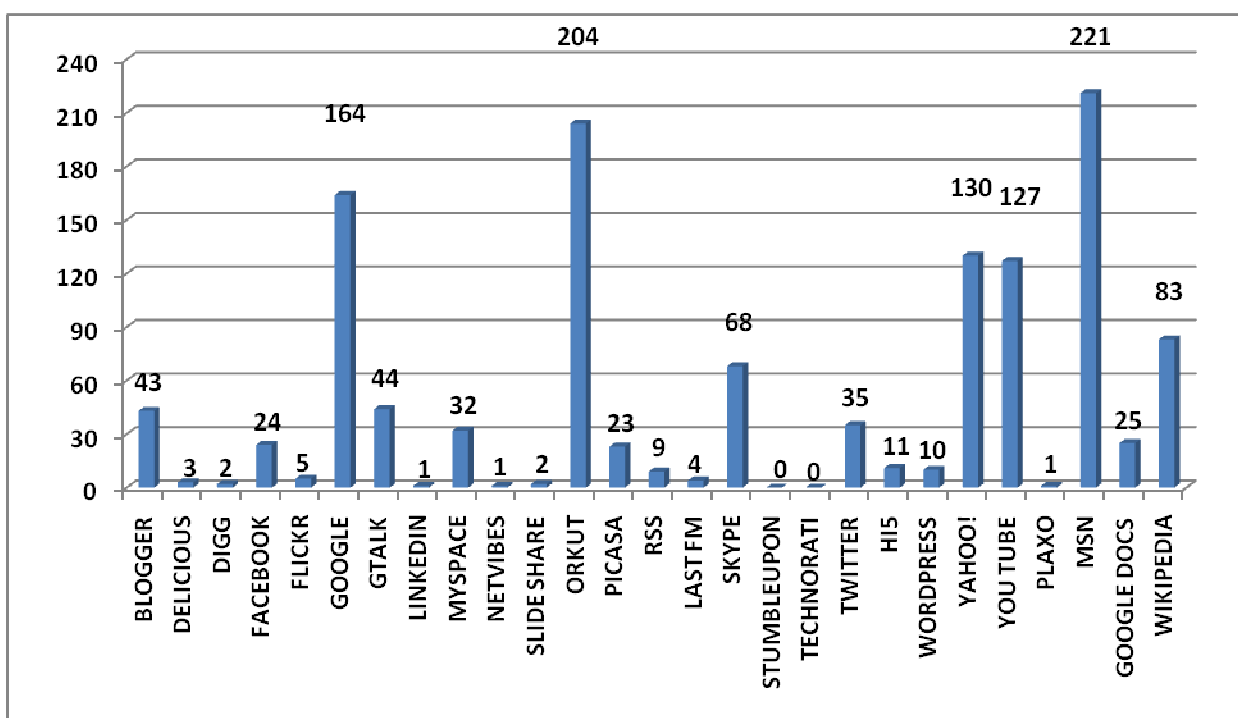


Gráfico 3 – Quantidade de usuários cadastrados em alguns serviços da *Web 2.0*.
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Com estes números de cadastros pode-se ponderar em propor o serviço de referência digital, através do *Instant Messenger* (IM) do tipo “Pergunte ao bibliotecário”, onde o profissional da informação ou os auxiliares da biblioteca deverão estar capacitados para atender, unicamente, pedidos de referência e auxílio em pesquisas.

A unanimidade em atender unicamente aos serviços de referências é que essas ferramentas, como instrumentos de trabalho, devem ser usadas, para satisfazer a comodidade dos usuários e pesquisadores em busca de informação. A questão é que não devem ser usadas para bate-papo informal, pois poderá impossibilitar outro usuário disposto a pesquisar, e o bibliotecário poderá correr o risco de infringir uma das Leis da Biblioteconomia, ou Leis de Ranganathan, que é “poupe o tempo do leitor” (RANGANATHAN, 1931). No caso da Biblioteca 2.0, aplica-se as Leis da Web, propostas por Noruzi (2004), que é “poupe o tempo do usuário”, que neste caso, passa a ser cliente da biblioteca.

Através dos dados da pesquisa, pode-se considerar em propor também ferramentas de redes sociais, como o *Orkut*, para enviar notificações por meios dos seus fóruns, de suas comunidades, de recados e mensagens aos usuários, como forma de difundir ações e eventos da biblioteca e da faculdade.

Mesmo com toda interatividade e socialização da *Web*, os *e-mails* ainda estão no topo dos cadastros e conhecimento dos universitários da FJN. Para exemplo de serviço, pode-se oferecer *newsletters*²⁸ aos usuários cadastrados na biblioteca, também com o intuito de ir onde o usuário está.










Já com o serviço de compartilhamento de vídeo do *YouTube*, o usuário torna-se conhecedor dos tutoriais de acesso aos principais serviços da biblioteca. Como exemplo deste serviço, teríamos vídeos de como os livros estão organizados nas estantes, como usar outras ferramentas *on-line* ou o acesso a fontes de informação na biblioteca.

8.2 O usuário e seu grau de conhecimento e uso das principais ferramentas da Web 2.0

De acordo com a questão de número 3 (três) que avaliou, segundo a escala de *Likert*, um grau de conhecimento e uso das seguintes ferramentas da *Web 2.0*: *Blog*, *Microblog*, *Chat*, *Wiki*, *Rede Social*, *Marcadores*, *RSS*, *Nuvem de Tags* e *Sites de Compartilhamento*. Os resultados são mostrados na tabela a seguir:

²⁸ Do inglês, significa boletins informativos. Geralmente abordam temas específicos e são enviados regularmente por *e-mail* para os assinantes.

Tabela 4 - Grau de conhecimento e uso das principais ferramentas da Web 2.0 pelos usuários respondentes da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte

Grau de conhecimento e uso da Web 2.0	Blogs 	Microblogs 	Sites de compartilhamento 	Chats 	Wikis 	Redes Sociais 	RSS 	Marcadores 	Nuvem de tags 
Conheço e uso	70; 29%	23; 9%	165; 68%	140; 58%	112; 46%	97; 40%	32; 13%	18; 7%	26; 11%
Conheço e não uso	134; 55%	72; 30%	50; 21%	82; 34%	46; 19%	58; 24%	61; 25%	58; 24%	43; 18%
Não conheço	38; 16%	147; 61%	27; 11%	20; 8%	84; 35%	87; 36%	149; 62%	166; 69%	173; 71%

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

De acordo com os dados da tabela 4, pode-se verificar que as ferramentas mais conhecidas, porém não usadas, são os *blogs*, com 55% (114) dos usuários respondentes. O motivo do não-uso pode vir a ser o fato de alguns usuários já terem “ouvido falar”, mas que ainda não tiveram a iniciativa de entrar no ambiente dos *blogs* ou não encontraram *blogs* de seus interesses ou ainda a atualização que eles precisam ter para serem atrativos, por terem caráter pessoal e/ou informacional. Contudo, ainda ocupa o 5º lugar no ranking da pesquisa, conforme a tabela 4.

Ainda com o fato de que 2009 tenha sido o ano do *Twitter* (LEAL, 2009), a comunidade da FJN ainda não se adentrou no microblog, onde ficou registrado que 62% (147) dos usuários não conhecem a ferramenta do microblog, fazendo com que a ferramenta ocupe o penúltimo lugar no *ranking* da pesquisa. Ou ainda mais especificamente no gráfico 3 mostrado anteriormente, onde dos 242 entrevistados, apenas 43 são cadastrados e usam com frequência a ferramenta. Já com o gráfico 4, quando foi questionado o grau de conhecimento e uso da ferramenta “microblog”, apenas 9% (23) conhecem, usam e sabem que ela é do tipo microblog.

Os sites de compartilhamento de mídias (*streaming media*) foram as ferramentas mais conhecidas e usadas, com 68% (165) dos usuários que conhecem e usam serviços, como *YouTube*, *Flickr* ou *Slide Share*. Então, se a biblioteca oferecesse vídeos com tutorias ou fotografias de eventos os usuários poderiam estar aptos a aceitarem tais ferramentas.

Tabela 5 - *Ranking* das ferramentas mais "conhecidas" e "usadas" pelos usuários da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte

Ranking por conhecimento e uso	Ferramenta	Conheço e uso	Conheço e não uso	Não conheço
1º	Sites de compartilhamento (<i>Streaming Media</i>)	68%; (165)	21%; (50)	11%; (27)
2º	<i>Chats (Instant Messenger)</i>	58%; (140)	34%; (82)	8%; (20)
3º	<i>Wikis</i>	46%; (112)	19%; (46)	35%; (84)
4º	Redes Sociais	40%; (97)	24%; (58)	36%; (87)
5º	<i>Blogs</i>	29%; (70)	55%; (134)	16%; (38)
6º	RSS	13%; (32)	25%; (61)	62%; (149)
7º	Nuvem de <i>tags</i>	11%; (26)	18%; (43)	71%; (173)
8º	Microblogs	9%; (23)	30%; (72)	61%; (147)
9º	Marcadores (<i>Bookmarking Social</i>)	7%; (18)	24%; (58)	69%; (166)

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Os *chats*, ou *Instant Messenger* (mensageiros instantâneos) foram uma das ferramentas mais conhecidas e usadas pelos usuários, 2º colocado no *ranking* de conhecimento e uso, o que convém a dizer que um serviço de atendimento *on-line* (serviço de referência) seria imprescindível na proposta desta pesquisa, uma vez que apenas 8% (20) dos usuários se dizem não conhecer tal ferramenta.

Para se perceber a importância do serviço de referência, Grogan (2001, p. 36) define que as questões de referência se enquadram em nove categorias de consultas, estas são: consultas de caráter administrativo e de orientação espacial, consultas sobre autor e título, localização de fatos, localização de material, consultas mutáveis, de pesquisa, residuais, questões irrespondíveis e taxonomia e análise das perguntas. Estas categorias e consultas podem ser adaptadas para o serviço *on-line* que a Biblioteca 2.0 vem a oferecer.

Os *wikis* ficaram em 3º (terceiro) lugar no *ranking* das ferramentas mais conhecidas e usadas, com 46% (112) de usuários que conhecem e usam a ferramenta. O fato da maior enciclopédia *on-line*, a Wikipédia, ter sido usada como exemplo no questionário, facilitou o entendimento do usuário no que vem a ser "*wiki*".

Já as redes sociais ou sites de relacionamento, como sendo os serviços da *Web 2.0* que permite que os indivíduos criem um perfil público ou semi-público dentro de uma plataforma em linha, surpreenderam com o resultado de 36% (87) dos usuários que responderam que não a conhecem, ficando como a 5ª (quinta) ferramenta mais conhecida. Era esperado que com a

nova versão do *Orkut*, a rede social mais usada no Brasil, que foi lançada no final do mês de novembro, mesma época em que foi realizada a pesquisa, os respondentes as conhecessem mais, pelo fato da ampla divulgação feita na Internet. Porém, vale ressaltar que 64% (155) conhecem a ferramenta. E desse percentual, 24% (58) conhecem, mas não usam, Mesmo com esse resultado não se deve considerar que haja pouca interação com a ferramenta, mas que ela pode não ser conhecida pelo nome de “rede social”.

Os agregadores de conteúdo do tipo RSS, que vêm trazendo uma nova proposta para a organização, disseminação e reaproveitamento da informação, de acordo com os resultados, não são ferramentas conhecidas ou prestigiadas pelos usuários, uma vez que o resultado apresentou que 62% (149) dos usuários não conhecem os benefícios trazidos pelo RSS.

Mesmo sendo ferramentas que reduzem barreiras para a comunicação e que permitem o acesso a sites em qualquer computador *on-line* (ROSA, 2008), os marcadores de conteúdo, não são ferramentas tão conhecidas pela comunidade da biblioteca da FJN. Apenas 7% (18) conhecem e usam os *bookmarks* sociais.

As nuvens de *tags* ou nuvens de etiquetas, que exemplificam a *folksonomia* e a recuperação da informação por filtragem, apresentou o pior resultado. 71% (173) dos respondentes não conhecem o serviço de classificação de conteúdo que também é muito usada nos *blogs*.

Mesmo com o não conhecimento das últimas 03 (três) ferramentas do gráfico 4, por parte dos usuários, é importante ressaltar que elas também são favoráveis para tornar a biblioteca num ambiente mais estimulante e que contribua para a interação e colaboração, que é o maior desafio da biblioteca tradicional. (GATENBY apud ROSA, 2008). O não-conhecimento ou o não-uso de algumas ferramentas da *Web 2.0*, pode vir a acontecer por algumas das barreiras listadas por Silva (2008): a) Barreiras socioeconômicas; b) Barreiras tecnológicas; c) Barreiras psicológicas; d) Barreiras institucionais.

Contanto, o que pode ser feito para poder adentrar cada vez mais os usuários aos serviços da Biblioteca 2.0 vem a ser o treinamento de usuários.











8.3 Aceitação das ferramentas da Web 2.0 pelos usuários

A aceitação das ferramentas da Web 2.0 pelos usuários da FJN foi analisada, através da questão 4 (quatro) do questionário (ver apêndice), conforme uma afirmação, com um possível cenário proposto de cada ferramenta para a biblioteca, seguida da suposição: **“Se a biblioteca oferecesse...”**. Em seguida, o grau de aceitabilidade foi medido através da escala de *Likert*, conforme as questões anteriores.

Para cada ferramenta foi descrita a forma de como ela atuaria no ambiente virtual da biblioteca. Por exemplo: Qual seria o seu grau de aceitação da Web 2.0 **“Se a biblioteca oferecesse...”** **“Um *blog* ou *microblog* para a disseminação do catálogo, onde se possa incluir comentários e informações sobre itens do acervo, compartilhar informações com outros usuários e opiniões e/ou sugestões referentes aos serviços e acervo da biblioteca”**. A escala de 5 (cinco) pontos seria: 1) Com extrema aceitação; 2) Aceito; 3) Não concordo nem discordo; 4) Talvez aceite; e 5) Sem aceitação.

Diante da importância da biblioteca universitária adentrar-se no ambiente da Web 2.0 e da aceitação dos usuários, verificou-se o seguinte resultado:

Tabela 6 - Nível de aceitação das ferramentas da Web 2.0 pelos usuários da Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte

Nível de aceitação das ferramentas da Web 2.0	Chats 	Wikis 	Sites de compartilhamento  	Blogs 	Microblogs 	Nuvem de tags 	Redes Sociais 	RSS 	Marcadores 
Com extrema aceitação	107; 44,21%	91; 37,60%	85; 35,12%	76; 31,40%	75; 30,99%	73; 30,16%	72; 29,75%	62; 25,62%	52; 21,48%
Aceito	107; 44,21%	111; 45,86%	117; 48,34%	134; 55,37%	132; 54,54%	131; 54,13%	128; 52,89%	122; 50,41%	123; 50,82%
Não aceito nem rejeito	14; 5,78%	25; 10,33%	22; 9,09%	20; 8,26%	26; 10,74%	21; 8,67%	24; 9,91%	32; 13,22%	44; 18,18%
Talvez aceite	6; 2,47%	10; 4,13%	13; 5,37%	9; 3,71%	7; 2,89%	14; 5,78%	10; 4,13%	19; 7,85%	16; 6,61%
Sem aceitação	8; 3,30%	5; 2,06%	5; 2,06%	3; 1,24%	2; 0,82%	3; 1,24%	8; 3,30%	7; 2,89%	7; 2,89%

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

De acordo com a pesquisa e conforme os dados apresentados na tabela 6 verifica-se que o percentual da não-aceitação de todas as ferramentas é baixíssima, ou quase nula, variando apenas de 1% a 3%.

Vale ressaltar que a maior parte dos usuários respondentes enumerou as ferramentas com as opções de aceitação com “Com extrema aceitação” e “Aceito”, ficando assim com mais de 75% de aceitação em todas as ferramentas. Ou seja, o usuário, mesmo conhecendo e não usando, conhecendo e usando, ou simplesmente, não conhecendo algumas ferramentas, aceitam extremamente a Biblioteca 2.0, conforme as escalas do questionário.

No último item do questionário (ver apêndice), foi acrescentada uma parte subjetiva, não-obrigatória, para que o respondente pudesse fazer alguns comentários sobre a pesquisa, sobre a biblioteca, sobre a faculdade, etc. Podemos verificar alguns comentários, como:

"Tem coisa aí, que eu não sei nem o que é, mas deve ser bom". (QUESTIONÁRIO 09).

O usuário, mesmo não conhecendo, ferramentas como RSS, marcadores e nuvem de *tags*, aceita seguramente a socialização da *Web 2.0*. O mesmo, ainda insiste em denominar a plataforma 2.0, como *softwares*, como se pode ver no seguinte comentário:

"Apesar de não conhecer alguns dos programas, como, redes sociais, marcadores, RSS, nuvem de tags, eu aceito, porque assim facilitará o meu conhecimento". (QUESTIONÁRIO 55).

Outros, ainda, são imparciais quanto à forma em que sua necessidade de informação é suprida:

"Sou a favor da leitura e da busca por novos leitores. Se for a fim de melhorar o elo entre livro e leitor, qualquer que seja o meio usado, serei plenamente a favor". (QUESTIONÁRIO 163).

No entanto, alguns jovens usuários demonstraram com a pesquisa e confirmaram que o que pode estar em carência para eles, seja o incentivo:







"Um trabalho bastante organizado e uma ótima iniciativa para que os jovens, como 'eu' procure conhecer um pouco mais o mundo virtual". (QUESTIONÁRIO, 176).

Alguns ainda vislumbram a possibilidade da Biblioteca interagir com o próprio curso de Sistemas de Informação a propor parcerias para promover certo tipo de Inclusão Digital da FJN, ou ainda uma própria tipificação de treinamento de usuários:

"Seria é interessante que o curso de Sistemas de Informação oferecesse mini-cursos sobre esses assuntos para sua divulgação e valorização". (QUESTIONÁRIO 185).

Finalmente, a questão 5 (cinco) interroga decisivamente ao usuário, quais serviços da *Web 2.0* a biblioteca da FJN deveria oferecer para atrair os seus usuários. Os resultados são vistos na tabela seguinte:

Tabela 7 - Nível de concordância em aceitação das ferramentas da Web 2.0 pelos usuários na Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte

Nível de concordância em aceitação das ferramentas da Web 2.0	Chats 	Sites de compartilhamento 	Wikis 	Blogs 	Redes Sociais 	Nuvem de tags 	RSS 	Microblogs 	Marcadores 
Concordo totalmente	105; 43,39%	99; 40,91%	94; 38,84%	83; 34,30%	71; 29,34%	65; 26,86%	60; 24,79%	59; 24,38%	59; 24,38%
Concordo	100; 41,32%	105; 43,39%	100; 41,32%	124; 51,24%	121; 50,00%	110; 45,45%	113; 46,69%	123; 50,83%	116; 47,93%
Não concordo nem discordo	22; 9,09%	27; 11,16%	40; 16,53%	27; 11,16%	42; 17,36%	54; 22,31%	57; 23,55%	49; 20,25%	55; 22,73%
Discordo	10; 4,13%	7; 2,89%	6; 2,48%	5; 2,07%	4; 1,65%	9; 3,72%	7; 2,89%	6; 2,48%	9; 3,72%
Discordo totalmente	5; 2,07%	4; 1,65%	2; 0,83%	3; 1,24%	4; 1,65%	4; 1,65%	5; 2,07%	5; 2,07%	3; 1,24%

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Estes resultados apontam que o usuário está disposto a conhecer e usar o ambiente social e colaborativo da *Web 2.0* através de suas ferramentas. Verifica-se que nenhuma das

ferramentas sofreu rejeição acima de 6%, restando a concordância total e parcial que englobaram a maior parte dos usuários.

Para a proposta, estes dados são de extrema importância, pois transmitem o interesse do usuário em inovar e elevar a qualidade da prestação de serviços da biblioteca de sua instituição.

9 PROPOSTA DE APLICABILIDADE

De acordo com a análise dos dados, a proposta fará jus em implantar as ferramentas que obtiveram uma soma de 75% em concordar com a disponibilização das mesmas no site da biblioteca, conforme a tabela 7. Ou seja, a proposta diz respeito a implantação imediata das ferramentas dos serviços de *streaming media*, dos *IM's* e dos *blogs* para poder propor uma interação imediata e com maior alcance acadêmico devido ao seu alto percentual de conhecimento e uso por parte dos usuários da biblioteca.

Porém, não competiria à proposta desta pesquisa, deixar de fora as ferramentas menos conhecidas e usadas pelos estudantes, como os marcadores, RSS e nuvem de *tags*, uma vez que nesta proposta também cabe uma campanha de treinamento de usuários, como dito anteriormente, para que possam ter acesso aos serviços alocados pela Biblioteca 2.0.

Então, para que se possa visualizar um ambiente proposto para a Biblioteca 2.0 da FJN, elaborou-se um modelo de site que contém seções para as ferramentas de análise desta pesquisa:



Ilustração 12 - Modelo 1 de site 2.0 para a Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.
Fonte: Elaborado pelo autor.

O *layout* ficaria assim distribuído:

- 1) Mostraria a importância de se ter um cabeçalho mais atrativo e dinâmico, que enfoque a característica “2.0” e o beta perpétuo;
- 2) Menu horizontal com as informações sobre serviços, horários de funcionamento e informações gerais;
- 3) Página Inicial com instruções breves aos usuários;
- 4) As bases de dados que a biblioteca disponibiliza;
- 5) Nuvem de *tags*: aqui o usuário “navegaria” através de um vocabulário controlado sobre as principais *tags*, etiquetas ou palavras-chave, que o site aborda;
- 6) Nessa barra, ficariam as ferramentas que são agregadas ao site, como RSS, microblogs (*Twitter*), *Delicious* (marcadores) e os sites de *streaming media* (*YouTube* ou outros). Aqui o usuário, desde que conheça e use tais ferramentas, poderá interagir com as novidades que a Biblioteca 2.0 tem a oferecer;
- 7) Aqui estaria um dos principais recursos 2.0 para a biblioteca: o serviço de referência virtual, do tipo “Pergunte ao Bibliotecário (a)”, através de ferramentas que oferecem *gadgets* (em linguagem HTML) para serem incorporadas a todo e qualquer site. O serviço permitiria mais uma forma de atendimento ao público, de forma dinamizada e social;
- 8) Um catálogo formado por Redes Sociais, do tipo que catalogam e favoritam livros. Uma espécie de clube de livro, como o *Library Thing* ou o *Skoob*. Esta ferramenta estaria incorporada de acordo com a nuvem de *tags* que também são oferecidas pela redes sociais supracitadas.

Outra forma de demonstrar o cenário da proposta de um site 2.0 para a biblioteca da FJN pode ser vista a seguir:

FJN
Faculdade de Juazeiro do Norte

Catálogo | Funcionamento | **Serviços** | Sobre

Serviços

Foi elaborado um projeto para a Biblioteca Patativa do Assaré, no qual se destaca a automação dos serviços mediante a utilização informatizada dos recursos disponíveis. A automação possibilita:

- Localização do título na estante, com sinal impresso no dorso do material bibliográfico.
- Pesquisa bibliográfica mediante acesso – via Internet – a instituições similares
- Tabulação de dados referentes aos serviços da Biblioteca
- Estatística semestral sobre permutas e doações
- Classificação, catalogação e registro do acervo.
- Identificação dos usuários
- Fichário de cabeçalho de assunto para facilitar busca de temas e pesquisa
- Localização do título pelo assunto e pelo autor
- Busca através de "palavra-chave" baseada na "Lista de Cabeçalhos de Assunto de Wanda Ferraz"

DEIXE UMA RESPOSTA

Nome * Sua resposta:

Email *

Site

Notificar-me os comentários mais recentes via e-mail.

Notifique-me de novos artigos por e-mail

RSS

RSS - Posts

TWITTER

- #VouConfessarQue ODEIO ser ignorada por quem eu gosto. =/ 2 minutos ago
- #VouConfessarQue Sempre leio tudo com a mão no mouse! Acho q não sou a única! 3 minutos ago

DELICIOUS

Fale com a Bil

jorgivania is offline

Type **here** and hit enter to send an offline message.

edit nickname: meeboguest

NUVEM DE TAGS

Tutoriais da

What is Second Life? - Second Life Librarians 01

Biblioteca 2.0 02

Biblioteca 03

Ilustração 13 - Modelo 2 de site de biblioteca 2.0 para a Biblioteca Patativa do Assaré da Faculdade de Juazeiro do Norte.

Fonte: Elaborado pelo autor através do *Wordpress*.

Nesta interface, estariam mais visíveis as ferramentas de tutoriais de vídeos sobre, por exemplo, como as estantes da biblioteca estão organizadas, um mapa de localização ou como usar as ferramentas dispostas no próprio site.

Os modelos de proposta, apesar de ainda não estarem implementados, esboçam algo que merece atenção por parte da direção da Faculdade e dos profissionais incumbidos para sua execução, pois foi visto em todo o momento da pesquisa, o interesse em conhecer e utilizar a *Web 2.0* por parte do público interno.

10 CONCLUSÕES

Tendo como base conceitos dos principais teóricos da *Web 2.0* e os dados resultantes desta pesquisa pôde-se realizar uma análise sintetizada sobre a distribuição e relevância de cada serviço da *Web 2.0* na comunidade da Faculdade de Juazeiro do Norte.

Tendo em vista que alguns usuários ainda não conhecem o ambiente 2.0, é possível afirmar que os mesmos podem sofrer alguma dificuldade para interagir com os conceitos e a filosofia da *Web 2.0*. Hernández (2008) propõe algumas das dificuldades que profissionais e usuários enfrentam para adaptar-se ao novo contexto, como o ritmo da inovação tecnológica que é muito rápido, e a dificuldade de um treinamento permanente aos imigrantes digitais, para fazê-los conhecer, praticar, valorizar e aceitar sua conveniência no dia a dia da biblioteca. Tais dificuldades podem ser enfrentadas por parte dos usuários da biblioteca da FJN.

Dessa forma, é possível verificar a necessidade de um treinamento de usuários, considerando a aceitação dos usuários quanto á aplicabilidade de tais ferramentas no ambiente virtual da biblioteca.

A importância do treinamento de usuários torna-se imprescindível para a aplicação das ferramentas 2.0 na biblioteca Patativa do Assaré. Figueiredo (1986) afirma o treinamento consiste no ensino de técnicas para descobrir informação para uso e este vem a ocorrer quando passa a existir ações de natureza repetitiva, com intuito de desenvolver determinadas habilidades no usuário.

O usuário apresenta um comportamento diferenciado perante o acesso por meio das tecnologias da informação. Silva (2008), afirma que de nada adiantarão os sistemas de informação e suas tecnologias, se o usuário, como principal favorecido, não souber ou quiser interagir com as mesmas. Por isso que o treinamento de usuários torna-se um serviço imprescindível para a inserção de qualquer biblioteca, no ambiente da *Web 2.0*. Necessário é mostrar que as ferramentas apresentadas nesta pesquisa, ao serem implementadas na biblioteca da FJN, ou em qualquer outra biblioteca, seja ela universitária, pública ou escolar, são instrumentos de amplo poder em diminuir as distâncias geográficas e diversificar novos modelos de fontes de informação, como *blogs* e redes sociais, por exemplo.

O treinamento de usuários pode ser um instrumento bastante necessário para que os usuários sintam-se mais à vontade na busca da informação, por meio da tecnologia, uma vez que o que eles, os usuários, realmente desejam é que suas expectativas de informação sejam atendidas, não importando o formato de recuperação da pesquisa e nem quem a executa. (GARCEZ; RADOS 2002 apud SILVA, 2008).

Também é importante que este treinamento seja qualificado e compatível com as reais necessidades da comunidade usuária, pois quando um usuário não recebe um treinamento adequado, ele não faz um bom uso da ferramenta. Como resultado, ele pode passar a evitar o uso da proposta de implementação, voltando a executar tarefas da maneira como fazia antes da implantação.

O ideal seria que o usuário recebesse um treinamento constante (ou por um período maior), de forma personalizada e que permitisse que ele aprendesse a empregar os recursos da *Web 2.0* na biblioteca da melhor maneira possível.

Assim, as ferramentas 2.0 podem ainda enriquecer e incorporar o conteúdo do catálogo da biblioteca, podendo compartilhar o vocabulário e as práticas bibliotecárias com os usuários no intuito de gerar conteúdo colaborativamente. Podem permitir elevar a qualidade tanto da biblioteca quanto da própria instituição, melhorando assim a visibilidade da divulgação, da prestação de seus serviços, bem como das atividades culturais no site, através de imagens, vídeos e outros formatos aos públicos interno e externo.

Então, de acordo com os objetivos indicados nesta análise, pôde-se através da pesquisa quantitativa e do método da escala de *Likert*, diagnosticar o interesse do usuário em utilizar os mecanismos da *Web 2.0* por parte dos usuários da biblioteca da FJN, assim como apresentar um cenário de proposta de como essas ferramentas seriam usadas na biblioteca como forma de auxílio nos serviços técnicos e na interação com a comunidade utente.

Ainda no intuito de contribuir para futuras pesquisas sobre a temática deste estudo, sugere-se a expansão do universo de uma biblioteca universitária da Região do Cariri, para as demais bibliotecas (públicas, escolares, especializadas, comunitárias, etc.); e além de ser feito um estudo de usuário, poder verificar da mesma forma, o interesse e conhecimento por parte do (s) profissional (is) bibliotecário (s) e da direção das instituições em poderem expandir em mais um canal de informação o que a *Web 2.0* oferece.

Assim sendo, esta pesquisa objetivou-se em mostrar que as ferramentas participativas da *Web 2.0* são uma oportunidade para a missão educativa da biblioteca, que estimulam

leituras diversas, investigação documental, escrita e novas formas de comunicação, participação e criação coletiva de conhecimento, além da missão especial das bibliotecas universitárias, que é o ensino, a pesquisa e a extensão. Usá-las, faz com que seja proporcionado à comunidade usuária, um ambiente mais agradável e de agregação de valor ao espaço virtual [e físico] da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ABRAM, Stephen. 15 minutes a day: a personal learning management strategy. **One-person Library**, Local, v. 24, n. 2, p.5-7, Jun. 2007. Disponível em: <http://www.sirsiidynix.com/Resources/Pdfs/Company/Abram/IOColumn_56.pdf>. Acesso em: 03 maio 2009.

ALMEIDA, Robson Lopes de; MÁRDERO ARELLANO, Miguel A. Impacto da tecnologia RSS nos serviços de disseminação de informação. In: VIII CINFORM - Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa da Informação, 2008, Salvador. **Anais...** Salvador, 2008. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00013944/01/cinform_2008.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2009.

AMARAL, Sueli Angélica do. Web sites: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p.15-40, jul. / dez. 2005.

ARNAL, Dídac Margaix. Conceptos de Web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar. /abr. 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9785/1/kx5j65q110j51203.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2009.

_____. Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. **El profesional de la información**, v. 17, n. 6, p. 589-602, nov. / dez. 2008. Disponível em: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/noviembre/02.html>>. Acesso em: 15 maio 2009.

ARORA, Jagdish. **Web 2.0 and Library 2.0**: innovative technologies for building libraries of tomorrow with examples of their applications at the INFLIBNET Centre. Delhi Library Association, 2009. Disponível em: <<http://www.dlindia.org/7th%20S%20R%20rangathan%5B1%5D.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2009.

AURÉLIO. **Dicionário do Aurélio Online**. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com/>>. Acesso em: 15 set. 2009.

BOLFARINE, Heleno; BUSSAB, Wilton Oliveira. **Elementos de amostragem**. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

BOUTIN, Paul. **Tumblr makes blogging blissfully easy**. Disponível em <http://gadgetwise.blogs.nytimes.com/2009/03/13/tumblr-makes-blogging-blissfully-easy/> . Acesso em 15 dez. 2009.

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 2, p.191-215, jul. / dez. 2007.

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. "Library 2.0". **Library journal**, v. 131, n. 14, p. 40-42, sept. 2006.

CASEY, Michael. **Working Towards a Definition of Library 2.0: Looking First at Web 2.0**. LibraryCrunch (2005). Disponível em: <<http://www.librarycrunch.com/2005/10/>>. Acesso em: 24 maio 2009.

COURTNEY, Nancy. **Library 2.0 and beyond: innovative Technologies and tomorrow's user**. Westport, Connecticut; London: Libraries Unlimited, 2007.

COUTINHO, Clara Maria Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. In: IX Simpósio Internacional de Informática Educativa (SIIE 2007), 2007, Porto. **Anais...** Porto - Portugal: Instituto Politécnico do Porto, 2007. p. 199-204.

CRAWFORD, Walt. "Library 2.0 and 'Library 2.0'". **Cites & insights**, v. 6, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://citesandinsights.info/civ6i2.pdf> >. Acesso em: 25 maio 2009.

CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 255-266, 1999.

DAVIS, Ian. Talis. **Web 2.0 and All That**. [S.l.:s.n.], 2007. Disponível em: <<http://iandavis.com/blog/2005/07/talis-Web-20-and-all-that>>. Acesso em: 12 jun. 2009.

DeVELLIS, Robert F. Scale Development: theory and applications. **Applied Social Sciences Methods**, Newbury Park: Sage, v.26, 1991.

DIAS, G. A. Periódicos eletrônicos: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 18-25, 2002.

FAUSTINI, Volney. **Meu Filho Digital**: nativos digitais. Disponível em: <<http://meufilhodigital.blogspot.com/2009/09/nativos-digitais.html>>. Acesso em: 16 nov. 2009.

FERREIRA, Andréia de Assis. SILVA, Bento Duarte. SIMAN, Lana Mara de Castro. Web 2.0 e o ensino de História: trabalhando com Wiki. In: Encontro Nacional Perspectivas do Ensino de História, 7, Uberlândia, Minas Gerais. **Anais...** Uberlândia: UFU, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/10098>>. Acesso em: 10 jan. 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Treinamento de Usuários. **Ângulo**, Lorena, Ano 30, p.2-3, Abr./Jun.1986.

FJN. **Biblioteca**: estrutura. Disponível em: <<http://www.fjn.edu.br/index.php?categoria=institucional&pagina=biblioteca>>. Acesso em: 14 dez. 2009.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. Campinas - SP: Alínea, 2005. 80 p.

GRACIOSO, Luciana. S. Biblioteca, Web 2.0, Biblioteca 2.0. In: Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais Brasil, 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SIBDB, 2007. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=23460>>. Acesso em: 13 mar. 2009.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

GUEDES, Roger de Miranda; SOUZA, Renato Rocha. Navegando entre nuvens de etiquetas: uma proposta de utilização de tag cloud em catálogos eletrônicos de bibliotecas. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.2, n.3, p.2-13, dez. 2008.

HERNÁNDEZ, José Antonio Gómez. La función educativa de bibliotecas y bibliotecários en el contexto de las tecnologías participativas de la Web Social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 51-71, jun. / jul. 2008.

HEWITT, Hugh. **Blog**: entenda a revolução que vai mudar o seu mundo. Tradução de Alexandre Martins Morais. Rio de Janeiro: Thomas Nelson, 2007.

INFOISLAND. Disponível em: <<http://infoisland.org/>>. Acesso em 11 jan. 2010.

LEAL, Renata. Twitter: o que você ganha com ele? **Info Exame**, São Paulo, n.283, p.33-42, set. 2009.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993. 203p

LIKERT, Rensis. A technique for the measurement of attitudes, **Archives of Psychology**, v.140, p. 1-55, 1932.

LUVIZOTTO, Caroline; FUSCO, Elvis; POKER, José Geraldo. Ambientes Web 2.0 potencializando a disseminação de conteúdos informacionais: o caso das tradições gaúchas. In: III Seminário em Ciência da Informação, 2009, Londrina. **Anais...** Londrina: III SECIN, 2009. Disponível em: <<http://www2.uel.br/eventos/secin/viewabstract.php?id=139>>. Acesso em: 29 dez. 2009.

MANESS, Jack. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and its implications for libraries. **Webology**, v.3, n.2, Artigo 25, 2006. Disponível em: <<http://www.Webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 07 set. 2008.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; CARVALHO, Suzana Monteiro Huguenin de. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p.174-186, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 318 p.

MEIRELLES, Junia Cristina J. P.; MOURA, Mônica. Web 2.0: novos paradigmas projetuais e informacionais. **InfoDesign Revista Brasileira de Design da Informação** v. 4, n.2, p. 12-19, 2007.

NAHUZ, Fernanda. World Wide Web: aspectos teóricos dos mecanismos de busca. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p.243-254, 1999.

NORUZI, Alireza. Application of Ranganathan's Laws to the Web. 2004. **Webology**, v.1, n.2, 2004. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2004/v1n2/a8.html>>. Acesso em: 25. set. 2009.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0?**. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/Web2/archive/what-is-Web-20.html>>. Acesso em 14 mar. 2009.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. The five laws of library science. Madras: Madras Library Association, 1931.

RICHARDSON, Roberto Jarry. et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RYMASZEWSKI, Michael et al. **Second Life: o guia oficial**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2007.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus; SSR Informações, 2003.

ROMANÍ, Cristóbal Cobo; KUKLINSKI, Hugo Pardo. **Planeta Web 2.0: inteligencia colectiva o medios fast food**. Flacso México. Barcelona / México: Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic, 2009.

SILVA, Patrícia Maria da. **Modelo de aceitação de tecnologia (TAM) aplicado ao Sistema de Informação da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) nas Escolas de Medicina da Região Metropolitana do Recife**. 2008. 156 f. Dissertação (Mestrado) - Pós-graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

_____. O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. **Transinformação**, Campinas, v.20, n.3, p. 255-263, set. / dez. 2008.

SIQUEIRA, Paulo. **Web 2.0: erros e acertos: um guia prático para o seu projeto**. Exanet, 2009. Disponível em: <<http://exadigital.com.br/mobilidade/wp-content/uploads/2009/10/Web-2.0-Erros-e-Acertos.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2009.

SOUZA, Renato Rocha; ALVARENGA, Lídia. A *Web Semântica* e suas contribuições para a Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 132-141, jan. / abr. 2004.

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

TAPSCOTT, Don; WILLIAMS, Anthony D. **Wikinomics: como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio**. Traduzido por Marcello Lino. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007.

VAZ, Conrado Adolpho. **Google Marketing: o guia definitivo de marketing digital**. São Paulo: Novatec, 2008.

VÁZQUEZ, Natalia Arroyo; VEGA, José A. Merio. La biblioteca como usuaria de la Web 2.0. In: X Jornadas Españolas de Documentación, 10., 2007, Santiago de Compostela. **FESABID**. Santiago de Compostela: s.n., 2007. p. 1 - 11. Disponível em: <<http://www.fesabid.org/santiago2007/comunicaciones-relacion.php>>. Acesso em: 24 maio 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 2003.

VIEIRA, Anderson. **Twitter: influenciando pessoas & conquistando o mercado**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2009.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais, 2008, São Paulo. In: XIX ENANCIB, 2008. **Anais...** São Paulo: USP, 2008.

WIKIPEDIA. **Twitter**. Disponível em <<http://wikipedia.com/>>. Acesso em 15 dez. 2009.

GLOSSÁRIO

Avatar – Uma representação digital de um participante em um ambiente online, como o Second Life.

Blogger – É um serviço do Google, que oferece ferramentas para edição e gerenciamento de *blogs*.

Blogs – É um *website* cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de "*posts*", organizados de forma cronológica inversa, tendo como foco a temática proposta do *blog*.

Bookmarking Social – É um método *online*, público e gratuito que os internautas usam para compartilhar, organizar, pesquisar e gerir suas páginas favoritas da Internet.

Delicious – É uma ferramenta para arquivar e catalogar *sites* preferidos para que o usuário possa acessá-los posteriormente de qualquer lugar. Serviço similar, de compartilhamento de links favoritos, costuma ser conhecido pelo termo em inglês "*Bookmarking social*".

Direct Messages – Serviço oferecido pelo *Twitter* para que o usuário possa enviar uma mensagem para uma única pessoa sem que nenhum outro usuário a veja.

Facebook – É um serviço de rede social em que os usuários criam perfis que contêm fotos e listas de interesses pessoais, trocam mensagens privadas e públicas entre si e participantes de grupos de amigos.

Feeds – São canais específicos da sindicância de conteúdos online, assinados através do RSS.

Flickr – É um *site* de hospedagem e compartilhamento de imagens fotográficas (e eventualmente de outros tipos de documentos gráficos, como desenhos e ilustrações), caracterizado também como rede social. Adota o popular sistema de categorização de arquivos por meio de *tags*.

Followers – Também são conhecidos como “seguidores”. São as pessoas que lêem *tweets* dos perfis associados.

Gadget – É um pequeno *software*, ferramenta ou serviço que pode ser agregado a um ambiente maior, como por exemplo, um serviço de *Instant Messenger* inserido em um *blog*.

Hi5 – É uma rede social com perfis pessoais para mostrar os seus interesses, idade, local de habitação, etc. e que disponibiliza a possibilidade de criar álbuns de fotografias e leitor multimídia.

Library Thing – É uma rede social que cataloga livros na *Web* e os dispõe em um perfil pessoal, como uma lista de livros ou um catálogo de uma biblioteca.

LinkedIn – É uma rede social usada principalmente para negócios. O principal propósito do site é permitir que usuários registrados possam manter uma lista detalhada de contatos de pessoas que eles conheçam e confiem em empresas. As pessoas nessa lista são chamadas de conexões. Os usuários podem convidar qualquer um (seja um usuário *LinkedIn* ou não) para tornar-se uma conexão.

Meebo – É um serviço de *Instant Messenger* que permite conexão *online* com os principais serviços de mensageiro instantâneo, tal como AIM, ICQ, *Yahoo! Messenger*, MSN *Messenger*, *Gtalk* e *Jabber*, ao mesmo tempo, e sem a necessidade da instalação e utilização dos *softwares* clientes no computador.

Microblogs – Uma forma de publicação de *blog* que permite que os usuários façam atualizações breves de texto (geralmente, menos de 200 caracteres) e publicá-los para que sejam vistos publicamente, ou apenas por um grupo restrito escolhido pelo usuário.

MySpace – É um serviço de rede social para comunicação online através de uma rede interativa de fotos, *blogs*, músicas, vídeos e perfis de usuário.

Newsletter – É um tipo de publicação *online* de distribuição regular a assinantes e que aborda geralmente um determinado assunto.

Ning – É uma plataforma *online* que permite a criação de redes sociais individualizadas.

Orkut – É uma rede social, filiada ao Google, e tem o objetivo de auxiliar seus membros a conhecer pessoas e manter relacionamentos.

Posts – São as atualizações rápidas dos *blogs* e microblogs. São organizados de forma cronológica inversa, tendo como foco a temática proposta pelo *blog* ou microblog.

Redes Sociais – São um conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais que se encontram conectadas por relacionamentos sociais (afetivos, profissionais) entre si ou entre seus agrupamentos de interesses mútuos.

RT - Retweet – Na Biblioteconomia, ele seria uma espécie de “*apud*”, ou seja, é quando um usuário “cita” um tweet recebido e envia para uma ou mais pessoas.

Seguidores – Pessoas cadastradas em um perfil de microblog que acompanham as atualizações (tweets) publicadas em um perfil específico.

Slide Share – É um *site* que permite compartilhar apresentações em *Power Point* facilmente.

Tags – “Etiquetas” em inglês, e são usadas como palavras-chave para descrever conteúdos digitais na Internet.

Tumblr – É uma plataforma de *blog* que permite aos usuários publicarem textos, imagens, vídeo, *links*, citações e áudio. Porém é um *blog* de textos curtos, mas não chega a ser um microblog, estando em uma categoria intermediária entre o *Wordpress* e o *Twitter*.

Tweets – Nome dado ao *post* publicado no *Twitter*, ou seja, é o conjunto de 140 caracteres para cada informação postada no *Twitter*.

Twitter – Serviço de comunicação rápida (não confundir com *Messenger* ou *Skype*) com um limite de 140 caracteres para cada informação enviada (*tweet*). Alguns autores a entendem como uma rede social, o que não é errado afirmar. Porém a maioria o encaixa na plataforma do tipo *micro-blogging*.

Wikipédia – Enciclopédia criada de maneira colaborativa e escrita por dezena de milhares de usuários.

Wikis – Plataforma que permite aos usuários editarem conteúdo das páginas da *Web*.

Windows Live Messenger – É a nova geração do *MSN Messenger*, parte dos novos serviços *online* da *Microsoft* chamados de *Windows Live*. É também o serviço de *Instant Menseger* mais usado no mundo.

Wordpress – É uma plataforma semântica para publicação de blogs, com foco na estética, nos Padrões Web e na usabilidade um sistema de gerenciamento de conteúdos.

Xing – É uma plataforma de redes sociais voltada para negócios. Oferece perfis pessoais, grupos, fóruns de discussões, coordenação de eventos e outras serviços para comunidade social.

YouTube – É um *site* que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital.

APÊNDICE A – Modelo do questionário aplicado na Instituição



Esta pesquisa tem como objetivo aprofundar definições, conceitos e propostas acerca da aplicabilidade de tecnologias *Web 2.0* na bibliotecas universitárias da Faculdade de Juazeiro do Norte, bem como fazer um mapeamento de seus serviços tecnológicos oferecidos, em seguida lançar uma proposta de aplicabilidade na biblioteca em questão.

TÍTULO DE PESQUISA: PROPOSTA DE APLICABILIDADE DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 NA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE JUAZEIRO DO NORTE

ACADÊMICA: Jorgivania Lopes Brito

ORIENTADORA: Profa. Ms. Patrícia Maria da Silva

ENTENDA O QUE É A *WEB 2.0* E A BIBLIOTECA 2.0

O termo *Web 2.0* é utilizado para descrever a tendência que reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com sites e serviços virtuais. Abrange a idéia de que o ambiente on-line se torne mais dinâmico e que os usuários colaborem para a organização de conteúdo. É muito conhecida com *Web Social* ou *Web Interativa*.

Dentro desse contexto se encaixam ferramentas criadas e editadas pelo próprio internauta, tais como: **Blogs, Wikis, Redes Sociais, Chats, Feeds (RSS), compartilhamento de fotos, áudios e vídeos**. As bibliotecas também adentraram-se nesse meio e o modelo de Biblioteca 2.0 passou a ser conceituado a partir do surgimento da *Web 2.0*, que seleciona mecanismos e ferramentas interativos para transformar a biblioteca em um espaço mais atrativo para o usuário, que cada vez mais está interligado com a *Web*.

1) Dados do entrevistado

1.1. Curso:

- Ciências Contábeis Enfermagem Sistemas de Informação
 Pós Graduação _____









1.2. Semestre: _____

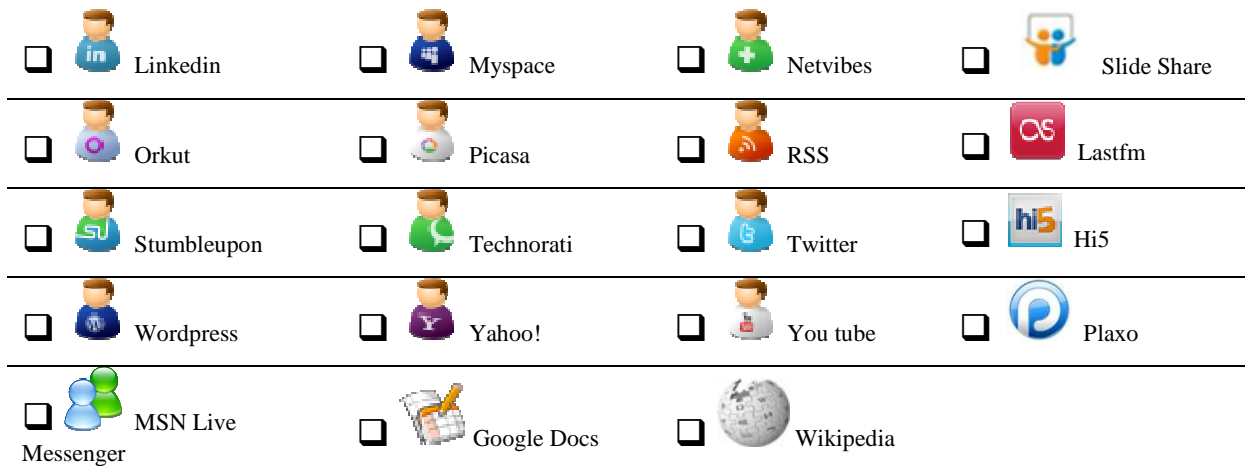
1.3. Sexo: M F

1.4. Idade: 18 a 25 26 a 33 34 a 41 42 ou mais










1.5. CATEGORIA: Professor Aluno Servidor

2) Você é usuário cadastrado de algum destes serviços da *Web 2.0*? Marque mais de um item, se necessário.

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/>  Blogger | <input type="checkbox"/>  Delicious | <input type="checkbox"/>  Digg | <input type="checkbox"/>  Skype |
| <input type="checkbox"/>  Facebook | <input type="checkbox"/>  Flickr | <input type="checkbox"/>  Google | <input type="checkbox"/>  GTalk |



3) De acordo com a seguinte escala, marque um grau de conhecimento e uso das principais ferramentas da Web Social.






	a) Blog	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	b) Microblog	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	c) Chat	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	d) Wiki	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	e) Rede Social	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	f) Marcadore	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	g) RSS	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	h) Nuvem de Tags	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço
	i) Sites de compartilhamento	<input type="checkbox"/> Conheço e Uso	<input type="checkbox"/> Conheço e não uso	<input type="checkbox"/> Não conheço

4) Baseada na seguinte afirmação, enumere o grau de aceitação para as ferramentas que a Web Interativa pode oferecer para a sua biblioteca e que você ficaria satisfeito com a mesma.

Se a biblioteca oferecesse...






- a) Um **blog** para a disseminação do catálogo, onde se possa incluir comentários e informações sobre itens do acervo, compartilhar informações com outros usuários e opiniões e/ou sugestões referentes aos serviços e acervo da biblioteca.



 Com extrema aceitação	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
---	---	---	---	---






- b) Um **microblog** para fazer divulgar eventos, aquisições e serviços da Biblioteca.



 Com extrema aceitação	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
---	---	---	---	--






- c) Um **chat** com mensagens instantâneas disposto on-line na maior parte do tempo para poder facilitar o serviço de referência.



 Com extrema aceitação	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
---	---	---	---	--






- d) Uma **wiki**, tipo a *Wikipédia*, para possibilitar uma interação social entre usuários no compartilhamento de informações e serviços, a troca de idéias, a melhoria contínua na revisão de materiais e a satisfação dos participantes.



 Com extrema aceitação	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
---	---	---	---	--

- e) Uma **rede social**, como o *My Space*, *Flickr* ou *Orkut*, que permita a criação de redes de contato, além de compartilhar interesses, fotografias, vídeos e outras ações.



 Com extrema aceitação	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
---	---	---	---	--

- f) Um sistema de **marcadores** e favoritos, on-line, público e gratuito para arquivar, catalogar sites para serem acessados posteriormente de qualquer outro computador on-line. (**Del.icio.us**).








 Com extrema	 Aceito	 Não aceito nem rejeito	 Talvez aceite	 Sem aceitação
--	---	---	---	--

	aceitação	Aceito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Não aceito nem rejeito	Talvez aceite	






- g) Agregadores de conteúdo, via **RSS** para distribuição seletiva de qualquer tipo de conteúdo, como notícias, historias, artigos científicos, permitindo ainda o compartilhamento em tempo real.



 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Com extrema aceitação	Aceito	Não aceito nem rejeito	Talvez aceite	Sem aceitação






- h) Uma **nuvem de palavras-chave** contendo os principais assuntos do conteúdo do site e do catálogo da Biblioteca.





















 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Com extrema aceitação	Aceito	Não aceito nem rejeito	Talvez aceite	Sem aceitação





































- i) Sites de compartilhamento de fotos, vídeos e slides para disseminação de tutoriais.



 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Com extrema aceitação	Aceito	Não aceito nem rejeito	Talvez aceite	Sem aceitação

- 5) Analise as seguintes ferramentas da **Web Interativa** e os serviços que a biblioteca de sua instituição deveria oferecer para atrair seus usuários:

	a) Blog	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
	b) Microblog	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
	c) Chat	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
		Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

 <p>d) Wiki</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente
 <p>e) Rede Social</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente
 <p>f) Marcadores</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente
 <p>g) RSS</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente
 <p>h) Nuvem de Tags</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente
 <p>i) Sites de compartilhamento</p>	 <input type="checkbox"/> Concordo totalmente	 <input type="checkbox"/> Concordo	 <input type="checkbox"/> Não concordo nem discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo	 <input type="checkbox"/> Discordo totalmente

Comentários:
