

Universidade Federal do Rio Grande
Instituto de Ciências Humanas e da Informação
Curso de Biblioteconomia

SANDRO MONTES VICTÓRIA

**ANÁLISE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DIANTE DO CONTEXTO DA WEB
2.0**

Rio Grande

2014

SANDRO MONTES VICTÓRIA

**ANÁLISE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DIANTE DO CONTEXTO DA WEB
2.0**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade federal do Rio Grande-FURG.

Orientadora: Prof. Dra. Gisele Dziekaniak

Rio Grande

2014.

FOLHA DE APROVAÇÃO

SANDRO MONTES VICTORIA

ANÁLISE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DIANTE DO CONTEXTO DA WEB 2.0

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande-FURG, orientado pela Professora Doutora Gisele Dziekaniak e aprovado em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Orientadora Professora. Doutora. Gisele Dziekaniak – ICHI /FURG

Bibliotecário Mestre Cléristom Ramos – SIB/FURG

Professora Magali Aquino

Aos meus pais Wilmar e Iara, minhas filhas Caroline e Melissa e à todos aqueles que de alguma forma me ajudaram nessa trajetória acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço antes de tudo, primeiramente a Deus, por ter me dado força para que eu chegasse até o fim desta trajetória. Muito obrigado a minha orientadora Gisele Dziekaniak, que esteve disposta, incentivando-me e auxiliando na confecção deste trabalho.

A todos os professores do Curso de Biblioteconomia, membros da banca avaliadora que foram imprescindíveis para tornar possível que este trabalho fosse fruto de uma qualificação e desta partir para defesa da monografia.

A minha mãe que muitas vezes chamou-me a atenção para que eu não desistisse do curso, minha Tia Ieda Chave Monte que sempre torceu por mim.

Um grande abraço a todos meus amigos de coração, que hoje estão felizes pelo término dessa minha longa caminhada.

RESUMO

A questão que motiva a estruturação deste trabalho é saber qual a satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, sobre os produtos e serviços desta unidade diante do contexto da Web 2.0. Como objetivos específicos, a pesquisa visa identificar qual o entendimento do usuário da Biblioteca Central sobre o tema Web 2.0, verificar quais as ferramentas da web 2.0 e se o usuário sabe manusear tais ferramentas. Assim como, quais ferramentas da Web 2.0 poderiam ser oferecidas pela Biblioteca Central. A pesquisa é de natureza qualitativa e de caráter descritivo. O trabalho descreve tipos de ferramentas Web 2.0 como Blogs, Wikis, Flickr, Youtube, Facebook, Twitter, Social Bookmarking e RSS especificando cada um deles, mediante a contextualização dos conceitos pesquisados. Na prática foi realizada pesquisa em bibliografia pertinente a temática estudada, bem como visitou-se sites de bibliotecas universitárias em busca do uso de ferramentas da Web 2.0. Também foi desenvolvido um questionário para que se pudesse perceber o conhecimento e satisfação do usuário da Biblioteca Central da FURG sobre as questões da Web 2.0. A análise dos dados demonstraram que, em geral, falta conhecimento por parte dos usuários sobre o que é Web 2.0 e também do uso dessas ferramentas da Web 2.0 utilizadas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, como fonte de pesquisa acadêmica científica. Desta forma acredita-se na necessidade de promoção dos produtos e serviços da biblioteca, bem como o treinamento do usuário sobre o uso acadêmico científico das ferramentas da Web 2.0 na área de pesquisa estimulando o usuário a frequentar o ambiente de pesquisa da B.C.

Palavras – chave: Web 2.0. Biblioteca central. Ferramentas da Web 2.0. Satisfação do usuário. Promoção da Web 2.0.

ABSTRACT

The question that motivates the structure of this work is to ascertain the satisfaction of users of the Central Library of the Federal University of Rio Grande, on the products and services of this unit on the context of Web 2.0. As specific objectives, the research aims to identify the user's understanding of the Central Library on the Web 2.0 theme, check which web 2.0 tools and if you know how to handle such tools. Like what Web 2.0 tools could be offered by the Central Library. The research is qualitative and descriptive in nature. The paper describes types of Web 2.0 tools such as Blogs, Wikis, Flickr, Youtube, Facebook, Twitter, Social Bookmarking and RSS specifying each by the contextualization of concepts studied. In practice survey was conducted in the relevant literature studied topic and be visited websites of university libraries in search of the use of Web 2.0 tools. A questionnaire for people to really understand the knowledge and user satisfaction of the Central Library of FURG on the issues of Web 2.0 has also been developed. Data analysis showed that, in general, lack of knowledge among users about what is Web 2.0 and also the use of these Web 2.0 tools used by the Central Library of the Federal University of Rio Grande, as a source of academic scientific research. Thus it is believed in the necessity of promoting the products and services of the library, as well as user training on the scientific academic use of Web 2.0 tools in research usuário the frequentaro stimulating research environment of BC

Key - words: Web 2.0. Central library. Web 2.0 tools. User satisfaction. Promotion of Web 2.0.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1 WEB 2.0	11
2.2 SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS	14
2.2.1 REFERÊNCIAS.....	14
2.2.2 SERVIÇOS DE CLASSIFICAÇÃO	15
2.2.3 INDEXAÇÃO	16
2.2.2 CATALOGAÇÃO.....	16
2.2.5 FOLKSONOMIA	18
2.3 SERVIÇOS E PRODUTOS DA WEB 2.0	22
2.3.1 BLOGS	22
2.3.2 WIKIS	23
2.3.3 FLICKR.....	25
2.3.4 YOU TUBE	26
2.3.5 FACEBOOK.....	27
2.3.6 TWITTER	28
2.3.7 SOCIAL BOOKMARKING	29
2.3.7 RSS	30
2.4 WEB 2.0 NO CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA	33
4 ANÁLISE DE DADOS	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
6 REFERÊNCIAS	44
APÊNDICE A	47
APÊNDICE B	48

1 INTRODUÇÃO

Verifica-se nos dias de hoje uma mudança no perfil do usuário referente à busca pelo conhecimento, isto ocorre em todas as áreas da sociedade. As novas tecnologias são ferramentas precursoras desta mudança. Haja vista que através delas a informação chega ao usuário de maneira mais dinâmica. Interatividade e sociabilidade, são palavras que nutrem o ambiente da informação moderno. De acordo com Pavan e Morigi (2004) as novas tecnologias criam e recriam formas de interação, novas identidades, hábitos sociais e sociabilidade.

Nesta ótica é válido citar que as bibliotecas devem estar atentas aos novos hábitos dos usuários, a fim de não se estabelecer a dúvida sobre a necessidade de existência da biblioteca na sua forma tradicional. O desenvolvimento de novas ferramentas é algo sabidamente necessário. Nesse enfoque Cunha (2000, p. 77) cita que:

A característica da biblioteca tradicional é que tanto a coleção quanto o seu catálogo utilizam o papel como suporte de registro da informação. Mesmo ultrapassando suas paredes para obter outros recursos informacionais que seus usuários demandam, obtê-los, dependia da sua localização física e da provisão de cópias. Em decorrência disto, ela desenvolveu os mecanismos de acesso que permitiam encontrar esses documentos.

Nota-se assim a intenção da biblioteca se adaptar às necessidades do usuário, criando novas saídas para a busca da informação. E nesse viés agregam Kanisk e Carvalho (2000, p.35) que as bibliotecas sempre estiveram evoluindo junto com a humanidade, no que tange a tecnologia da informação. Desde os tabletas de barro da Babilônia até os dias atuais as bibliotecas carregaram com sigilo a memória da sociedade humana. É assim que a biblioteca efetua seu serviço, a disseminação e recuperação da informação.

Essa pesquisa passará necessariamente pela discussão a cerca das mudanças nos perfis das bibliotecas, neste caso, da Biblioteca Central da

Universidade Federal do Rio Grande, e do usuário das bibliotecas, através do estudo e importância do uso da web 2.0 no contexto das bibliotecas universitárias.

Não há como desvincular a web 2.0 da biblioteca e por sua vez do usuário. Quando se fala de web 2.0, pensa-se em interatividade ou sociabilidade, ou até mesmo em participação. Para Maness (2007, p. 43) “[...] a web 2.0, essencialmente, não é uma web de publicação textual, mas uma web de comunicação multisensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é centrada no usuário [...]”.

Desta feita, a biblioteca 2.0 tem a mesma finalidade da biblioteca convencional, mas com um novo atrativo, a interatividade e a sociabilidade. Maness (2007) coloca que: as redes sociais permitem que bibliotecários e usuários não somente interajam, mas compartilhem e transformem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários criam vínculo com a biblioteca através da rede, e assim observam outros usuários engajados nesse processo, além de consultarem fontes de informação previamente pesquisadas por outros usuários.

Colaborando com a versão de Maness para biblioteca 2.0, Brito e Silva (2010) citam que biblioteca 2.0 é um termo introduzido por profissionais da biblioteconomia, como uma forma de discutir as mudanças decorrentes da evolução da web 1.0 para web 2.0.

Ferramentas como MySpace, Facebook, YouTube, Wiki, RSS são algumas das ferramentas da web 2.0 que podem ser de interesse do usuário, quando bem explorados pela biblioteca. Na visão de Jesus e Cunha (2012, p. 114) os processos realizados nas bibliotecas estão interligados, fazendo com que um setor complemente o outro, no intuito de gerar os produtos e serviços para atender ao seu objetivo final, o usuário.

Diante deste cenário, verifica-se que não há como a biblioteca não passar por mudanças no seu modo de ofertar produtos e serviços, pois com a disponibilização das novas ferramentas de pesquisa e compartilhamento da informação chefiadas pela web 2.0, os usuários passam a demandar por acesso à informação de modo mais interativo, através de troca e colaboração com seus pares, entre as

comunidades as quais participam e além de passarem a ser produtores de informação e não mais meros consumidores.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A globalização cada vez mais rápida do mundo moderno é notoriamente chefiada pela evolução das tecnologias. Sem elas, seria impossível desenvolver e transmitir de forma tão veloz e abrangente o conhecimento, seja ele qual for. Desta forma, para que o homem esteja a par do que está sendo realizado nos diversos seguimentos como ciências, educação ou política, a internet é ferramenta de relevada importância, pois é através dela que o homem moderno divulga e compartilha toda sua produção. Registrando desta forma, sua construção intelectual. E repassando o conhecimento adquirido através da pesquisa da produção de seus pares ou criações de outros grupos que não necessariamente precisam ser do seu meio do intelectual.

O referencial teórico será desenvolvido ao longo da pesquisa sobre temas como: conceito de web 2.0, ferramentas da web 2.0, ferramentas da web 2.0 que podem ser adotadas pelas bibliotecas, no caso desta pesquisa a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, produtos e serviços da web 2.0 e das bibliotecas.

2.1 WEB 2.0

A sociedade atual tem em uma das suas principais atividades a construção e consumo de informação, necessita para tal, de agilidade na comunicação e nas tecnologias para que a informação flua de modo a atingir todos os ambientes sociais. Sendo assim, a Internet se coloca como viés para fluência desta informação. Mas atualmente não se trata só de depositar informação na rede, é necessário algo mais. A interatividade e a sociabilidade. Conforme cita Lévy (2000), a Internet colaborativa possibilita a disseminação da inteligência coletiva.

Repensando o conhecimento adquirido através da pesquisa da produção de seus pares ou criações de outros grupos, houve com o passar dos tempos uma evolução do modo como a internet e seu usuário começaram a tratar a informação. Como já citado, no início a informação era apenas disponibilizada através de um grande volume de postagens, era como se fosse uma enorme biblioteca

desorganizada e estática na rede, levando em consideração a tecnologia abarcada, logo um depósito de informações soltas.

Tem-se assim o motivador para utilização do termo web 1.0, que para Coutinho e Junior (2007) no contexto do ambiente 1.0, o papel do usuário era de mero espectador da ação da página que visitava, não tendo autorização para alterar ou reeditar o seu conteúdo.

Hoje a estruturação de bibliotecas, principalmente as universitárias, envolve em grande parte do processo o uso da internet. A utilização das redes sociais é um viés inevitável dado o advento da modernização das tecnologias e a necessidade de interatividade dos usuários com os sistemas. Neste contexto, a web 2.0 propicia a interação entre o usuário da informação e os sistemas de bibliotecas assim como outros sistemas ou áreas como a saúde e educação. Seguindo essa linha, Silva e Blattmann (2007) colocam que a mais popular aplicação da Web 2.0 está na educação e são conhecidas como wikis, blogs e podcasts; trata-se apenas da ponta do iceberg dos chamados softwares sociais.

Interatividade é premissa quando se trata de internet e informação. A web 2.0 contém ferramentas que dão liberdade ao usuário para que ele possa colaborar com formação da informação. Tudo que envolve participação, interatividade colaboração e sociabilidade no contexto da internet é chamada de Web 2.0. Corroborando, Silva e Blattmann (2007, p.192) citam que a evolução da web possibilita a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais.

Desde a criação da World Wide Web pelo suíço Tim Bernes-Lee e pelo Belga Robert Cilliou a web vem passando por enumeras transformações. Fato que praticamente obrigou a biblioteca a rever suas ações dentro do ambiente informacional e tecnológico. Esta linha de evolução é possível ser verificada no tabela número 1:

Tabela 1 – Evolução da web

Tempo	Características	Ferramentas
1989	WWW – desktop, navegadores	Mosaic 1.0, Netscape
1996	WEB 1.0 - mecanismos de busca, acesso a sites e documentos	Altivista, Google, Yahoo.
2004	WEB 2.0 – colaboração, Folksonomia, Inteligência e coletividade.	Blogs, Wikis, Redes sociais, Streaming Media

Fonte: Brito e Silva (2010)

A tabela 1 demonstra a evolução da web, que parte de um primeiro momento onde funciona como interlocutora de internautas . Fato que é comprovado a partir da década de 1989 onde somente eram lançados dados na web. E avança nos anos de 1996 onde começam a imperar os mecanismos de busca e por fim na era dos anos 2000 onde a web 2.0 aparece com uma proposta de colaboração, inteligência e coletividade.

Tabela 2 – Diferenças entre web 1.0 e web 2.0

Web 1.0	Web 2.0
1- utilizador é consumidor da informação;	1- utilizador é consumidor e produtor da informação
2- dificuldades inerentes a programação e a aquisição de software específico para criação de páginas web;	2- facilidades de criação e edição de páginas on line;
3- para ter espaço na rede na maioria dos serviços é preciso pagar;	3- o utilizador tem vários servidores para disponibilizar suas páginas de forma gratuita;
4- menor número de ferramentas possibilidades.	4- número de ferramentas e possibilidades ilimitadas.

Fonte: Coutinho e Junior (2007)

2.2 SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS

A biblioteca está inserida no universo de prestação de serviços, sua tarefa primordial é de suprir as necessidades informacionais do usuário de maneira que ele possa atingir o resultado desejado, ou seja a informação e o conhecimento. Segundo Chiavenato (1995) instituições de prestações de serviços são aquelas que oferecem trabalhos especializados como transporte, educação, saúde, comunicação entre outros. Não fabricam mercadorias, mas sim executam atividades profissionalizadas, como é o caso das bibliotecas que prestam o serviço de recuperação da informação.

Para melhor compreender o significado dos produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca, acreditou-se que expor definições sobre referência, catalogação, indexação e classificação teria relevância no contexto deste trabalho a fim de melhor compreender a missão da biblioteca.

2. 2. 1 REFERÊNCIA

O serviço de referência é um dos mais importantes da biblioteca pois tem como destino final o contato direto com o usuário. É nele que todo o trabalho interno e externo da biblioteca se concentra. (JESUS; CUNHA, 2012, p. 113).

Esse serviço atua como uma espécie de mediador, pois na medida que o usuário necessita da informação ele irá recorrer primeiramente a este serviço que deve ser mediado por um bibliotecário. O usuário muitas vezes não tem conhecimento do sistema de busca no acervo de uma biblioteca, também não tem uma característica concreta da informação que está procurando, desta forma irá necessitar de um norteador, um mediador que disponibilizará a informação ou parte dela de maneira ágil e sábia. Neste âmbito cabe destacar algumas das leis da biblioteconomia de S. R. Ranganathan (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.221): os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro o seu leitor ; poupe o tempo do leitor. Diante desse contexto informacional e tecnológico, a biblioteca é um organismo em crescimento. Jesus e Cunha (2012) colocam as seguintes ferramentas que podem ser utilizadas por um serviço de referência:

*Ferramentas de pesquisa: Wikis, Flickr, You Tube.

*Ferramentas de relacionamento social: Facebook, Twitter, Social Bookmarking.

*Ferramentas de divulgação: Blogs, RSS.

*Mensagens instantâneas.

Como exemplos, na tabela a seguir pode-se verificar instituições que utilizam ferramentas da Web 2.0 em seus setores de referência:

Tabela 3 - Exemplo de instituições que utilizam algumas ferramentas Web 2.0

INSTITUIÇÃO	TIPO DE FERRAMENTA	DESCRIÇÃO DO USO
1- UFCSPA	Blog	Anúncios sobre atividades culturais, resumos de pesquisas.
2 -UFPEL	Tweetar	Exposição de serviços como por exemplo o inícios do novo interface do Portal de Periódico da Capes
3 - UNICRUZ	Wikipédia	Permite a inserção de textos por voluntários

Fonte: Tabela organizada pelo autor com base na bibliografia pertinente.

2.2.2 CLASSIFICAÇÃO

De acordo com Piedade (1983) o ponto de partida da classificação se deu quando o homem iniciou a nomear as coisas. Como exemplo temos os Filósofos Aristóteles e Platão que objetivavam hierarquizar e organizar todo o conhecimento mais a ciência. Na área do conhecimento ainda podemos destacar o filósofo Bacon que influenciou de sobremaneira a classificação bibliográfica na área da Ciência da Informação como conhecemos hoje. Ainda conforme Piedade (1983) são exemplos de classificações bibliográficas: Cutter, Library of Congress, Brown, Bliss, Ranganathan, Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU). Corrobora sobre este tema Souza (2007) onde pensa que a classificação tem grande valor como ferramenta de representação da informação no que tange ao acesso aos documentos e recuperação de conteúdos.

2.2.3 INDEXAÇÃO

No que se refere à Indexação pode-se citar Silva (2005, p.57) que contextualiza Indexação como sendo a ferramenta da Biblioteca que descreve o assunto principal do documento, mediante palavras retiradas de algum tipo de vocabulário controlado ou através de vocabulário empregado pelo próprio usuário. Acredita-se que a grande motivador da Indexação foi o aumento da produção documentária. Para Souza (2007, p.103) o aumento significativo da produção de documentos nos diversos suportes, conhecido como Caos Documentário torna necessário a criação de técnicas de Indexação.

2.2.4 CATALOGAÇÃO

Outra ferramenta importantíssima no processo de recuperação da informação exercido pela biblioteca é a Catalogação. No século XVIII com o advento da pesquisa científica, foram criadas pelos catalogadores as fichas catalográficas. Desde então houve uma evolução significativa na catalogação, fatos como a publicação de Cutter em 1876 que citava regras para catalogação onde eram abrangidas a catalogação de assunto, elaboração de catálogos auxiliares entre outros, e a library of Congress que no século XX deu partida na venda de fichas catalográficas idealizando assim a padronização universal dos catálogos, mostram a importância da catalogação para Biblioteconomia.

Citam Mey e Silveira (2009) que a catalogação é:

O estudo, preparação e organização de mensagens, com base em registros do conhecimento, reais ou ciberespaciais, existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir a interseção entre as mensagens contidas nestes registros do conhecimento e as mensagens internas dos usuários (MEY e SILVEIRA,2009, p.7).

São vários os instrumentos utilizados pelas bibliotecas para catalogação, podendo-se citar o FRBR (Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos), RDA (Descrição de Recursos de Acesso) o próprio MARC21.

Diante desse contexto verifica-se que os serviços das bibliotecas vão além da catalogação, classificação, indexação ou serviços de referências. É necessário por parte da Biblioteca e do próprio Bibliotecário uma visão da informação que esteja baseada em percepção, distinção, coerência na busca e disseminação da informação, principalmente no que se refere á informação na Web e por sua vez Web 2.0.

Sendo as tecnologias um dos fatores na produção e consumo do conhecimento, pode-se exemplificar tal fato através de Cunha e Jesus (2012, p.111) que citam:

A partir dos anos 1980, os sistemas para informatização das bibliotecas passaram a estar disponíveis em um nível avançado de desenvolvimento, com todos os setores interligados, ou seja, um mesmo sistema cadastra o usuário, realiza empréstimos e devoluções, além de fazer todo o processamento técnico do livro, da catalogação à impressão de etiquetas.

Isto demonstra que naquela época já se tinha uma preocupação com o desenvolvimento no que diz respeito às melhorias tecnológicas que visavam a otimização das atividades na biblioteca, mas ainda longe de se pensar em interatividade com o usuário, somente no fornecimento da localização da informação. Com o passar dos anos as tecnologias foram avançando de forma que englobaram os serviços das bibliotecas. E é relevante citar o usuário, que diante da facilidade na recuperação da informação via web passa a ficar relutante quando se trata de freqüentar o ambiente da biblioteca. Seria necessário a criação de novos formatos de produtos e serviços que correspondam à forma como os indivíduos estão acostumados a buscar informação, em ferramentas mais dinâmicas do que as que existem nas bibliotecas. Desta forma; “Ferramentas como o YouTube, Wiki, sítios de relacionamento como o FaceBook e o MySpace, são exemplos de como a biblioteca pode se inteirar dessa tecnologia[...].” (CUNHA; JESUS, 2012, p.111).

A gama de ferramentas da web 2.0 que podem ser usados no serviço de referência pelo que se pode verificar não são aproveitados da mesma forma nos demais serviços da biblioteca como por exemplo a catalogação.

2. 2. 5 FOLKSONOMIA

A Folksonomia não é um serviço propriamente dito de uma biblioteca, mas é fator preponderante para que se possa “classificar” a informação na Web. Os serviços de catalogação, indexação e classificação trabalham com o advento da Web 2.0 através da Folksonomia. Ou seja, “tratamento” da informação pelo usuário comum. Diante do princípio onde a finalidade da Biblioteca é a organização e recuperação da informação o usuário toma parte nesse contexto compartilhando a informação através de metadados. A informação deve ser disposta na web de forma organizada e hierarquizada utilizando as palavras chaves ou *tags*. As tags irão proporcionar o estabelecimento de uma linguagem comum e acessível para o usuário, provendo assim uma comunicação dinâmica entre os pares. Cita O’reilly (2005) que Folksonomia é uma classificação colaborativa onde os usuários utilizam *sites* lançando mão livremente de palavras chaves conhecidas como *tags*.

Para Wikipédia (2006) taxonomia é a classificação de quase todos os objetos animados, inanimados, eventos, propriedades entre outros. De acordo com essa teoria, Thomas Vander Wal agregou à palavra *folks* (povo em inglês) a palavra taxonomia que conforme já visto refere-se à classificação das coisas, criando assim a expressão Folksonomia. Ou seja, classificação pelo povo. Na web 2.0 a Folksonomia é vista em *sites* de *socials bookmarks*(como por exemplo Del.icio. us) que podem trabalhar com fotos (Flickr) ou vídeos (You tube).

Há também outros tipos de sites que trabalham sobre a Folksonomia, podendo-se citar: os de música (Last FM), comércio (Amazon), conteúdo pessoal (Blogs) e de gerenciamento de conteúdo acadêmico (Connotea).

Figura 1 - Folksonomia observa-se um exemplo de colaboração entre os pares no que diz respeito à divulgação de serviços.

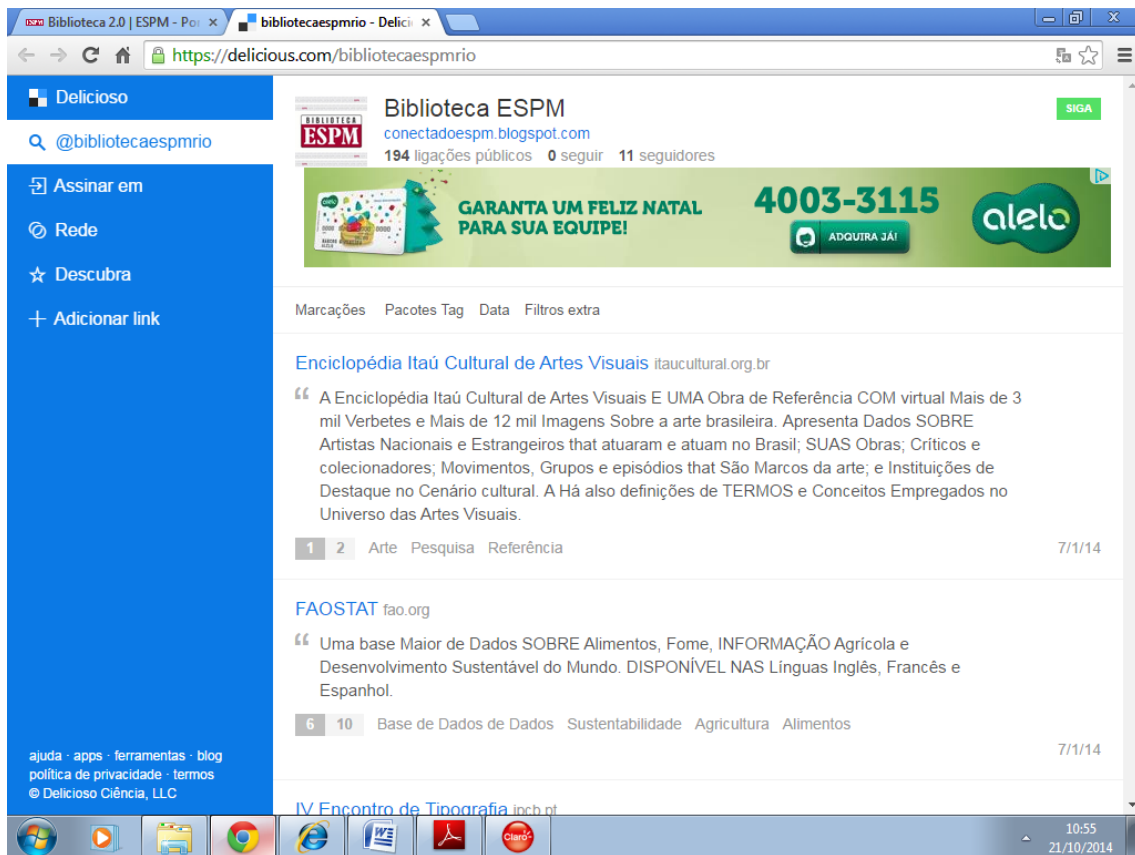
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <https://delicious.com/settings/friends>. The page title is "Seus amigos no Delicious" and the subtitle is "Encontre mais amigos, ligando as redes sociais ao Delicious." The main content area lists several friends with their profile pictures, names, and public link counts:

- Ady Gould** 8053 ligações públicas. Conferencista na área de TI e Multimédia. SIGA
- Andrew Kurjata** 7.438 ligações públicas. Eu salvar coisas, mas muitas vezes perdê-lo de qualquer maneira. SIGA
- Chris Hardie** 4409 ligações públicas. Eu sou um empresário, pequeno empresário, blogueiro, consultor de tecnologia e construtor de comunidade que vive em Richmond, Indiana. SIGA
- o Rob.** 3.081 ligações públicas. SIGA
- Folks Eric** 1.194 ligações públicas. SIGA
- Nate Vaughn** 10.534 ligações públicas. SIGA
- Ivo Anastácio** 780 ligações públicas. Software Engineer @ sapo.pt. SIGA
- Neil Cox** 6.947 ligações públicas. Sobre mim? Você já sabe mais do que você quer. Confira <https://delicious.com/indychristian>. SIGA

The browser's taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 10:05 21/10/2014.

Fonte: < <HTTP://delicious.com//settings/friends> >. Acesso em: 21 out. 2014.

Figura 2 - Folksonomia, outro exemplo de colaboração, desta feita, abrangendo informações acadêmicas.



Fonte: BIBLIOTECA ESPM. Disponível em: <[HTTPS://delicious.com/bibliotecaespmrio](https://delicious.com/bibliotecaespmrio)>. Acesso em 21out.2014.

Mas para que haja um tratamento da informação na web diante da Folksonomia é necessário estabelecer princípios sobre a linguagem. Estes princípios podem evitar problemas gerados pelo ponto de vista de cada usuário que compartilha ou deposita a informação.

Para Santos (2013, p. 97)

O estudo do perfil e das necessidades dos agentes consumidores da informação, com suas características cognitivas e culturais, é, para ciência da informação, uma tarefa de estudos sobre usuários. Busca-se uma compreensão das características destes sujeitos quanto às suas motivações, recuperação e uso da informação, interagindo, assim, com os diversos sistemas de informação.

A falta de controle do vocabulário utilizado pelo usuário “comum” pode influenciar no tratamento da informação na *Web*, cita-se: falta do controle do plural e do singular, as ambigüidades entre outros. Desta forma deve ser realizada uma análise da linguagem para que não ocorram problemas durante a classificação da informação.

Conforme Santos (2013) à linguagem natural, é aquela que é utilizada pelo usuário comum que colabora através do compartilhamento da informação. O autor citado anteriormente ainda destaca que a presença de falhas durante a classificação da informação é uma constante, mas o vocabulário deste usuário que não é controlado é pertinente ao grande volume de informação disposta na *web*. A procura pela informação inicial compartilhada pelo usuário “comum” é premissa da pesquisa. Pode-se verificar tal processo, quando se busca uma informação na *web* e atrelado encontramos várias resultados similares. No que diz respeito as linguagens artificiais pode-se dizer que são linguagens (termos descritores) controladas e previamente selecionadas através de padrões já estabelecidos, são os Tesouros.

Para Café e Sales (2009) de forma sintetizada Tesouros:

“são vocabulários controlados formados por termos descritores semanticamente relacionados, e atuam como instrumento de controle terminológicos. [...] podem ser organizados hierarquicamente em gênero - espécie ou em todo – parte, ou ainda associativamente com base em aproximação semântica. São utilizados, sobre tudo, para auxiliar os processos de indexação e recuperação de informação registrada.”

Ainda neste contexto, de acordo com Moreira (2003 apud Café e Sales, 2009) “[...] tesouro é o elo entre a linguagem utilizada pelos indexadores e pelos usuários, fazendo dos termos contidos nos tesouros instrumentos essenciais para indexadores e usuários comuns.”

Neste âmbito percebe-se que mesmo na *Web* onde há uma grande quantidade de informação sendo depositada e compartilhada deverá haver um controle nos termos pois os dados devem ser canalizados na procura da informação e obtenção do conhecimento.

2. 3 Serviços e produtos da web 2.0

A missão da biblioteca é disponibilizar a informação ao usuário. A demanda pelo consumo de informação na época atual, é algo que estimula a biblioteca a tomar novas medidas, como os serviços da nova web, a 2.0.

Quadro 1- Ferramentas da web 2.0:

SERVIÇOS	PRODUTOS
Ferramentas de pesquisa	Wikis Flickr You tube
Relacionamento Social	Facebook Twiter Delicious Social Bookmarking
Divulgação	Blogs R.S.S

Fonte: Elaborado pelo autor com base no texto de Cunha e Jesus (2012)

Em cada uma dessas ferramentas a seguir, será discutido como elas podem e devem ser aplicadas pela biblioteca universitária.

2. 3. 1 Blogs

Totalmente interativa, essa ferramenta possibilita o compartilhamento do conteúdo. Caracterizada pela facilidade como a informação pode ser disposta, exemplo claro de web 2.0. é totalmente popular entre as pessoas que tem acesso à internet. Os blogs são utilizados pelas bibliotecas para declararem suas atividades, repassando a informação aos usuários de maneira que possam responder e comentar todas as questões dispostas, efetuando assim um feedback da informação registrada na rede.

Segundo Maness (2007) blogs e wikis são fundamentalmente 2.0, e sua proliferação global tem enormes implicações para as bibliotecas. Blogs podem com certeza ser até mesmo um marco fundamental na história da publicação, mais importante que as páginas web.

Nesse sentido acredita-se que os Blogs possam representar de sobremaneira não só a imagem da instituição a qual a biblioteca esteja inserida, mas a imagem da própria biblioteca que através de postagens e do retorno do usuário através de suas publicações. Os Blogs adquirem também uma identidade comercial onde vender a imagem da instituição, mesmo que não visem o lucro, é peça chave para o desenvolvimento na rede.

Figura 3 - Blog da Biblioteca da Universidade Federal de ciências da saúde de Porto Alegre.

The screenshot shows a web browser window displaying a Blogger profile. The browser's address bar shows the URL: <https://www.blogger.com/profile/14268089626445893440>. The profile name is 'Biblioteca Paulo Lacerda de Azevedo'. Below the name is a profile picture of a library interior. To the right of the picture, it says 'Meus blogs' and lists 'Blog da Biblioteca da UFCSPA'. Below that, there is a 'Sobre mim' section with a table of information:

Local	Porto Alegre, RS, Brasil
Introdução	A equipe da Biblioteca da UFCSPA tem o prazer de apresentar o seu Blog! Através deste canal de comunicação, pretende-se trazer informações sobre eventos, notícias, serviços e novidades relacionadas não só à Biblioteca, mas também à comunidade acadêmica. Esperamos que este espaço possa dinamizar e estreitar nossa relação e servir como um meio de participação e integração da Biblioteca com sua comunidade. Desta forma, desejamos que este espaço faça parte do nosso cotidiano. Participe!
Interesses	Olá A equipe da Biblioteca da UFCSPA tem o prazer de apresentar o seu Blog! Através deste canal de comunicação, pretendemos trazer informações sobre eventos, notícias, serviços e novidades relacionadas não só à Biblioteca, mas também à comunidade acadêmica. Esperamos que este espaço possa dinamizar e estreitar nossa relação e servir como um meio de participação e integração da Biblioteca com sua comunidade. Desta forma, desejamos que este espaço faça parte do nosso cotidiano. Participe!

At the bottom of the browser window, the taskbar shows various application icons and the system clock indicating 17:19 on 25/10/2014.

Fonte: BIBLIOTECA PAULO LACERDA AZEVEDO. Disponível em: <https://www.blogger.com/profile/14268089626445893440>. Acesso em: 25 out. 2014.

2. 3. 2 Wikis

As Wikis são ferramentas recentes com cunho inovador. Totalmente colaborativas, as wikis estabelecem uma relação de interatividade pois elas

permitem que os usuários escrevam ou editem o texto que estão trabalhando. Neste âmbito, pode-se dizer que as Wikis permitem

A facilidade de utilização, que dispensa conhecimentos específicos de informática e tecnologia, atrai os internautas que podem fazer parte da elaboração de uma página na internet cooperativa, com o conteúdo formado por diversas opiniões e fontes de conhecimento. (CUNHA; JESUS, 2012, p. 115)

Para Maness (2006):

Wikis são essencialmente páginas da web abertas, onde qualquer um que for registrado na wiki pode publicar, acrescentar e mudar o conteúdo. Não há a mesma confiabilidade dos blogs com suas fontes. Discussões sobre wikipédia no universo das bibliotecas demonstram isso. Mas contudo o valor da Wikipédia não é eliminado. Na biblioteconomia o valor da Wikipédia é discutido dado as complicadas instruções para o desenvolvimento de coleções. A falta de revisão por pares e a editoração é um desafio para os bibliotecários, não que deva ser evitado o uso das wikis, mas é necessário entender que essa parte do processo depende somente dos bibliotecários. As wikis como item em uma coleção, e instruções pra os usuários associados, são certamente parte do futuro das bibliotecas.

Figura 4 - Wikipédia



Fonte: WIKIPÉDIA. Disponível em: <HTTP://.wikipedia.org/wiki/Wikipédia>. Acesso em: 25 out.2014.

2. 3. 3 Flickr

De acordo com Cunha e Jesus (2012, p.117) o Flickr diferentemente do Facebook e do You Tube, demonstra muito mais aceitabilidade na comunidade da Ciência da Informação no que tange a utilização de serviços nas bibliotecas.

Stephens (2009) relata algumas áreas onde podem ser usadas o Flickr:

- criar conjuntos de informações sobre programas, eventos e especialidades, através da ferramenta de aplicativos do Flirck;
- colocar *tags* (etiquetas) na imagens do perfil com a localização geográfica da biblioteca, bem como nome, universidade, escola ou instituição a qual pertença para facilitar a busca. Dessa maneira, usuários que busquem tags

sobre a cidade ou região poderão encontrar informações sobre bibliotecas que estejam perto dele;

-Motivar os usuários com imagens, ferramentas dinâmicas e hiperlink.

Figura 5 - Flickr da Biblioteca da Universidade de Santa Cruz do Sul



Fonte: UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL. Disponível em: [<HTTPS://www.flickr.com/photos/unisc/tags/>](https://www.flickr.com/photos/unisc/tags/). Acesso em: 25 out. 2014.

2. 3. 4 Youtube

A maior comunidade de vídeos de internet o Youtube, tem como diversas possibilidades, o depósitos de vídeos acadêmicos ou não através do próprio link da biblioteca.

Exemplificando o uso do Youtube como plataforma de pesquisa, pode-se citar:

[...] a Library of Congress Channel, com dezenas de vídeos antigos restaurados pela biblioteca e que são considerados raros, como vídeos filmados por Thomas Edison, datados de 1897, e apresentações culturais, como a Imperial Japanese Dance, de 1894. Todos esses vídeos apresentam suas descrições completas, fontes e copyrights, para não infringir os direitos dos autores. (CUNHA; JESUS, 2012, p. 119)

2. 3. 5 Facebook

Esta ferramenta foi criada em meados de 2004 quando o estudante Mark Zuckerberg deu o nome inicial de “*The-facebook*”. O serviço servia para auxiliar os estudantes de Harvard University a se comunicarem entre eles próprios. Através da reputação da Universidade de Harvard o serviço, no entanto ainda chamado de “*The facebook*” foi expandido para outras universidades. Em 2005 o serviço foi renomeado de *Facebook* tornando-se uma explosão/revolução na maneira de pensar e se comunicar através das redes sociais.

Dada a sua aceitação entre os usuários da Internet, o Facebook não poderia deixar de se estabelecer entre uma das ferramentas das bibliotecas, como fonte de informação.

Apesar de aparentemente parecer um aliado, se usado indiscriminadamente, o perfil da biblioteca pode se tornar inutilizado ou sobrecarregado com informações inúteis para os interesses da biblioteca. Ao contrário, se usado com discernimento, pode ser uma rede de compartilhamento de informações valiosas e de crescimento contínuo para biblioteca. (CUNHA; JESUS, 2012, p.121)

Figura 6 – Face book da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande.



Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Sistemas de Biblioteca. Disponível em: [WWW.facebook.com/SIBFURG/events](https://www.facebook.com/SIBFURG/events). Acesso em 25 out. 2014.

2. 3. 6 Twitter

Trata-se de uma rede social onde os usuários podem enviar e receber informações pessoais de outros usuários da rede. Assim como outras redes sociais, não só pessoas podem fazer uso destas ferramentas, mas também instituições. Todas as informações atualizadas são exibidas no perfil, estas ocorreram através de RSS, SMS, ou um programa especializado para o gerenciamento em tempo real. Todo o processo é feito por meio de assinatura, a fim de que o usuário possa se conectar. Cunha e Jesus (2012), afirmam que o serviço de Twitter ainda está em fase de adaptação nas bibliotecas, mas nos Estados Unidos da América já há casos de utilização desta ferramenta.

Apesar do sucesso do Twitter na internet ser indiscutível, os centros de informação ainda são receosos ao se depararem com tal

ferramenta pelo desconhecimento dos profissionais da informação, do potencial de um microblog como o twitter no auxílio à divulgação das atividades das Bibliotecas. (CUNHA; JESUS, 2012, p.121)

Figura 7 – Twitter do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande.



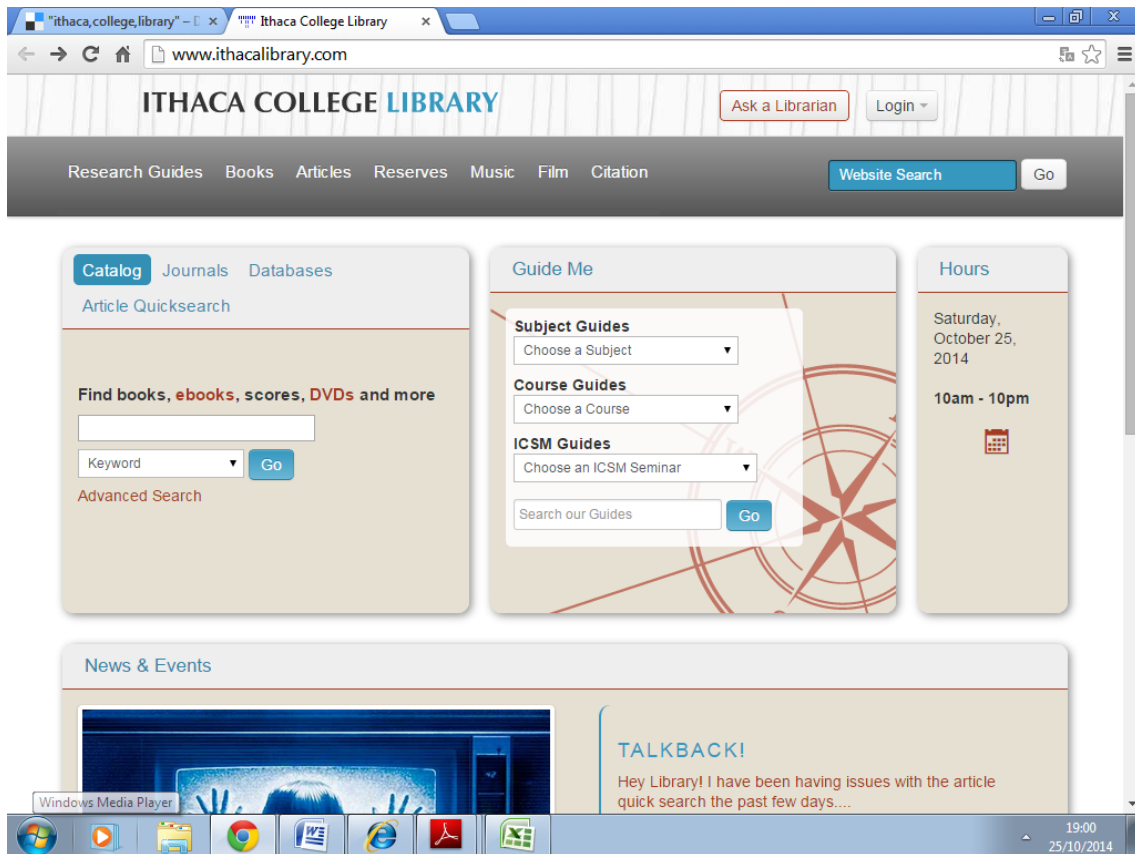
Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Sistema de Bibliotecas. Disponível em: <https://twitter.com/bibliotecaFURG>. Acesso em: 25 out. 2014.

2. 3. 7 Social Bookmarking

Segundo Cunha e Jesus (2012) uma das ferramentas que mais tem se destacado na web 2.0 é o *Social Bookmarking*, pois nele é possível guardar todos os sítios de interesse, podendo estes serem resgatados em qualquer computador. Um exemplo de uso do *Social Bookmarking* em bibliotecas é *Ithaca College Library*. Nesta foi utilizado o *Delicious* que é uma ferramenta do *Social Bookmarking*. Ainda

conforme Cunha e Jesus (2012), os bibliotecários da instituição resolveram desenvolver um cabeçalho de assunto diferente da *Library of Congress* (LC), através do *Social Bookmarking* para satisfazer as necessidades dos usuários.

Figura 8 – Delicious da Ithaca College Library.



Fonte: Ithaca College Library. Disponível em: WWW.ithacalibrary.com. Acesso em: 25 out. 2014.

2. 3. 8 RSS

O programa RSS permite ao usuário assinar somente o conteúdo selecionado conforme a sua necessidade, assim ele recebe automaticamente as suas informações, sem precisar consultar as *websites* de origem para conhecer as últimas atualizações.

Sendo as bibliotecas acadêmicas bases principais do conhecimento e informação nas universidades é importante que seja instalado nestes locais

provedores de RSS, afim de que as informações de sítios pertinentes sejam redirecionados para o ambiente web da biblioteca. Caberá ao bibliotecário responsável, fiscalizar e gerenciar o tipo de informação que será pertinente para o ambiente informacional.

Alimentadores RSS e outras tecnologias correlatas fornecem ao usuário um jeito de organizar e republicar conteúdo web. Usuários republicam conteúdo de outros sites ou blogs em seus próprios sites, agregando informação de outros sites em um único lugar, e destilam ostensivamente a web para seu uso pessoal. (MANESS, 2007, p. 48)

2. 4 Web no contexto das bibliotecas Universitárias

A colaboração é pauta principal nos tempos atuais quando se fala sobre organização do conhecimento.

A existência de uma organização social denominada Sociedade da Informação coloca a Internet como um ambiente para acessar, obter, organizar, e usar dados e informações para entender, compartilhar, produzir e disseminar conhecimento e saberes. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 191)

A Internet é um espaço onde as trocas e a interação é livre assim como a geração e armazenamento de informação. Desta forma a Internet passa a ser uma importante ferramenta de acesso a informação, devido a sua praticidade. Espaços cada vez mais interativos são colocados a disposição do usuário devido a evolução da rede. Ainda de acordo com Blattmann e Silva (2007) recursos como a modificação de conteúdos ou a criação de ambientes hipertextuais são possíveis devido a nova concepção de Internet que recebem o nome de Internet 2.0, Web 2.0 ou até mesmo Web Social.

A Internet possibilita o maior envolvimento de forma colaborativa e não somente como pesquisa. Maness (2006) também cita as mudanças paradigmáticas nas bibliotecas e, que essas instituições precisam estar atentas através de seus bibliotecários.

Desta forma o modelo de biblioteca no contexto atual passa a ser o de Biblioteca 2.0. Nesse tipo de instituição o bibliotecário posta na rede social assumindo uma dinâmica colaborativa e social onde ele vai não só buscar e disponibilizar a informação que o usuário necessita, mas vai também permitir que o usuário colabore com o processo informacional através de um feedback. Logo o interesse do usuário da biblioteca se transforma em um multiplicador no processo informacional.

A seguir, conforme Baptista, Cerveró e Vieira (2013), apresenta-se seis fases como modelo de adoção de redes sócias em bibliotecas: criação do perfil, publicação do conteúdo, interação com o usuário, criação de conteúdo pelo usuário, estabelecimento de normas de uso e avaliação. Os autores finalizam mencionando que a capacidade de criação de experiências online será o resultado da organização das fases descritas.

Seguindo esta dinâmica 2.0 é necessário relatar que uma atitude adequada da biblioteca e de seu bibliotecário é de possibilitar a colaboração do usuário através das ferramentas da web 2.0 dado o conhecimento cada vez maior do usuário em relação às ferramentas da internet, precisa que o profissional bibliotecário tenha pelo menos um domínio básico dos mecanismos da web, principalmente em se tratando de web 2.0. Os bibliotecários necessitam incluir suas bibliotecas no ambiente da web 2.0, desta forma irão revelar para comunidade, seja ela acadêmica ou não, a importância da biblioteca na busca pela informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

O campo de abrangência deste trabalho foi a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande. Dessa feita foram selecionados os produtos e serviços oferecidos no contexto 2.0 a fim de constituir a estrutura do tema pesquisado. Os sujeitos que fizeram parte desta pesquisa foram os usuários da Biblioteca Central, assim como os Bibliotecários responsáveis pela biblioteca.

A pesquisa teve uma característica de abordagem qualitativa e quantitativa. Na questão qualitativa a pesquisa se valeu da visão dos Bibliotecários onde foram obtidas informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, voltados para web 2.0.

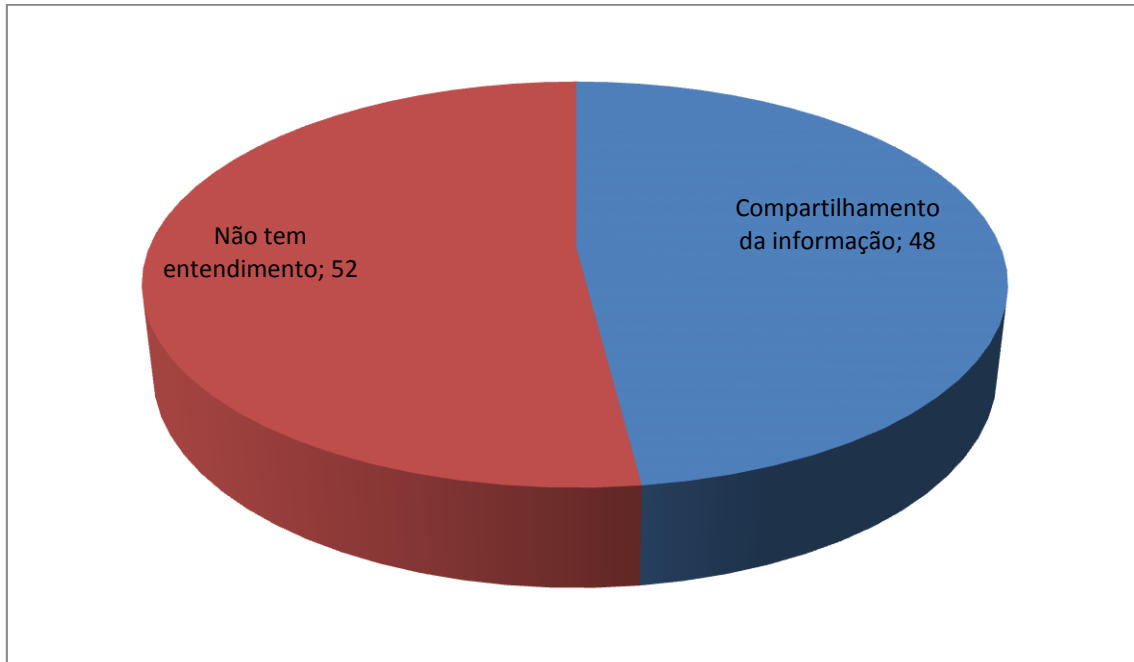
No que tange a questão quantitativa a pesquisa teve a visão dos usuários da biblioteca. Como se tratava de um público bem maior do que os dos Bibliotecários foram aplicadas técnicas qualitativas para compilação do dados, ou seja, a aplicação de um questionário. Desta forma pretendeu-se atingir as resposta sobre qual a satisfação em relação aos produtos e serviços ofertados pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande no contexto da Web 2.0. Por fim a análise dos dados coletados foi realizada por meios estatísticos, através da análise de gráficos.

4 ANÁLISE DOS DADOS

No que tange a visão dos Bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, sobre a Web 2.0, relevou-se a entrevista realizada na fase de projeto onde foram comentados que Web 2.0 é construção coletiva do conhecimento. Citaram que as ferramentas Web 2.0 utilizadas pela Biblioteca Central da FURG são: Facebook, Twitter, You Tube além da plataforma do ARGO, onde há a possibilidade de comentários por parte dos usuários sobre as obras. Mencionaram também que tem entendimento sobre as Wikis e Facebook. Por fim colocaram a perspectiva sobre o desenvolvimento de um Chat para o serviço de referência que estará disponível 12 horas por dia ao usuário e terá um Bibliotecário de referência a fim de responder as necessidades dos usuários.

Para de chegar à um resultado mais próximo possível da realidade, levando em conta o objetivo do estudo que é saber a satisfação do usuário da Biblioteca Central da Furg sobre os produtos e serviços oferecidos por esta, diante do contexto da Web 2.0, as perguntas do questionário foram aplicadas como instrumento de coleta de dados e logo analisadas separadamente. Os gráficos foram utilizados como instrumentos de ilustração para evidenciar os resultados. Entrevistou-se um total de 100 usuários da B.C da FURG divididos em três turnos.

Gráfico 1 – Qual o entendimento do usuário sobre o tema Web 2.0?



- Não tem entendimento 52%;
- Compartilhamento da informação 48%;

Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se que na figura 9 de um total de 100 usuários entrevistados, 52% não tem entendimento sobre o que significa Web 2.0 e 48% usuários descreveram que a Web 2.0 significa compartilhamento da informação na Web. A relevância desta questão está no fato de que o resultado possa ser um indicativo que embora muitas vezes o usuário da biblioteca possa utilizar a Web para pesquisa, esta não é compreendida como uma ferramenta de colaboração/corroboração do conhecimento científico.

Quanto à questão referente ao entendimento do usuário sobre o tema Web 2.0, expõe-se algumas respostas a fim de ilustrar os resultados.

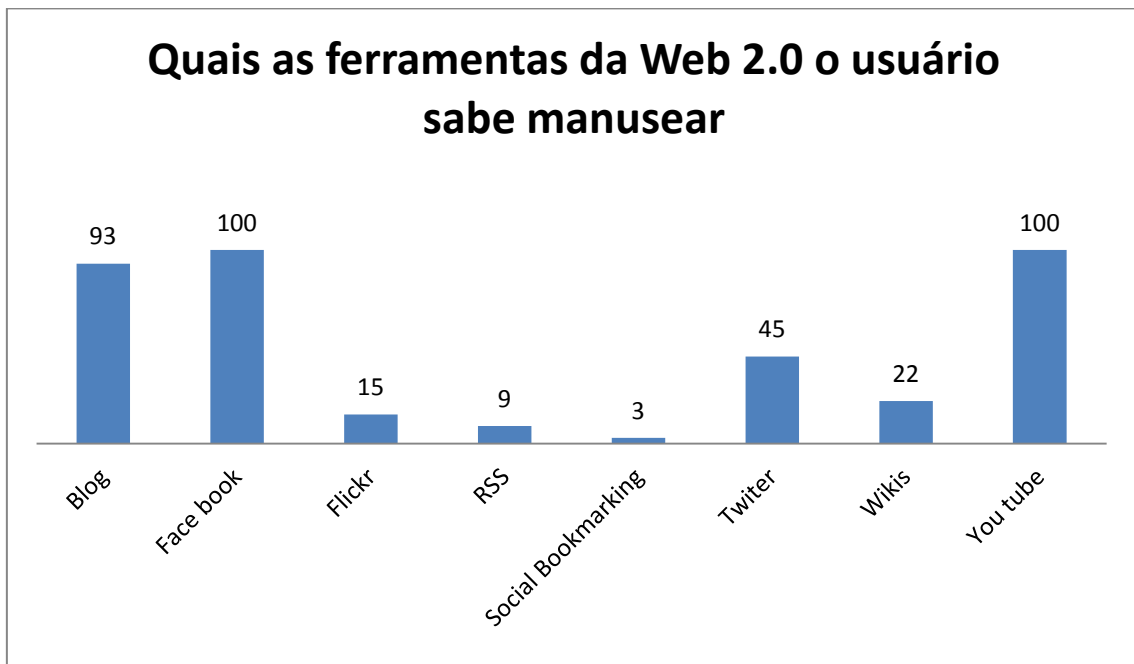
Quadro 2- Entendimento sobre Web 2.0.

“Nova forma de apresentação de conteúdo na internet onde o indivíduo que acessa possui interação direta por meio de comentários, curtidas...”
“Web 2.0 é um conceito criado a partir do momento em que os usuários começaram a não só coletar os conteúdos disponíveis na rede mas também criá-los em colaboração uns com os outros.”
“Compartilhamento da informação.”
“Não sei o que é.”
“Extremamente necessário para o acadêmico.”
“Não conheço muito sobre o assunto.”
“Nenhum [entendimento]”

Fonte: dados da pesquisa.

A figura 10 tem o objetivo de demonstrar os tipos de ferramentas Web 2.0 o usuário da referida Biblioteca sabe manusear.

Gráfico 2 – Quais os tipos de ferramenta da Web 2.0 o usuário sabe manusear?



Fonte: Dados da pesquisa.

Através da figura 10 pode-se perceber os resultados das ferramentas mais populares entre os usuários da B.C da FURG são:

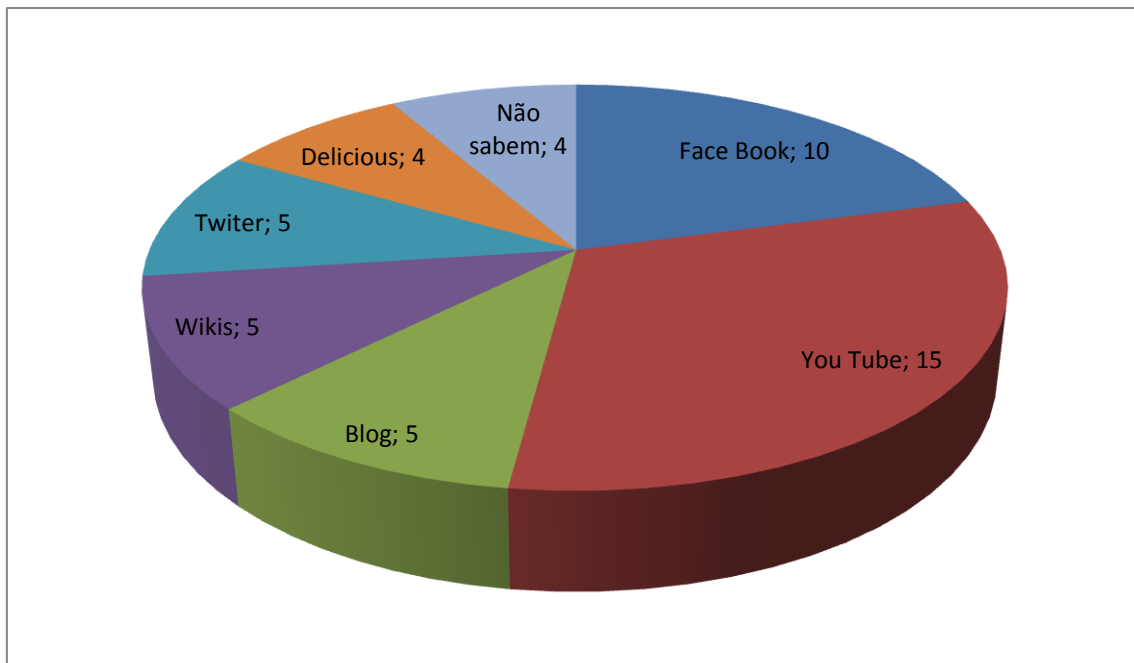
- Facebook 100%;
- You Tube 100%;
- Blog 93%,
- Twitter 45%;
- Wikis 22%;
- Flickr 15%;
- RSS 9%;
- Social Bookmarking 3%.

O fato do usuário ter maior conhecimento sobre ferramentas como Face book, You tube, Blogs Twitter pode ser explicado devido serem mais difundidas na mídia popular, ou seja, entre os usuários comuns. Embora que os entrevistados tenham sido na sua maioria acadêmicos. O RSS por exemplo, representa um grupo de ferramenta da Web 2.0 que são utilizadas por grupos mais especializados como os próprios Bibliotecários.

Dando continuidade no questionário chegou-se na questão que teve como objetivo demonstrar quais ferramentas da web 2.0 o usuário acredita que possa ser oferecida pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande.

Observa-se que para construção deste gráfico foram levados em consideração somente os 48% dos usuários que tinham entendimento sobre o tema da pesquisa, destacado em uma das perguntas do questionário.

Gráfico 3 – Quais as ferramentas da Web 2.0 poderiam ser oferecidas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande?



Fonte: dados da pesquisa.

Analisando as respostas dos usuários, e confrontando com o total de questionários (100 questionários) aplicados aos usuários da Biblioteca Central percebeu-se que:

- 10% acreditam que o Facebook poderia ser uma ferramenta utilizada pela Biblioteca Central;
- 15% mencionaram o You tube;
- 5% citaram Blogs;
- 5% lembraram as Wikis;
- 5% colocam o Twitter;
- 4% destacaram o Delicious;
- 4% não souberam responder.

Mediante respostas dos usuários entrevistados tem-se um indicativo da necessidade de um trabalho mais aprimorado no que diz respeito à divulgação dos

serviços e produtos da Web 2.0 já estabelecidos pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, haja vista que uma parcela dos usuários citaram o Face Book como uma ferramenta de pesquisa e acesso às informações da Biblioteca Central da FURG.

Sobre essa questão, ou seja, quais tipos de ferramentas Web 2.0 o usuário sabe manusear citam-se algumas respostas, a fim de ilustrar a pesquisa.

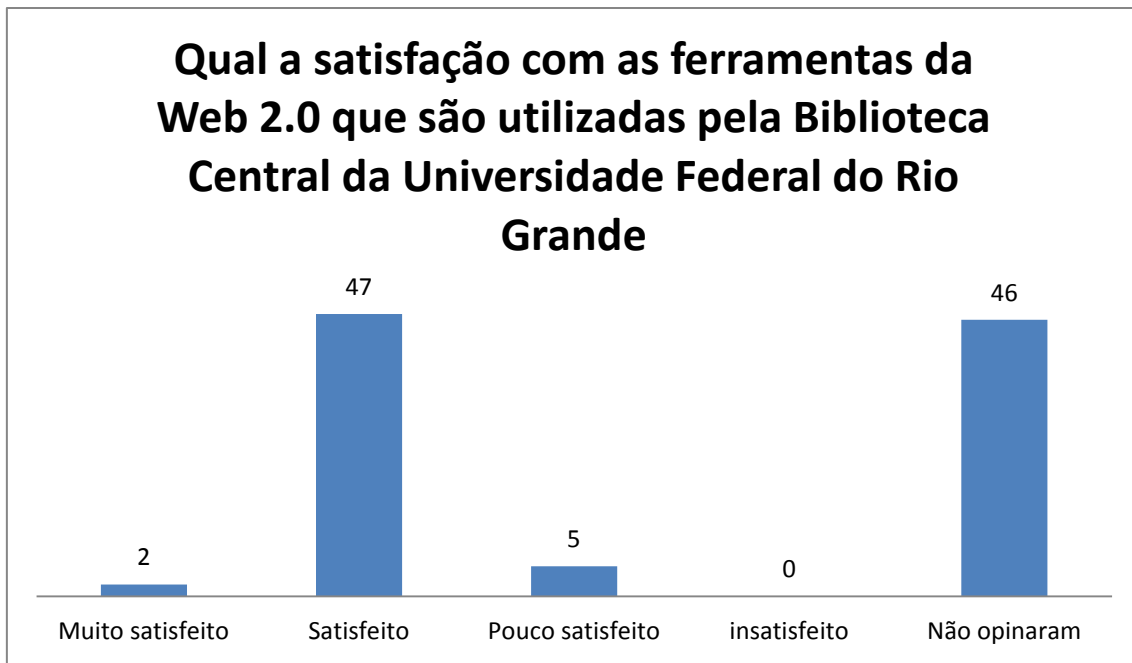
Quadro 3 – Ferramentas web 2.0 que sabem manusear.

“Cadastro de currículos de alunos através de um site criado pela própria FURG. O que facilitaria a inserção de muitos no mercado de trabalho...”
“Acesso à redes sociais, vários destes arquivos são compartilhados por meio desses veículos.”
“Face book por integrar as pessoas instantaneamente e You tube, pois há muitos vídeos que auxiliam o aluno.”
“Blogs, seria importante e de fácil entendimento e manuseio.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Na figura 12 o foco da questão foi demonstrar a satisfação dos usuários com as ferramentas Web 2.0 que hoje são oferecidas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande.

Gráfico 4 – Qual a satisfação com as ferramentas da Web 2.0 que hoje são utilizadas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande?



Fonte: dados da pesquisa

Nesta questão nota-se que o usuário está dividido no que diz respeito ao sentimento de satisfação das ferramentas da Web 2.0 oferecidas pela Biblioteca Central da FURG. Dos (100) usuários entrevistados é possível verificar que:

- muito satisfeitos 2%;
- satisfeitos 47%;
- pouco satisfeitos 5%;
- insatisfeitos 0%;
- não opinaram sobre a questão 46%.

O fato de 46% dos usuários terem optado por não opinarem sobre esta questão, leva a crer que falta de entendimento do que significa Web 2.0 é um fator que deva ser analisado.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Web 2.0 por meio da colaboratividade modificou o modo como a informação é tratada na rede. Sabe-se que a grande quantidade de produção de informações e por sua vez a grande demanda de consumo, inevitavelmente solicita que novas tecnologias sejam criadas para que se compense a grande quantidade de informação gerada. O usuário que antes somente recuperava a informação na rede, agora também participa da construção da informação, logo do conhecimento. A maneira como essa informação é disponibilizada e compartilhada, cientificamente ou não através dos canais de socialização, também são alavancas importantes na construção do conhecimento via Web. Uma vez que as ferramentas Web 2.0 possibilitam a interatividade e a colaboração entre esses usuários que ora são leitores, ora são autores em um mesmo ambiente.

De forma que diferentemente de tempos anteriores, atualmente a Web permite que o usuário contribua com dados, agregando valor na construção do conhecimento. A colaboratividade é um avanço na confecção dos textos e de informação, possibilitando agregar valor a nichos específicos, que se reúnem com objetivos afins, sob temáticas especializadas. Resultando assim uma informação que chega cada vez mais veloz aos pares e com a possibilidade de ser modificada e melhorada a todo o momento.

Acredita-se que a relação entre Web 2.0 e a informação passa pelo usuário que através de vocabulários, sejam eles controlados ou não, agrega valor a cada momento no grande “repositório” ao qual chamamos de Web ou Internet. A Web 2.0 mostra a sua força, a partir do momento onde o usuário mesmo sem conhecer o seu significado procura, resgata e contribui adicionando informação através de redes sociais por exemplo.

Entende-se assim que, tendo como objeto de estudo desta pesquisa a Web 2.0 no cenário da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, perseguindo o objetivo de analisar a satisfação dos usuários desta biblioteca foi possível atingir os objetivos inicialmente propostos.

Diante da pesquisa pode-se constatar as diversas formas de entendimento dos usuários da B.C da FURG sobre o significado de Web 2.0. E se confundem com o mesmo entendimento dos Bibliotecários. Ficando claro que 48% entende Web 2.0 como uma ferramenta de compartilhamento da informação. O outro grupo de 52%, não tem entendimento sobre o significado da Web 2.0, principalmente no que diz respeito a sua utilização para fins acadêmicos e de pesquisa.

O questionário objetivou, também, colocar questões como: tipos de ferramentas da Web 2.0 o usuário saberia manusear e ferramentas 2.0 que poderiam ser oferecidas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande. Uma parcela dos respondentes apontou o uso de ferramentas da Web 2.0 mais populares como o Facebook e You tube, dada a falta de conhecimento de ferramentas que se destinam a um meio mais especializado que talvez necessitem de um vocabulário mais controlado. Consecutivamente, as respostas dos questionários demonstraram que o usuário da Biblioteca Central não soube destacar que tipo de ferramentas da Web 2.0 poderiam ser oferecidas pela Biblioteca Central da Furg. Mesmo que esta já faça uso do Facebook, Twitter e do R.S.S.

Após análise dos últimos objetivos, percebe-se a importância da divulgação das ferramentas 2.0 utilizadas pela Biblioteca da Universidade Federal do Rio Grande. Bem como a necessidade de treinamento desses usuários no uso destas ferramentas disponibilizadas pela biblioteca central. Para tal é necessário que os Bibliotecários da B.C da FURG também se insiram no contexto da Web 2.0, pois acreditam, por exemplo, que a criação de um Chat - tratando-se de uma ferramenta ultrapassada - para troca de informações, seria uma ferramenta Web 2.0 eficaz no ambiente informacional da Biblioteca Central da Universidade Universidade Federal do Rio Grande.

Outro objetivo que pode ser respondido através da pesquisa, foi saber qual a satisfação com as ferramentas da Web 2.0 que hoje são utilizadas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande. Neste os respondentes do questionário deram uma indicação através de suas respostas, sobre uma divisão entre satisfação e uma falta de conhecimento sobre a existência de tais ferramentas na biblioteca Central. Desta feita acredita-se que um trabalho de divulgação referente aos produtos e serviços da Web 2.0 já existentes na biblioteca Central,

assim como a implementação de novas ferramentas poderiam diminuir a distância entre o usuário, a própria biblioteca e a Web 2.0.

Desta forma crê-se que a presente pesquisa, como passo inicial, possa auxiliar na identificação da satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande no que diz respeito à Web 2.0 e consecutivamente também identificar as necessidades do usuário no ambiente informacional da B.C. Sendo assim seria diminuída a distância entre o usuário e a própria Biblioteca através da Web 2.0.

6 REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. **Colaboração e interação na web 2.0 e Biblioteca 2.0**. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 6 mai. 2014

BRITO, J. L.; SILVA, P. M. **A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário?** *Biblionline*, João Pessoa, v. 6, n. 1, p.149-159, 2010. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/4910>>. Acesso em 2 maio. 2014

CERVERÓ, A. C.; VIEIRA, D. V.; BAPTISTA, S. G. **Adoção da web 2.0 em bibliotecas de universidades públicas espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as redes sócias – relato de pesquisas**. *Perspectiva em Ciência da informação*, v. 18, n.2, p.167-181, abr/jun. 2013. Disponível em: <<HTTP://www.scielo/pdf/pci/v18n2/11.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Vamos abrir um novo negócio?** São Paulo: Makron Books, p. 7-18. 1995.

COUTINHO, C. P.; JUNIOR, J. B. B.; **Blog e Wiki: Os futuros Professores e as ferramentas da web 2.0**. *SITE*, p. 199 – 203, Nov. 2007. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/xmlui/bitstream/handle/1822/7358/Com%20SIIE.pdf?sequence=1>>. Acesso em 15 mai. 2014.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, p. 451, 2008.

CUNHA, M. B. **Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>>. Acesso em: 15 mai. 2014.

FUJITA, M. S. L. **A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação**. *Revista de Biblioteconomia e ciência da Informação*, Campinas, v.1, n.1, p. 60-90, jul./dez.2003. Disponível em: <<file:///C:/Users/sandro/Downloads/287-904-1-PB.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2014.

ITHACA COLLEGE LIBRARY. [2014]. Disponível em: <http://www.ithacalibrary.com/> . Acesso em: 25 out. 2014.

JESUS, D. L. de; CUNHA, M. B. da. **Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referências das bibliotecas**. *Perspectiva em Ciência da Informação*, v.17, n.1, p.110 – 133, jan./ mar. 2012. Disponível em:

<[HTTP://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1.pdf](http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1.pdf)>. Acesso em: 18 mai. 2014.

KANISK, A. L.; CARVALHO, I. C. L. **A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem?** *Ciência da informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em:

<[HTTP://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf)>. Acesso em: 30 maio 2014.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. **Bibliotecas**. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante (Org.). *Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998. p. 345-366.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 2000.

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

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/831/1464>>. Acesso em 13 jun. 2014.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. **Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras**. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174-186, 05 ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>>. Acesso em: 29 mai.2014.

MARCHIORI, P. Z. **A ciência e a gestão da informação: compatibilidade no espaço profissional**. *Ci. Inf.*, Brasília . v. 31, n. 2, p. 72 – 79. mai./ago. 2002.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no plural**. Brasília: Briquet de Lemos /Livros, 2009. 217p.

O'REILLY, T. **What is web 2.0?** 2005. Disponível em:

<<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em 01 jun.2014.

PAVAN,C.; MORIGI, J. V. **Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117- 125, jan./abril 2004. Disponível em: <

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

PIEDADE, M. A. Equião. **Introdução à teoria da classificação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221 p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecário especialista: Guia de Especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005. 264 p.

SOUZA, Rosali Fernandez de. Organização do conhecimento.in: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007.

STEPHENS, M. **Priceless images: getting started with Flickr. Tame the web**. 2009. Disponível em: <<http://tametheweb.com/2008/01/02/priceless-images-getting-started-with-flickr/>>. Acesso em: 29 maio. 2014.

UNIVERSIDADE DE SANTRA CRUZ. Santa Cruz, [2014]. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/unisc/tags/>. Acesso em: 25 out. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERALDE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE. Blog da UFCSPA. Porto alegre, [2014]. Disponível em: <http://biblioufcspa.blogspot.com.br/>. Acesso em: 25 out. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Sistemas de biblioteca. Rio Grande, [2014]. Disponível em: <<https://twitter.com/BibliotecaFURG>> . Acesso em: 25 out. 2014.

VIEIRA, A. F. G.; GARCIA, T. X. **Biblioteca 2.0: levantamento do seu uso em bibliotecas**. Ciencias de La Informacion. v. 41, n. 2, mayo – agosto, PP. 17-26. 2010. Disponível em: <<HTTP://132.248.9.34/hevila/Cienciasdelainformacion/2010/vol41/no2/3.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2014.

WIKIPÉDIA. A enciclopédia livre. [2014]. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia> . Acesso em: 25 Out. 2014.

WIKIPEDIA. **Taxonomy**. 2006. Disponível em: <HTTP://en.wikipedia.org/wiki/taxonomy>. Acesso em>: 15 ago. 2014.

Apêndice A

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – 1

Orientadora Professora Doutora Gisele Dziekaniak

Entrevista - Bibliotecários

O roteiro de entrevista a seguir visa coletar à opinião dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, com a finalidade averiguar os objetivos propostos pela pesquisa sobre produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central da FURG.

1 Dados referente ao entrevistado

- idade:

- curso:

- sexo:

2 Qual o entendimento do Bibliotecário sobre os assuntos (sabe o que significa a web 2.0)?

3 Quais as ferramentas da web 2.0 são executadas pelos bibliotecários ? oferecidas aos usuários?

4 Quais os tipos de ferramentas web 2.0 o bibliotecário sabe manusear?

5 Quais os tipos de ferramentas da web 2.0 poderiam ser oferecidas na biblioteca central da Universidade Federal do Rio Grande? Porquê?

Nova pergunta a ser inserida neste roteiro quando da coleta oficial dos dados.

6 Qual a importância das ferramentas da web 2.0 para a biblioteca?Porquê?

Apêndice B

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – 1

Orientadora Professora Doutora Gisele Dziekaniak

Entrevista – usuários

O roteiro de entrevista a seguir visa coletar à opinião dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, com a finalidade averiguar os objetivos propostos pela pesquisa sobre produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central da FURG.

1 Dados referente ao entrevistado

- idade:

- curso:

- sexo:

2 Qual o entendimento do usuário (estudante), sobre o tema web 2.0?

3 Quais os tipos de ferramentas web 2.0 o usuário sabe manusear?

4 Quais tipos de ferramentas da web 2.0 poderiam ser oferecidas na Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande? Por quê?

5 Qual a satisfação com as ferramentas da web 2.0 que hoje são utilizadas pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande?

- Pouco satisfeito ()

- Satisfeito ()

- Muito satisfeito ()