

RECURSOS WEB 2.0 ENQUANTO PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS: UM ESTUDO EM BIBLIOTECAS PÚBLICO- UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DO BRASIL

Rogério Ferreira Marques (UFPB) - rogerioferreiramarques1@gmail.com

Zayr Claudio Gomes da Silva (UFPB) - zayr10@gmail.com

Resumo:

Estudo em decurso sobre os recursos web 2.0 que podem ser utilizados pelas bibliotecas universitárias no contexto da sociedade em rede. Problematizamos os recursos web 2.0 como produtos e serviços informacionais de bibliotecas público-universitárias federais do Brasil. Identificamos e descrevemos as características desses recursos utilizados pelas bibliotecas público-universitárias federais do Brasil. Tratamos como uma pesquisa bibliográfica e exploratória. Fazemos uma revisão de literatura, utilizando levantamentos bibliográficos em

periódicos eletrônicos do campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. Utilizamos a Netnografia e a Análise de Conteúdo para sistematizar as coleta e análise dos dados. O universo da pesquisa se constitui nas bibliotecas centrais público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas de cada estado. Constatamos que poucas bibliotecas universitárias utilizam recursos web 2.0, em destaque o Facebook e o Twitter. Além de pontuar a necessidade maiores aprofundamentos teórico-metodológicos, bem como a aproximação do bibliotecário em relação aos recursos web 2.0.

Palavras-chave: *Web 2.0. Produtos e Serviços Informacionais. Biblioteca 2.0.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 INTRODUÇÃO

Trata-se de uma investigação sobre os recursos web 2.0 que podem ser utilizados pelas bibliotecas universitárias como produtos e serviços informacionais no contexto da sociedade em rede.

A partir do avanço exponencial das tecnologias digitais de informação e comunicação, especialmente, a internet e a web, a formação e caracterização da comunicação mediada pelo computador se altera cada vez mais. De modo que os recursos web 2.0 possam reconfigurar os mecanismos de interação e compartilhamento entre sujeitos e objetos, alterando as configurações do tempo e espaço.

Discute-se as aplicabilidades desses recursos em vários contextos, espaços e locais de trabalho e de convivência, por exemplo, nas unidades de informação, especificamente, nas bibliotecas como espaço de organização, disseminação e uso da informação, objetivando a produção de conhecimentos.

A partir desse contexto, há uma questão que materializa a problematização da pesquisa: *Quais os recursos web 2.0 são usados pelas bibliotecas universitárias enquanto produtos e serviços informacionais?*

Buscando elementos que possibilitem responder tal questionamento, tem-se como objetivo geral: *estudar os recursos web 2.0 enquanto produtos e serviços informacionais em bibliotecas universitárias*. Com base na operacionalização da pesquisa para atingir este objetivo, busca-se através de intentos específicos: a) mapear as bibliotecas público-universitárias federais das capitais brasileiras; b) identificar os recursos web 2.0 utilizados pelas público-universitárias federais das capitais brasileiras; e, c) descrever características de produtos e serviços de informação dessas bibliotecas.

Nosso referencial, basicamente, parte de três macro conceitos, *bibliotecas*, *tecnologias web 2.0* e *produtos e serviços informacionais*. Compreendemos bibliotecas enquanto uma rede de coleções materiais e imateriais de informação; já as tecnologias web 2.0, temos como um conjunto de técnicas e linguagens focadas no compartilhamento, interação e colaboração na plataforma web; e, produtos e serviços informacionais enquanto atributos e ofertas objetivando satisfazer as necessidades dos usuários através dos processos de armazenamento, organização, disseminação e uso de informações.

Metodologicamente, trata-se de pesquisa bibliográfica e exploratória. Utilizamos de duas técnicas, a saber: a Análise de Conteúdo e a Netnografia para coletar, sistematizar e analisar os dados empiricamente na pesquisa.

O universo deste artigo se constitui nas bibliotecas público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas dos estados brasileiros. E, por conseguinte, a amostragem aqui é delimitada como as bibliotecas centrais público-universitárias federais das capitais de cada estado.

Constatamos que algumas bibliotecas universitárias utilizam recursos web 2.0 enquanto produtos e serviços informacionais, em destaque as mídias sociais *Facebook* e o *Twitter*. Além de pontuar a necessidade de aproximação na formação dos bibliotecários em relação as tecnologias digitais, podendo fornecer perspectivas teóricas e práticas em novos produtos e serviços de informação para usuários no ambiente web.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Sociedade em Rede e a Web 2.0

As tecnologias de informação e comunicação desde os primórdios vem alterando as formas de organização da sociedade. Entendemos que as sociedades se fundam a partir das interações individuais que se propagam em série entre vários elementos humanos e não-humanos, isto é, entre ideias, homens, dispositivos tecnológicos etc. De modo que as interações entre sujeito e objeto, por exemplo, coexistam cada vez mais de forma multidimensional, associada e diferentemente (TARDE, 2006).

A noção de *sociedade em rede* é comumente apontada ao pensador Manuel Castells. Este tipo de sociedade, segundo Castells (2000), é apenas uma caracterização das sociedades dos últimos séculos, que não surge somente a partir das tecnologias de informação e comunicação. Mas, sobretudo, com um tipo de reestruturação dos modos de produção capitalista e o desenvolvimento da comunicabilidade pela circulação de dados e fluxos de informação, estes por sua vez, intensificados pela difusão de computadores e novos meios de telecomunicações redefinindo também as noções de tempo e espaço.

A internet e web, sem dúvida, são um dos mais apropriados mecanismos que possibilitam descrever as noções de *sociedades* onde infinitas *redes* se formam. Estas como fluxos de indivíduos interconectados por pensamentos, ideias, computadores, regras, instituições etc., uma vez que este emaranhado de elementos heterogêneos se conecta nos mais variados tipos de associações. De acordo com o próprio Castells (2006), rede é um conjunto de nós interconectados. Diríamos que estes próprios “nós” já são redes elementares, não somente um ou o conjunto, mas suas associações que os fazem assim serem. Como ressalta Serres (1968, apud MUSSO, 2004, p. 30), a rede é constituída “de uma pluralidade de

pontos (picos ligados) entre si por si por uma pluralidade de ramificações (caminhos)”.

Nos últimos anos, a web vem transformando os modos de produção e circulação de dados e informação, em processos de comunicação cada vez mais interativos e compartilhados. Configurações da web potencializam novos padrões comunicativos através de diferentes mídias sociais, as quais permitem os usuários interagir e compartilhar dados e informações independente de espaço e tempo. Esta tipologia da web caracterizada pelos novos processos de informação e comunicação compartilhados e interativos é considerada uma nova geração da web, com nomes como web 2.0 e web social.

A web 2.0 emerge na transição dos últimos séculos com outra roupagem de recursos web. Ela se baseava em uma distribuição radicular. Depois veio a ser rizomática. Partia-se de elementos centralizadores, isolados e monológicos, uma vez que os administradores e os gestores de sites, por exemplo, criavam seus conteúdos direcionados aos usuários e passou-se à uma “estrutura integrada de funcionalidades e conteúdo” (PRIMO, 2007, p. 3). Isso quer dizer que a web se desenvolveu para uma rede redistributiva baseada e caracterizada pela interatividade, autonomia do usuário, coletividade, descentração e compartilhamento.

De acordo com O’Reilly (2005), várias mudanças ocorreram como transferências tipológicas e metodológicas de *softwares* (Mídias Sociais, Blogs, Wikis), os quais surgiram com a capacidade cooperativa e colaborativa de informações antes nunca vista. As páginas de Sites Pessoais dariam espaço aos *Blogs*, as Enciclopédias à *Wikipedia*, as Taxonomias à *Folksonomia*. Atualmente, as mídias sociais *Facebook*, *Twitter* e aplicações de mensagens instantâneas se operacionalizam dentro dessa comunicação colaborativa.¹ No entanto, mesmo havendo transformações ao longo do tempo dos modelos de tecnologias web, não se funda aqui a trocar de modelos, mas identificar e descrever tecnologias web 2.0 metodologicamente.

A processualidade e a efetividade dos fluxos de informação nessa web se tornam bem mais colaborativa e dinâmica, de modo que os usuários criam seus próprios conteúdos e tendências de negócios e organizações, se revelando muito mais dialógicas e descentradas. Logo, as diversas organizações tiveram que se adaptarem as mudanças da plataforma web. E as bibliotecas não poderiam ficar para trás e tiveram que adentrar nesse espaço da web 2.0.

¹ Vale ressaltar que estamos ciente que as tecnologias web já sofreram várias transformações ao longo do séc. XXI. Por exemplo, já se encontra em uso novos mecanismos da web, como a dita web 3.0 ou web semântica. Esta por sua vez, se funda como uma web mais inteligente. Aqui os aportes tecnológicos são tratados como inteligíveis. No entanto, decidimos fundamentar somente a web 2.0, tendo em vista o foco temático do artigo.

2.2 Bibliotecas Universitárias e As Tecnologias Web

Os recursos da web 2.0 vêm transformando as organizações em geral, tendo em vista as formas de reestruturação funcional do trabalho e da produção de conhecimento dentro das unidades organizacionais. Pois, estas tecnologias possibilitam que novos produtos e serviços sejam utilizados e desenvolvidos com o auxílio das plataformas web 2.0, haja visto, seus mecanismos de compartilhamento, interação e colaboração via internet.

Nesse contexto, as Bibliotecas Universitárias (BU) como ambientes responsáveis em estabelecer uma linha tênue e dinâmica entre os usuários, a informação e o conhecimento, recebem uma responsabilidade em fornecer aos seus usuários novos subsídios de disseminação e recuperação da informação na chamada sociedade em rede.

A relação biblioteca-tecnologia se apresenta cada vez mais de forma incidente. Não que isso seja novo, mas que as tecnologias web possibilitam que os usuários dentro e fora da unidade possam compartilhar informações e interagir com funcionários e, conseqüentemente, coma própria biblioteca. Assim, vêm se constituindo em novos mecanismos de trocas de informações e uma espécie de vantagem competitiva no mundo das organizações. Em outras palavras, isso permitiu uma “maior colaboração, interatividade e dinamização quanto ao fluxo de conhecimento no meio organizacional, seja no âmbito interno ou externo, ampliando o potencial coletivo” (SCHONS, 2008, p. 80).

A partir das aplicações dessas tecnologias web 2.0, as bibliotecas foram nomeadas por alguns pesquisadores como (MANESS, 2007; CASEY, SAVASTINUK, 2006) *library 2.0*, em português, biblioteca 2.0 – aquelas bibliotecas que utilizam as ferramentas da web 2.0 como produtos e serviços informacionais. De acordo com Maness (2007, p. 44) biblioteca 2.0 pode ser definida como “aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web, e sugere que esta definição seja adotada pela comunidade biblioteconômica”.

Entretanto, como ressalta Maness (2007), não há necessidade de usar este termo no ambiente da biblioteca, mas com enfoque nos serviços web, estes, por sua vez, centrados ao usuário (usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem a biblioteca na web, por exemplo, o OPAC²), oferecem experiência de multimídia (serviços que contém componentes de áudio e vídeo, *Youtube*, por exemplo, onde a biblioteca pode divulgar vídeos acadêmicos etc.), atemporais e a-espaciais (compartilhamento de informação e produção de conhecimento de forma síncrona e assíncrona, à distância, exemplo, *Wikis*, *Messengers*

² *Online Public Access Catalogue*, em português, Catálogo Aberto de Acesso Público.

(aplicações de mensagens instantâneas), baseados na coletividade (os usuários participam como indivíduos dentro de uma coletividade em conjunto com as bibliotecas; comunidades virtuais formadas em mídias como *Facebook* e *Google Plus* são exemplos).

Todos esses conceitos e características relacionadas ao uso das tecnologias web, no caso web 2.0, pelas bibliotecas estão imbricadas aos questionamentos que emergem em relação aos profissionais bibliotecários, às questões políticas das instituições a que se reportam as unidades, o desenvolvimento contínuo das tecnologias e os próprios usuários. Logo, não adianta somente atentar-se as possibilidades que as tecnologias web podem fornecer e esquecer questões cruciais como resistências de profissionais de cunho tradicional, bem como, necessidades de estudos em busca de novos produtos e serviços na web, compreensão de demandas dos coordenadores e pró-reitores e avanço exponencial dos recursos web 2.0.

Bax (1998) aponta para um arcabouço teórico desenvolvido pela ciência da informação, uma vez que as pesquisas fomentam à necessidade de formação e capacitação para os profissionais da área, tendo em vista as possibilidades de atuação das unidades de informação no ambiente web. Reforça-se, então, “a necessidade premente em formar profissionais capazes de entender os mecanismos de criação e disponibilização de recursos digitais na Internet” (BAX, 1998, p. 6).

Ciente das especulações e predições abordadas na fundamentação, a seguir descreveremos algumas plataformas de web 2.0 que podem servir de produtos e serviços informacionais no âmbito das BU.

2.3 Recursos Informacionais Web 2.0

Consideram-se recursos informacionais web 2.0 aquelas ferramentas que contém propriedades (colaboração, interatividade, compartilhamento) dessa geração da plataforma web. Conforme adiantado, descrevemos abaixo algumas definições e características de algumas dessas ferramentas. Na literatura, a partir do levantamento bibliográfico, encontramos alguns tipos de organização e classificação dos recursos de acordo com suas peculiaridades. Não centralizamos em um só autor, apenas buscamos elencar conforme as especialidades de cada recurso e algo próximo do que fizeram os pesquisadores, que servem como aporte teórico-metodológico para o estudo.

Recursos sob o enfoque das trocas de informações síncronas são comumente chamados *Messenger*, Mensagens Instantâneas ou Chats. Estes focam na interatividade através de mensagens de textos entre indivíduos. Segundo Maness (2007), as bibliotecas

começam a utilizar esses produtos para prover serviços de “referência por chat”, de modo que os usuários possam se comunicar sincronamente com profissionais bibliotecários como se fosse face-a-face. Já Rosa (2008), afirma que “este serviço pode ser utilizado para perguntas específicas que envolvam pesquisas, estudo, indicações ou perguntas casuais como horário de funcionamento, localização de materiais entre outros”.

Fato é que, atualmente estes recursos de mensagens instantâneas contêm características dos chamados *Streaming Media* ou Transmissão de Mídias (tradução livre). Digamos que é uma completude dos *Messengers*, pois contêm características próximas, mas tem o intuito de acrescentar o leque de possibilidades de formas de interatividade, isto é, não só texto enquanto uma explanação estática, mas de áudio e vídeo em uma interação mais dinâmica (MANESS, 2007).

Já os Sites de Redes Sociais são recursos da web 2.0 que se concretizam meios de formação para as redes sociais, ou seja, uma ferramenta. Para Recuero (2009) uma mídia social só se qualifica como uma rede social na web quando existe interação entre atores ou coletivos (indivíduos ou grupos de indivíduos compartilhando de informações, dialogando), e não somente a ligação via software. Exemplos dessas mídias sociais podem ser o *Facebook* e o *Google Plus*. Também são formadas redes sociais no *microblogging*³ *Twitter*.

Blogs e *Wikis* possuem especificidades próprias da web 2.0. Têm características de publicação que se prolifera rápido em compartilhamentos e em larga escala. “Eles habilitam a produção e o consumo rápidos de publicações baseadas em web” (MANESS, 2007, p. 47).

Existem outros recursos como *RSS Feed* e *Folksonomia* com enfoques na organização, disseminação e rotulação de outros sites, blogs e etiquetas, respectivamente.

Além disso, percebem-se na literatura (MANESS, 2007; CONTI E PINTO, 2010; AGUIAR E SILVA, 2014) as similaridades e diferenças conceituais e de interpretação dos recursos web 2.0.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma Pesquisa Bibliográfica e Exploratória, a primeira sendo aquela que se constitui em materiais já elaborados, publicações, tendo um enfoque na análise de informações em artigos, livros etc., e a segunda focada no registro e análise dos fenômenos

³ Um mecanismo de pequenos dados e textos de blogs que permite aos usuários compartilharem informações em textos, imagens e vídeos.

estudados com busca e identificação de suas causas e efeitos através da aplicação da interpretação possibilitada pelos métodos quantitativos e qualitativos (RICHARDSON, 1999; GIL, 2007).

Neste caso, a pesquisa bibliográfica é realizada sob um levantamento bibliográfico em o campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, especificamente em periódicos eletrônicos dessas áreas, sobretudo, em revistas brasileiras, para explorar os elementos teórico-metodológicos em torno dos objetos/fenômenos em estudo.

3.2 Universo e Amostra da Pesquisa

O universo de um estudo corresponde ao conjunto de dados envolvidos na pesquisa. De modo mais preciso, de acordo com Richardson (2008), trata-se do conjunto de elementos que possuem determinadas características, como uma população específica que se efetiva em torno dos objetos e fenômenos estudados. O universo deste são as bibliotecas centrais público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas.

Considerando a totalidade das unidades supracitadas, entende-se como amostra do estudo somente os recursos das bibliotecas centrais das capitais de cada estado brasileiro. Nesse sentido, segundo Richardson (2008, p. 158), a amostra é “qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população”.

4 COLETA E SISTEMATIZAÇÃO DOS DADOS

A coleta e a sistematização dos dados são realizadas empiricamente em dois momentos, a saber: a fase bibliográfica e a fase descritiva. A primeira, trata-se da realização de levantamentos bibliográficos em periódicos eletrônicos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia; e em um segundo momento, busca-se explorar e descrever analiticamente de forma sistemática os elementos e propriedades do *corpus* da pesquisa, através de duas técnicas de análise: a Análise de Conteúdo (AC) e a Netnografia.

De acordo com Bardin (1977), a AC permite deduções lógicas (inferências) a partir de descrições analíticas em mensagens de vários tipos de materiais, sejam textos, áudios, vídeos etc. Aqui se realizam inferências e, por conseguinte, descrições a partir dos textos de periódicos eletrônicos, bem como em materiais na internet referentes aos recursos.

Além disso, para Amaral, Natal & Viana (2008), a netnografia⁴ ou etnografia virtual é uma prática metodológica que busca observações em objetos da comunicação virtual, sejam

⁴ O neologismo “netografia” (nethnography = net + ethnography).

em textos, em interações virtuais, compartilhamento em comentários etc. Isto é, uma exploração etnográfica⁵ na comunicação mediada pelo computador. Com efeito, fazem-se nesse estudo observações das mensagens e comunicações no ambiente virtual, principalmente, nos recursos web 2.0 utilizados pelas bibliotecas.

Durante a coleta de dados foi mapeado um total de 30 (trinta) bibliotecas centrais público-universitárias federais, apenas das capitais brasileiras. No entanto, vale frisar que destas, somente 27 (vinte e sete) unidades se utilizam de algum recurso web 2.0. Ressaltamos, ainda, que a coleta de dados foi realizada 30 de janeiro a 6 de fevereiro.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

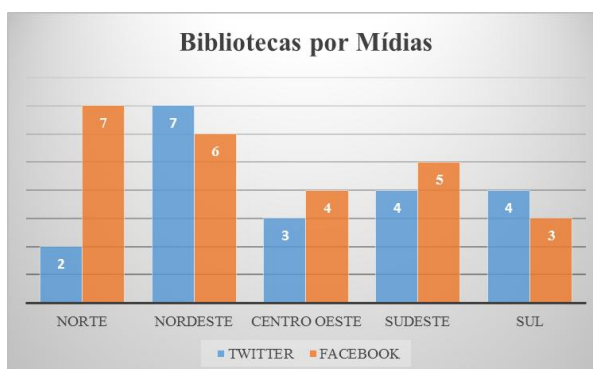
Analisando, propriamente, a tabela abaixo mostra que as regiões⁶ Nordeste e Sudeste possuem um número maior de bibliotecas em relação as demais regiões do país. Ciente que algumas capitais em seus estados como no caso do Paraná e do Rio de Janeiro contêm mais de uma biblioteca.

Tabela 1 – **Bibliotecas por Região**

Região	f(x)	f(%)
Norte	7	23
Nordeste	9	30
Centro-Oeste	4	13
Sudeste	8	27
Sul	2	2
Total	30	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Gráfico 1: **Bibliotecas por Mídias**



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

⁵ Para Geertz (2001, p. 20) isso é “como tentar ler (no sentido de construir uma leitura de) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de eclipse, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado”.

⁶ As regiões são divididas, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE). Fonte: <http://www.ibge.gov.br/home/>

Gráfico 2: Recursos por Bibliotecas



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Observamos no gráfico 1 que as mídias *Twitter* e *Facebook*, aquelas mais usadas no total, têm maior incidência de uso na região Nordeste. Isto se deve ao número de bibliotecas contidas nas capitais dessa região, conforme já explicitado na tabela 1.

Quanto aos recursos de web 2.0, identificamos 8 (oito) tipos mídias sendo utilizadas enquanto produtos e serviços informacionais. O gráfico 2 demonstra que as mídias *Facebook* e *Twitter* são as mais utilizadas pelas bibliotecas mapeadas. Vale dizer que 22 (vinte e duas) bibliotecas e 19 (dezenove) usam o *Facebook* e o *Twitter*, respectivamente.

Verificamos que as bibliotecas centrais público-universitárias federais do Brasil estão se apropriando dos principais atributos do *Facebook*. O uso dessa mídia facilita a comunicação entre a unidade e seus usuários. Com a disseminação de informações na mídia, os usuários têm acesso às informações específicas da biblioteca, bem como se beneficiam da exploração de seu espaço físico a partir dessas informações disponibilizadas na web.

No geral, os atributos mais utilizados são a disseminação na linha do tempo da página da unidade na mídia e a comunicação através de comentários. Há uma abundante constante de divulgação de horários, de websites sobre leituras etc. Em sua maioria, também, observamos que existia a comunicação entre biblioteca e usuário. Especificamente, isto acontecia através da disseminação de informações, posteriormente comentários com dúvidas dos usuários de forma muito participante e, por fim, respostas das bibliotecas. Ou seja, havia um feedback da biblioteca em relação aos usuários do *Facebook*. A respeito, Vieira, Baptista & Cerveró (2013, p. 179), afirma que a interação

[...] é o elemento principal neste contexto social tecnológico, porque não se trata simplesmente de usar este tipo de tecnologia como meio de comunicação com os seus usuários [...]. Nem, tão pouco, formalizar todas as

fases do processo de adoção [as mídias], mas proporcionar uma experiência para o usuário de bibliotecas universitárias capaz de creditar estas ferramentas como algo de que o usuário venha a participar.

Constamos, portanto, que as bibliotecas avaliadas, têm buscado se aproximar dos relacionamentos virtuais com seus usuários, reafirmando sua representatividade e imagem no ciberespaço, na web. A respeito, Maness (2007) afirma que as bibliotecas passam a utilizar esses recursos para mediar a informação de forma virtual com seus usuários. Com isso, houve a possibilidade de identificar que a mediação da informação realizada por estas bibliotecas não somente se reduz ao seu espaço e relacionamento físicos, se constituindo, deste modo, no espaço virtual.

Quanto à outra mídia, o *Twitter*, através das análises netnográficas, verificamos que, em sua maioria, os *tweets* (mensagem disseminada em até 140 caracteres) foram utilizados por seus usuários de forma bastante satisfatória. Vimos que estas estão disseminando através de seus *tweets*, informações que de modo geral, são sempre relacionadas ao marketing da instituição, a eventos, à leitura e cultura, à interação com os usuários e notícias em geral.

Em outro momento, por meio da leitura dos *tweets* postados pelas bibliotecas, foram analisados alguns dos serviços prestados por estas unidades. Desse modo, a netnografia, com base na etnografia, conforme ressalta Geertz (2001), nos possibilita fazer uma leitura de informações, por meio de dados expostos em *tweets*.

Observamos que há uma divulgação dos serviços internos das bibliotecas como horário de funcionamento; Disseminação Seletiva de Informação⁷ (DSI); divulgação de novos produtos adquiridos pela biblioteca; visita orientada pelos bibliotecários ou outros servidores da mesma; disponibilidade de acesso a normas técnicas; informações sobre o acervo; divulgação de eventos e cursos realizados na Universidade a qual a biblioteca pertence e em outras instituições afins; divulgação de informações relacionadas à leitura e à cultura, etc.

Em uma análise sobre o uso do *Twitter* pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras Silva, Albuquerque, Paula e Oliveira. (2012), aventam que estas unidades têm a preocupação que as informações postadas sejam constantemente atualizadas, visto que assim, há a possibilidade dos usuários se apropriarem de informações de forma rápida e atualizada.

Notamos que apenas 2 (duas) bibliotecas das 27 que utilizam algum recurso web 2.0, usam a mídia de fotos *Instagram*. Este recurso é utilizado para divulgação de novos materiais adquiridos pela biblioteca como postagens de imagens e frases relativas a específicos livros e

⁷ Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130), DSI é uma “difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...]”

às leituras, e de respostas de outros perfis de *Instagram* em áreas afins. Segundo, Maness (2007) este tipo de mídia possibilita que os usuários fiquem sabendo e compartilhem simplesmente ao verem as coleções dos outros. Isto é, utilizam este recurso para divulgar livros em destaque e incentivar à leitura, além de colaborar com outros usuários e outras unidades através de seus perfis.

No caso do *Foursquare*, é um recurso um pouco diferente das plataformas web 2.0 tratadas no referencial. Pois, ele é uma rede geossocial e um *microblogging* que possibilita através de “check-in” os usuários compartilharem informações em textos e imagens mostrando sua localidade, permitindo, portanto, a localização de contatos próximos da sua região local.

Assim, usuários de bibliotecas podem utilizar do *Foursquare*⁸ para efetuar seus “check-ins” e interagir sua localidade com outros usuários. Isto é, realizar um “cheguei na biblioteca... Estou lendo”, além de compartilhar, claro com a própria unidade. Ou seja, a biblioteca fica sabendo quando seu usuário está presente. E dependendo da interação, qual a leitura. É desse modo que se vem constituindo os novos conceitos de sociedade, especificamente, dentro de espaço complexos como são as bibliotecas, uma vez que as interações passam a ser entre diversos atores, sejam humanos (usuários) ou não humanos (celulares, mídias sociais) elementares, intersubjetivamente (TARDE, 2006).

Já o *Flickr* é um site que permite consideravelmente a formação de redes sociais, através do compartilhamento e interatividade de imagens. Além disso, possibilita o usuário indexar suas imagens por etiquetas – termos-chaves que facilitam a recuperação da imagem, mecanismo comumente chamado de *Folksonomia* (BLATTMANN; SILVA, 2007; ROSA, 2008).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que os usuários a cada dia estão presentes na internet e utilizando recursos web 2.0. Então, pode-se dizer que as bibliotecas precisam se inserir nesses espaços, visto que lhes são propiciadas novas ferramentas que possibilitam a adaptação e mudança de paradigmas dos produtos e serviços prestados à comunidade usuária.

É fato que as bibliotecas universitárias federais do Brasil utilizam consideravelmente alguns recursos web 2.0, em contraponto, há uma considerável insuficiência no uso tendo em

⁸ Lembremos que atualmente, este recurso está dividido em dois aplicativos. Sendo ele próprio direcionado às dicas de lugares como restaurante, locais diversos, ou seja, recomendações; e, o *Swarm*, este por sua vez, é mais direcionado aos serviços antes prestados pelo *Foursquare* de compartilhamento de localização geográfica.

vista a pluralidade de recursos com características e objetivos diferentes. Portanto, torna-se necessário que estas unidades estejam mais próximas aos seus usuários e, assim, se adaptem com novos produtos e serviços, para que possam satisfazer às necessidades informacionais de seus usuários. E conseqüentemente, é preciso que os profissionais bibliotecários estejam atentos às mudanças em relação aos recursos de web 2.0.

Por fim, entendemos que há uma necessidade de maiores aprofundamentos nos elementos teórico-metodológicos e empíricos relacionados à temática, e conseqüentemente, ao estudo. De modo que se possa trabalhar as bases conceituais e teóricas, além de maiores detalhes nas observações em realização das técnicas e dos próprios objetos analisados. Se fazendo necessário, de fato, novas discussões em se tratando de uma temática tão dinâmica e atual.

REFERÊNCIAS

AMARAL, A.; NATAL, G; VIANA, L. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Cadernos da Escola de Comunicação**, Curitiba, 6, 2008. p. 1-12.

BAX, M. P. As bibliotecas na web e vice-versa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, 1998. p. 5-20. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/14/375>>. Acesso em: 6 jan. 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo. Ed. 70, 1977.

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, 2007. p. 191-215.

CASEY, M. E.; SAVASTINUK, L. C. Library 2.0: Service for the Next Generation Library. **Library Journal**, v. 131, n. 14. 2006. Disponível em: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>. Acesso em: 13 dez. 2015.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. In: _____. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. 4. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

GEERTZ, C. **Nova luz sobre a antropologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

MUSSO, P. A filosofia da rede. In: PARENTE, A. (Org.). **Tramas da rede: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

OLIVEIRA, Â. M. A internet como ferramenta de marketing nas bibliotecas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, 2002. p. 105-112. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1702/1453>>. Acesso em 15 de fev. 2016.

O'REILLY, T. **What is web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 8 fev. 2016.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na web 2.0. In: INTERCOM: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Brasília, DF, 29. **Anais...** 2007. Disponível em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/153/154>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. 8. rev. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSA, A. **Biblioteca 2.0**: aplicabilidade de ferramentas web 2.0 em bibliotecas. 2008. 84f. São Paulo. Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo.

SCHONS, C. H. A contribuição dos wikis como ferramentas de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 18, n. 2, 2008. p. 79-91. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1706>>. Acesso em: 5 jan. 2016.

SILVA, K. R, ALBUQUERQUE, L. R., M. A, PAULA E OLIVEIRA, V. G P. Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 72-86. 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6159/4791>>. Acesso em: 26 fev. 2016.

TARDE, G **Monadologia e sociologia e outros ensaios**. São Paulo: Cosac & Naify, 2006.

VIEIRA, D. V.; BAPTISTA, S. G; CERVERÓ, A. C. Adoção da web 2.0 em bibliotecas de universidades públicas espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as redes sociais – relato de pesquisa. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 2, 2013. p. 167-181. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000200011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 4 mar. 2016.