

# **O USO DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 PELOS BIBLIOTECÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo do uso, interação e aplicação nesses ambientes.**

**Priscila Pessoa Simoes** (IFAM) - priehps@gmail.com

**Maria Lidiane Chaves Silva** (UFAM) - lidy.xaves@gmail.com

## **Resumo:**

*Trata-se de um estudo de uso das ferramentas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias da cidade de Manaus. A Web 2.0 corresponde ao momento em que as ferramentas disponíveis na rede passam a interagir com o público e este, se torna um importante ator no processo de criação e disponibilização de conteúdos tornando o ambiente virtual mais dinâmico. A inserção da sociedade no ambiente virtual tem colaborado para que setores busquem a transformação e atualização de seus espaços e serviços garantindo sua vivência neste novo ambiente. A biblioteca, neste contexto, necessita atender suas demandas e ofertar serviços acompanhando estas transformações. No que tange a biblioteca universitária, esta necessita transformar seus meios e processos garantindo que a informação continue sendo ofertada de modo a atender as necessidades de quem a busca. Neste sentido, esta pesquisa objetivou conhecer como os bibliotecários atualmente veem estas transformações, como estes interagem com as ferramentas eletrônicas disponíveis na web para a execução de suas tarefas contribuindo para que a biblioteca universitária cumpra com o seu papel. Buscou-se identificar os bibliotecários atuantes nestes verificando com os mesmos as motivações no uso das ferramentas como apoio as atividades nestes setores o uso e aplicação das mesmas. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, realizada por meio de Survey, com abordagem qualitativa e quantitativa. Conclui que as ferramentas da Web 2.0 são importantes para a interação do usuário com a biblioteca, porém em alguns momentos há impedimento no uso dessas ferramentas por motivos das normas institucionais.*

**Palavras-chave:** *iotecas Universitárias. Bibliotecários. Ferramentas Web 2.0*

**Área temática:** *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

**Subárea temática:** *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

## 1 Introdução

A biblioteca universitária é um setor de bastante relevância no âmbito da universidade, pois subsidia as atividades de ensino, pesquisa e extensão, além de ser ferramenta importante na construção do conhecimento por meio dos produtos e serviços que oferece.

No entanto, com a internet e a disponibilização de informação de fácil acesso e com rapidez é necessário que a biblioteca se reconfigure e se transforme de modo que os produtos ofertados alcancem o público ao qual se destina. Para isso, é fundamental que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, utilizando-se dos mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam as suas demandas e expectativas.

As transformações tecnológicas acerca da disponibilização da informação trazidas pela internet, fez com que o papel da biblioteca universitária fosse discutido, uma vez que a mesma passou a concorrer com este ambiente virtual. Com isso, identifica-se a oportunidade da biblioteca se reconfigurar e se utilizar das ferramentas que a internet disponibiliza para que dinamize sua oferta de informação, promovendo novos serviços para o público que acessa este ambiente, assim como aproximar-se mais deste público através das ferramentas interativas que a Web 2.0 disponibiliza.

Ademais, o profissional da informação, bibliotecários atuantes nestas bibliotecas, são os principais atores neste processo de reconfiguração por meio das ações que serão realizadas para que a biblioteca possa se inserir no ambiente virtual e assim se aproximar dos usuários/clientes, além de oferecer por meio deste ambiente, serviços que se adequem a esta nova necessidade do público que é a utilização dos serviços que a internet disponibiliza.

Para isto, é importante conhecer se estes profissionais se utilizam destas novas ferramentas tecnológicas que a internet disponibiliza e como estes interagem com estas ferramentas buscando conhecer se os mesmos já se utilizam destes veículos para promover alguma atividade da biblioteca universitária.

Sabe-se que o modelo Web 2.0 trouxe um conjunto de estratégias inovadoras para os processos de interação social mediados pelo computador, proporcionando novas formas de trabalho coletivo, de produção e circulação de informações o que fomenta o dinamismo de diversos setores neste espaço, dentre eles a biblioteca universitária. Diante desta nova configuração das bibliotecas e a maior exigência do usuário, surge então a necessidade deste profissional fazer uso das ferramentas da Web 2.0 com o intuito de fomentar não somente as atividades da biblioteca universitária neste ambiente virtual, a comunicação e interação entre estes setores e seus clientes, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos.

## 2 Revisão de literatura

Para conhecer o uso das ferramentas eletrônicas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias, utilizou-se um referencial teórico que aborda os seguintes aspectos: Biblioteca universitária, seu conceito e sua importância na universidade; Internet e ferramentas Web 2.0, destacando a importância dessas ferramentas para a biblioteca; Bibliotecário na rede, tratando da importância do papel do bibliotecário na interação e responsabilidade da informação.

### 3.1 Biblioteca universitária

O homem sempre teve a preocupação de buscar conhecimento e não só isso, mas também registrá-lo, a fim de acumulá-lo para que posteriormente não fosse perdido, mas aproveitado para que a partir dele fossem gerados mais conhecimentos. E como forma de registro utilizou diversos tipos de suportes, que variaram desde tábuas de argila até

documentos eletrônicos, os quais sofreram evoluções com passar dos anos.

Para que os conhecimentos registrados fossem dispostos de forma organizada, fez-se necessário a reunião dos mesmos em um local onde ficariam agrupados e onde poderiam ser acessados por grupos específicos de pessoas. Desse modo, surgiram as bibliotecas, que segundo Milanesi (1993) têm a função de preservar a memória, organizando toda informação que o homem precisa para que o mesmo possa usufruí-la.

Nesse sentido, a biblioteca pode ser compreendida como um departamento que tem a função de oferecer suporte informacional (físico ou virtual) a uma determinada comunidade, garantindo o acesso à informação e com isso contribuir para o desenvolvimento socioeducacional e cultural do ser humano. As bibliotecas, em sua maioria não são organizações independentes, estão geralmente ligadas a uma organização maior.

As instituições de ensino superior, conforme destaca Oliveira (2004), possuem a função de construir, transmitir e compartilhar saberes e cultura da educação de uma sociedade. E para que se possa garantir que essa função seja cumprida, é necessário que todas as instituições de ensino superior possuam uma biblioteca como órgão apoiador destas.

As bibliotecas universitárias não são organizações autônomas, são dependentes de uma instituição, neste caso a universidade, assim elas estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente. O papel da Biblioteca Universitária é de garantir apoio a busca do conhecimento dentre seus usuários.

Dessa maneira, no contexto acadêmico da universidade as bibliotecas universitárias trabalham de forma a apoiar o ensino, pesquisa e extensão, por meio da prestação de serviços aos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição, ou seja, a comunidade acadêmica em geral, onde está inserida. (MACHADO, 2009).

Elas têm o importante papel de disponibilizar, principalmente aos discentes, informações pertinentes como suporte acadêmico, de acordo com cada área e curso (graduação ou pós-graduação) oferecido pela instituição, garantindo a eficiência no processo ensino-aprendizagem.

Para que a biblioteca universitária venha auxiliar o processo de ensino-aprendizagem é necessário dispor de fontes e serviços de informação que atendam os interesses e necessidades de seus usuários e a missão e objetivos institucionais.

Com o advento e evolução da internet tornou-se possível a utilização de novas ferramentas que auxiliem a biblioteca na interação com os usuários, entre elas existe a Web 2.0 que possibilita maior envolvimento com o usuário e conseqüentemente melhor conhecimento sobre seus interesses e necessidades informacionais.

### 3.2 A Internet e as Ferramentas da Web 2.0

Muito se fala sobre as redes sociais, blogs, repositórios e pouco se tem estudado no Brasil, sobre a utilização destas ferramentas no ambiente da biblioteca universitária como um canal de interação entre usuários/bibliotecários/biblioteca. A partir do levantamento do uso destas ferramentas por meio dos profissionais que atuam nestas bibliotecas, esta investigação poderá conhecer como essas estão sendo exploradas, e se estão sendo trabalhadas nestes ambientes. No caso de serem trabalhadas, é necessário identificar que conteúdos estão inseridos, com que estratégias e se há um resultado.

A Internet é uma rede de computadores interligados que se originou na década de 1960 na tentativa de compartilhar dados de vários terminais de computador. Com o passar dos anos foi sendo aprimorada e, devido à facilidade de envio e recebimento de dados, passou a ser a base tecnológica para organização das informações. De acordo com Castells (2003), as redes têm uma extraordinária vantagem como ferramenta de organização em virtude de sua flexibilidade e adaptabilidade, características essenciais para sobrevivência e sucesso em

ambientes de rápida mutação.

Por meio da Internet é possível o acesso e compartilhamento de informações, é um espaço onde ocorre troca, criação e geração, além de armazenamento de informações, tornando-se uma importante ferramenta de colaboração entre participantes desta grande rede digital.

Primo (2008, p.1) define a Web 2.0 como a segunda geração de serviços on-line que se caracteriza por “potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo”.

Baseado nesse conceito, podemos compreender que a Web 2.0 não pode ser tratada tão somente como mais uma ferramenta tecnológica. Ela é capaz de vincular não somente dados, mas, também uma interação infinita de comunicação.

Corrêa (2012, p. 44) comenta que:

A Web 2.0 instalou uma nova espécie de participação do leitor enquanto coautor do conteúdo que circula pela Internet. Desta forma, percebe-se um avanço considerável na relação leitor-autor, eliminando barreiras que impediam uma comunicação direta entre esses. O cidadão comum tem agora acesso quase ilimitado a todo e qualquer assunto postado na rede, inclusive resultados de pesquisa e inovação científica e tecnológica, podendo inclusive, interagir diretamente com o autor e seu conteúdo.

Dessa forma, nota-se que a Web 2.0 busca desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede e quanto mais são utilizados e através da interatividade e compartilhamento de informações, pode-se colaborar para a construção dos conteúdos e com isso, esses aplicativos podem tornar-se melhores, aproveitando, para tal, a inteligência coletiva, que é a inteligência compartilhada que surge da colaboração de muitos indivíduos em suas diversidades.

Com a Web 2.0, começaram a desenvolver software que são usados pela Internet e vendidos como serviços, pagos mensalmente. Para que tudo funcionasse bem na Internet, foi necessária a união de várias tecnologias, com interfaces rápidas e de fácil uso pelos usuários. Quanto mais simples melhor, de modo a facilitar a retirada ou acréscimo de uma funcionalidade ou compartilhamento de uma parte de um software com outro.

Segundo estes princípios, os softwares são desenvolvidos de modo que fiquem melhores à medida que são usados, pois os usuários podem ajudar a torná-los melhores. Isso é possível de diversas formas, um exemplo disso é quando um usuário avalia uma notícia, ele ajuda o software, a saber, qual notícia é a melhor.

A Web 2.0 possui diversas ferramentas, as quais são de grande importância para o compartilhamento e interação para a coletividade. Sua principal característica é ser focada no usuário, suas ferramentas oferecem uma nova experiência multimídia que promove maior envolvimento dos usuários, sendo assim com o uso da Web 2.0 a biblioteca se torna um espaço mais atrativo, interativo e personalizado para o usuário.

Dentre essas ferramentas pode-se citar os blogs e wikis; as redes sociais, como o Facebook, LinkedIn, Google+, que permitem troca rápida de informações, por meio de mensagens instantâneas; o Second Life, que é um ambiente virtual em 3D onde os usuários podem socializar, personalizar um avatar, conectar-se e criar usando conversa de voz, simulando a vida real e social. Temos ainda redes de compartilhamento de vídeo, como o YouTube, entre outros.

Tendo em vista que o mundo tem sofrido diversas evoluções tecnológicas e com a grande velocidade de compartilhamento de informações é necessário que as Unidades de Informação se adaptem a esta realidade, a fim de não se tornarem arcaicas e com informações ultrapassadas. só confirmando o que diz Cupani (2004, p. 494-495) quando analisa a necessidade de reflexão a respeito da tecnologia, como um “aspecto ou dimensão da vida humana impossível de ignorar”.

A partir da Web 2.0, pode-se incorporar novas tecnologias e comunicação dentro desse

ambiente virtual criando um novo padrão de produtos e serviços ao usuário. Estas ferramentas são mais intuitivas e convidativas quando bem utilizadas, podem se tornar poderosas aliadas do bibliotecário e das bibliotecas.

Segundo Mercun e Zumer (2011) a Web 2.0 vai além da tecnologia, de novas ferramentas, serviços e recursos, é importante entender primeiramente a filosofia por trás das mudanças que ocorrem com a Web 2.0. Para isso, é necessário que o bibliotecário compreenda a importância na mudança de comportamento na interação com o usuário, precisando perpetuar a ideia de haver mais flexibilidade e colaboração para que seu objetivo seja alcançado.

### 3.3 Bibliotecário na rede

De acordo com o Conselho Federal de Biblioteconomia – CFB (2011), o bibliotecário é o profissional capacitado e responsável para interagir com processos de registro e transferência de informação, interpretando a realidade social, com uma visão contributiva e consciente de seu papel na sociedade e de sua atuação no avanço científico e tecnológico, levando em conta as dimensões humanas e éticas do conhecimento, da tecnologia e das relações sociais.

Verifica-se que o bibliotecário tem um papel fundamental na coleta, tratamento e divulgação da informação para a sociedade, por essa razão ele deve se preocupar com aspectos importantes para esse fim, tais como a qualidade, atualidade e a fidedignidade do que é oferecido, além de qual público deseja atingir e quais os suportes e meios possíveis para a disponibilização do material.

Anteriormente para se obter informações seguras e de qualidade, era necessário que o usuário se locomovesse até uma instituição responsável por reunir material e divulgá-lo por meio de um suporte físico, no entanto com o advento da internet, as informações tornaram-se mais dinâmicas e com a disseminação em velocidade maior, conseqüentemente mais atualizadas, isso contribuiu para uma queda na frequência do usuário nas bibliotecas físicas.

Entretanto, a Internet que parecia ser uma inimiga das unidades de informação, pode ser transformada em uma poderosa aliada, visto que, por meio dela, o bibliotecário pode ter uma aproximação maior com os usuários. A Web 2.0 vem a facilitar ainda mais esse contato.

Le Coadic (2004, p. 206) afirma que “não existe ciência sem tecnologia e nem tecnologia sem ciência”. As ferramentas da denominada Web 2.0 são um meio com potencial para permitir que o conhecimento seja produzido, compartilhado e disseminado democraticamente entre a comunidade científica e a sociedade.

A biblioteca universitária está integrada à universidade conforme Arruda e Chagas (2002) e busca atender a demanda informacional dos cursos de graduação e pós-graduação e o ambiente acadêmico é extremamente dinâmico em relação à produção de conhecimento. Neste sentido, a biblioteca universitária tem uma parcela relevante de contribuição no subsídio desta produção. No entanto, o crescimento exponencial da informação por meio da internet, faz com que este se torne um meio mais rápido e com maior oferta o que pode ocasionar o desinteresse da clientela universitária pelo espaço e serviços que a biblioteca oferece.

Arévalo (2011) aponta a biblioteca universitária como espaço tradicional da leitura e da informação científica, que está sendo ocupado por novos operadores que concorrem no espaço virtual que é a Internet. O autor ainda pontua que isto não pode ser visto como uma ameaça e sim uma oportunidade para que os bibliotecários aprendam a se utilizar deste espaço para fornecer serviços mais competitivos.

O bibliotecário uma vez que avalie os produtos, serviços e as funcionalidades dentro da biblioteca universitária de uma instituição, pode encontrar no ambiente virtual uma

oportunidade de promover seus serviços e até criar novos que atendam a esta nova demanda de usuários que preferem este ambiente.

As ferramentas eletrônicas disponíveis no ambiente virtual de forma gratuita podem contribuir para esta dinamização e o estudo do potencial destas ferramentas poderá colaborar para que se discuta esta postura da biblioteca universitária mediante o uso dessas ferramentas e as vantagens deste uso.

### 3 Materiais e métodos

Tratou-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, uma vez que buscou-se contextualizar Web 2.0, assim como levantar as ferramentas eletrônicas disponíveis neste ambiente que são utilizadas pelos bibliotecários das bibliotecas universitárias da cidade de Manaus.

A pesquisa qualitativa e quantitativa possuem características próprias, porém ambas podem ser utilizadas por se complementarem em uma pesquisa, conforme Ruiz (2004, p. 40) “A pesquisa qualitativa busca identificar a presença ou não de certo atributo ou objeto no fenômeno sendo observado, enquanto a quantitativa mensura tal atributo, medindo seu grau de presença ou atuação”.

Nesse sentido, escolheram-se ambas as abordagens, pois trarão mais completeza para a pesquisa, ressalta-se que nessa pesquisa utilizou-se como instrumento de coleta de dados questionário com perguntas abertas e fechadas, característica do método qualitativo-quantitativo.

São sujeitos da pesquisa 11 bibliotecários que trabalham em bibliotecas universitárias da cidade de Manaus, a saber: Universidade Federal do Amazonas, Universidade Luterana do Brasil, Universidade Nilton Lins, Universidade Estadual do Amazonas, Universidade Paulista, Centro de Ensino Literatus, Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas, Faculdade Boas Novas, Fundação de Análise Pesquisa e Inovação e Faculdade Metropolitana de Manaus

Para a seleção do grupo amostral foram utilizados os seguintes critérios de inclusão:

- a) Ser bibliotecário;
- b) Estar atuando em uma biblioteca universitária; e,
- c) Aceitar participar do estudo após orientações.

A população excluída foi considerada de acordo com os seguintes critérios:

- a) Aqueles que não atuam em bibliotecas universitárias; e
- b) Aqueles que não aceitarem participar da pesquisa.

O estudo foi realizado por meio de um Survey eletrônico, onde primeiramente foi realizado um mapeamento dos bibliotecários da cidade de Manaus, que atuam em bibliotecas universitárias cadastrados em redes sociais e em ambiente virtual de modo geral.

Segundo Gil (2010, p. 102), “em pesquisas do tipo *survey* as técnicas de interrogação mais utilizadas, são o questionário, a entrevista e o formulário”. Nesta pesquisa, o instrumento utilizado foi o questionário, que se trata de um instrumento de pesquisa constituído por uma série de questões sobre determinado tema.

Para Richardson (2008, p. 69), este instrumento possibilita obter informações de um grande número de pessoas em um tempo relativamente curto, e permite tabular os dados com maior facilidade e rapidez.

O questionário foi previamente testado, com o intuito de verificar se haveria dificuldades por parte dos profissionais em responder as perguntas.

Os bibliotecários que possuem perfil nas ferramentas eletrônicas foram mapeados, e convidados a participar da pesquisa por meio de um Survey eletrônico onde foram levantados os objetivos, motivação e uso das ferramentas no qual possuem perfil. A aplicação do Survey se deu por meio da ferramenta eletrônica Google Drive e a participação dos bibliotecários

deu-se de forma voluntária e sem identificação.

Em uma pesquisa, segundo Mann e Stewart (2000 apud MENDES, 2009), “os dados pessoais devem ser coletados com um propósito legítimo e específico”. Neste sentido, foi elaborada uma carta de apresentação enviada por e-mail com o link do Survey esclarecendo que os dados seriam confidenciais, uma vez que a ferramenta impede qualquer forma de identificação.

## 4 Resultados finais

### 5.1 Dados de identificação

Os dados referentes à identificação dos bibliotecários que constituíram os sujeitos da pesquisa foram obtidos por meio de Survey que foi realizado com 11 bibliotecários das bibliotecas universitárias que integraram o universo da pesquisa, ressalta-se que para preservar a identidade dos bibliotecários foi atribuída a letra B e o respectivo número para caracterizar a identificação desses profissionais, no que corresponde a faixa etária, gênero, nível de formação acadêmica, área, instituição que se graduou e tempo de atuação profissional.

Conforme o quadro 1, pode-se observar que a maioria dos bibliotecários entrevistados atuam na biblioteconomia em média de dois a dez anos e por sua vez 64% desses concluíram especialização em áreas afins a biblioteconomia.

**Quadro 1 - Dados de identificação dos bibliotecários.**

Bibliotecário	Idade	Formação acadêmica	Área	Instituição que se graduou	Tempo de atuação
B1	20-30	Especialização concluída	Biblioteconomia e Psicologia	UFAM	até 2 anos
B2	20-30	Bacharelado	Biblioteconomia	UFAM	até 2 anos
B3	+ de 40	Bacharelado	Biblioteconomia	UFAM	10-15 anos
B4	31-40	Especialização concluída	Gestão Pública e ecoturismo	UFAM	5-10 anos
B5	+ de 40	Especialização concluída	Especialização em arquivologia	UFAM	até 2 anos
B6	+ de 40	Especialização concluída	Biblioteconomia	UFAM	+ de 15 anos
B7	20-30	Especialização em andamento	MBA em gestão de projetos e MBA em gestão de pessoas e coaching	UFAM	5-10 anos
B8	31-40	Especialização concluída	Biblioteca escolar	UFAM	5-10 anos
B9	20-30	Especialização concluída	Biblioteconomia	UFAM	2-5 anos
B10	20-30	Especialização em andamento	Psicopedagogia	UFAM	2-5 anos

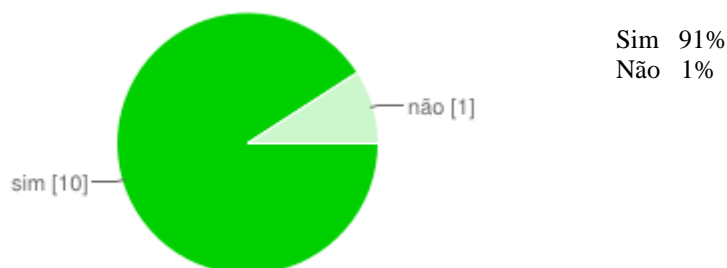
B11	+ de 40	Especialização concluída	Especialização em arquivologia	UFAM	+ de 15 anos
-----	---------	--------------------------	--------------------------------	------	--------------

Fonte: Autoria própria, 2014.

### 5.2 Bibliotecários e a Web 2.0

Com relação ao cadastro dos bibliotecários em redes sociais é importante destacar que a maioria dos entrevistados possui cadastro em redes sociais, conforme pode ser visto no gráfico 1, dos onze entrevistados, dez possuem cadastro nas redes.

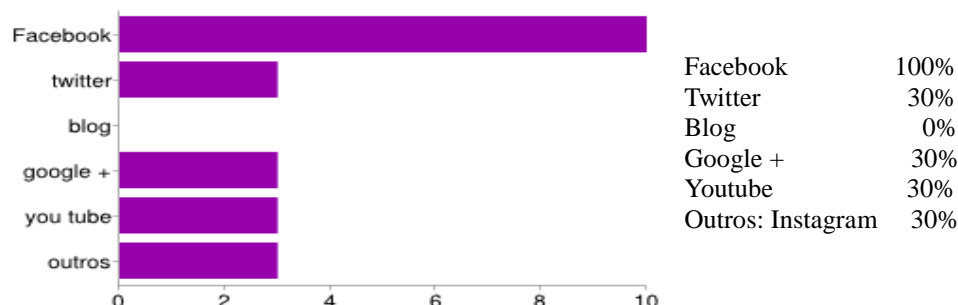
Gráfico 1 - Cadastro em rede social.



Fonte: Autoria própria, 2014.

Outro ponto observado foi a preferência desses profissionais pela rede Facebook, o gráfico 2 mostra que todos entrevistados que possuem cadastro em redes sociais têm conta no Facebook. Essa preferência se dá pelo fato do Facebook atualmente ser a rede social mais acessada no Brasil, o número de usuários ativos já ultrapassa 1 bilhão de pessoas (REVISTA ISTOÉ, 2012 apud NASCIMENTO, 2013). Em contrapartida, percebeu-se que nenhum dos entrevistados possui cadastro em blogs.

Gráfico 2 - Redes acessadas

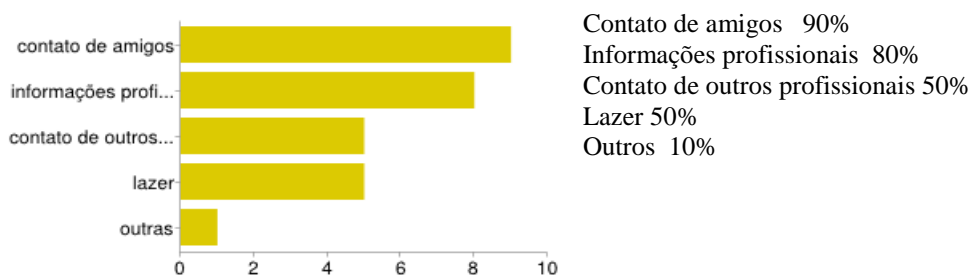


Fonte: Autoria própria, 2014.

De acordo com o gráfico 3, ao utilizar as redes sociais os bibliotecários buscam principalmente contato de amigos e informações profissionais, fator que é possibilitado pelas redes sociais as quais possuem uma dinâmica interação entre os usuários, por meio de feeds de notícias é possível saber atualizações de amigos e também contato mediante a utilização dos bate-papos.

Gráfico 3 - Informações buscadas nas redes sociais





Fonte: Autoria própria, 2014.

Outra constatação foi que 70% dos sujeitos entrevistados estão cadastrados em grupos das redes, tais quais: bibliotecários do Amazonas, concurso Brasil, biblioteconomia da Ufam, CRB11, bibliotecários do Brasil e bibliotecas digitais, reforçando o resultado do interesse dos bibliotecários por informações profissionais e contatos de outros profissionais da área de biblioteconomia.

Com relação à frequência de acesso a essas redes verificou-se que a maioria dos profissionais utiliza assiduamente, 50% deles utilizam todos os dias, 30% três vezes por semana, e os demais acessam esporadicamente.

No que diz a respeito das informações acessadas na internet pelos entrevistados, 80% deles buscam informações de amigos e todos buscam fontes de notícias em geral. Fontes essas como Jornal Acrítica (90%), A Folha de São Paulo (40%), Diário do Amazonas (20%), Central Brasileira de Notícias - CBN (10%), Correio Brasiliense, G1 (10%) e Amazonas em Tempo (10%).

### 5.3 Biblioteca e as ferramentas Web 2.0

A partir da análise das ferramentas da Web 2.0 utilizadas nas bibliotecas constatou-se que das onze bibliotecas investigadas somente quatro estão cadastradas em redes sociais. Consequentemente somente duas bibliotecas estão cadastradas em grupos nas redes sociais.

Porém, 80% dessas bibliotecas divulgam seus serviços em plataforma on-line, tais quais: Facebook (54%), Twitter (9%) e Site da Instituição (36%). Percebe-se que o Facebook é o meio de comunicação mais utilizado para a divulgação dos serviços da biblioteca, visto que é a rede social que mais possui usuários no Brasil. Segundo Prado (2012 apud NASCIMENTO, 2013, p.4) “o Facebook é uma grande vitrine em que a biblioteca pode expor seus serviços e produtos, pois é possível o compartilhamento de vídeos, imagens, links e eventos”.

Já a utilização do Twitter pela biblioteca possibilita que os usuários ao seguir o perfil fiquem atualizados sobre os acontecimentos relacionados à biblioteca, como eventos, aquisição de novos livros, dentre outros de forma rápida e prática. (NASCIMENTO, 2013).

Ressalta-se que o número baixo de bibliotecas cadastradas em redes sociais se dá pelo fato das normas internas de algumas instituições não permitirem que as bibliotecas possuam perfil próprio, disponibilizando apenas o site institucional para a divulgação on-line dos serviços oferecidos. Por sua vez, muitos bibliotecários acabam divulgando esses serviços em seu perfil pessoal.

Abaixo pode ser visto nas falas dos bibliotecários os motivos de não haver divulgação dos serviços em redes sociais.

“Não existe motivo específico, apenas não é realizada, entretanto é uma possibilidade futura” (B1).

“a instituição não permite acesso às redes sociais, logo não há como utilizar esse

meio de comunicação para divulgar a unidade” (B2).

“em função da política de segurança da informação da instituição”. (B3).

“Não, porque o serviço não é necessário nessa biblioteca setorial”. (B4).

“Ainda está em construção”. (B9).

“Por não estar incluído no programa institucional, pois não temos acesso à rede social durante o trabalho. Porém, acredito essa ser uma forma muito criativa da divulgação das atividades e serviços desenvolvidos nas unidades de informação. Quando preciso divulgar, utilizo meu portal pessoal mesmo”. (B10).

Quanto às bibliotecas que divulgam seus serviços por meio on-line, justificam seus motivos da seguinte maneira:

“Maior visibilidade da UI, junto aos usuários internos e externos, através da rede”. (B3).

“Para os alunos terem conhecimento dos serviços que existem na biblioteca”. (B5).

“informações dos cursos da instituição”. (B6).

“boletim informativo de eventos e de serviços”. (B7).

“divulgar nossas atividades”. (B8).

“divulgar informações como acesso, normas e torná-las mais conhecidas, já que a instituição tem pouco tempo de mercado”. (B9).

“para divulgar os serviços oferecidos pela biblioteca e atingir um número maior de usuários”. (B11).

Nesse sentido, a importância de informar seus serviços, faz com que os usuários tenham aproximação com as atividades desenvolvidas pela biblioteca. As ferramentas da Web 2.0 vêm facilitar a interação do usuário com a biblioteca, além de demonstrar que a biblioteca não está inerte perante as inovações tecnológicas que se despontam. (ROCHA, SILVA, MAIA, 2012).

De acordo com os bibliotecários entrevistados, percebe-se que as informações divulgadas por essas bibliotecas estão voltadas para as unidades de informação, como pode ser visto abaixo:

“No site é divulgado o horário de funcionamento, políticas sobre o funcionamento da biblioteca e é disponibilizado a reserva e renovação das obras do acervo”. (B1).

“Funcionamento, normas de acesso da biblioteca, acervo, etc.”. (B2).

“Novas publicações existentes, atualização do sistema da biblioteca, serviços, todo o sistema, normas, regulamentos, funcionamento, atividades desenvolvidas pela biblioteca”. (B3).

“Base de dados on-line; procedimentos de empréstimos; novas publicações; bibliotecas virtuais; pesquisa de levantamento bibliográfico; empréstimo on-line” (B5).

“Atividades realizadas na instituição: aniversários dos colaboradores e notícias das mantenedoras da instituição” (B6).

“Dados informativos de serviços, eventos”. (B7)

“Palestras e aquisições recentes”. (B8).

“No site da instituição, são divulgadas as informações básicas da biblioteca, como os serviços oferecidos, normas, local e horário de atendimento.” (B9).

“Projetos, andamento do projeto implantado”. (B10).

“Serviços oferecidos, tais como pesquisa, renovação e reserva on-line pelo sistema pergamum, treinamento em bases de dados para discentes, docentes e servidores, dentre outros.” (B11).

Concluída a análise sobre o uso das ferramentas o uso das ferramentas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias a próxima etapa apresentará algumas considerações sobre a pesquisa.

## 5 Considerações finais

O avanço tecnológico e advento da internet no decorrer dos anos fez com que os usuários diminuíssem o interesse pela biblioteca, dessa forma a biblioteca teve que se reinventar e aderir as novas tecnologias e as ferramentas disponíveis na Web para inserir-se no mundo virtual e assim buscar estratégias que incentive o usuário a retornar e buscar os serviços oferecidos pela biblioteca.

A Web 2.0 é uma ferramenta que traz uma nova perspectiva para o usuário por meio de aplicações mais intuitivas, personalizadas e sensíveis ao seu contexto. Seu uso na biblioteca universitária é de grande relevância, pois mediante estratégias definidas pelos bibliotecários será possível a biblioteca estar integrada a realidade dos usuários e assim atraí-los para a mesma.

Nesse sentido esta pesquisa teve como norte a seguinte questão: As ferramentas eletrônicas da Web 2.0 são utilizadas pelos bibliotecários das bibliotecas universitárias das instituições de superior na cidade de Manaus? Quais são elas e de que forma essas ferramentas são utilizadas?

Diante do que foi apurado, a pesquisa permitiu compreender que os bibliotecários fazem uso das ferramentas da Web 2.0, muito embora sua aplicabilidade na biblioteca universitária ainda não seja totalmente possível, pois nem todas as instituições permitem esse uso.

Das principais ferramentas utilizadas verificou-se que o Facebook é a mais usada, em decorrências de sua popularidade, porém algumas instituições também utilizam o Twitter e muitas possuem delas fazem uso do site da instituição.

Utilizam as ferramentas principalmente para divulgar serviços da biblioteca, novidades, horário de funcionamento e boletins informativos. Com o objetivo de aproximar o usuário com os serviços da biblioteca.

Espera-se com essa pesquisa que futuros trabalhos possam ser desenvolvidos com o intuito de beneficiar e incentivar o uso das ferramentas da Web 2.0 em bibliotecas

## 6 Referências

ARÉVALO, J. A. Acadreamia servicio de alquiler de libros de texto. **Blok de BiD**. 03 mar. 2011. Disponível em: <<http://migre.me/41gSK>>. Acesso em 02 mar. 2013.

ARRUDA, S. M.; CHAGAS, J. **Glossário de biblioteconomia e ciências afins**.

Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

BAILEY, D. S.; ZANDERS, E. D. Drug discovery in the era of Facebook: new tools for scientific networking. **Drug Discovery Today**. v. 13, out. 2008.

BANERJEE, N. et al. **User interests in social media sites**: an exploration with micro-blogs. ACM. New York, NY, USA, 2009.

BRITO, Jornivana Lopes; SILVA, Patrícia Maria da. Ferramentas da web 2.0 em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 23-33, 2010.

CASTELL, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=nCKFFmWOnNYC&oi=fnd&pg=PA5&dq=internet&ots=\\_BGVTIva6M&sig=r-o-yDdH9FRGIHvFrpFte6Y41aE0#v=onepage&q=internet&f=false](http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=nCKFFmWOnNYC&oi=fnd&pg=PA5&dq=internet&ots=_BGVTIva6M&sig=r-o-yDdH9FRGIHvFrpFte6Y41aE0#v=onepage&q=internet&f=false)>. Acesso em: 15 out. 2013.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **O bibliotecário**. Disponível em: <[http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/O\\_Bibliotecario.pdf](http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/O_Bibliotecario.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2013.

CORREIA, E. Os artigos científicos em tempos de web 2.0: uma reflexão teórica. **Revista ACB**, Florianópolis, v.17, n.1, p. 42-58, jan./jun. 2012. Disponível em: <[www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20090](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20090)>. Acesso em: 09 out. 2013.

CUPANI, Alberto. A tecnologia como problema filosófico: três enfoques. **Scientiæ Studia**, São Paulo, v. 2, n. 4, p. 493-518, 2004. Disponível em: <[http://www.scientiaestudia.org.br/revista/PDF/02\\_04\\_02\\_Cupani.pdf](http://www.scientiaestudia.org.br/revista/PDF/02_04_02_Cupani.pdf)> Acesso em: 14 abr. de 2014.

FERNANDES, T. B.; BARBALHO, C. R. S. Ferramentas eletrônicas: suporte a produção científica e desenvolvimento da ciência. IN: MONTEIRO, G. V; ABBUD, M.E; PEREIRA, M.F. (Orgs.). **Estudos e perspectivas dos ecossistemas na comunicação**. Manaus: EdUA, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: 2010.

LE COADIC, Y.-F. Princípios científicos que direcionam a ciência e a tecnologia da informação digital. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 205-213, set./ dez. 2004. Disponível em: <[http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/90646/mod\\_resource/content/1/LE%20COADIC%20Y-F.%20Princ%20C3%ADpios%20cient%20C3%ADficos%20que%20direcionam%20a%20ci%20C3%Ancia%20e%20a%20tecnologia%20da%20informa%20C3%A7%20C3%A3o%20digital.pdf](http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/90646/mod_resource/content/1/LE%20COADIC%20Y-F.%20Princ%20C3%ADpios%20cient%20C3%ADficos%20que%20direcionam%20a%20ci%20C3%Ancia%20e%20a%20tecnologia%20da%20informa%20C3%A7%20C3%A3o%20digital.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2013.

MACEDO, N. D.; MODESTO, F. Equivalências do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, Nova Série, v.1, n.1, p. 38-54, 1999.

MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de**

**um curso de graduação.** Florianópolis, 2009. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

MANN, Chris; STEWART, Fiona. **Internet communication and qualitative research: a handbook for researching online.** London: Sage, 2000.

MENDES, Conrado Moreira. **A pesquisa online:** potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual. 2009. Disponível em: <<http://www.hipertextus.net/volume2/Conrado-Moreira-MENDES.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2013.

MERČUN, T.; ŽUMER, M. Making Web 2.0 work for users and libraries. IN: GUPTA, D.; SAVARD, R. (EDS.). **Marketing Libraries in a Web 2.0 World.** Chicago: IFLA, 2011. p.13-22.

MILANESI, L. **O que é a biblioteca.** São Paulo: Brasiliense, 1993.

MOURA, M. A. Informação e conhecimento em redes virtuais de cooperação científica: necessidades, ferramentas e usos. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação** - v.10 n.2 abr 09. Disponível em: [http://dgz.org.br/abr09/Art\\_02.htm](http://dgz.org.br/abr09/Art_02.htm) Acesso em jun. 2011.

NASCIMENTO, Tayrine Vilma. **O uso das redes sociais em bibliotecas universitárias.** Disponível em: <<http://www.labtecgc.udesc.br/faed/handle/02/12>>. Acesso 11 jul. 2014.

OLIVEIRA, Lais Pereira; SILVEIRA, Carlos Eduardo da. Interação e colaboração da web 2.0: estudo de caso em bibliotecas públicas do município de Goiânia. **Revista ACB**, Florianópolis, v.18, n.2, p. 901-925, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/916/pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

OLIVEIRA, L. R. de. **Biblioteca universitária:** uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=192](http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192)>. Acesso em: 10 dez. 2013.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. Brasília: E- Compós, 2007. v. 9, p.1-21.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa.** Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais, Araxá/MG, n. 04, p.129-148, maio de 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 69.

ROCHA, Ednéia Silva Santos; SILVA, Márcia Regina da; MAIA, Margareth Barros. Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da WEB 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.349-364, jul./dez., 2012.

RUIZ, Fernando Martinson. Pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa: complementaridade cada vez mais enriquecedora. **Adm. de Emp. em Revista**, Curitiba, n. 3, p. 37-47, 2004.



TORRES-SALINAS, D. *et al.* State of the library and information science blogosphere after social networks boom: A metric approach. **Library & Information Science Research**, v. 33, n. 2, p. 168-174, Apr 2011. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000289026400009>.