

WEB 2.0: POTENCIALIDADES DE RECURSOS ELETRÔNICOS PARA INTERAÇÃO E DIFUSÃO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAM

Luiz Fernando Correia de Almeida (Ufam) - luiz_11_fernando@hotmail.com

Maria Lígia Said Sena (UFAM) - lgsaid2@gmail.com

Resumo:

Potencialidade de ferramentas eletrônicas da Web 2.0 para difusão e interação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. Com o intuito de investigar essas potencialidades este trabalho faz uma análise de caráter descritivo e exploratório, em que foram estudados quais benefícios essas ferramentas podem agregar valor à prestação de serviços em bibliotecas universitárias. Para isso foi realizado levantamento bibliográfico sobre o tema para a fundamentação teórica, e ainda foi realizada uma análise no ambiente virtual para identificar quais dessas ferramentas são usadas e com quais finalidades pelo Sistema de Biblioteca da UFAM, e ainda levantar outros potenciais usos que ainda não são aplicados pela mesma instituição. Com a pesquisa de dados em ambiente virtual foi possível localizar: fanpage no Facebook do setor de periódicos da Biblioteca Central e fanpage da Biblioteca Setorial Setor Norte. O uso das redes sociais apresenta pouco uso diante das várias possibilidades de uso destes recursos. Não foram encontradas páginas no YouTube, Twitter ou blogs.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária; Web 2.0; UFAM; Rede social;*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

A Universidade é um ambiente dinâmico de transmissão de cultura, formação de profissionais e produção do conhecimento, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão. Neste ambiente a biblioteca universitária possui o importante papel de atender as demandas informacionais por meio da prestação de serviços, disponibilização de acervos, de serviços mais próximos ao usuário, e que possa atender de forma mais ágil o mesmo.

No entanto, com as transformações tecnológicas acerca da disponibilização da informação que a internet trouxe, faz com que o papel da biblioteca universitária seja discutido, uma vez que a mesma passa a concorrer com este ambiente virtual. 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 usuário que acessa este ambiente.

Partindo deste contexto, esta pesquisa buscará contextualizar a evolução da Internet, inserida na Sociedade em Rede. É discutir sob as bibliotecas universitárias e a sua reconfiguração frente às novas tecnologias assim como, conhecer as potencialidades das ferramentas que compõem a Web 2.0 que são as redes sociais, blogs, microblogs, repositórios, e revistas eletrônicas, para discutir os pontos fortes, fracos e oportunidades destes ambientes levantando suas funcionalidades, aceitação e utilização pelo público e de que forma que a biblioteca poderá se apropriar destas ferramentas para alavancar seus produtos e serviços e principalmente aproximar os seus usuários e por fim continuar cumprindo com o seu papel no âmbito da universidade.

A internet alcançou grande amplitude e importância global nos diversos setores da sociedade. As ferramentas que disponibiliza gratuitamente têm fomentado não só a comunicação e interação entre estes setores e seus clientes, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos. Em se tratando de bibliotecas, muito tem se discutido sobre a reconfiguração destes ambientes e dos serviços que disponibilizam. É o que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, se utilizando os mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam às suas demandas e expectativas.

A biblioteca universitária está integrada à universidade e busca atender a demanda informacional dos cursos de graduação e pós-graduação é 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, com 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.

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. 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.

A biblioteca universitária, uma vez que avalie seus produtos, serviços e sua função dentro 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, assim como os pontos fracos que poderão ser identificados nesta investigação.

Sendo assim, esta investigação objetiva discutir as potencialidades das ferramentas

eletrônicas da Web. 2.0 para as bibliotecas universitárias de instituições públicas da cidade de Manaus. Para isto, buscará contextualizar Web 2.0, que se trata de uma web com ferramentas que agregam mais interatividade, autonomia e liberdade de expressão ao usuário, além de rapidez no compartilhamento de informações em vídeo, texto e imagens. 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.

2 Revisão de literatura

A sociedade contemporânea existe sob uma rede em que há alto fluxo de informação e cujo contexto é marcado por mudanças sociais que se intensificam diariamente, motivadas por sua dinâmica. É importante ressaltar que os princípios de uma sociedade em rede, já existiam na década de 1970 e seu advento proporcionou o surgimento de melhorias no sistema de busca pela informação. A utilização em massa da rede mundial de computadores e as possibilidades de interação entre usuários desta, influenciam diretamente na forma como estes acessam, recuperam e utilizam a informação.

No contexto desta sociedade (em rede), surge um novo formato de *Web*, que apresenta a interação e a colaboração entre rede e usuário, chamada de Web 2.0 em que irá adquirir um caráter de Web social, pela forte interação, em um processo de “muitos para muitos” e “colaboração de muitos-muitos” (ANTOUN, 2008). As transformações que ocorrem na sociedade servem como um terreno fértil para que a Internet sofra um processo de evolução. Nesta versão a web se torna muito mais colaborativa e interativa, se tornando um ambiente interessante para que as bibliotecas possam continuar ofertando seus serviços. Diante das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) a biblioteca se depara com a necessidade de reformular sua forma de prestação de serviço, e ainda expandir sua relação com usuário.

Uma biblioteca universitária, diante de mudanças para o mundo digital, seja na pesquisa seja no ensino [e na extensão], deverá cada vez mais integrar-se com o centro de informática da universidade ou com consórcios universitários para seus novos serviços de acesso. (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Assim a criação de programas junto à comunidade acadêmica para que venham pesquisar e avaliar o uso de novas tecnologias para a biblioteca, e conseqüentemente potencializar os serviços na mesma.

Este trabalho é fruto de um projeto de iniciação científica que teve como objetivo discutir as potencialidades das ferramentas eletrônicas da Web. 2.0 para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas.

As ferramentas que são disponibilizadas gratuitamente têm fomentado não só a comunicação e interação entre instituição e seus clientes, mas estimulado a liberdade de expressão, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos. Em se tratando de bibliotecas, muito tem se discutido sobre a reconfiguração destes ambientes e dos serviços que disponibilizam. É necessário que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, se utilize os mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam às suas demandas e expectativas.

No processo evolutivo a Web ganha novas formas, se torna mais dinâmica e interativa sendo chamada de Web 2.0, surgiu da necessidade de haver maior interação entre o ambiente virtual e a colaboração do usuário, de modo que ocorresse contribuição mútua entre ambos, demandada pelo contexto da sociedade em rede. É considerada uma nova concepção de *Web*

caracterizada pela liberdade do usuário de usá-la expondo discussões e opiniões e por meio dela agregar valor ao fluxo de informação presente na *Web*.

Araújo (2013) afirma que o processo de evolução da *Web 2.0* afeta áreas como a comunicação, a ciência e tecnologia e passa a potencializar as formas de publicações, de compartilhamento, ao passo que organiza as informações e amplia espaço de interação entre os envolvidos na construção da informação.

Para Kroski (2007) a *Web 2.0* é uma *Web* social em que ocorre interação entre usuário e rede, numa a troca de informação mútua, criando conteúdos originais e dotadas de ferramentas, serviços e plataformas. Kroski (2007) defende que não seria apenas uma nova tecnologia, mas uma versão que implicaria em uma nova atitude de seus utilizadores. Essa nova atitude apresentada pelo autor diz respeito ao pensamento e comportamento do usuário e se refere ao ciberespaço onde há interação e deflagração com outras ideias, tornando a *Web* um ambiente para mudanças que afetam o cotidiano.

Nesse sentido, Anderson (2006) explica que a linha entre produtores e consumidores é menos nítida:

Os consumidores também são produtores. Alguns criam a partir do nada; outros modificam os trabalhos alheios, remixando-os de maneira literal ou figurativa. No mundo dos blogs, falamos de “ex-público” – leitores que deixaram de serem consumidores passivos e passaram a atuar como produtores ativos, comentado e reagindo à grande mídia por meio de seus blogs (ANDERSON, 2006, p. 81)

Pelo exposto, os pensamentos de Anderson (2006) evidenciam que a produção de conteúdo apresenta uma característica de multidirecionalidade e ocorre a queda do que delimitaria a fronteira entre consumidor e produtores. O usuário produz e consome e ainda pode reeditar conteúdos disponíveis na Internet.

Um das ferramentas mais notáveis da nova *Web* são as redes sociais, que Marteleto (2001, p. 72) apresenta como “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideais e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. O avanço das redes sociais é impulsionado pela autonomia que o usuário tem e seus elos são criados a partir da reciprocidade dos usuários.

Surge o termo *lautor* (Bellei, 2003), o leitor que se torna autor, decorrente da interação entre usuário e rede. A ideia de Bellei é muito próxima às linhas de Anderson e Antoun, pois aborda a questão da queda de divisa entre consumidor e produtores. Um fato interessante é a criação de espaços para discussão temática entre usuários, que surgem por afinidade com assunto, tornando-se uma atividade produtiva muito utilizada por estudantes, graduandos, mestres e doutores para a comunicação científica.

Targino (2006) chama a atenção justamente para o uso da rede pelos docentes/pesquisadores, uma vez que este ambiente não deve ser usado somente para publicações de linguagem hermética, colocando a produção científica em uma linguagem mais fácil e acessível, para que seja revertido à sociedade.

Apesar de haver grande demanda de busca por informação na rede, especificamente na Internet, temos um problema, quanto à confiabilidade dessas informações. Atualmente, o principal desafio compreende na configuração de um sistema de qualidade para analisar se toda informação é verdadeira e fidedigna. No contexto da *Web 2.0*, a qualidade do conteúdo é importante para informar de forma correta, pois a informações sendo errônea ou incompleta pode gerar influencias negativas no indivíduo que a busca.

Keen (2009) diz em um ambiente em que o usuário está livre para publicar qualquer tipo de idéia, sem que lhe seja cobrado credencias, a mídia está vulnerável a qualquer informação errada.

A biblioteca universitária e o uso destas ferramentas podem aperfeiçoar a oferta de

informação, melhorar e avaliar a qualidade do serviço prestado através do *feedback*, divulgar aquisições, servi como meio para treinar o usuário diante de algumas ferramentas da própria biblioteca, e ainda realizar mensuração das demandas do usuário.

Yamashita e Fausto (2009) discutem sobre a ameaça que algumas bibliotecas e bibliotecários sentem como o avanço da *Web*, e afirmam que este momento seria uma oportunidade para que a biblioteca mostre sua relevância social, que se entende ser a disseminação da informação e contribuição para a consolidação das transformações sociais.

A contribuição da *Web* possibilita a execução de serviços de referência e informação no ciberespaço; a divulgação de ações e projetos realizados pela unidade de informação; eventos e mais uma gama de serviços que, por meio da *Web*, se torna viável, contribuindo para que haja melhor comunicação com o usuário e para que ocorra um *feedback* mais eficiente acerca dos serviços prestados.

Marcos (2009) afirma que ideia de *Web 2.0* em bibliotecas é uma excelente oportunidade para conhecer mais os usuários de seus serviços, bem como seus interesses e necessidades, principalmente pelas redes sociais em virtude de uma quantidade elevada de discentes e docentes que as utilizam, sejam para fins de entretenimento ou discussões temáticas.

As redes sociais na biblioteca são ferramentas que oferecem grande possibilidade de interação e colaboração no eixo mediação usuário-biblioteca-bibliotecário. O uso dessa ferramenta é bom e rentável, pois na rede social englobam-se serviços como postagem de fotos, com possibilidade de comentários; postagem de textos; compartilhamento de links; compartilhamento de material audiovisual; interação por meio de chats; notas; depoimentos e mensagens *off-line*; além de ser útil na dispersão de informação para a comunidade acadêmica e outros segmentos da sociedade. A rede social mais popular atualmente é o *Facebook*, que permite seus usuários interagirem não só com pessoas, mas com páginas de instituições e entidades.

No âmbito dos *vlogs*, o *YouTube* é considerado a maior comunidade de vídeos da Internet. Webb (2007) menciona algumas formas de utilizar desta ferramenta para auxiliar serviços e recursos informacionais desenvolvidos por unidades de informação. Segundo a autora, o *YouTube* pode ser usado como depósito de vídeos de instrução, de modo a auxiliar treinamentos de usuários para uso dos recursos informacionais da biblioteca, tutoriais para utilização de bases de dados em que poderia ser associado *print* e um vídeo explicativo de como usar a base de dados, bem como promover a divulgação de serviços oferecidos pela unidade de informação.

O *Flickr*, segundo Cunha e Lourenço (2012), é bem mais aceito pela comunidade da Ciência da Informação no que tange à sua utilização nas bibliotecas. Dentre as possibilidades encontram-se a possibilidade de licenciar as imagens, incluir *tags* nas imagens, criação de coleções particulares, acompanhamento de acessos de cada imagem, além de permitir comentários.

Stephens (2009) lista algumas maneiras de usar o Flickr: editar o perfil e fazer contatos; colocar tags (etiquetas) nas imagens do perfil com localização geográfica da biblioteca, bem como nome, universidade, escola ou instituição a qual pertença para facilitar a busca; divulgar imagens via RSS; criar conjuntos de informações sobre programas, eventos e especialidades através da ferramenta de aplicativos do Flickr e hospedar imagens do blog ou sítio web da biblioteca por meio do código HTML.

Observando, que a possibilidade de utilidade das ferramentas da web depende da criatividade de quem usa seus serviços, podendo variar de acordo com cada Biblioteca Universitária.

Além das funcionalidades apresentadas por Stephens (2009) e Lourenço (2012) esclarecem que o *Flickr* ainda pode ser utilizado na divulgação de novas aquisições e na

disponibilização de materiais bibliográficos digitalizados, cujos originais que não podem ser manuseadas por sua fragilidade material, contribuindo para a manutenção da integridade física de documentos de valor histórico, como obras raras, por exemplo.

Outra ferramenta que integra o grupo de ferramentas de difusão e interação são os *blogs*, que se caracterizam como diários virtuais em que seus usuários podem divulgar informações em formato de vídeo, áudio, imagem e texto. É uma ferramenta bastante popular atualmente. Alguns blogs atuam como verdadeiros formadores de opinião e são espaços para crítica acerca de realidades das mais diversas naturezas. São páginas de pequenos artigos postados de forma cronológica, de modo individual ou coletivo, que podem ser comentadas por usuários.

Os *blogs* funcionam também como porta de entrada para outras ferramentas, como a inclusão de vídeos do *YouTube* e etiquetas dos *sites* como o *Delicious*. Na rede, temos exemplo de alguns serviços de blogs mais conhecidos, como o *Wordpress*, o *Blogger*. Os *blogs* são ferramentas que podem ser usadas para divulgação de serviços, abrindo espaços de comunicação interpessoal, buscar conversação com o leitor, em uma comunicação unidirecional em que a biblioteca evidencie que além da forma tradicional de comunicação, utiliza-se de outros meios de comunicar-se com seus usuários.

Blogs citados anteriormente têm um padrão, possui *layout* editável, *design* dos mais simples aos mais complexos, linguagem simplista, possibilidade de postagem em mídia (fotos, vídeos, animações e etc.). São características assim que tornam os *blogs* atraentes para seus usuários, e que podem ser usufruídas pelas BUs.

Finalmente, os *micro-blogging*s são ferramentas que servem para disseminação rápida e curta. Normalmente, esses *microblogs* permitem postagens de textos de no máximo 200 caracteres, no objetivo de comunicar ideias curtas que expressam clareza e objetividade. Esta ferramenta oferece um serviço interessante, que consiste no compartilhamento de links de outras redes sociais ou páginas na *Web*. Para a biblioteca, pode ser útil no processo de disseminação da informação, pois permite que isto aconteça de forma rápida, bem como criar postagens com textos curtos acompanhados de links que direcionem para outras páginas que possam ser úteis para seus usuários.

Conhecendo e avaliando as potencialidades da Web 2.0 para o Sistema de Bibliotecas da UFAM, é podendo atingir uma quantidade maior de indivíduos, podendo realizar o processo mais rápido de comunicação, e ainda avaliar a satisfação de seus usuários.

3 Materiais e métodos

Esta pesquisa buscou investigar as potencialidades das ferramentas da Web 2.0 para o Sistema de Bibliotecas UFAM, e buscou familiarizar essas potencialidades entre o que já é utilizado e o que pode ser aplicado. A pesquisa é de caráter: exploratória porque busca delimitação do tema estudado e suas conceituações, a fixação de objetivos e seus enfoques atuais e ainda formular hipóteses da pesquisa ou descobrir novas tendências; é descritiva por observar por meio da literatura já existente os movimentos e tendências do estudo, descrever as características de tal fenômeno, e observar as características dos grupos de ferramentas.

O levantamento de corpo teórico se deu por pesquisa bibliográfica: que consistiu em artigos, livros e ainda blogs de profissionais que apresentam conhecimento sobre o tema tratado; as avaliações de informações em ambiente virtual em que foram pesquisadas quais ferramentas são utilizadas pela Instituição e como são usadas.

A pesquisa originalmente buscou levantar informações de todas as bibliotecas universitárias de Instituições públicas de Manaus, mas pela extensão da pesquisa foi escolhida uma amostra do universo da pesquisa. Das três instituições de caráter público da cidade de Manaus, foi dada preferência a UFAM por ser a que mais utiliza recurso da Web 2.0.

A formação e discriminação em grupos de ferramentas se basearam no trabalho realizado por Fernandes (2011), em que propõem grupos de ferramentas eletrônicas como: grupo de interação e difusão (*Facebook, YouTube, Flickr, Twitter e os Blogs*) e o grupo de armazéns virtuais (revistas eletrônicas, repositórios e biblioteca digital). Mas aqui será apresentado apenas o grupo de interação e difusão. A escolha das ferramentas que compõem o grupo se deu: maior recomendação na pesquisa bibliográfica e as redes que apresentaram maior popularidade entre os usuários da rede.

A pesquisa de caráter qualitativo em que se busca a dinâmica entre o real e a subjetividade, em que não se pode traduzir em números. A interpretação de fenômenos e atribuição de significados são requisitos básicos da pesquisa qualitativa (PRODANOV; FREITAS, 2013).

4 Resultados parciais/finais

Será apresentado um quadro que irá categorizar as potencialidades em: postagem, mostrando o que pode ser postado; compartilhar, se a ferramenta dá liberdade para o usuário compartilhar uma publicação que lhe agrade no seu perfil; e por último a forma de interação da ferramenta entre usuário e biblioteca.

Potencialidades das Ferramentas de Interação e difusão. Fonte: Autor.

Ferramenta	Postagem	Compartilhação	Interação
<i>Facebook</i>	Postagem de status, com menção ao estado emocional; de arquivos de mídia e documentos; divulgação de eventos em calendários;	O usuário pode compartilhar o conteúdo da fanpage da biblioteca.	O <i>Facebook</i> tem serviço de chat, podendo até realizar videoconferência.
<i>Youtube</i>	Postagem de arquivos de vídeo em diversos formatos; de eventos realizados na biblioteca; e servindo de canal de comunicação televisiva;	O <i>Youtube</i> possibilita a compartilhamento de vídeos em outras redes sociais, que aumenta a divulgação.	Criação de tutorial para a capacitação de usuários da biblioteca. Não apresenta serviço de chat.
<i>Flickr</i>	Postagem de arquivos de imagem e vídeo em diversos formatos; inserção de <i>tag</i> ; <i>check in</i> , mostrando a localização onde o arquivo foi gerado; armazenamento de acervo de imagens	O <i>Flickr</i> não compartilha uma postagem no perfil de outro usuário, por questões de direito de imagem e autoral. Mas permite a compartilhamento em outras redes, como forma de	Não apresenta chat, mas é possível criar grupos temáticos de imagens, postando-se comentários.

	é a divulgação das imagens via RSS.	divulgação de imagens, e para atrair novos usuários.	
<i>Blog</i>	O blog apresenta uma vasta quantidade de tipos de postagem, podendo postar links, vídeos, musica, áudio em geral, textos, postagem de arquivos.	Alguns blogs permitem a compartilhamento apenas em outras redes, mas a grande maioria apresenta possibilidade de compartilhamento na própria plataforma.	Interação; espaço para discussão temática; fóruns; espaço de construção de saberes; interação através de email e comentários e possível também conhecer o perfil de quem acessa a pagina, por meio do serviço de mensuração.
<i>Twitter</i>	Postagem de texto curtos de até 140 caracteres, utilização de hastg (tag), e até serviço de <i>check in</i> .	Apresenta a compartilhamento com a terminologia de retwitter, que e consiste em compartilhamento.	Apresenta possibilidade por meio de twites direcionado para outro usuário, e ainda existe o serviço de mensagem privativa.

Pontos fortes e pontos fracos das ferramentas de interação e difusão. Fonte: Autor.

Ferramentas	Pontos fortes	Pontos fracos
<i>Facebook</i>	Ampla forma de disseminação de serviços e atividade; pode se manter controle do marketing da biblioteca, quando pode acompanhar o que o usuário diz a respeito da biblioteca.	Cuidado e bom senso na moderação da pagina, uma vez que valor e missão da instituição (UFAM) devem condizer com que se manifesta na página.
<i>Youtube</i>	Disseminação de informação por meio de vídeos e sendo útil como capacitação do usuário.	—
<i>Flickr</i>	A possibilidade de criar um acervo virtual; preservação de	—

	documentos raros; e ainda pode adicionar créditos autorais a postagem.	
Blog	Fácil manuseio; linguagem gráfica acessível; pode ser usado como meio de comunicação oficial (amparado em documentos oficiais);	—

O grupo de ferramenta apresenta muito mais pontos fortes, em vez de pontos fracos. É interessante frisar, que essas potencialidades não se resumem somente ao que está sendo expostos, os recursos usados e como serão usados dependendo da estratégia e criatividade da gestão que está à frente das Bus, uma vez que esta ferramenta é umas das que mais apresentam flexibilidade no seu uso.

De todo o potencial uso, o Sistema de Biblioteca da UFAM se utiliza apenas do Facebook em duas unidades, que são: a Biblioteca Setorial Setor Norte e Serviço de periódicos da Biblioteca Central.

5 Considerações parciais/finais

A escassez nos resultados obtidos pode se dá por diversas atribuições, que podem variar: desde a falta de interesse e aversão do bibliotecário pelo uso de recursos eletrônicos; falta de estrutura para que ocorra a implantação deste serviço; falta de estímulo institucional, uma vez que por burocracias acaba sendo ideias perdidas; falta de ensino durante a formação do bibliotecário, em que por vezes a grade não estimula o uso de novas tecnologias.

Durante a pesquisa foram encontrados dados que apresentam valor significativo na prestação de serviços em algumas bibliotecas universitárias, como exemplo: a disponibilização de cervo fotográfico da biblioteca do Congresso Americano, que a fim de minimizar o acesso a esse documento e não comprometer sua qualidade e estado, foi digitalizado e disponibilizado na rede social de postagem de fotos *Flickr*; e ainda algumas universidades americanas usam o *YouTube* como meio para treinar seu usuário a usar as bases de dados, observando que na maior parte das vezes os treinamentos são fornecidos pela mesma empresa, e com isso implica em custos para a Universidade, e utilizando um recurso gratuito como *YouTube* a biblioteca e a Universidade teriam menos gastos em seu orçamento para atender a demanda de informação para a comunidade acadêmica.

Os dados obtidos no Sistema de Bibliotecas da UFAM foram apenas uma pequena parcela do que poderia ser aproveitados. Mas com eventos e divulgação de dados de pesquisa como essa e possível expandir e melhorar a comunicação entre biblioteca e comunidade acadêmica, e ainda propor novos meios de divulgação e disseminação de informação durante a formação do bibliotecário. Com tudo isso atendendo a necessidade da comunidade acadêmica e disponibilizando informação até para futuros alunos da instituição.

Durante a pesquisa: no processo de fundamentação teórica, percurso metodológico, é na análise de resultados foram observadas as potencialidades da Web 2.0 para o Sistema de Biblioteca da UFAM.

Fazendo a discussão entre a pesquisa e seus objetivos, resulta que essas ferramentas podem ser implantadas em bibliotecas universitárias de Manaus, não somente no Sistema de

Bibliotecas da UFAM. Ressaltando, que antes da implantação recomenda-se realizar um planejamento para a tal implantação, e que serviços podem ser instalados.

Este trabalho alcançou seus objetivos, em estudar as potencialidades da Web 2.0 em bibliotecas universitárias públicas da Cidade de Manaus. Conheceu o que já existe em uso, identificou ações que estão em processo de implantação e mostrou o que pode ser usado.

Através desta pesquisa, foi possível visualizar deficiências e o que já existe, seria recomendado para trabalhos futuros desenvolver projetos para a implantação destas ferramentas em bibliotecas, não somente em bibliotecas universitárias, mas em diversos outros tipos de unidades de informação.

E fica a proposta de implantação e utilização de ferramentas presentes na Web 2.0, com isso aumentaria a relação entre biblioteca e usuário, e ainda dinamizaria informações para comunidade acadêmica.

6 Referências

ANDERSON, Chris. *A cauda longa: do mercado de massa para o mercado de nicho*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

ANTOUN, Henrique. As transformações na sociedade hiperconectada. In: *Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída*. Rio de Janeiro: Mauad, 2008. Cap. 1, p.11-27.

ARAÚJO, Ronaldo Ferreira. A prática pedagógica no ensino de Biblioteconomia: interação e colaboração no contexto da Web 2.0. *Encontros Biblio: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 129-155, jan.-abr. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p129/24525>>. Acesso em: 05 Ago. 2015.

BELLEI, Sergio Luiz Prado. *O livro, a literatura e o computador*. Florianópolis: EDUSFSC, 2003.

CUNHA, M. B; LOURENÇO, D. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. *Perspectivas em Ciências da Informação*, vol. 17, n. 1, jan./mar, 2012. Disponível: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>>. Acesso em: 05 Ago. 2015.

FERNANDES, Tatiana B. *A comunicação científica no ambiente virtual: desvelamento do ecossistema*. Manaus: [s.n], 2011. (dissertação de mestrado).

KEEN, A. *O culto do amador*. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2009.

KROSKI, E. *The social tools of web 2.0: opprtunities for academic libraries*. Choice, V.44, n. 12, p. 2011-2021, aug, 2007.

MARCOS, M. *La biblioteca em La Web 2.0*. Santiago: DuocUC, 2009.

MARTELETO, Regina Maria. Informação, rede e redes sociais: fundamentos e transversalidades. *Informação & Informação*, [S.l.], v. 12, n. 1esp, p. 46-62, dez. 2007. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1785/1521>>. Acesso em:

05 Ago. 2015.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas para pesquisa e do trabalho acadêmico*. Novo Hamburgo: Feevale, 2. Ed, 2013.

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: 05 Ago. 2015.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. *A biblioteca digital*. Brasília, Briquet Lemos, 2008.

TARGINO, M. G. *Olhares e fragmentos: cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação*. Teresina: EDUFPI, 2006.

WEBB, P. L. *YouTube and libraries: it could be a beautiful relationship*. College & Research Library News, v. 68, n. 6, jun. 2007. Disponível em: <<http://crln.acrl.org/content/68/6/354.full.pdf>> Acesso em: 05 de Ago. 2015.