



UNILASALLE



CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE
MESTRADO EM MEMÓRIA SOCIAL E BENS CULTURAIS

RUBENS DA COSTA SILVA FILHO

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA NO CONTEXTO DA WEB 2.0:
O CASO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

CANOAS, 2015

RUBENS DA COSTA SILVA FILHO

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA NO CONTEXTO DA WEB 2.0:
O CASO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais do Centro Universitário La Salle – UNILASALLE, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Memória Social e Bens Culturais.

Linha de Pesquisa: Memória e Linguagens Culturais

Orientadora: Profa. Dr^a Patrícia Kayser Vargas Mangan

Co-Orientadora: Profa. Dr^a Ana Luiza Coiro Moraes

CANOAS, 2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586b Silva Filho, Rubens da Costa

Biblioteca universitária híbrida no contexto da Web 2.0: o caso da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS [manuscrito] / Rubens da Costa Silva Filho. – 2015.

170 f. ; 30 cm.

Orientadora: Prof^a. Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan

Co-orientadora: Prof^a. Dra. Ana Luiza Coiro Moraes

Dissertação (mestrado em Memória Social e Bens Culturais) – Centro Universitário La Salle, Canoas, 2015.

1. Biblioteca universitária 2. Ferramentas da Web 2.0 3. Promoção
4. Biblioteca híbrida 5. Linguagens culturais I. Mangan, Patrícia Kayser
Vargas II. Moraes, Ana Luiza Coiro III. Título.

CDU: 027.7

Bibliotecário responsável: Rubens da Costa Silva Filho – CRB10/1761

FOLHA DE APROVAÇÃO



UNILASALLE

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE



Credenciamento: Decreto de 29/12/96 - D.O.U. de 30/12/96
Redenciamento: Portaria 626 de 17/05/12 - D.O.U. de 18/05/12

Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Patricia Kayser Vargas Mangan
UNILASALLE, Orientadora e Presidente da
Banca

Prof. Dr. Ana Luiza Coiro Moraes
UNILASALLE

Prof. Dr. Tamara Cecilia Karawejczyk
UNILASALLE

Prof. Dr. Helen Beatriz Frota Rozados
UFRGS

Área de Concentração: Estudos em Memória Social

Curso: Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais

Canoas, 07 de abril de 2015

Para Helena e Leila, esse trabalho é dedicado a vocês com todo meu amor.

AGRADECIMENTOS

Profa. Dra. Patrícia Kayser pela liberdade de produção, por me guiar em águas tranquilas no mar de possibilidades da pesquisa acadêmica, pela amizade, disponibilidade irrestrita e companheirismo em todos os momentos dessa empreitada.

Profa. Dra. Ana Coiro pela motivação constante, tranquilidade, camaradagem, dedicação e paciência (haja paciência!) com este, agora, Mestre!

Profa. Dra. Helen Rozados, pelas valiosas sugestões para a construção do trabalho final, disponibilidade, parceria e incentivo de longa data.

Profa. Dra. Tamara Karawejczyk, pelas ricas contribuições na construção final desta pesquisa, e disponibilidade.

Meus pais Iara e Rubens, pelo incentivo e exemplo.

Meu irmão, Prof. Dr. Gordo, pelo exemplo e motivação essenciais, repito, ESSENCIAIS, antes, durante e depois do mestrado. Meu irmão Rafael, pelo incentivo, pela solidariedade e paciência nas experiências tecnológicas caóticas realizadas durante a construção de produtos para esse mestrado.

Aos colegas do curso de mestrado, companheiros de trabalhos e seminários pela camaradagem e a troca de experiências durante nossa caminhada. Professores e funcionários do PPG Memória Social e Bens Culturais do UNILASALLE, pelo profissionalismo e seriedade na condução do curso de mestrado.

Escola de Desenvolvimento da UFRGS (EDUFRGS) pela bolsa concedida, e pelo importante programa de fomento à qualificação dos técnicos-administrativos pesquisadores da UFRGS.

Profas. Dras. Eva Pedro e Regina Witt, pelo total apoio e sensibilidade nos momentos necessários durante minha qualificação profissional. Equipe da Biblioteca e Comunidade Acadêmica da EEnf pela contribuição e participação neste trabalho.

Aos funcionários da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. (Trensurb), pelo excelente serviço de transporte público ferroviário, que me levou e trouxe das aulas e orientações durante os dois anos de curso, com pontualidade, agilidade e baixo custo.

Esse trabalho foi redigido com apoio da erva-mate Madrugada e vinho Chiloe (reserva “sagu especial” Carmenére ou CS) e com a ajuda do seguinte *lineup*: Pantera, Cheap Trick, Nirvana, T. Rex, Al Green, Megadeth, Black Sabbath, Johnny Thunders and The Heartbreakers, Teenage Fanclub, Kiss, Beach Boys, Blur.

Escolher as fontes de informação e não misturar plataformas/canais com fontes. Pessoas, instituições, grupos, etc, são as fontes de conhecimento. E o meio utilizado para transmitir este conhecimento é a plataforma ou o canal.

Pierre Lévy

RESUMO

No atual contexto tecnológico percebe-se a relevância das bibliotecas universitárias buscarem formas de manter e ampliar o seu alcance e interação com o seu usuário. Uma maior visibilidade da biblioteca proporciona a seus usuários conhecerem o que a biblioteca pode lhes oferecer e potencializar seu acesso ao conhecimento científico. Cabe às unidades de informação buscar novos recursos que cativem seus usuários e que ao mesmo tempo permitam a biblioteca ampliar seu alcance a usuários potenciais. A partir disso, o objetivo geral da pesquisa é investigar as melhores práticas para promover e divulgar a Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS (BIBENF) utilizando ferramentas da Web 2.0. Trata-se de um estudo de caso com uma proposta exploratória da realidade, de caráter quantitativo e qualitativo. Para a coleta de dados foram utilizados instrumentos eletrônicos: questionário, análise das atividades no perfil da biblioteca no Facebook e relatórios do Google Analytics. A amostra é composta pela comunidade acadêmica da Escola de Enfermagem da UFRGS, egressos, servidores da área de enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, indivíduos com vínculo na Escola de Saúde Pública - RS, profissionais registrados no Conselho Regional de Enfermagem e Associação Nacional de Enfermagem - RS, seguidores do perfil da BIBENF no Facebook e usuários que acessaram o site da biblioteca. Os dados obtidos demonstram o Facebook como a ferramenta da Web 2.0 mais utilizada. O WhatsApp é a ferramenta mais sugerida para uso pela BIBENF. A análise dos dados do site aponta uma capacidade de abrangência não limitada geograficamente, pois apenas 30% são de Porto Alegre, cidade onde se localiza o BIBENF. Como produto final do mestrado profissional foi criado um manual de melhores práticas no uso de ferramentas da Web 2.0 para a promoção e divulgação de bibliotecas universitárias. Os resultados demonstraram a importância de também identificar as necessidades dos usuários potenciais dos serviços oferecidos com ferramentas da Web 2.0. Concluiu-se que o uso intensivo de tais ferramentas, como meio de promoção e divulgação, pode vir a atender de uma forma mais eficaz às necessidades informacionais de seus usuários reais e potenciais. O uso dessas ferramentas também permite melhorar a fidelização dos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos desenvolvidos pela biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Biblioteca híbrida. Ferramentas da Web 2.0. Promoção. Linguagens culturais.

ABSTRACT

In the current technological context, we can see the relevance of university libraries seek new ways to keep and expand its reach and interaction with its users. A greater library visibility allows its users to know what the library can offer them and to increase their access to scientific knowledge. It is up to information units get new features that captivate their users and at the same time allow the library to expand its reach to potential users. Thus, the main aim of this research is to investigate best practices to promote and publicize the Library of UFRGS's School of Nursing (BIBENF) using Web 2.0 tools. This is a case study with an exploratory proposal and using both quantitative and qualitative approaches. We used the following electronic instruments to collect data: questionnaires, analysis of activities in the library profile on Facebook, and Google Analytics reports. The sample is composed by the academic community of UFRGS School of Nursing, graduates, workers from nursing area in the Hospital de Clínicas de Porto Alegre, linked individuals to the School of Public Health - RS, registered professionals in the Conselho Regional de Enfermagem e Associação Nacional de Enfermagem - RS, followers of BIBENF profile on Facebook and users who accessed the library website. The data obtained show Facebook as the most used Web 2.0 tool. The WhatsApp is the most suggested tool for use by BIBENF. The data analysis of website points to a not limited geographical coverage, since only 30% of the users are from Porto Alegre, where BIBENF is located. A manual of best practices in the use of Web 2.0 tools for the promotion and dissemination of university libraries was constructed as a professional master's outcome. The results showed the importance of also identify the needs of potential users of the services offered by Web 2.0 tools. We conclude that the intensive use of such tools, as a means of promotion and dissemination, could meet in a more effective way to the informational needs of its real and potential users. The usage of these tools also improves the customer loyalty in the use of services and products developed by the library.

Keywords: University library. Hybrid library. Web 2.0 tools. Promotion. Cultural languages.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Ferramentas da web 2.0 classificadas segundo suas características	45
Figura 2 - Evolução histórica dos suportes de informação	49
Figura 3 - Níveis informacionais que a biblioteca universitária se insere	52
Figura 4 - Biblioteca física da Universidade de Cambridge	54
Figura 5 - Biblioteca Digital da Universidade de Cambridge	55
Figura 6 - Evolução tecnológica das bibliotecas segundo Cunha	56
Figura 7 - Evolução tecnológica das bibliotecas, segundo Carrion Gútiez	57
Figura 8 - Bibliotecas quanto as suas características	61
Figura 9 - Integração dos serviços e produtos em uma biblioteca híbrida	62
Figura 10 - Ciclo do processo de promoção em unidades de informação	65
Figura 11 - Relação entre a evolução das TICs, o surgimento das principais Ferramentas da Web 2.0 e a BIBENF	87
Figura 12 - Produto: Manual de Melhores Práticas de Divulgação e Promoção Utilizando Ferramentas da Web 2.0	135
Figura 13 – Aplicativo da BIBENF para dispositivos móveis	143
Gráfico 1 - Ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas da UFRGS	64
Gráfico 2 - Total de transações realizadas, no período de 2010–2014	81
Gráfico 3 - Transações de empréstimos dos acervos físicos no período de 2010–2014	82
Gráfico 4 - Faixa etária dos participantes (em anos)	102
Gráfico 5 - Nível de Escolaridade	102
Gráfico 6 - Vínculo com a UFRGS	103
Gráfico 7 - Preferência quanto ao tipo de uso da BIBENF	104
Gráfico 8 - Frequência no uso da BIBENF	105
Gráfico 9 - Finalidade de uso da biblioteca	106
Gráfico 10 - Motivo para a não utilização da BIBENF	107
Gráfico 11 - Recursos da web mais utilizados para pesquisas de cunho educacional	108
Gráfico 12 - Preferência no uso dos serviços de referência existentes	109
Gráfico 13 - Relevância da utilização de ferramentas da web 2.0 como canais de comunicação, promoção e divulgação de serviços e produtos	110
Gráfico 14 - Ferramentas da Web 2.0 preferidas pelos indivíduos pesquisados	111

Gráfico 15 - Relevância da participação da BIBENF na utilização de ferramentas da Web 2.0	112
Gráfico 16 - Tipo de ação no Facebook que mais chama atenção	113
Gráfico 17 - Ferramentas da Web 2.0 sugeridas pelos indivíduos pesquisados	115
Gráfico 18 - Distribuição por tipo de postagem	119
Gráfico 19 - Atividades das conexões no perfil da BIBENF no Facebook, no período de 01/01/2014 a 31/12/2014	120
Gráfico 20 - Pesquisa de Satisfação sobre a participação da BIBENF nas ferramentas da Web 2.0 em 2014	121
Gráfico 21 - Evolução no número de acessos mensais ao site da biblioteca no período de 01/10/2011 a 31/10/2014	123
Gráfico 22 - Origem dos acessos ao site da BIBENF	124
Gráfico 23 - Fidelização dos usuários do site	125
Gráfico 24 - Origem do tráfego do site	126
Gráfico 25 - Participação geográfica no número de acessos ao site da biblioteca no período de 01/10/2011 a 31/10/2014	126
Gráfico 26 - Pesquisa de Satisfação sobre o site da BIBENF em 2014	127
Gráfico 27 - Dispositivo de acesso ao site	128
Gráfico 28 - Vendas de <i>smartphones</i> no Brasil em 2013	129

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Registros recuperados no Google Acadêmico e Portal de Periódicos da CAPES	22
Tabela 2 - Registros recuperados dos periódicos da área de Ciência da Informação melhor classificados no WebQualis e SJR	23
Tabela 3 - Proporção de usuários que usam a internet para se comunicar	36
Tabela 4 - Proporção de usuários de internet, por atividades realizadas na internet	37
Tabela 5 - Proporção de usuários de internet que usam a internet para busca de informações e serviços on-line	39
Tabela 6 - Proporção de usuários de internet que usam a internet para educação	40
Tabela 7 - Proporção de usuários de internet, por atividades de treinamento e educação desenvolvidas	41
Tabela 8 - Transações realizadas na BIBENF, por tipo, no período de 2010-2014	80

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação brasileira de Normas Técnicas
BDENF	Base de dados em Enfermagem
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BIBENF	Biblioteca da Escola de Enfermagem
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBB	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
COMGRAD	Comissão de Graduação
CPD	Centro de Processamento de Dados
EEnf	Escola de Enfermagem
HCPA	Hospital de Clínicas de Porto Alegre
HTML	HyperText Markup Language
LILACS	Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde
NLM	National Library of Medicine
RSS	Really Simple Syndication
SBUWEB	Grupo de Estudos do Sistema de Bibliotecas da UFRGS na Web
SEFIC	Semana Científica UNILASALLE
SEO	Search Engine Optimization
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNILASALLE	Centro Universitário La Salle

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa	17
1.2 Estado da Arte	21
1.3 Estrutura do Trabalho	25
2 REFERENCIAL TEÓRICO	27
2.1 Introdução à Internet	28
2.2 Cultura Digital	30
2.3 Ferramentas da Web 2.0 e as Redes Sociais na Internet	43
2.4 Biblioteca Universitária	47
2.5 A Biblioteca Universitária no Contexto da Cultura Digital	51
2.6 Biblioteca Híbrida	58
2.7 Divulgação e Promoção aplicadas à Biblioteca Universitária	65
2.8 Ferramentas da Web 2.0 na Promoção da Biblioteca Universitária	71
3 OBJETO DA PESQUISA: BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS	76
3.1 Histórico	76
3.2 Área Física	77
3.3 Acervo	78
3.4 Recursos Humanos	78
3.5 Produtos e Serviços	78
3.6 Usuários Reais da Biblioteca	79
3.7 Histórico da Promoção da Biblioteca Tradicional e na Web	83
4 ASPECTOS METODOLÓGICOS	89
4.1 Classificação da Pesquisa	89
4.2 Fontes de Evidências	91
4.3 Coleta de Evidências	93
4.4 Análise das Evidências	96
4.5 Limitações da Pesquisa	98
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS	101
5.1 Evidências Encontradas no Questionário Eletrônico	101
5.2 Evidências Encontradas no Perfil do Facebook	117
5.3 Evidências Encontradas no Site da BIBENF	122

6 PRODUTO	132
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	137
REFERÊNCIAS	144
APÊNDICE A - AÇÕES DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DESENVOLVIDAS	155
APÊNDICE B - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: QUESTIONÁRIO	158
APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	165
APÊNDICE D - FERRAMENTAS DA WEB 2.0	166
ANEXO - RECOMENDAÇÕES DE CONTEÚDOS PARA AS PÁGINAS DAS BIBLIOTECAS DA UFRGS	170

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é o centro de informação de qualquer instituição educacional ou de pesquisa. A capacidade destas bibliotecas em se adaptarem ao longo dos séculos é posta a prova frente às evoluções tecnológicas, desde os primeiros documentos a fazerem parte de seus acervos, as tábuas de argila, até a “onipresença da informação” (LÉVY, 2010).

A evolução das bibliotecas está condicionada ao desenvolvimento e evolução das tecnologias para registro do conhecimento produzido, sendo as bibliotecas um reflexo da sociedade em que estão inseridas, desenvolvendo-se de acordo com a evolução tecnológica adotada pela própria sociedade (MORIGI; SOUTO, 2005). Desde as décadas de 80 e 90 autores vêm estudando os novos rumos das bibliotecas no contexto da cultura digital (TARAPANOFF, 1984; CUNHA, 2000; DRABENSTOTT; BURMAN, 1997; LEVACOV, 1997), já trabalhos mais recentes procuram destacar as possibilidades advindas das novas ferramentas digitais (TRIPATHI; KUMAR, 2010; AGUIAR, 2012; CALIL JÚNIOR, 2013). Mas, o fato concreto é que a biblioteca universitária tradicional encontra-se atualmente em meio a um conflito, entre o físico e o digital.

A biblioteca tradicional, onde a maioria dos materiais é em papel (CUNHA, 1999), foi criada com a finalidade de adquirir, tratar, armazenar, disseminar e disponibilizar documentos em suporte físico (ALVARENGA, 2006). Essa biblioteca como a conhecíamos, antes do advento e da popularização da internet, hoje sofre com a concorrência de sistemas automáticos, desde bases de dados de livros e periódicos, sistemas automatizados de busca, repositórios e bibliotecas digitais, entre outros recursos disponíveis ao cada vez mais autônomo público da biblioteca, os usuários. Com a mudança do suporte e do acesso aos materiais bibliográficos, a biblioteca tradicional tem por necessidade adaptar-se ao atual contexto tecnológico, reestruturando seus serviços e produtos, com foco nesse novo tipo de demanda informacional, a informação em meio digital.

As bibliotecas e outros tipos de unidades de informação, como arquivos e museus, predominantemente apresentam-se como instituições sociais que possuem como principal característica a prestação de serviços aos indivíduos e à sociedade, de forma tangível (materiais impressos), ou intangível (serviços direcionados aos

usuários), e na atual conjuntura cada vez mais fazendo uso da forma virtual, por meio da internet. (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000).

Nas universidades estes centros são responsáveis por darem o suporte necessário ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. Mais do que qualquer outro tipo de biblioteca, a biblioteca universitária parece ser a que mais necessita se adequar a novos suportes de registros de informação ao longo dos tempos, uma vez que se inserem em instituições que têm grande destaque no desenvolvimento de novos saberes da humanidade. O contexto das últimas décadas, se levamos em conta o acesso à informação proporcionado pela internet, faz com que essa adaptação se verifica também nos modos de recuperação, armazenamento e disseminação da informação.

Já em 2004, Le Coadic (2004) apontava que as unidades de informação e os serviços em rede orientados para os usuários devem reproduzir suas necessidades de informação, e todas as decisões tomadas na gestão dessas unidades devem ser baseadas em um quadro institucional que coloca o usuário em posição central, sejam elas relativas ao planejamento, às atividades ou à gestão.

A competição entre os serviços de informação tradicional, bibliotecas tradicionais, e serviços automatizados, bibliotecas digitais, estimula as unidades de informação a promoverem e divulgarem seus produtos e serviços em ambiente eletrônico. Uma maior visibilidade da biblioteca proporciona a seus usuários conhecer o que a biblioteca pode lhes oferecer e potencializa seu acesso ao conhecimento científico, cabendo então às unidades de informação, lançarem mão de novos recursos que cativem seus usuários e que ao mesmo tempo permitam a biblioteca ampliar seu alcance a usuários potenciais. De acordo com Almeida (2005, p. 87) “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como, também, para o aprimoramento dos serviços já existentes”.

Conforme Jesus e Cunha (2012, p. 129) existem no Brasil poucos estudos sobre a utilização das ferramentas da Web 2.0 pelas bibliotecas do país. Segundo os autores, os bibliotecários brasileiros ainda “não veem essas ferramentas como uma possibilidade de evolução e desenvolvimento no funcionamento das bibliotecas, principalmente nos serviços de referência”.

No contexto apresentado percebe-se a relevância das bibliotecas universitárias buscarem formas de manter e ampliar o seu alcance e interação com o

seu usuário e, desse modo, a proposta da presente dissertação pode ser assim problematizada: como promover¹ e divulgar² uma biblioteca universitária híbrida no contexto da Web 2.0? Tal como é descrito na próxima seção deste trabalho, o autor atua na Biblioteca da Escola de Enfermagem (BIBENF), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), e seus estudos e práticas profissionais levaram a formulação de outras questões norteadoras, tais como:

- a) Como a biblioteca pode interagir via Web 2.0 com o seu público?
- b) Quais são as necessidades informacionais dos usuários reais da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS?
- c) Como identificar usuários potenciais da biblioteca?
- d) Quais ferramentas computacionais podem ser utilizadas na promoção e divulgação da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS?
- e) De que modo o uso dessas ferramentas pode ser aplicado de forma mais eficiente?

Deste modo, considerando os temas e problemas enunciados, bem como o campo de trabalho do autor, definiu-se a BIBENF como objeto para o estudo de caso. A partir disso delimitou-se como **objetivo geral** investigar as melhores práticas para promover e divulgar a Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS utilizando ferramentas da Web 2.0.

Como **objetivos específicos** propostos para a construção do estudo, apresentam-se os seguintes:

- a) Identificar os reais e potenciais usuários da biblioteca;
- b) Identificar as necessidades dos usuários reais e potenciais da biblioteca;
- c) Identificar as ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas pelos usuários da biblioteca;
- d) Avaliar a eficácia da ferramenta da Web 2.0 mais utilizada pelos usuários na divulgação e promoção da biblioteca.

¹ Promoção é o processo de comunicar ao mercado a existência e a disponibilidade de algum produto ou serviço, para realizar a comunicação com o público-alvo visando ampliar o relacionamento e o entendimento entre a biblioteca e seu público. (SILVEIRA, 1992).

² Divulgação corresponde a atividades relacionadas à produção de instrumentos de divulgação da própria biblioteca e dos serviços e produtos oferecidos a sua clientela. (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Tais objetivos específicos permitem traçar o perfil dos reais e potenciais usuários quanto, principalmente, ao uso das tecnologias da Web 2.0, o que traz indícios para a construção de um plano de divulgação e promoção. Também é intenção do presente trabalho investigar nesse perfil como o usuário se vê no contexto de uma biblioteca híbrida.

A partir desse conjunto de objetivos, tem-se como resultado o levantamento do perfil de usuários da BIBENF, e outras informações que permitiram criar um produto final com vistas a fomentar uma troca que proporcione a otimização do uso da biblioteca e o atendimento das necessidades informacionais dos usuários. O produto final, que é requisito do mestrado profissional, caracteriza-se como um manual de melhores práticas de promoção e divulgação da biblioteca universitária fazendo uso de ferramentas da Web 2.0, o manual é apresentado no capítulo 6 desta dissertação.

1.1 Justificativa

A escolha do tema para estudo deve-se ao fato de o autor realizar suas atividades profissionais na Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, mais especificamente na área de gestão da referida biblioteca. O autor além de atuar nas atividades inerentes ao cargo de bibliotecário como a catalogação e a indexação dos materiais que são incorporados ao acervo atua também em outras atividades como o desenvolvimento de produtos e serviços que possam promover o uso da biblioteca entre a comunidade acadêmica e profissional das áreas de enfermagem e saúde pública, nos ambientes físico e eletrônico. Promoção da leitura, criação de um boletim eletrônico de novas aquisições eletrônico, repositório de relatórios de estágio e criação de logo como identificação visual da biblioteca foram algumas das atividades desenvolvidas pelo autor até seu ingresso no curso de mestrado. Algumas atividades de divulgação e promoção da biblioteca, desenvolvidas pelo autor, podem ser conferidas no Apêndice A da presente dissertação.

O autor assumiu a chefia da biblioteca em dezembro de 2010. Com aproximadamente dois anos de exercício na biblioteca já havia percebido a baixa procura pelos serviços e produtos da biblioteca por parte de seus usuários, em sua maioria estudantes da Escola de Enfermagem. Parte desta subutilização

provavelmente se dava pela invisibilidade da biblioteca na web. Apesar de possuir um site/janela vinculado ao da Escola, o mesmo era estático, sem nenhuma interatividade e puramente informativo. Além disso, estava constantemente desatualizado, uma vez que para fazer qualquer publicação era necessário abrir um pedido junto ao setor de tecnologia da informação da faculdade. A política de bloqueio dos computadores disponíveis aos alunos na biblioteca, na época, era outro problema que afastava os estudantes da biblioteca, que não podiam acessar seu email nem redes sociais, dentre outras medidas que restringiam de alguma forma uma maior interação com a biblioteca por meio eletrônico. A inexistência de serviços online disponíveis aos usuários era uma realidade latente até 2010, salvo o correio eletrônico como única forma de interação que o usuário tinha com a biblioteca e vice-versa. Dados apurados naquele período, por meio de levantamentos do Comitê Gestor da Internet no Brasil³ indicavam que a maioria dos brasileiros que utilizavam a internet, o fazia para a busca de informações, acesso a serviços e como meio de comunicação. Devido a isto, a internet seria o local mais apropriado para uma melhor interação entre a biblioteca e seus usuários. Dados mais recentes, que serão analisados na seção “Cultura Digital” e corroboram essa tendência.

A preocupação com a inserção da biblioteca de forma efetiva e intensiva no mundo virtual foi motivo de inquietação constante por parte do autor desta pesquisa, desde que assumiu suas funções como chefe da unidade de informação. A gestão passou a focar na visibilidade/promoção da biblioteca em ambiente web; uma vez que esta não existia. Como primeira providência deu-se a reestruturação do site da biblioteca, com o propósito de dar visibilidade e potencializar o uso da biblioteca, seja no ambiente físico ou virtual. Além disso, o site seria utilizado para promover os serviços e produtos da biblioteca, fornecer ao usuário um ambiente virtual amigável que oferecesse a possibilidade de trabalhar de forma integrada com o ambiente tradicional da biblioteca, facilitar o acesso às bases de dados de interesse (disseminação seletiva da informação), assim como aos documentos de auxílio à produção acadêmica, fornecendo acesso direto às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do estilo Vancouver da National Library of

³ COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil** - TIC Domicílios e Empresas 2010. São Paulo: CGI.br, 2010. Disponível em: <<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2010.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2014.

Medicine (NLM). Após a remodelação do site esperava-se que a biblioteca se caracterizasse como uma biblioteca híbrida, uma vez que funcionaria de forma integrada em diferentes ambientes, com a biblioteca tradicional sendo complementada pelo site e vice-versa.

Em 2011 foi idealizada pelo autor a criação do grupo de estudos “Sistema de Bibliotecas da UFRGS na Web” (SBUWEB), no Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), para desenvolvimento e padronização dos sites das bibliotecas da universidade. O autor atuou efetivamente como um dos coordenadores do grupo, que contou com a participação de 15 bibliotecas do SBUFRGS. Após consulta ao referencial teórico existente, o grupo desenvolveu um documento com recomendações de conteúdos para as páginas das bibliotecas da UFRGS (Anexo).

Além disso, o autor tem desenvolvido produções acadêmicas e trabalhos para eventos sobre o tema da dissertação, procurando dar um caráter científico para as experiências realizadas no campo de trabalho profissional e divulgando as ações aplicadas no âmbito da BIBENF.

O objeto da pesquisa, a biblioteca híbrida da Escola de Enfermagem da UFRGS, já foi tema de um trabalho apresentado pelo autor no 25º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD), realizado em julho de 2013, em Florianópolis. Sob o título “Biblioteca Universitária Híbrida: adequação à nova realidade informacional”, o trabalho demonstrou como se realizou o processo de hibridização dos serviços e produtos da biblioteca, através da reformulação de seu website.

Na 9ª Semana Científica UNILASALLE - SEFIC, em 2013, foi apresentado o trabalho "Marketing Aplicado à Biblioteca Universitária: o website como ferramenta de promoção", que demonstrava as possibilidades de uso do site da biblioteca universitária como ferramenta de promoção. No 18º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), em Belo Horizonte, em novembro de 2014, foi apresentado o trabalho “Webmarketing Aplicado à Biblioteca Universitária: o website como ferramenta de promoção”, uma atualização do trabalho apresentado no SEFIC.

Também foi desenvolvido o artigo "Mobilidade na Biblioteca Universitária: adaptação à evolução histórica dos suportes à informação", publicado na Revista Memória e Linguagens Culturais, editorada pelo Programa de Pós Graduação em Memória Social e Bens Culturais do Centro Universitário La Salle (UNILASALLE). O

trabalho descreve a evolução histórica das bibliotecas universitárias com relação ao desenvolvimento de novos suportes informacionais no decorrer dos anos.

A investigação desenvolvida pelo autor insere-se na linha de pesquisa “Memória e Linguagens Culturais”, do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais. A pertinência da linha de pesquisa com relação à temática desenvolvida na dissertação é evidenciada nas discussões sobre o uso de tecnologias da cultura digital na sua relação com o contexto informacional que se insere a Biblioteca da Escola de Enfermagem. Conforme ementa da linha de pesquisa, essa analisa os produtos representativos da memória em diversos suportes e linguagens, com relação à utilização social da memória, do patrimônio e da cibercultura, esse último foco principal do estudo. Estuda a multiplicidade das linguagens humanas, entre elas, verbal (comunicativa e expressiva), virtual e imagética, em perspectivas inter, multi e trans-disciplinares. Tal como preconizado na linha, esta pesquisa trata de relações plurais entre memória, linguagem, cultura e construção identitária, e preocupa-se com a inclusão e o alargamento da cidadania.

O tema desta pesquisa é de grande relevância para a área biblioteconômica, uma vez que algumas bibliotecas do SBUFRGS sequer possuem um endereço eletrônico com informações básicas sobre elas, ou, quando o possuem, encontra-se desatualizado ou na dependência de terceiros para eventuais ações na internet. A proposta do trabalho vai diretamente ao encontro das necessidades da Biblioteca da Escola de Enfermagem, que precisa concorrer com o avanço e o alcance de novas tecnologias de informação e comunicação, sob pena de tornar-se deslocada da realidade em que se inserem os seus usuários.

No contexto atual, no qual a grande maioria da sociedade está conectada à internet, faz-se necessária a inserção da biblioteca acadêmica no mundo virtual. A infinidade de recursos eletrônicos disponíveis aos pesquisadores torna cada vez menos atraente à biblioteca universitária tradicional, já que o usuário não encontra mais barreiras físicas e temporais para o acesso à informação.

A busca por uma melhor colocação da biblioteca universitária junto aos seus usuários, neste caso os usuários de informações científicas, através de uma eficiente divulgação e promoção de seus produtos e serviços, faz-se necessária devido à imensa oferta de ferramentas eletrônicas de pesquisa disponíveis na grande rede a este público. O acesso de materiais via biblioteca universitária pode evitar que pesquisadores, principalmente iniciantes, tenham acesso a materiais não

confiáveis. A dissertação, portanto, é justificada, pois busca dar maior visibilidade à biblioteca universitária tradicional em uma já consolidada realidade computacional para que se maximize o uso da biblioteca universitária pelos seus usuários.

1.2 Estado da Arte

Com o propósito de avaliar o estado da arte dos temas abordados na dissertação, foram realizados levantamentos de produções que possuíam como temática os termos centrais da presente pesquisa. Um levantamento do estado da arte visa mensurar o número de vezes que as palavras-chave de uma pesquisa acadêmica são recuperadas por ferramentas de pesquisa acadêmica e publicações de cunho científico.

Houve preocupação por parte do autor em saber o volume de produções sobre os temas abordados na investigação tanto no Brasil como em publicações estrangeiras. Determinou-se que a pesquisa buscaria os temas nos idiomas português e seus equivalentes na língua inglesa.

A fim de mensurar preliminarmente como se deu a produção científica dos temas abordados por esta dissertação nos últimos 10 anos (2005-2014), o pesquisador utilizou a ferramenta “Google Acadêmico”. Após a obtenção dos resultados verificou-se que a busca apresentou alto índice de revocação o que significa que foi recuperado um volume expressivo de registros, mas com baixa precisão nos termos escolhidos para representar o conteúdo do trabalho.

A baixa precisão dos dados recuperados levou o autor a buscar fontes mais confiáveis, em se tratando de pesquisa científica, como registros constantes no Portal de Periódicos da CAPES. A busca realizada no Portal proporcionou uma baixa recuperação de referências, mas houve uma melhora significativa na precisão dos assuntos de interesse do trabalho.

Os temas foram pesquisados separadamente e utilizados operadores booleanos para melhorar a precisão nas pesquisas, conforme demonstrado a Tabela 1. As pesquisas foram realizadas com a seguinte estrutura metodológica:

- “Biblioteca Híbrida” e seu equivalente “Hybrid Library”;

- “Marketing” AND [“Biblioteca Universitária” [OR] “Biblioteca Acadêmica”] e seu equivalente “Marketing” AND [“University Library” OR “Academic Library”];
- “Promoção” AND [“Biblioteca Universitária” OR “Biblioteca Acadêmica” e o equivalente “Promotion” AND [“University Library” OR “Academic Library”];
- “Ferramentas da Web 2.0” AND [“Biblioteca Universitária” OR “Biblioteca Acadêmica”] e o equivalente “Web 2.0 Tools” AND [“University Library” OR “Academic Library”].

Deste modo, cada uma das colunas da Tabela 1 relacionadas às referências recuperadas equivale ao resultado respectivamente de uma das expressões de busca explicitadas nas alíneas acima.

Tabela 1 – Registros recuperados no Google Acadêmico e Portal de Periódicos da CAPES

FONTE	REGISTROS RECUPERADOS 2005-2014							
	Biblioteca Híbrida / Hybrid Library		Marketing e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Marketing and University Library or Academic Library		Promoção e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Promotion and University Library or Academic Library		Ferramentas da Web 2.0 e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Web 2.0 Tools and University Library or Academic Library	
	POR	ING	POR	ING	POR	ING	POR	ING
Google Acadêmico	457	1930	13800	203000	270	3750	443	6560
Portal de Periódicos da CAPES	4	86	4	527	8	632	271	252

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que os temas são pouco abordados em publicações em língua portuguesa, através das ferramentas utilizadas. Quando analisados os registros recuperados percebe-se uma constante produção internacional no período analisado com os temas “Marketing” ou

“Promoção” e “Biblioteca Universitária” ou “Biblioteca Acadêmica”, com um total de 1159 registros. A pesquisa retornou 252 registros tratando de “ferramentas da Web 2.0” e “Biblioteca Universitária” ou “Biblioteca Acadêmica”, o que para o autor é bastante considerável por se tratar de ferramentas eletrônicas novas. Já a palavra-chave “Biblioteca Híbrida” foi recuperada em 86 referências, o que permite afirmar que apesar de não haver uma produção muito expressiva ela se mantém constante na última década.

Cabe ressaltar que, apesar do Portal da Capes melhorar a relevância dos documentos recuperados, considerando-se que todos os registros referem-se à publicações que passaram por avaliações por pares, o pesquisador optou por analisar a quantidade de registros que poderiam ser recuperados diretamente em periódicos específicos da área da Ciência da Informação e/ou Ciência Sociais Aplicadas I, uma vez que o Portal não engloba a totalidade de publicações existentes e de relevância para a área.

Foram determinadas como amostras de publicações relevantes a serem consideradas para a pesquisa, os periódicos da área de Ciência da Informação e/ou Ciência Sociais Aplicadas I, brasileiros e internacionais, mais bem classificados no sistema de avaliação WebQualis (CAPES), 3 periódicos, e no Scientific Journal Rankings (SJR), 4 periódicos.

A metodologia de busca foi a mesma utilizada no Google Acadêmico e Portal de Periódicos. Os dados encontrados são apresentados na Tabela 2 a seguir.

Tabela 2 - Registros recuperados dos periódicos da área de Ciência da Informação melhor classificados no WebQualis e SJR

FONTE (Índice Qualis/SJR)	REGISTROS RECUPERADOS 2005-2014							
	Biblioteca Híbrida / Hybrid Library		Marketing e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Marketing and University Library or Academic Library		Promoção e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Promotion and University Library or Academic Library		Ferramentas da Web 2.0 e Biblioteca Universitária ou Biblioteca Acadêmica / Web 2.0 Tools and University Library or Academic Library	
	POR	ING	POR	ING	POR	ING	POR	ING
College and Research Library	0	1	0	110	0	120	0	0

(SQ/3,715)								
Information Technology and Libraries (B2/1,330)	0	2	0	2	0	3	0	10
Journal of Academic Librarianship (SQ/1,442)	0	23	0	41	0	42	0	62
Library and Information Science Research (SQ/1,781)	0	5	0	7	0	19	0	22
Perspectivas em Ciências da Informação (A1/0,176)	0	0	0	0	1	0	2	0
Informação & Sociedade (A1/0,144)	0	0	0	0	0	0	5	0
Transinformação (A1/0,114)	0	0	1	0	0	0	1	0
TOTAL	0	31	1	160	1	184	8	94

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados recuperados com as buscas realizadas diretamente nos periódicos científicos da área da Ciência da Informação e/ou Ciências Sociais Aplicadas I demonstraram, do mesmo modo que as pesquisas realizadas no Google Acadêmico e Portal de Periódicos, que a produção internacional na última década foi mais profícua em relação à brasileira. Foram recuperadas, nos quatro periódicos estrangeiros, 344 referências de trabalhos cujas temáticas abordavam “Marketing” ou “Promoção” e “Biblioteca Universitária” ou “Biblioteca Acadêmica”, enquanto no contexto brasileiro apenas dois registros foram recuperados. Esse dado pode indicar a falta de um planejamento de promoção e divulgação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas brasileiras. Novamente, as “Ferramentas da Web 2.0” e “Bibliotecas Universitárias” ou “Bibliotecas “Acadêmicas” surgem com uma produção considerável a nível internacional, com 94 produções, enquanto nas principais revistas nacionais apenas 8 documentos foram recuperados. Ainda que as primeiras ferramentas da Web 2.0 tenham surgido no final da década de 1990, a quantidade expressiva de publicações recuperadas indica que este ainda trata-se de um tema sendo explorado pelos pesquisadores. A busca recuperou, ainda, 31 registros, em inglês, contendo o tema “Biblioteca Híbrida”, e nenhum artigo nas duas revistas brasileiras pesquisadas. A ausência de trabalhos parece indicar a não adoção do termo por pesquisadores brasileiros, mas não necessariamente implica a ausência

de pesquisa no tema no Brasil. Ainda assim, revela-se um campo que precisa ser explorado também no nosso país.

Por fim ficou constatado, por meio das pesquisas realizadas diretamente nos periódicos, que praticamente inexistem produções sobre os temas estudados na presente dissertação, nos principais periódicos brasileiros da área de Ciência da Informação e/ou Ciências Sociais Aplicadas I. A recuperação de um número relativamente considerável de produções científicas, nos periódicos estrangeiros, na última década, demonstra que os temas abordados na investigação se mostram pertinentes e devem ser mais estudados, o que também pode significar uma carência de estudos nacionais sobre os assuntos tratados por esta dissertação.

A organização estrutural da dissertação é apresentada na próxima seção, com o objetivo de facilitar o entendimento do leitor sobre o encadeamento dos temas abordados na construção da dissertação.

1.3 Estrutura do Trabalho

Além deste capítulo introdutório, no próximo capítulo “Referencial Teórico”, são apresentados os conceitos e autores que fornecem a fundamentação teórica para a construção da pesquisa.

No capítulo “Aspectos Metodológicos” são descritos: o tipo de pesquisa que caracteriza esta dissertação; os instrumentos para coleta dos dados e informações; bem como a análise e discussão dos dados e informações; e finalmente o produto que se desenvolve ao término do mestrado profissionalizante.

O objeto da pesquisa, a Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, é apresentado no capítulo seguinte, que traz dados da história, distribuição da área física, acervos, recursos humanos, produtos e serviços, os usuários reais da biblioteca e um histórico das ações de promoção aplicadas na biblioteca tradicional e também com a utilização de ferramentas da web.

O mestrado profissionalizante requer a construção de um produto ao seu final, e este é relatado no penúltimo capítulo do trabalho. O capítulo apresenta os subsídios que proporcionaram o desenvolvimento do produto, como se deu sua construção e a forma como poderá ser utilizado pelas demais bibliotecas do SBUFRGS.

Em “Considerações Finais” são expostas as conclusões a que o autor chegou ao final da pesquisa, de acordo com os problemas identificados e os objetivos traçados para a sua solução, a eficácia da metodologia empregada, assim como os elementos textuais utilizados do referencial teórico que fundamentaram a argumentação, e por fim, as informações coletadas pelos instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os referenciais teóricos que fundamentaram a construção da pesquisa.

Na seção “Introdução à Internet” apresenta-se a evolução cultural e tecnológica dos modelos de transmissão de informações até o advento da internet e o surgimento de uma nova cultura, referenciada nesta dissertação como cultura na era digital. Em “Cultura Digital” descreve-se como se apresenta a apropriação pela sociedade da cultura na era digital e as mudanças que alteraram a forma de relacionamento que essa tecnologia provocou, mudando o modo de interação entre indivíduos e instituições por meio de ferramentas e redes sociais da Web 2.0. A seção “Ferramentas da Web 2.0 e as Redes Sociais na Internet” versa a respeito de ferramentas tecnológicas caracterizadas por proporcionar a interação dos seus usuários por meio da tecnologia digital, que marca a evolução da Web 1.0 para a Web 2.0, com destaque para as redes sociais na internet e suas possibilidades no contexto biblioteconômico.

A seção “Biblioteca Universitária” apresenta a evolução histórica deste modelo de biblioteca determinada pela evolução cultural, tecnológica e social da humanidade, desde seu surgimento até a revolução proporcionada pela cibercultura. A “Biblioteca Universitária no Contexto da Cultura Digital” apresenta um retrato do momento em que se encontra a biblioteca universitária frente a atual realidade tecnológica da Web 2.0, isto é, a infinidade de serviços de informação em meio eletrônico e as redes sociais na internet que alteraram o relacionamento com os seus usuários.

Na seção “Biblioteca Híbrida”, especifica-se este conceito de biblioteca caracterizada por não ser totalmente física, mas também não somente virtual. É conceituado o estado atual da maioria das bibliotecas com a coexistência de diferentes suportes de informação e seu impacto nos serviços prestados aos usuários.

A seção “Divulgação e Promoção aplicadas à Biblioteca Universitária” apresenta as possibilidades e vantagens de se promover os serviços e produtos da biblioteca visando uma melhor visibilidade da instituição e a maximização de seu uso. Na seção “Ferramentas da Web 2.0 na Promoção da Biblioteca Universitária”

serão apresentadas quais ferramentas podem ser utilizadas no processo de promoção da biblioteca universitária.

2.1 Introdução à Internet

No final do século XX teve início uma nova era de desenvolvimento tecnológico na história da humanidade proporcionada pela popularização da microeletrônica. A sociedade passou a conviver e se apropriou da internet, em que o mundo até então predominantemente físico, passou a uma condição também de virtual.

A incorporação da tecnologia no dia-dia provocada pela revolução tecnológico-industrial e o desenvolvimento da microeletrônica fizeram com que surgisse uma nova forma de sociedade, baseada em princípios ligados aos processos eletrônicos de comunicação (RÜDIGER, 2007). Entretanto, o mesmo autor argumenta que já houve outros momentos históricos em que a expansão tecnológica influenciou mudanças profundas no comportamento da sociedade.

Rüdiger (2007) caracteriza três momentos da evolução tecnológica. A expansão da tecnologia e de sua interferência na vida cotidiana dos indivíduos parece ter seu início na Revolução Industrial (1750-1820), em um estágio inicial caracterizado pelo emprego da máquina para exploração de recursos naturais, esse período era ligado ao conceito de instrumento. Em um segundo momento, no final do século XIX, deu-se por meio do surgimento da energia elétrica e dos sistemas fabris o início da derrocada do trabalho manual. O terceiro estágio de desenvolvimento tecnológico é recente, marcado pela crescente automação dos sistemas fabris e pelo surgimento de ferramentas tecnológicas capazes além de programá-los por meio de linguagens artificiais, mas também de codificar e manejar o próprio ser humano (RÜDIGER, 2007).

A Revolução Industrial introduziu o conceito de produção em massa nos processos de fabricação de produtos de modo repetitivo e determinados pelo espaço ou tempo. Na Era da Informação as características de produção são similares, mas apresentando-se de forma independente sobre o espaço e o tempo. No atual estágio tecnológico existe a percepção de que os meios de comunicação de massa tornaram-se ao mesmo tempo maiores e menores. A nova etapa tecnológica surgiu

não no interior de empresas de Tecnologias da Informação e Comunicação já consolidadas, mas sim de *startups* como o Google, a Amazon e o Facebook

[...] que conseguiram aproveitar oportunidades tecnológicas para se tornarem as maiores empresas de tecnologia da informação do mundo. O Google conseguiu criar um novo mercado publicitário, por meio da exploração do *bigdata*; a Amazon se tornou uma das principais varejistas digitais; enquanto que o Facebook, criado pelo jovem Mark Zuckerberg, tornou-se a principal mídia utilizada por redes sociais, abrindo caminho para modelos de negócios inteiramente novos. (TIGRE, 2014, p. 133-134).

Na era da pós-informação sugerida por Negroponte (1995), o público, antes massificado, agora se apresenta com frequência composto por uma única pessoa, no qual a informação é personalizada e feita por encomenda do indivíduo (NEGROPONTE, 1995). O mesmo autor faz uma previsão: “A informação por encomenda dominará a vida digital. Nós solicitaremos explícita ou implicitamente, tudo que quisermos e quando quisermos” (NEGROPONTE, 1995, p.163). Passados quase vinte anos dessa previsão, acredita-se que isto já é parcialmente realidade, como exemplificam os sistemas de recomendação embutidos em sites de venda como Amazon e em ferramentas de entretenimento como Netflix.

Ainda sobre a era da pós-informação, Negroponte (1995, p.159) assinala que:

Do mesmo modo como o hipertexto remove as barreiras da página impressa, a era da pós-informação vai remover as barreiras da geografia. A vida digital exigirá cada vez menos que você esteja num determinado lugar em determinada hora, e a transmissão do próprio lugar vai começar a se tornar realidade.

A inserção da internet no cotidiano transforma todas as esferas da vida social, fazendo surgir uma nova forma de organização, a “Sociedade em Rede”, que se apresenta em diferentes formas e tem efeitos diversos sobre a vida dos indivíduos, de acordo com sua história, sua cultura e suas instituições. Essa nova configuração estrutural surgida com a internet traz inúmeras possibilidades, mas também novos problemas (CASTELLS, 2003) tais como: diferentes tipos de suportes e acesso a informações, variadas ferramentas eletrônicas de comunicação, inexistência de barreiras físicas entre indivíduos, produtos e serviços entre outros.

Segundo Lemos e Lévy (2010) o acesso à internet sem fio permite conexão à Rede por meio de um telefone celular ou *laptop*, constituindo-se hoje no principal

desenvolvimento da cultura digital: a mobilidade no acesso e o controle informacional locativo. De acordo com os autores, a mobilidade física acoplada à mobilidade informacional, proporciona a possibilidade de consumir, produzir e distribuir informação ao mesmo tempo em que o indivíduo se desloque pelo espaço urbano.

Cabe às bibliotecas universitárias ficarem atentas às novas perspectivas tecnológicas, antevendo os problemas que possam surgir num horizonte próximo e aproveitando ao máximo as oportunidades que as novidades possam proporcionar ao seu campo de atuação.

2.2 Cultura Digital

A popularização da internet fez com que surgisse uma nova cultura fundamentada no uso de computadores interconectados em uma rede global de computadores. Esse novo contexto a partir deste artefato cultural recebeu diferentes denominações como cibercultura, cultura digital, sociedade em rede, entre outros termos, para designar os processos culturais que se dão pela via digital.

Antes de discorrer sobre uma cultura digital é necessária a definição do espaço no qual se dá esse processo de interação tecnológica, o ciberespaço.

De acordo com Lévy (2010, p.94) o ciberespaço pode ser definido como “[...] o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”, e como um conjunto de sistemas de comunicação eletrônica que transmitem informações geradas em fontes digitais ou destinadas à digitalização. Lévy (2010, p. 95) aponta como características do ciberespaço ter caráter “plástico, fluido, calculável com precisão e tratável em tempo real, hipertextual, interativo”. O autor afirma que a principal marca do ciberespaço é o caráter virtual da informação, pois esse espaço permite a sinergia e a interface entre todos os processos de criação de informação, gravação, comunicação e simulação (LÉVY, 2010).

Lévy (2010) destaca no ciberespaço a onipresença da informação, a interatividade e conectividade entre documentos, a telecomunicação recíproca e assíncrona em grupo e entre grupos. Para ele, as características virtualizante e desterritorializante do ciberespaço fazem deste um universo aberto. De acordo com Monteiro (2007) pode-se entender o ciberespaço como:

[...] um universo virtual proporcionado pelas redes de telecomunicações, mormente a Internet. [...] como um novo mundo, um novo espaço de significações, um novo meio de interação, comunicação e de vida em sociedade. Esse universo não é irreal ou imaginário, [...] possibilita o surgimento de uma nova era da sociedade humana, uma revolução análoga à invenção da escrita.

Já Santaella (2003) conceitua o ciberespaço como um espaço multidirecional, virtual, artificial, multidimensional incorporado a uma rede global de computadores interconectados, dependente da interação do usuário, permitindo a este o acesso, a manipulação, a transformação e o intercâmbio de seus fluxos codificados de informação. O ciberespaço é o espaço que passa a existir no momento que o usuário conecta-se com a rede. Nessa realidade virtual Benedikt (1993 apud SANTAELLA, 2004, p.40) afirma que:

[...] cada computador é uma janela, os objetos vistos e ouvidos não são nem físicos, nem necessariamente, representações de objetos físicos, mas têm a forma, caráter e ação de dados, informação pura. É certamente uma realidade que deriva em parte do funcionamento do mundo natural, físico, mas que se constitui de tráfegos de informação produzida pelos empreendimentos humanos em todas as áreas, arte, ciência, negócios e cultura.

Segundo Lévy (2010), o ciberespaço é fundamentado em três princípios orientadores: por meio das interconexões entre os computadores, da criação de comunidades virtuais e da inteligência coletiva provida de um grupo de indivíduos na construção de novos saberes ou na busca de inovações. A cibercultura tem seu desenvolvimento no ciberespaço e é definida pelo autor por ser “universal sem totalidade”, ou seja, universal porque qualquer indivíduo pode ter acesso a este espaço virtual, mas não pode ser totalizado, pois a cultura segue sua construção no decorrer do tempo.

Santaella (2004) procura contextualizar a cultura digital em um processo histórico, sugerindo uma evolução cultural em seis Eras: oral, escrita, impressa, de massas, das mídias e digital.

- a) **Cultura Oral:** os conhecimentos eram transmitidos oralmente entre as gerações, a transmissão da cultura se dava através da fala;

- b) **Cultura Escrita:** primeira forma de registro de informações, os registros pictográficos têm seu surgimento por volta de 3.500 a.C. e após com o desenvolvimento da fonética e a criação do alfabeto por volta dos séculos VIII e IV a.C., o advento dessa cultura permitiu a independência do ser humano na aquisição e transmissão do conhecimento;
- c) **Cultura Impressa:** essa Era é inaugurada com a invenção da prensa de tipos móveis por Gutemberg no século XV, que permitiu a impressão de textos no suporte papel, possibilitando um amplo acesso a população e a democratização do saber antes na mão apenas da nobreza e do clero;
- d) **Cultura de Massa:** com a retomada da urbanização das cidades devido à Revolução Industrial no século XVIII e a convivência de um maior número de pessoas com interesses em comum em um mesmo espaço geográfico, se dá a criação dos primeiros jornais que irão proporcionar a massificação da informação. Posteriormente cultura de massa ganha força com a invenção de outros meios de comunicação como a fotografia, o cinema, o rádio e a televisão, que permitiram um alcance ainda maior da cultura;
- e) **Cultura das Mídias:** essa Era caracteriza-se pela desmassificação da mídia, possibilitando a independência do receptor na escolha do que é de seu interesse, seja informacional ou de entretenimento. A criação de equipamentos como videocassetes, tocadores de discos, DVDs e TV a cabo são exemplos que possibilitaram a escolha do indivíduo em termos culturais;
- f) **Cultura Digital:** a palavra central para entendermos o atual momento é a interatividade, que permite ao homem produzir e disseminar informações utilizando-se de ferramentas tecnológicas e determinando uma fragmentação e individualização da informação.

Lemos (2003) propõe três princípios ou leis que fundamentam a cultura digital: da reconfiguração, em que há uma transformação de práticas, modalidades e espaços comunicacionais sem que haja a substituição de versões anteriores; a

quebra do pólo de emissão das mensagens, isto é, o que antes era feito apenas por profissionais da comunicação (um para todos), agora com o advento da internet cada indivíduo tem a possibilidade de produzir e emitir suas informações (todos para todos); e o princípio/lei da conexão que promove o contato homem-homem, homem-máquina, máquina-máquina.

O termo cibercultura, que pode ser considerado equivalente à “sociedade em rede” e “cultura digital”, surgiu em 1990 e pode ser entendido como um movimento histórico no qual se dá a conexão dialética entre o homem e suas expressões tecnológicas, através do qual transformamos o mundo e nosso próprio modo de ser interior e material em determinada direção (RUDIGER, 2007). E também como:

Conjunto de práticas e representações que surge e se desenvolve com a crescente mediação da vida cotidiana pelas tecnologias de informação e, assim, pelo pensamento cibernético e a civilização maniqueísta. (RUDIGER, 2007, p.183).

A cibercultura é apresentada por Lévy (2010, p.17) como um “[...] conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”. A disseminação da cibercultura promove a copresença e a interação de qualquer espaço físico, social ou informacional. De acordo com Lévy (2010, p. 50), “[...] o virtual é uma fonte indefinida de atualizações [...]”, ele não “substitui” o real, físico, mas permite que se multipliquem as possibilidades de atualizá-lo.

A cultura digital alterou as relações entre indivíduos e grupos gerando uma nova organização da sociedade baseada na grande rede, denominada de Sociedade em Rede por Castells (1996, p. 565) em que redes constituem uma

[...] nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social.

Santaella (2010) cita como características da sociedade em rede a globalização de atividades ligadas à economia; o formato de organização em rede; a instabilidade do trabalho e a individualização do emprego; uma cultura de virtualidade real, formatada por um sistema pervasivo, interconectado e diversificado

de sistemas de mídia; a mudança das condições materiais da vida, do espaço e do tempo, devido aos espaços de fluxos e do tempo sem tempo.

Manter-se atualizado nesse mundo virtual é mais que uma necessidade, é imprescindível ao desenvolvimento científico, tecnológico e cultural. O atraso significa, por exemplo, comprometer a inserção de produções acadêmicas em um campo mais amplo da comunidade científica, seja em âmbito nacional ou internacional.

A realidade da cultura digital e as possibilidades tecnológicas disponíveis à sociedade no atual momento afetam de forma significativa os processos de trabalho nas bibliotecas tradicionais, cabendo aos bibliotecários se atualizarem quanto aos atuais processos de produção, armazenamento, tratamento, disseminação e recuperação de documentos e informações.

Uma das principais consequências da implantação e desenvolvimento da plataforma Web e da internet é o fenômeno da desterritorialização do documento, ou seja, o fato de passar o documento a ter sua materialidade desvinculada da forma física anterior, assumindo a forma digital que possibilita uma organização espacialmente integrada de textos, imagens e sons. (ALVARENGA, 2006, p.78)

McGarry (1999) também reforça a mudança de paradigma pela qual a classe biblioteconômica e a ligada aos serviços de informação ainda passam no início deste século, quando afirma que a convergência da tecnologia da informática com as comunicações afeta a criação, a gestão e o uso da informação de modo inédito, desde a introdução da imprensa de tipos móveis por Gutemberg, no século XV.

O mesmo autor afirma que essa mudança tecnológica afeta a comunicação e a cooperação entre bibliotecas, modificando as formas como se comunicam com o mundo exterior. Possibilita o aumento de fontes de informação ao usuário, ao invés de restringir o usuário ao catálogo da biblioteca a que esteja vinculado. A tecnologia permite o acesso aos acervos de outras bibliotecas. Além dos produtos que a biblioteca disponibiliza ao público, a tecnologia também afeta os tipos de serviços oferecidos aos usuários, e o modo como estes lhes são prestados. McGarry (1999, p. 124) identifica ainda que:

O recurso das redes está se tornando um meio de publicação formal; isto é verdade principalmente na área das pesquisas acadêmicas

[...]. A convergência de tamanha diversidade de usuários terá um efeito unificador sobre o estado díspar das indústrias e das profissões da informação.

A cultura digital além de revolucionar a produção e o registro da informação, apresenta também diferentes possibilidades de armazenagem, memória e suportes, fazendo com que seja necessária a criação de novas ferramentas que possibilitem a recuperação dessa informação de forma facilitada pelo pesquisador (ALVARENGA, 2006).

Santaella (2007) enuncia que devido à mistura existente entre os suportes, vive-se em uma cultura híbrida, onde coexistem, convivem e se sincronizam as culturas, oral, escrita, impressa, massiva, midiática e digital, tendo como produto um tecido cultural polimorfo e intrincado. Segundo a autora apesar da cultura digital possuir mais visibilidade, ela divide seu espaço com as outras formações culturais existentes, que apesar disso não deixam de existir.

No contexto brasileiro a cultura digital provocou a alteração dos processos comunicacionais da população devido à facilidade proporcionada pelo acesso a web que pode ser verificada nos levantamentos realizados em 2012 e 2013 pelo Comitê Gestor de Internet no Brasil (CGI.br), a “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas”.

O Comitê foi criado pelo decreto 4.828/2003, que estabelece como atribuição do órgão a criação de diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil e diretrizes para a execução do registro domínios, alocação de endereço IP (Internet Protocol) e a administração do domínio de primeiro nível “.br”. O CGI.br também fomenta estudos e orienta procedimentos para a segurança da Internet, além disso, propõe programas de pesquisa e desenvolvimento que permitam a manutenção da qualidade técnica e da inovação no uso da internet.

Nesta dissertação, são utilizados dados levantados pela Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas 2012 e 2013, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) que demonstram as tendências da população brasileira no uso da internet. Os dados levantados pelo CGI.br apresentam informações referentes ao acesso à internet pela população brasileira, de acordo com faixa etária, escolaridade, renda entre outros aspectos. Das tabelas com os dados levantados pelo CGI.br é feito um recorte dos dados de interesse para a investigação desta dissertação. As informações coletadas

são utilizadas para relacionar o aumento do uso de serviços e produtos da internet com a diminuição do uso da biblioteca universitária tradicional pelos seus usuários.

De acordo com a referida pesquisa, demonstrada pela Tabela 3, fica evidente a ampla utilização da internet como meio de comunicação pela população que a ela tem acesso, com 89% de entrevistados respondendo que utilizam a internet para se comunicar com outras pessoas e instituições.

O percentual de pessoas, destacadas na tabela, com o grau de instrução dos usuários⁴ da BIBENF é ainda maior, representando 90% com ensino médio e 97% de nível superior. Quanto à faixa etária do público da biblioteca, têm-se a média de 91% que fazem uso da internet para a comunicação.

Tabela 3 - Proporção de usuários que usam a internet para se comunicar

Percentual (%) Percentage (%)		Sim Yes	Não No
TOTAL		89	11
GRAU DE INSTRUÇÃO LEVEL OF EDUCATION	Analfabeto / Educação Infantil / Illiterate / Pre-school	67	33
	Fundamental / Elementary	82	18
	Médio / Secondary	90	10
	Superior / Tertiary	97	3
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	De 10 a 15 anos / 10 to 15 years old	80	20
	De 16 a 24 anos / 16 to 24 years old	94	6
	De 25 a 34 anos / 25 to 34 years old	92	8
	De 35 a 44 anos / 35 to 44 years old	88	12
	De 45 a 59 anos / 45 to 59 years old	89	11
	De 60 anos ou mais / 60 years old or older	92	8

Fonte: CGI.br, 2013.

Os dados apontam a necessidade de criação ou manutenção de canais de comunicação pela internet, uma vez que a grande maioria das pessoas que tem acesso, dela se utiliza para se comunicar.

⁴ Grau de instrução, de acordo com o estabelecido na pesquisa realizada pelo CGI.br, refere-se “ao cumprimento de determinado ciclo formal de estudos. Se um indivíduo completou todos os anos de um ciclo com aprovação, diz-se que obteve o grau de escolaridade em questão. Assim, o aprovado no último nível do Ensino Fundamental obtém a escolaridade do Ensino Fundamental. A coleta do grau de instrução é feita em 11 subcategorias, variando do Ensino Infantil ou Analfabeto até o Ensino Superior completo ou além. Porém, para fins de divulgação, essas subcategorias foram agregadas em quatro classes: Analfabeto ou Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Ensino Superior.” Deste modo, os potenciais usuários da biblioteca universitária possuem grau de instrução médio (alunos de graduação e público externo) ou superior (egressos, professores, alunos de pós-graduação e público externo).

Quanto à utilização de ferramentas eletrônicas da Internet para a comunicação (Tabela 4), fica evidenciada a popularização de sites de relacionamento como Orkut, Facebook e Google + para esse fim. A pesquisa aponta que 77% dos indivíduos afirmam fazer uso das ferramentas para se comunicar, elevando o percentual para 78% e 79% pelos indivíduos com ensino médio e ensino superior respectivamente. O uso de ferramentas de mensagens instantâneas, como por exemplo, chats do Facebook e Skype, são citados por 74% de usuários. Quanto ao uso de chats a tendência verificada é de quanto maior a escolaridade e mais jovem o indivíduo maior é seu uso. O uso do email é feito por 72% dos entrevistados, sendo que seu uso se dá por pessoas com maior instrução e maior faixa etária.

Tabela 4 - Proporção de usuários de internet, por atividades realizadas na internet

Percentual (%) Percentage (%)		Participar de redes sociais, como o Facebook, Orkut ou Google+ <i>Taking part in social networks, such as Facebook, Orkut or Google+</i>	Enviar mensagens instantâneas, como chat do Facebook ou chat do Skype <i>Sending instant messages, such as chatting via Facebook or Skype</i>	Enviar e receber e-mail <i>Sending and receiving e-mails</i>
GRAU DE INSTRUÇÃO LEVEL OF EDUCATION	TOTAL	77	74	72
	Analfabeto / Educação Infantil / <i>Illiterate / Pre-school</i>	58	50	55
	Fundamental / <i>Elementary</i>	74	68	51
	Médio / <i>Secondary</i>	78	74	74
	Superior / <i>Tertiary</i>	79	81	95
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	De 10 a 15 anos / <i>10 to 15 years old</i>	78	75	49
	De 16 a 24 anos / <i>16 to 24 years old</i>	89	83	76
	De 25 a 34 anos / <i>25 to 34 years old</i>	80	79	76
	De 35 a 44 anos / <i>35 to 44 years old</i>	70	65	77
	De 45 a 59 anos / <i>45 to 59 years old</i>	63	60	78
	De 60 anos ou mais / <i>60 years old or older</i>	42	53	81

Fonte: CGI.br, 2014.

Tabela 4 - Proporção de usuários de internet, por atividades realizadas na internet - comunicação (continuação)

Percentual (%) Percentage (%)		Conversar por voz por meio de programas como o Skype Talking to people using programs such as Skype	Usar microblogs, como o Twitter Using microblogs, such as Twitter	Participar de listas de discussão ou fóruns Participating in discussion lists or forums
TOTAL		32	18	17
GRAU DE INSTRUÇÃO LEVEL OF EDUCATION	Analfabeto / Educação Infantil / Illiterate / Pre-school	19	7	3
	Fundamental / Elementary	19	13	6
	Médio / Secondary	31	16	13
	Superior / Tertiary	51	27	37
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	De 10 a 15 anos / 10 to 15 years old	26	17	8
	De 16 a 24 anos / 16 to 24 years old	37	24	19
	De 25 a 34 anos / 25 to 34 years old	35	19	21
	De 35 a 44 anos / 35 to 44 years old	31	14	18
	De 45 a 59 anos / 45 to 59 years old	27	11	15
	De 60 anos ou mais / 60 years old or older	28	7	16

Fonte: CGI.br, 2014.

Os dados demonstrados na Tabela 4 apontam para a necessidade de criação de contas em redes sociais como Facebook e similares, assim como as que ofereçam comunicação instantânea como chats, por instituições, para uma melhor interação com seu público.

É verificada a importância da disponibilidade de correio eletrônico institucional como meio de comunicação com o público. A ampla usabilidade dessa ferramenta por parte da população brasileira, com acesso à internet, faz dela um dos mais eficazes instrumentos de interação instituição/público.

A utilização de ferramentas que possibilitem a troca de mensagens instantâneas ou chats por instituições tem relevante destaque na pesquisa, demonstrando que tais recursos podem ser muito úteis. No caso das bibliotecas, no que diz respeito ao serviço de referência virtual, o uso das ferramentas pode proporcionar maior agilidade no atendimento ao usuário.

A internet como fonte de recursos informacionais e oferecimento de serviços é demonstrada pelos dados da Tabela 5. A busca por informações e serviços em linha é feita por 84% da população com acesso à web. Dos usuários com ensino médio e

ensino superior completo, 87% e 95%, respectivamente, fazem uso desses recursos e serviços.

A relação entre o nível superior completo e a faixa etária entre 25-59, aponta uma maior utilização da internet como fonte de serviços e informações por esse público.

Tabela 5 - Proporção de usuários que usam a internet para busca de informações e serviços *online*

Percentual (%) Percentage (%)		Sim Yes	Não No
GRAU DE INSTRUÇÃO LEVEL OF EDUCATION	TOTAL	84	16
	Analfabeto/ Educação Infantil / <i>Illiterate/Pre-school</i>	63	37
	Fundamental / <i>Elementary</i>	71	29
	Médio / <i>Secondary</i>	87	13
	Superior / <i>Tertiary</i>	95	5
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	De 10 a 15 anos / <i>10 to 15 years old</i>	68	32
	De 16 a 24 anos / <i>16 to 24 years old</i>	84	16
	De 25 a 34 anos / <i>25 to 34 years old</i>	91	9
	De 35 a 44 anos / <i>35 to 44 years old</i>	90	10
	De 45 a 59 anos / <i>45 to 59 years old</i>	89	11
	De 60 anos ou mais / <i>60 years old or older</i>	81	19

Fonte: CGI.br, 2013.

O oferecimento de serviços pela internet deve ser levado em consideração pelas instituições, assim como o fornecimento de informações de interesse de seu público. As bibliotecas devem se adaptar ao contemporâneo cenário tecnológico, proporcionando serviços e fornecendo informações que vão ao encontro das necessidades de seu usuário.

A Tabela 6 revela que a Internet é utilizada como recurso educacional por 59% da população, sendo que 52% dos usuários possuem ensino médio, e 75% curso superior. Com relação à idade dos usuários, a pesquisa aponta que quanto mais jovem o usuário mais adepto ele é da internet como fonte educacional.

Tabela 6 - Proporção de usuários de internet que usam a internet para educação

Percentual (%) Percentage (%)		Sim Yes	Não No
TOTAL		59	41
GRAU DE INSTRUÇÃO LEVEL OF EDUCATION	Analfabeto / Educação Infantil / Illiterate / Pre-school	50	50
	Fundamental / Elementary	58	42
	Médio / Secondary	52	48
	Superior / Tertiary	75	25
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	De 10 a 15 anos / 10 to 15 years old	83	17
	De 16 a 24 anos / 16 to 24 years old	65	35
	De 25 a 34 anos / 25 to 34 years old	55	45
	De 35 a 44 anos / 35 to 44 years old	49	51
	De 45 a 59 anos / 45 to 59 years old	40	60
	De 60 anos ou mais / 60 years old or older	24	76

Fonte: CGI.br, 2013.

A diferença entre a utilização da internet para educação entre usuários de nível médio e superior sugere que o nível de escolaridade influi na usabilidade da rede com finalidade educacional, uma vez que o público com mais escolaridade, por exemplo, alunos de pós-graduação, utilizam frequentemente bases de dados online para suas pesquisas bibliográficas.

Quanto às atividades desenvolvidas pelos usuários da internet no âmbito educacional, a Tabela 7 demonstra que 52% afirmam realizar pesquisas escolares, 20% buscam informações sobre cursos de graduação, pós-graduação e extensão, 17% fazem *download*⁵ de material on-line, 13% realizam cursos on-line.

⁵ É a transferência de arquivos de um computador remoto/site para o computador "local" do usuário. No Brasil, é comum usar o termo "baixar" arquivos com o mesmo sentido que fazer *download*. No sentido contrário, ou seja, do computador do usuário ao computador remoto, a transferência de arquivos é conhecida como *upload*. (CGI.br, 2014).

Tabela 7 - Proporção de usuários de internet, por atividades de treinamento e educação desenvolvidas

Percentual (%) Percentage (%)		Realizar atividades/ pesquisas escolares <i>Completing school assignments/ research</i>	Buscar informações sobre cursos de graduação, pós-graduação e extensão <i>Looking up information on undergraduate, graduate and extension courses</i>	Informar-se sobre a disponibilidade de um livro ou artigo na biblioteca <i>Looking up availability of a book or an article in the library</i>
TOTAL		52	20	19
GRAU DE INSTRUÇÃO <i>LEVEL OF EDUCATION</i>	Analfabeto / Educação Infantil / <i>Illiterate/Pre-school</i>	47	9	19
	Fundamental / <i>Elementary</i>	55	3	11
	Médio / <i>Secondary</i>	45	16	14
	Superior / <i>Tertiary</i>	64	48	37
FAIXA ETÁRIA <i>AGE GROUP</i>	De 10 a 15 anos / <i>10 to 15 years old</i>	81	3	17
	De 16 a 24 anos / <i>16 to 24 years old</i>	59	26	21
	De 25 a 34 anos / <i>25 to 34 years old</i>	46	28	21
	De 35 a 44 anos / <i>35 to 44 years old</i>	40	20	17
	De 45 a 59 anos / <i>45 to 59 years old</i>	32	19	17
	De 60 anos ou mais / <i>60 years old or older</i>	15	9	9

Fonte: CGI.br, 2013.

Tabela 7 - Proporção de usuários de internet, por atividades de treinamento e educação desenvolvidas (continuação)

Percentual (%) Percentage (%)		Baixar / fazer o download de material on-line <i>Downloading online materials</i>	Fazer cursos on-line <i>Taking online courses</i>	Não utilizou a Internet para educação <i>Has not used the Internet for education</i>
TOTAL		17	13	41
GRAU DE INSTRUÇÃO <i>LEVEL OF EDUCATION</i>	Analfabeto / Educação Infantil / <i>Illiterate/Pre-school</i>	10	9	50
	Fundamental / <i>Elementary</i>	6	3	42
	Médio / <i>Secondary</i>	14	9	48
	Superior / <i>Tertiary</i>	39	31	25
FAIXA ETÁRIA <i>AGE GROUP</i>	De 10 a 15 anos / <i>10 to 15 years old</i>	6	3	17
	De 16 a 24 anos / <i>16 to 24 years old</i>	23	13	35
	De 25 a 34 anos / <i>25 to 34 years old</i>	23	18	45
	De 35 a 44 anos / <i>35 to 44 years old</i>	16	14	51
	De 45 a 59 anos / <i>45 to 59 years old</i>	15	13	60
	De 60 anos ou mais / <i>60 years old or older</i>	7	7	76

Fonte: CGI.br, 2013.

Os dados acima também demonstram a utilização da biblioteca pelo usuário, sendo que apenas 19% afirmam utilizar a biblioteca na rede para informar-se sobre a disponibilidade de livros ou artigos. Esse dado pode indicar tanto a não utilização da internet pelas bibliotecas quanto a falta de promoção das bibliotecas no âmbito da web.

A eficácia e a eficiência das bibliotecas estão ligadas à sua atualização tecnológica. Barbosa e Franklin (2011, p.90) afirmam que os serviços que as bibliotecas produzem “[...] são intensivos em tecnologia [...]” e que “[...] a busca pela eficiência e eficácia nestas instituições passa, necessariamente, pela aplicação de soluções de ponta, no âmbito da tecnologia da informação e da comunicação (TIC)”.

Essa atualização também é reafirmada por Vergueiro (2002), quando diz que os serviços de informação devem se dedicar continuamente ao aprimoramento de suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos, com foco em seus clientes⁶. Segundo o autor “[...] não o fazer, poderia significar colocar-se em situação de fragilidade perante a sociedade competitiva [...]. Assumir uma postura pró-ativa de atendimento ao cliente pode significar a sobrevivência institucional de muitos serviços de informação.” (VERGUEIRO, 2002, p.85).

Jesus e Cunha (2012) apontam que as bibliotecas estão mudando seu foco para as novas tecnologias, tendo-as como aliadas no seu funcionamento interno e externo. Ferramentas da Web 2.0, como Facebook, Wikis, Youtube, entre outras, podem também se tornar aliadas no processo de atendimento dos usuários, assim como na divulgação da biblioteca por meio dos serviços gerados nessas ferramentas e na disseminação de informações com o uso de *Really Simple Syndication* (RSS).

Como ficou demonstrado na pesquisa do CGI.br, há um novo papel que a biblioteca precisa assumir. Seu papel histórico como lugar indispensável de acesso ao saber passa hoje por um eclipsamento de suas funções provocada pela tecnologia digital. Ela precisa continuar mantendo-se como um espaço de referência ao usuário, presencial e virtual, para garantir a qualidade no acesso à informação.

A inserção da biblioteca nessa nova cultura deve ser vista como forma de potencializar o uso dos recursos da biblioteca, proporcionando um contato mais direto com seu usuário e adaptando seus recursos às suas necessidades. Caso a

⁶ O uso do termo cliente, para se referir ao usuário consumidor da informação, encontra na literatura biblioteconômica alguma resistência, uma vez que esta terminologia é geralmente utilizada no âmbito da área de marketing.

biblioteca não esteja acessível por tecnologias digitais, é provável que os usuários não visualizem todos os recursos que a biblioteca os disponibiliza. Por outro lado, um usuário final que busca acesso mediado por tecnologias percebe os processos como automáticos, muitas vezes desconhecendo toda a atuação da biblioteca e do bibliotecário na criação e manutenção de tais serviços.

2.3 Ferramentas da Web 2.0 e as Redes Sociais na Internet

A popularização recente da web, aproximadamente uma década se nos ativermos ao contexto brasileiro, ainda não foi totalmente absorvida pela maioria das bibliotecas e a população já se encontra envolta em uma nova revolução tecnológica, proporcionada pelas ferramentas da Web 2.0, dentre elas, as redes sociais na internet.

A web 2.0 é explicada por Primo (2007, p.1):

A web 2.0 é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo.

Ainda, de acordo com Primo (2007), a Web 2.0 produz efeitos sobre a sociedade, potencializando processos de trabalho coletivos, trocas afetivas entre seus usuários, na produção e circulação de informações, assim como na construção social e do conhecimento apoiadas no uso da informática.

Sobre redes sociais na internet, Recuero (2009, p.1) afirma que:

[...] são constituídas de representações dos atores sociais e de suas conexões. Essas representações são, geralmente, individualizadas e personalizadas. Podem ser constituídas, por exemplo, de um perfil no Orkut, um weblog ou mesmo um fotolog. As conexões, por outro lado, são os elementos que vão criar a estrutura na qual as representações formam as redes sociais. Essas conexões, na mediação da Internet, podem ser de tipos variados, construídas pelos atores através da interação, mas mantidas pelos sistemas online. Por conta disso, essas redes são estruturas diferenciadas. Ora, é apenas por conta desta mediação específica que é possível a um ator ter, por exemplo, centenas ou, até mesmo, milhares de conexões, que são mantidas apenas com o auxílio das ferramentas técnicas. Assim, redes sociais na Internet podem ser muito maiores e mais amplas

que as redes offline, com um potencial de informação que está presente nessas conexões.

Recuero (2009) avalia que a mediação por meio da web provoca a complexificação da interconexão entre os atores envolvidos, ampliando as conexões dos indivíduos no ambiente virtual. Segundo a autora, essas conexões podem se apresentar sob duas formas: uma emergente, em que são construídos laços por meio da conversação entre os indivíduos, gerando redes emergentes; e outra por filiação ou associação, proporcionada pela manutenção da conexão promovida pelo software ou site utilizado, que irão gerar redes de filiação. As conexões emergentes tendem a passar por um processo de aprofundamento do laço social, enquanto as conexões por filiação ou associação podem não possuir qualquer tipo de interação, somente no momento da conexão, quando “[...] um mesmo ator pode ter uma rede de conexões em um determinado sistema e uma rede de conversação e ambas podem ser diferentes e possuir características estruturais diferentes.” (RECUERO, 2009, p.4).

As ferramentas da Web 2.0 podem ser classificadas de acordo com suas funcionalidades. Na Figura 1 é apresentado um modelo de classificação dessas ferramentas, desenvolvido por Brian Solis e intitulado “*Conversation prism: the art of listening learning and sharing*”. A ilustração apresenta a grande variedade de ferramentas e os usos possíveis. É importante notar que algumas ferramentas são classificadas em mais de um espectro, como por exemplo, o Facebook, e algumas ferramentas que atualmente são muito utilizadas não constam em nenhuma categoria da figura, como é o caso do WhatsApp.

Figura 1 – Ferramentas da Web 2.0 classificadas conforme suas funcionalidades



Fonte: Solis, 2008 (adaptado pelo Autor).

Recuero (2011) também cita como uma das características das redes sociais na internet a sua capacidade de difundir informações através das conexões existentes entre os atores da rede. Deste modo, o uso de redes sociais pelas bibliotecas, além de potencializar a interação com os usuários, permite ainda que a biblioteca dissemine melhor as informações de interesse dos seus usuários por meio das conexões estabelecidas com eles.

As bibliotecas tradicionais caracterizavam-se como centros de informação que eram visitados por usuários em busca de conhecimento, agindo com certa passividade quanto às necessidades de seu público. A inserção de tecnologias, como as disponibilizadas pela Web 2.0, pode tornar a biblioteca ativa aos olhos do público, uma vez que essas ferramentas tecnológicas podem conectar o usuário remoto aos serviços e produtos que a biblioteca disponibiliza a ele. A aplicação de

tais ferramentas, pelas bibliotecas pode proporcionar uma mudança nas relações com seus usuários, melhorando o envolvimento deles com as atividades da biblioteca. Tripathi e Kumar (2010, p. 205) sugerem que:

Deve haver conteúdo e finalidade no uso de ferramentas da Web 2.0. A sofisticação da tecnologia não deve tomar precedência sobre a sua relevância pedagógica. A utilização criteriosa destas ferramentas pode levar à transformação das bibliotecas em centros de conhecimento ativos. Os profissionais da biblioteca devem usar as ferramentas da Web 2.0 para oferecer os serviços tradicionais de forma inovadora e de maneira que atenda às necessidades de informação de usuários tecno-esclarecidos. (tradução nossa)

A concorrência que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) imprimem às bibliotecas tradicionais, seja pelo volume imenso de informação disponível em formato digital e a facilidade no acesso aos recursos informacionais, independente de tempo e distância, podem também se apresentar como grandes aliadas. A adoção de ferramentas da Web 2.0 pelas bibliotecas, como por exemplo, em atividades ligadas ao serviço de referência e atendimento ao público, podem trazer maior qualidade a estes serviços agregando-lhes valor. (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p.91).

Entre outras vantagens da utilização das redes sociais pelas bibliotecas, Pontes e Santos (2011, p.2) afirmam ainda que:

O uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias contribui enquanto estratégia no gerenciamento e disseminação dos recursos informacionais, na comunicação ativa e participativa, na percepção acerca das necessidades dos usuários e, conseqüentemente, na tomada de decisão, uma vez que as informações relevantes estarão direcionadas a públicos específicos, com uma linguagem acessível, informal e direta. No entanto, esse recurso de compartilhamento de informações deve ser bem implementado e possuir políticas claras de utilização, o que contribuirá com a utilização eficiente e com o fluxo adequado de informações relevantes.

Jesus e Cunha (2012) condicionam a existência futura das bibliotecas à adaptação delas às evoluções promovidas pela tecnologia. No contexto em que temos a utilização de ferramentas da Web 2.0 pela maioria da população, as bibliotecas devem fazer uso dessas ferramentas para oferecer serviços e produtos aos seus usuários, segundo os autores (2012, p.130): “[...] acompanhar a tecnologia

faz parte do processo de evolução de qualquer instituição; o desenvolvimento permitido por essas ferramentas demonstra a força da biblioteca”.

Destacam Barbosa e Franklin (2011) que as unidades documentárias encontram no uso da tecnologia um canal de aproximação com o usuário proporcionando uma ressignificação de seus serviços e produtos e criando pontes de comunicação com este, e citam a aplicação de recursos das redes sociais e outras ferramentas da Web 2.0 que fazem surgir o termo “Biblioteca 2.0”.

O uso dessas novas ferramentas, além de proporcionar novas conexões com o público, poderá alterar o *status quo* da biblioteca universitária dentro de sua comunidade para uma posição de vanguarda em serviços de informação. A infinidade de aplicativos disponíveis pela Web 2.0, cada um com uma especificidade distinta, pode servir como insumos para a inovação, e, como subsídio necessário para o desenvolvimento de novos produtos e serviços da biblioteca, potencializando a atuação da biblioteca frente à ampla concorrência dos sistemas automatizados de pesquisa.

2.4 Biblioteca Universitária

Os primeiros suportes usados para registros de informações foram as próprias cavernas, através da pictografia por volta de 3.500 a.C., que além de servirem como residência, serviam ainda como suportes para inscrições de seus habitantes. Entre os séculos VIII e IV a.C. tem-se a origem do alfabeto e da fonética, possibilitando o registros das informações e utilizando-se os mais variados suportes. Le Goff (1994) cita outros materiais que foram usados como primeiros suportes para registros humanos, como ossos, estofos, peles, folhas de palmeiras etc. Em seu livro “História da Comunicação: do sílex ao sílcio”, Giovanninni (1987) salienta que os escribas se valiam de facas de sílex (tipo de rocha), de metal ou de osso, com as quais gravavam os caracteres cuneiformes.

Dentre várias tentativas de se achar o meio mais adequado para registro do conhecimento, tiveram mais sucesso o pergaminho, o papiro e o papel, criados especialmente para a escrita. O papel sobressaiu-se em relação aos demais, pois além de ser mais barato produzi-lo, não dependia da criação de animais, para produção de pergaminhos, ou da obtenção de matérias-primas específicas, como a planta *papyrus*.

O papel, que até meados dos anos 60 do século XX reinava absoluto como o único suporte de registro nos acervos das bibliotecas, passa então a dar espaço a coleções de objetos de acesso eletrônico, tais como disquetes, fitas magnéticas, *compact discs*, DVDs, que possuem a capacidade de conter coleções inteiras em um único item, o que proporcionou às bibliotecas uma grande economia de espaço físico e novas adequações estruturais para condicionamento e acesso as informações contidas nessas mídias.

As primeiras universidades têm sua origem próxima às coleções contidas em mosteiros e conventos da Idade Média, onde estava reunida grande parte do conhecimento humano registrado até então. Desde o surgimento das primeiras universidades no século XIII, as bibliotecas desempenham o papel de reter o conhecimento gerado e proporcionar o seu acesso em diferentes formas.

A biblioteca tem papel fundamental no apoio a qualquer universidade. Estes espaços de saber têm papel de destaque nestas instituições, proporcionando informação para o suporte da trilogia ensino, pesquisa e extensão aplicada na universidade além de fomentar, através de seu acervo, seus produtos e serviços, a possibilidade de geração de novos conhecimentos.

As bibliotecas universitárias estão relacionadas ao fazer da universidade, portanto, sua função básica, que é fornecer a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para subsidiar as atividades científicas, além de divulgar o conhecimento produzido por seu corpo acadêmico para a sociedade (DEUS, 2011).

Desde o surgimento das bibliotecas universitárias, sua evolução deve-se à mobilidade do conhecimento em diferentes suportes. A evolução dos suportes para registro de informações está intimamente relacionada à evolução da escrita e às tecnologias para registros de informações geradas pelo homem.

O desenvolvimento e a popularização da rede mundial de computadores trouxeram novos desafios às bibliotecas universitárias no fim do século XX, em que o acesso à informação estava disponível independente de um suporte físico. A preocupação então passou a ser a de se adaptar no trato desta informação, uma vez que o suporte passou a ser digital, não sendo mais necessário o acondicionamento em um meio físico. A função da biblioteca deixou de ser o de depósito de informação para vir a ser a de mediar o acesso ao conhecimento. Novos serviços e produtos tiveram que ser desenvolvidos pelas bibliotecas para proporcionar a recuperação de

forma mais eficiente da informação pelo usuário, devido à gigantesca gama de informações disponíveis a estes na web.

Figura 2 – Evolução histórica dos suportes de informação



Fonte: Viana, 2013.

Resumidamente podemos destacar três grandes fases na evolução das bibliotecas universitárias (VIANA, 2013), são elas: a Biblioteca Tradicional no período de 1080-1970; a Biblioteca Automatizada de 1970 até o fim do século XX; e a Biblioteca Digital a partir do século XXI. No decorrer da história, as bibliotecas mudaram seu caráter de proporcionar o acesso ao conhecimento a poucos afortunados para uma realidade de democratização da informação.

Os conhecimentos científicos, técnicos, artísticos e administrativos gerados no âmbito das universidades são denominados como produção intelectual. Essa produção intelectual é gerada pelos docentes, discentes e técnicos-administrativos que nela estudam, pesquisam e trabalham.

Devido à obrigatoriedade de manter as produções realizadas pela universidade, as bibliotecas acabam por se defrontar com o problema de armazenagem dessas produções. Uma vez que o crescimento destas coleções é

exponencial é necessário o advento de tecnologias da informação para otimizar sua guarda, organização e disponibilização ao público universitário.

A informação científica, que antes se encontrava no acervo físico da biblioteca universitária, agora passa a estar disponível através da biblioteca, por meio de acervos virtuais, como bases de dados e repositórios institucionais.

Para as bibliotecas universitárias, Tamaro e Salarelli (2008) sugerem que a iniciativa de digitalização de documentos em suporte impresso está ligada a um processo de reorganização da comunicação científica e do ensino, construindo bases de conhecimento que ajudam a melhorar a qualidade da educação com redução de seus custos e também abrindo os documentos que foram digitalizados para um público mais amplo e para novos segmentos de pesquisadores. A digitalização de material didático engloba diferentes tipos de materiais bibliográficos e audiovisuais, como por exemplo: livros, artigos de periódicos, periódicos, filmes, músicas, etc.

No contexto atual, surgem com grande eficiência os repositórios digitais institucionais, onde são armazenadas e disponibilizadas as produções das universidades em meio eletrônico. Como exemplo desta iniciativa, podemos citar o repositório digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, o LUME, projeto que foi criado e é alimentado pelo Sistema de Bibliotecas da universidade (SBUFRGS). Atualmente o SBUFRGS possui uma equipe de nove bibliotecários que atuam em diversas funções e em cooperação com técnicos da área das TICs, no desenvolvimento de funcionalidades que atendam às necessidades da comunidade UFRGS.

O LUME é um portal que permite o acesso às coleções digitais produzidas no âmbito da Universidade. O repositório possui a missão de reunir, preservar, divulgar e garantir o acesso permanente aos documentos acadêmicos, científicos, artísticos e administrativos gerados na UFRGS, bem como seus documentos históricos ou documentos não criados pela universidade, mas de relevância para a instituição. O acervo do repositório possui diferentes coleções com documentos em diferentes formatos, podendo conter desde textos e imagens até material audiovisual, quase todos com acesso livre.

Os websites das bibliotecas universitárias também podem ser muito úteis à preservação e a disseminação do conhecimento gerado nas universidades. De um modo mais amplo Chaim (2007, p.98-99) aponta que:

Na internet, o website funciona como o objeto que agrega conteúdo, informações, estratégias. Utiliza aplicações e tecnologias utilitárias residentes no provedor de serviço da Internet que possibilitam, por exemplo, resguardar a produção intelectual, limitar a produção de cópias em papel, conhecer os consumidores da informação, personalizar conteúdos em função das necessidades do público-alvo e interagir com a comunidade que o frequenta.

Um exemplo prático desta atividade é desenvolvido na Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, onde o website, além de servir como meio de interação entre a biblioteca e seu público, também é utilizado como repositório de trabalhos acadêmicos produzidos na faculdade.

De acordo com Amaral e Souza (2008, p.173), a biblioteca especializada por ter como foco determinada temática se diferencia de outros tipos de bibliotecas devido a:

[...] sua ênfase em prover informação focada e especializada para uma clientela distinta, de determinada organização, em resposta às necessidades de informação de forma ágil e também antecipando necessidades de informação em áreas de conhecimento específico em que atuam. Uma biblioteca especializada visa satisfazer as necessidades da instituição à qual é vinculada. O provimento da informação é o objetivo a perseguir, de acordo com o tipo de informação específica, técnica e necessária ao órgão a que a biblioteca está vinculada.

Assim como seu público desenvolve-se somando diferentes suportes informacionais a novas ferramentas de apoio na recuperação dessas informações, a biblioteca universitária obriga-se a acompanhar essa evolução, buscando inserir-se no universo que o seu usuário está imerso, e proporcionando-lhe serviços que condizem com sua realidade.

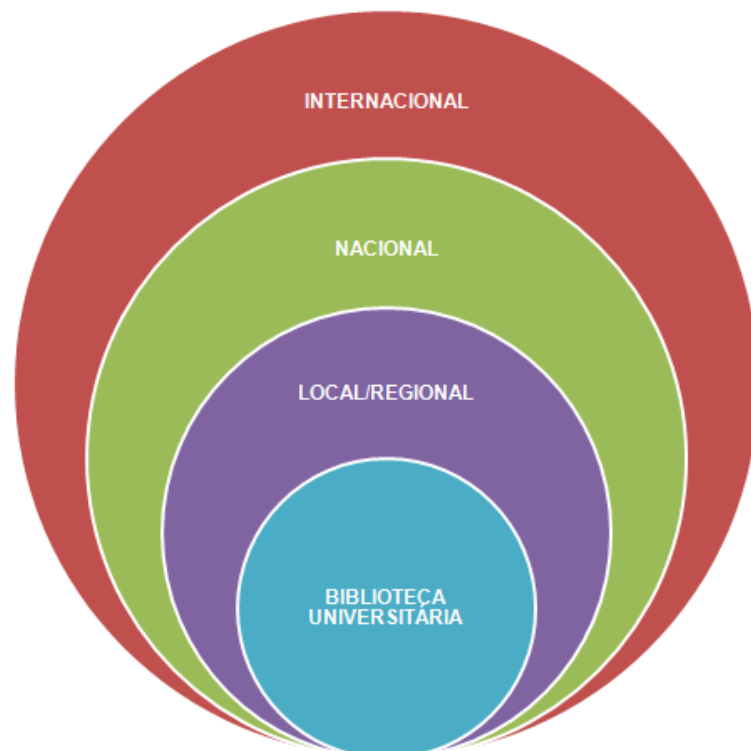
2.5 A Biblioteca Universitária no Contexto da Cultura Digital

Na fase atual, em que vivemos grande parte de nosso dia produtivo conectados à grande rede, seja socializando, estudando ou trabalhando, realidade esta intensificada pela série de inovações produzidas na última década em termos de ferramentas e aplicativos com as mais diversas funções. A velocidade com que estas ferramentas são introduzidas em nosso cotidiano provoca uma espécie de

hype informático no meio social, uma busca desenfreada do aplicativo da moda e a efemeridade do uso, o que resultou em uma série de ferramentas que tiveram grande popularidade, mas que caíram em desuso ou foram substituídas rapidamente por outras mais desenvolvidas ou mais recentes.

As bibliotecas como parte da sociedade não ficam imunes a essas mudanças. De acordo com Tarapanoff (1984, p.4), o ambiente em que a biblioteca se insere “[...] muda no tempo e no espaço, e a biblioteca, como qualquer organização, deve estar atenta às mudanças que se operam e se enunciam para poder se adaptar a elas”. Conforme Tarapanoff (1984, p.7) o sistema técnico da biblioteca diz respeito à geração, transmissão, organização, arquivamento, recuperação e uso da informação, utilizando-se de tecnologias específicas, bem como do estudo de usuários. A autora afirma ainda que este sistema técnico é informacional e que deve se comprometer com níveis informacionais locais/regionais, nacionais e internacionais, conforme adaptado na Figura 3:

Figura 3 – Níveis informacionais que a biblioteca universitária se insere



Fonte: Tarapanoff, 1984 (adaptado pelo Autor).

Costa (2006, p.168-169) afirma que a adoção cada vez maior de serviços de informação desenvolvidos em meio eletrônico proporciona o acesso à informação de

forma mais rápida e diminui o intervalo entre o momento do registro e o acesso à informação. (MARCONDES, 2006).

A biblioteca universitária, como qualquer organização, deve antever soluções inovadoras e também planejar a escolha de quais ferramentas podem vir a ser úteis no cumprimento de seus objetivos institucionais. A determinação das ferramentas a serem escolhidas como aliadas no cumprimento desses objetivos deve necessariamente passar por uma avaliação criteriosa sobre que vantagens estas poderão trazer tanto para a biblioteca como para seus usuários. Jesus e Cunha (2012, p.130) ainda chamam atenção quanto à avaliação:

[...] esse processo [escolha das ferramentas] deve ser estudado para que as bibliotecas se adequem às ferramentas que mais lhes forem pertinentes. É claro que não é necessário que todas as ferramentas sejam adotadas. É preciso verificar em quais pontos e com quais ferramentas o atendimento pode ser melhorado, pois iniciativas sem discussões e estudos prévios podem sufocar a biblioteca e afastar o usuário, em vez de aproximá-lo.

Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p.94) corroboram com a ideia de antevisão que as unidades de informação devem ter, destacando que:

[...] a postura competitiva [da unidade de informação] associa-se à pró-atividade no atendimento às demandas dos usuários, ou seja, está intimamente relacionada à melhor oferta de produtos e serviços, à antecipação às novas tendências em relação às novas estruturas, à facilidade de acesso à informação, à formação, à agregação de valor e qualidade a esses produtos, bem como à sua personalização (customização), função de redes e de posicionamento no mercado de acordo com as demandas específicas.

A interação proporcionada pela cultura digital permite que a biblioteca agregue valor aos serviços e produtos já existentes. Essa valorização do que já existe em meio físico, passando a ser fornecido via ciberespaço, poderá alterar a percepção dos usuários com relação à biblioteca, uma vez que estes podem sentir-se novamente atraídos pelo que a biblioteca lhes oferece, seja em termos de qualidade, rapidez, durabilidade, assistência ou preço, podendo ser delineadas seis categorias de atividades que agreguem valor: facilidade de uso, precisão na recuperação da informação, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo. (TAYLOR, 1986 apud TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p.93).

De acordo com Drabenstott e Burman (1997, p.5), a preocupação das bibliotecas universitárias, no atual contexto tecnológico, parece ser a de fomentar treinamentos aos seus usuários no uso das ferramentas de informação, devido à infinidade de informações disponíveis nestes ambientes:

As bibliotecas digitais são de uso fácil e transparente aos usuários, sem que seus agentes precisem ser necessariamente programadores ou bibliotecários. A maleabilidade e onipresença geográfica dos textos digitais podem significar que o usuário final necessite logo mais de habilidades de navegação para identificação e busca da informação, habilidade exercida até agora unicamente por bibliotecários.

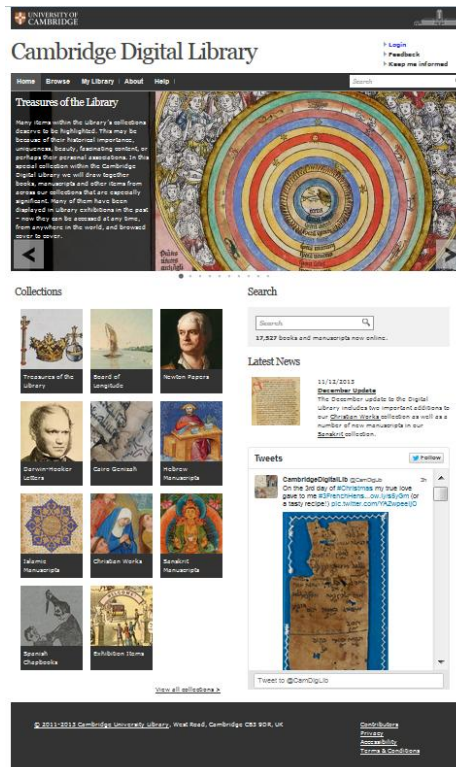
Como exemplo de adaptação por que passam as bibliotecas universitárias, podemos citar a biblioteca da Universidade de Cambridge, que foi fundada a partir de acervos monacais por volta de 1444, e que hoje disponibiliza mais de 2 mil manuscritos de seu acervo histórico no projeto Cambridge Digital Library, cujas ilustrações se encontram, respectivamente, nas Figuras 4 e 5.

Figura 4 - Biblioteca física da Universidade de Cambridge



Fonte: Campbell e Pryce, 2013.

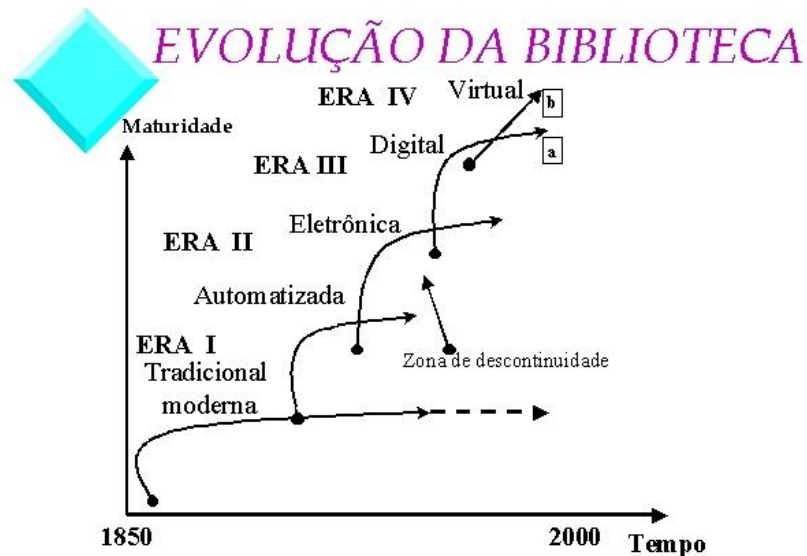
Figura 5 - Biblioteca Digital da Universidade de Cambridge



Fonte: University of Cambridge, [2014].

A evolução da biblioteca foi apresentada por Cunha (2000) no final do século XX, quando este autor tentou demonstrar, por meio da Figura 6, o processo virtualizante da biblioteca, e fazia a seguinte previsão: “Em 2010, quase a totalidade, se não a totalidade das bibliotecas universitárias brasileiras, estará automatizada, e muitas delas serão bibliotecas totalmente digitais.” (2000, p.75). Esta previsão acabou não se confirmando, pois, com o que nos deparamos no contexto brasileiro, são em grande parte, bibliotecas não automatizadas, ou seja, sem qualquer uso de ferramentas eletrônicas de controle do acervo, não possuindo nem mesmo um endereço eletrônico, quanto mais a disponibilização de algum serviço ao usuário via rede.

Figura 6 – Evolução tecnológica das bibliotecas segundo Cunha



Fonte: Cunha, 2000.

Já o modelo evolutivo das bibliotecas, sugerido por Carrion Gútiéz (2001), é ilustrado na Figura 6, que procurou conceituar cada etapa do processo evolutivo, ao invés de tentar determinar um prazo, como fez Cunha.

Segundo a proposta de Carrion Gútiéz, a biblioteca parte de um lugar, um meio físico, tendo como ponto de partida a biblioteca tradicional unicamente formada por materiais em formato impresso e o seu acesso dependendo do local onde a biblioteca se encontra.

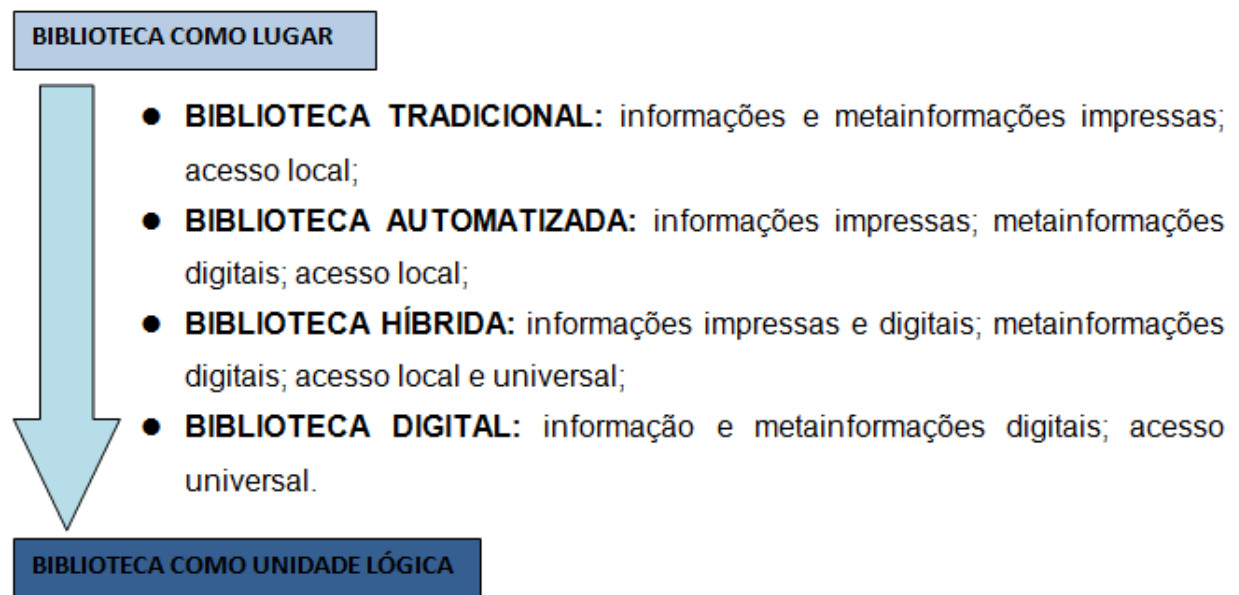
A primeira evolução se dá por meio da automação dos processos de trabalho da biblioteca. Por exemplo, se antes era necessária a consulta de um fichário para a localização de um documento agora essa busca passa a ser feita por processos eletrônicos. Nessa etapa o acervo das bibliotecas mantinha-se quase que exclusivamente em suporte impresso.

A mudança mais significativa se dá na terceira etapa, quando a biblioteca passa a conviver com informações nos mais diversos suportes (hibridização), impressos, CDs, DVDs, bases de dados digitais entre outros. Nesta etapa evolutiva firma-se o conceito de biblioteca híbrida. Outro ponto a se destacar nessa etapa é com relação ao acesso à informação, antes disponível localmente na biblioteca física, que agora passa a ser acessada de forma remota, muitas vezes sem a

mediação de um profissional da informação entre o usuário e a informação até então proporcionada pela biblioteca tradicional.

O ponto final apontado por Carrion Gútiez (2001) é quando a biblioteca se desterritorializa, apresentando-se como uma unidade lógica, na qual tanto as informações quanto o acesso a elas se dão somente por meio virtual. É o que pode ser observado na Figura 7.

Figura 7 – Evolução tecnológica das bibliotecas, segundo Carrion Gútiez



Fonte: Carrion Gútiez, 2001 apud Amaral, 2004. (adaptado pelo Autor).

A Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, objeto de estudo desta dissertação, encontra-se neste momento representada pelo modelo híbrido, uma vez que a mesma estrutura-se e faz-se representar em ambos os formatos, físico e eletrônico, por meio do oferecimento de produtos e serviços em diferentes meios.

O prognóstico mais provável sobre o futuro dos suportes de informação é que ambos, impressos e digitais, deverão conviver simultaneamente como opções diferentes e complementares, não havendo um parâmetro de que esta ou aquela forma de acesso seja melhor ou pior. Existem facilidades, como também restrições, mas o importante é o desempenho e a contribuição de cada um desses formatos e categoria de bibliotecas no desenvolvimento do conhecimento humano. (BENÍCIO; SILVA, 2005).

Barbosa e Franklin (2011) afirmam que as unidades de informação devem ter como foco o atendimento às necessidades de seus usuários, identificando requisitos de qualidade nos produtos e serviços oferecidos, planejando como atingir esse padrão de qualidade, e na busca de uma melhoria contínua em todos os aspectos da unidade, visando à satisfação dos seus usuários e à eficácia da organização. A melhoria contínua passa necessariamente pelo acompanhamento da biblioteca quando do surgimento de ferramentas, incluindo aqui as digitais, que podem melhorar a qualidade do que é oferecido ao seu público. Segundo Maranhão (2011):

O desenvolvimento de tecnologias e ferramentas que proporcionam a integração das diferentes fontes, incluindo os tradicionais catálogos, traz uma nova perspectiva para os serviços que as bibliotecas podem oferecer, atraindo de volta o usuário agora acostumado a buscar na internet, mas revelando para este um universo selecionado e de qualidade.

Enquanto não houver um suporte informacional definitivo, parece que o destino das bibliotecas universitárias será a de se moldar às novas tecnologias de registro dos conhecimentos. O constante processo de adaptação é vital para a sobrevivência desses centros de informação, uma vez que seu público sempre irá buscar recursos mais eficientes para busca, acesso, organização e guarda dos saberes que necessitam. O foco deste tipo de biblioteca, que até poucos anos era o de prover a informação ao público acadêmico, agora passa a ser o de gerenciar o acesso a uma imensa massa de conhecimento até seu usuário, no qual a agilidade e a precisão na recuperação das informações, neste processo de mudança, ainda são fundamentais.

2.6 Biblioteca Híbrida

A biblioteca tradicional atualmente já não possui condições de satisfazer as necessidades de seus usuários sem o uso de tecnologias da informação, assim como a biblioteca digital ainda parece uma realidade distante, no curto prazo, devido a ainda predominante publicação de materiais impressos, a coexistência de informações nos formatos impresso e eletrônico, força uma necessidade de adaptação das bibliotecas nesse ínterim, buscando aproveitar e integrar o melhor dos dois formatos.

Barbosa e Franklin (2011, p. 91) destacam o fenômeno da desmediação que permite uma relativa autonomia do usuário com relação aos serviços de informação tradicionais para acesso a informação, possibilitando que este busque o que for de seu interesse sem a:

[...] interferência do mediador, ou seja, da ajuda de um profissional de informação, cuja função, no processo de busca da informação, é facilitar a inserção do usuário no ambiente dos sistemas de recuperação da informação, sendo que a internet, com as soluções de interatividade, interoperabilidade, hipertextualidade etc., concorre com a desenvoltura para que o fenômeno da desmediação se viabilize. (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p.91).

De acordo com Monfasani e Curzel (2008), na atualidade a informação encontra-se "em dois espaços de naturezas diferentes", na biblioteca tradicional a existência ao mesmo tempo de materiais impressos, audiovisuais e eletrônicos, e o virtual onde a informação pode ser encontrada em diferentes suportes e plataformas, coexistindo na web.

A necessidade de mudança da biblioteca tradicional para uma nova realidade está condicionada às mudanças sofridas pelos suportes que contém o conhecimento, em que a informação para existir independe de estar contida num suporte físico. (LEVACOV, 1998). Levacov ainda levanta outras questões sobre as mudanças implicadas pelas novidades trazidas pela tecnologia da informação, segundo a autora, o bibliotecário tinha uma profissão ligada a um local (a biblioteca) e a um produto (o livro ou textos impressos), seu público deveria se deslocar até o local do acervo para acessar as informações que necessitavam. A necessidade de um local físico para acesso ao conhecimento é cada vez menos necessário pois, segundo Levacov (1998, p.16), "[...] estamos começando a viver as 'bibliotecas sem paredes para livros sem páginas'".

Para Rowley (2002), uma biblioteca multimídia deve conter os diversos formatos que sua comunidade de usuários necessita para comunicação e armazenamento de informações.

A biblioteca híbrida deve integrar o acesso a quatro tipos de recursos fazendo uso de tecnologias digitais e incorporando todas as mídias (RUSBRIDGE, 1998 apud SAORÍN PÉREZ, 2001):

- a) Recursos tradicionais (Legado): qualquer recurso não digital, não apenas impresso, mas também documentos audiovisuais em suporte magnético, mapas, etc.;
- b) Recursos de transição (Transition): recursos tradicionais que estão sendo digitalizados, mediante o uso de OCR assim como técnicas de imaging;
- c) Novos recursos (New): recursos informacionais criados especificamente para o suporte digital, e são encontrados em diferentes formatos, tecnologias e sistemas de acesso;
- d) Recursos futuros (Future): recursos digitais normalizados, em que os dados e os métodos de acesso formam uma unidade.

Do mesmo modo que Carrion Gútiéz (2001), entre a biblioteca tradicional e a biblioteca digital, Tammaro e Salarelli (2008) sugerem um modelo mais adequado à realidade da maioria das bibliotecas que encontramos hoje, a biblioteca híbrida. Este tipo de biblioteca, segundo os autores, possui como característica o manejo de fontes informacionais impressas e eletrônicas, e principalmente a adaptação de seus serviços a um contexto digital, provocando um processo de reengenharia e transformação da biblioteca tradicional.

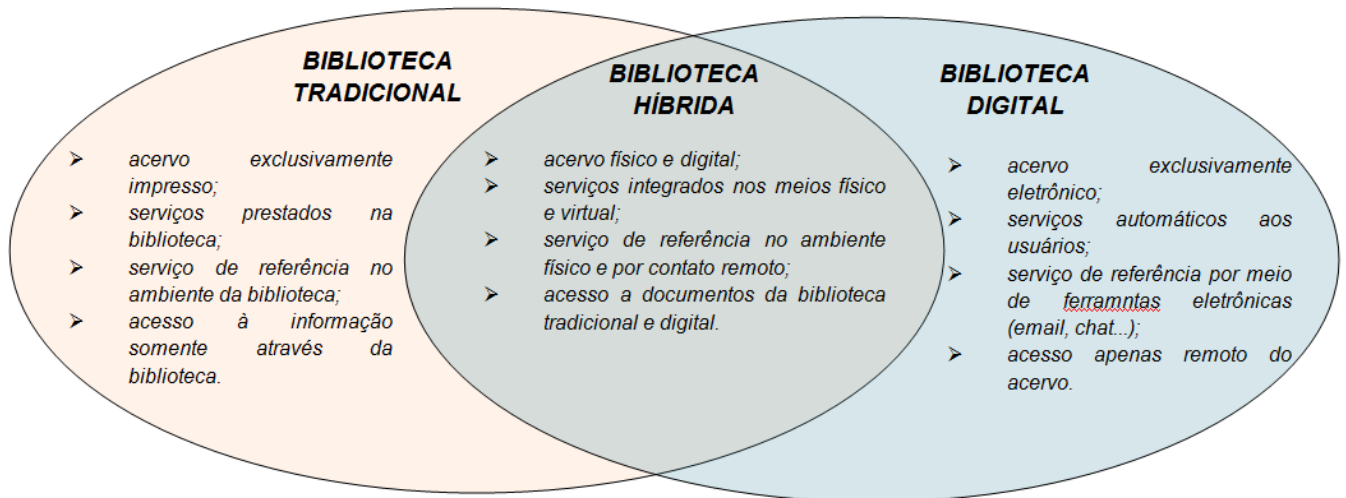
A biblioteca híbrida também é definida por Garcez e Rados (2002) por agregar diferentes tecnologias e fontes de informação, o que reflete em um estado em que no atual momento não é completamente digital e nem completamente impresso, fazendo uso das tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, “o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital)”. Saorín Pérez (2001) relaciona os principais aspectos da biblioteca híbrida:

- a) tem origem em uma biblioteca já existente, com seus espaços, coleções, recursos humanos e organizacionais;
- b) supõe de um processo já iniciado de integração entre uma biblioteca tradicional com uma digital;
- c) os elementos da biblioteca digital surgem para potencializar mais que para substituir a biblioteca convencional existente;
- d) o usuário passa a conviver com documentos eletrônicos e em papel;

- e) os serviços são produzidos em suportes remotos, sendo sua forma intrínseca a digital, e em suportes físicos, onde também se aplicam as tecnologias digitais;
- f) por fim, a biblioteca híbrida afeta não apenas o usuário através da prestação de serviços, mas também o profissional na gestão dos processos da biblioteca.

O modelo híbrido é determinado pela integração dos serviços da biblioteca e não apenas na existência simultânea de diferentes suportes. A biblioteca híbrida deve ser projetada conforme diz Rusbridge (1998 apud TAMMARO; SALARELLI, 2008, p.118), “[...] para combinar tecnologias diferentes no contexto de uma biblioteca real e para começar a experimentar sistemas integrados e serviços, tanto no ambiente eletrônico quanto no ambiente impresso”.

Figura 8 – Bibliotecas quanto as suas características

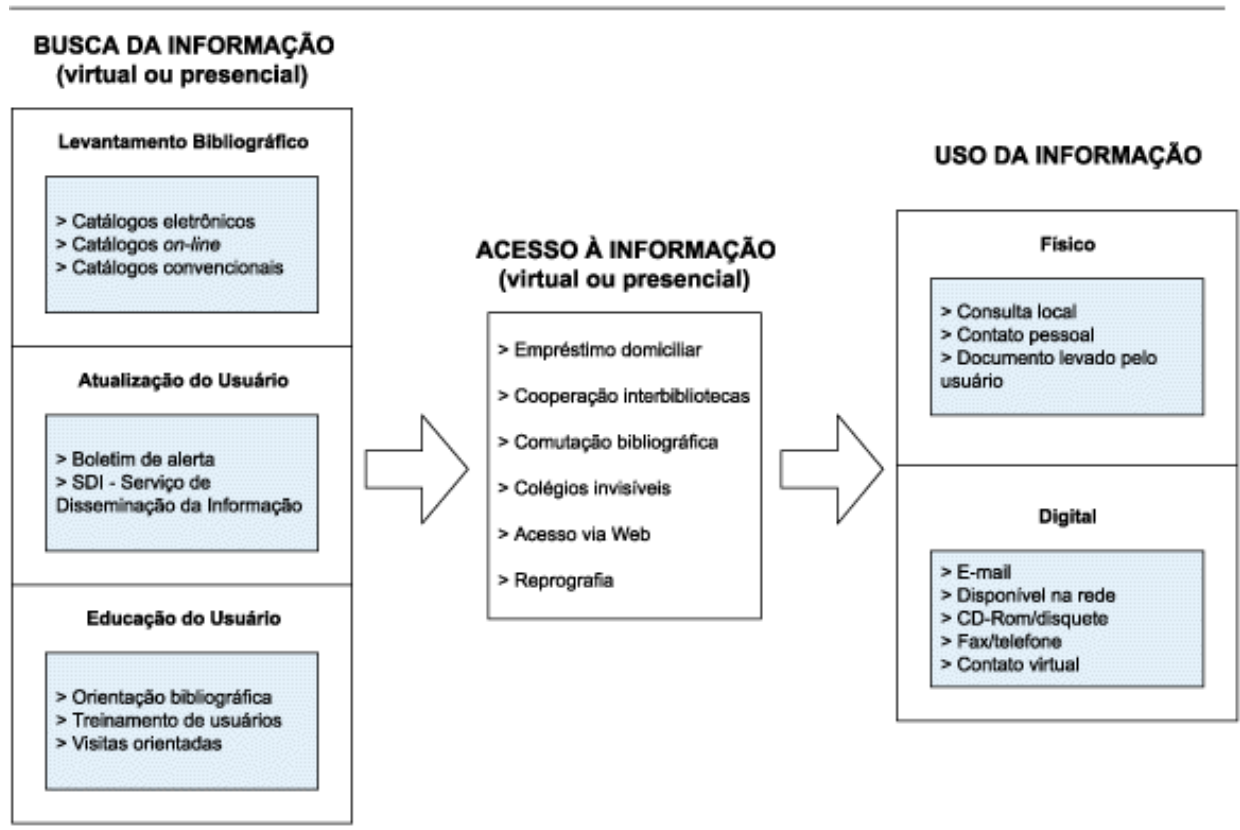


Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a integração dos serviços, Garcez e Rados (2002) afirmam que ela proporciona maior flexibilização na oferta de serviços de qualidade adaptados à diversidade de usuários e suas diferentes necessidades de informação, permitindo que a biblioteca agregue valor aos serviços prestados. Os autores sugerem ainda que as bibliotecas busquem identificar grupos de usuários para poder lhes oferecer

produtos especializados, pautados por uma prévia avaliação do que eles desejam, e que essa avaliação deve ser feita continuamente.

Figura 9 – Integração dos serviços e produtos em uma biblioteca híbrida



Fonte: Garcez; Rados, 2002.

Na biblioteca universitária, a antecipação quanto às necessidades dos usuários parece ser o diferencial entre o sucesso e o fracasso de um determinado serviço, a criatividade e a qualidade na prestação desses serviços são fundamentais no momento em que se procura fidelizar o usuário à biblioteca e na busca de novos usuários. Garcez e Rados (2002, p.46) apontam que:

A qualidade dos produtos informacionais deve ser pensada já na etapa do projeto, sendo fundamental diagnosticar necessidades antes da implementação de novos bens e serviços, dispendo de estrutura adequada às ações que serão realizadas.

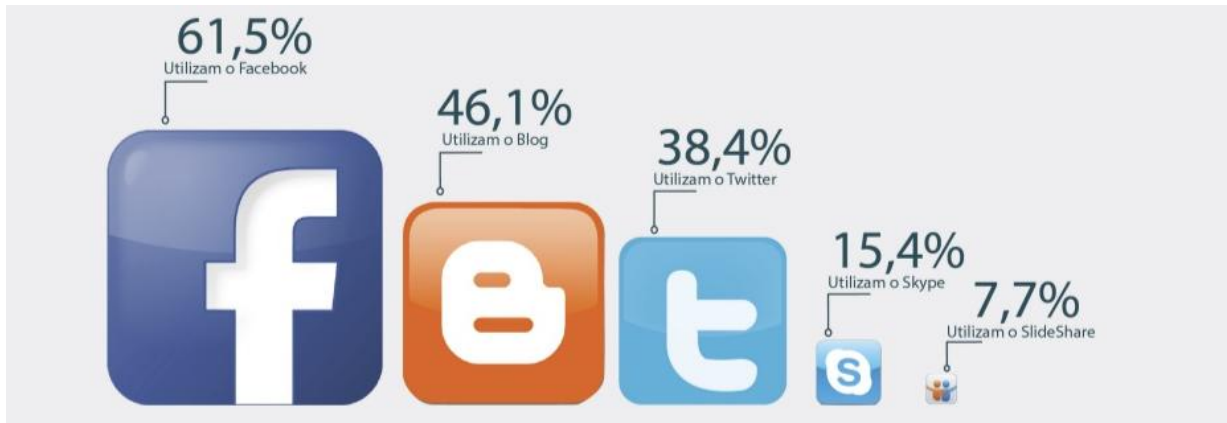
Garcez e Rados (2002) listam as vantagens apresentadas pelas bibliotecas híbridas aos seus usuários:

- a) acesso fácil, pois disponibilizam a informação específica para seus usuários em suas bases;
- b) disponibilizam e selecionam *sites* na internet, de acordo com o perfil de seus usuários;
- c) agilizam as operações prestadas aos usuários com o auxílio das TICs;
- d) por sua cobertura nacional, regional, local e internacional, elas oferecem na hora a informação, tanto por meio de citações, que podem ser sinaléticas ou analíticas, ou texto na íntegra, nos formatos eletrônicos e impressos;
- e) associam-se e/ou formam alianças por meio de redes e consórcios com outras bibliotecas, centros de informações, arquivos, museus etc., para disponibilizar acervos tanto impressos quanto virtuais, com isso aumentam a abrangência de sua área de competência, diferenciando mais seus serviços, ampliando-os, importando as tecnologias desses centros, com isso, agregando maior valor na prestação de seus serviços;
- f) personalizam atendimento, por meio de perfis de usuários, que podem ser tanto manuais como eletrônicos (*knowbot*);
- g) passam a ter vantagens competitivas, como difusoras de novas tecnologias;
- h) tornam-se mais eficazes, pois adequam seus produtos de acordo com as necessidades e expectativas de seus usuários;
- i) são mais eficientes, por flexibilizarem suas operações utilizando recursos internos e externos na produção de informações adequadas às necessidades e expectativas de seus usuários;
- j) são prestadoras de serviços, porque, em sua função primordial, está a de armazenar e disponibilizar a informação, visando a atender a um público específico, de forma precisa e rápida.

No âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras e mais especificamente no contexto da UFRGS, o que se percebe é ainda um processo lento de desenvolvimento rumo à automatização proporcionada pelas bibliotecas digitais. A grande maioria das bibliotecas da UFRGS sequer possui um site, e quando o possui apresenta-se desatualizado e oferecendo poucos recursos aos usuários. A adoção de ferramentas da Web 2.0 também é mínima pelo SBUFRGS, como demonstrado pelo trabalho de Colpo (2014), sendo o uso de algumas ferramentas bastante

comum entre elas. Das 32 bibliotecas componentes do SBURGS apenas 13 fazem uso de ferramentas da Web 2.0

Gráfico 1 - Ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas da UFRGS



Fonte: Colpo, 2014.

O pouco aproveitamento dos recursos tecnológicos disponíveis pela web se deve talvez à falta de qualificação técnica dos bibliotecários do sistema, pois o número de bibliotecários aumentou consideravelmente nos últimos cinco anos na universidade, o que poderia significar uma mudança do foco de atenção das bibliotecas do meio físico para o eletrônico.

Sobre o uso da web pelas bibliotecas universitárias Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p.155) afirmam que:

[...] as bibliotecas das universidades públicas federais e estaduais vêm subutilizando a web no estabelecimento da interlocução direta com os usuários, deixando de cumprir de maneira satisfatória sua missão de proporcionar o acesso à informação para seu uso e apropriação.

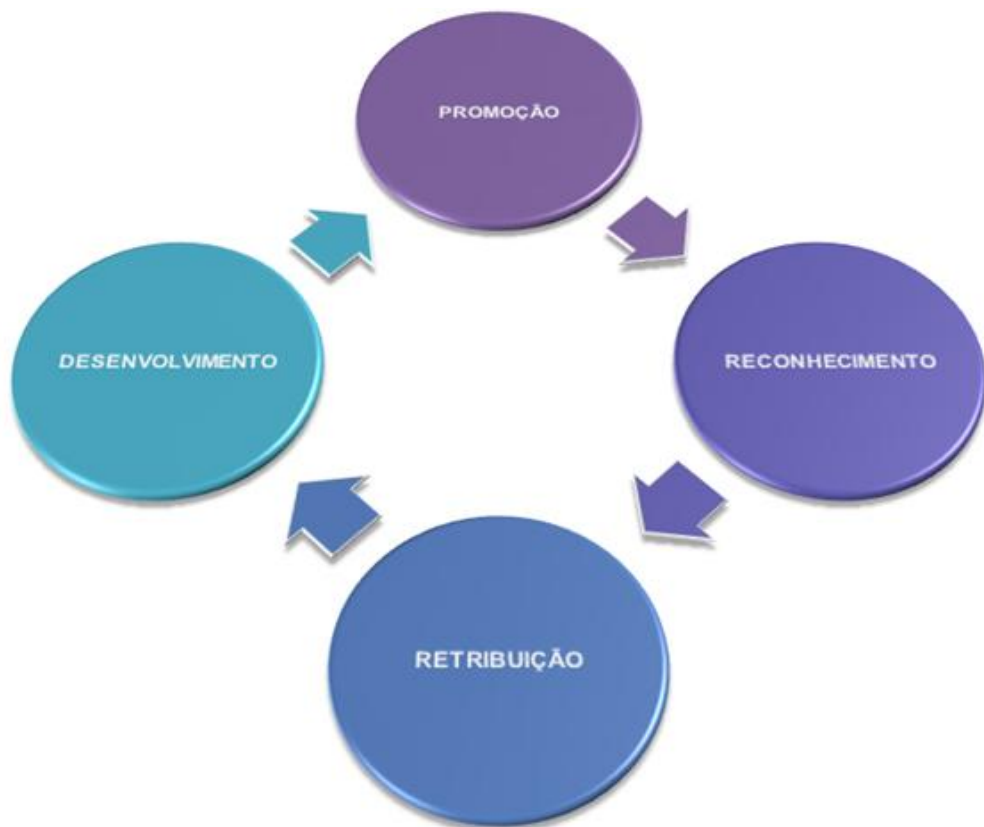
Apesar de todas as bibliotecas do SBUFRGS contarem com documentos nos mais diversos suportes e proporcionarem acesso a um imenso volume de informação em meio digital, não existe muito desenvolvimento no quesito serviços, característica principal da biblioteca híbrida. A falta de promoção e divulgação dos serviços e dos produtos desenvolvidos pelas bibliotecas na internet faz com que muitos usuários as subutilizem e desperdicem a oportunidade de potencializarem suas pesquisas em informação científica.

2.7 Divulgação e Promoção aplicadas à Biblioteca Universitária

As bibliotecas mais do que nunca precisam se adaptar aos novos tempos, quando sua presença física, seu acervo e seus serviços já não são a única fonte de recursos informacionais que seus usuários irão buscar. Quando a biblioteca possui uma orientação voltada para o usuário, este tem o papel central em todas as atividades desenvolvidas do setor, portanto qualquer atividade de promoção da biblioteca deve ter como ponto fundamental as necessidades informacionais dos seus usuários.

Segundo Amaral (2001) a promoção é a atividade mais visível do marketing, por meio deste tipo de ação o público passa a conhecer os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca por meio de ações promocionais planejadas com base no que o usuário real ou potencial pode vir a se interessar. Cronin (1981) sugere um ciclo representativo do processo de promoção em unidades de informação, o autor afirma que esse processo tem vantagens como a *expertise* acumulada para a geração de novos produtos e serviços.

Figura 10 - Ciclo do processo de promoção em unidades de informação



Fonte: Cronin, 1981. (adaptado pelo Autor).

Colpo (2014) sugere que seja realizada junto aos usuários de uma unidade de informação uma pesquisa visando identificar quais são suas necessidades e quais são os melhores canais de comunicação que possam vir atender essas necessidades. A autora sugere ainda um estudo quanto aos desejos dos usuários, referentes aos serviços da biblioteca que gostariam que fossem oferecidos *online*. No mesmo trabalho, afirma ainda, que é necessária uma análise das vantagens e as desvantagens no uso de ferramentas da Web 2.0 por profissionais da informação e usuários.

A utilização de técnicas de marketing, como promoção e divulgação, para atrair e fidelizar usuários para as unidades de informação, segundo Baptista (2007, p.93) deve ser:

[...] implementada por meio do planejamento estratégico, pode auxiliar o gestor da informação a melhorar sua comunicação e a percepção do público sobre os produtos e os serviços oferecidos pela unidade de informação. A comunicação poderá ser utilizada para mudar a imagem da unidade e/ou da gerência e simultaneamente para promover serviços e produtos. É importante que o usuário tenha a melhor imagem dos serviços prestados pela unidade de informação. Para conquistar sua confiança, é preciso que a unidade ofereça produtos e serviços baseados em suas necessidades, prestando-lhe um bom atendimento e que isso seja percebido por ele.

A distância entre consumidores e produtores diminuiu a partir do momento que se modificam as relações de comércio, principalmente pela internet. Entretanto os nichos de consumidores aumentaram e suas preferências e necessidades tornaram-se cada vez mais distintos com o uso intensivo da web. Desenvolver produtos específicos para cada um desses consumidores, na atual conjuntura, pode ser percebido como um diferencial e uma exigência para sobrevivência. (ROZADOS; PIFFER, 2009).

Segundo Guimarães (2000), os gestores de bibliotecas devem se preocupar quanto à importância da promoção de suas bibliotecas e, quanto ao site (incluindo-se aqui outras ferramentas eletrônicas disponíveis na web) como instrumento designado para esta atividade, os sites podem proporcionar uma melhora na imagem da biblioteca junto a seu público e também contribuir para o aumento de seu uso.

A adaptação dos bibliotecários em tempos de recursos eletrônicos disponíveis de forma remota é evidenciada por Morigi e Souto (2005, p.195):

Esta imagem do bibliotecário mascate, *ambulante*, *sacoleiro* que peregrinava entre as montanhas levando folhetos às comunidades distantes e isoladas foi apagada pelo esquecimento. Hoje, no alto das montanhas existem torres que enviam sinais de comunicação. Os lugares onde não existiam estradas circulam redes que interconectam as comunidades. E o bibliotecário que percorria o mundo e sabia os atalhos para levar a informação, contemporaneamente é impelido a buscar outros atalhos em redes e a ter um conhecimento mais especializado, capaz de desvendar a intimidade das trilhas que conectam os diferentes territórios intelectuais das diferentes disciplinas que fazem parte do conhecimento humano sem perder a visão da totalidade.

Para a promoção de produtos e serviços deve-se fazer uso de canais de comunicação com o propósito de informar a existência de algo que possa ser de interesse do público, além de chamar a atenção de possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que queremos promover.

Um estudo sobre o uso da informação pode fornecer subsídios importantes para a identificação das necessidades dos usuários de uma biblioteca. Almeida (2005) cita alguns fatores que auxiliam nesta empreitada, tais como: atividades do usuário, áreas de especialidade, ambiente organizacional que está inserido, ofertas alternativas de informação, hábitos, gostos e necessidades. Segundo a mesma autora, questões relacionadas ao acesso das informações, são muito relevantes para avaliar sua usabilidade, assim como questões relacionadas às políticas e regulamentos de acesso às informações também devem ser consideradas, que nestes casos afetam diretamente no uso dos recursos informacionais e no comportamento do usuário.

Um estudo sobre os usuários pode revelar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação por usuários reais e potenciais de uma biblioteca (ROZADOS; PIFFER, 2009). Figueiredo (1994, p.7), sobre estudos de usuário aponta que:

[...] uma investigação feita para saber se a necessidade informacional dos usuários está sendo satisfeita de maneira adequada. São necessários também para ajudar a biblioteca na previsão de demanda ou da mudança da demanda de seus produtos e serviços.

Um estudo dos usuários reais de uma biblioteca contribui para o aperfeiçoamento dos serviços e produtos ofertados e fomenta a definição de metas que visam responder diretamente às necessidades dos usuários. Já um estudo voltado a descobrir quem são os usuários potenciais possibilita o estabelecimento de estratégias voltadas para a inclusão destes na cadeia de informação, ampliando a abrangência da unidade de informação. (ALMEIDA, 2005).

Segundo Almeida (2005) os estudos de usuários devem identificar quem utiliza (usuários reais) a biblioteca e quem não utiliza. Quando identificados os usuários reais deve-se pesquisar que serviços e coleções eles utilizam, quais os motivos por que utilizam e de que forma. O grau de satisfação dos usuários reais com cada serviço ou produto existente deve ser estudado, bem como devem ser identificadas as necessidades não atendidas desses usuários. Almeida (2005), afirma que os estudos de usuários devem levar em consideração também os não-usuários, identificando-os em um primeiro momento e buscando descobrir os motivos pelos quais não utilizam as coleções e serviços oferecidos pela biblioteca. Deve-se ainda levantar as necessidades informacionais desses não-usuários, adaptando se necessário o acesso destes ao que a unidade de informação oferece.

Para Amaral (2011) a tarefa das bibliotecas e demais centros de informação não é apenas a de satisfazer as necessidades de informação momentâneas dos usuários, mas a de procurar inovar na oferta de produtos e serviços que sejam capazes de atender aos interesses da clientela no futuro.

De acordo com Amaral (2001, p.76) ao considerarmos o ambiente das unidades de informação, entre os objetivos da promoção podem ser destacados:

- a) tornar a unidade de informação e seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários potenciais;
- b) tornar o ambiente da unidade de informação e seus produtos e serviços atraentes para os usuários potenciais;
- c) mostrar aos usuários reais como usar os produtos e serviços de informação;
- d) evidenciar os benefícios dos produtos e serviços oferecidos;
- e) manter os usuários reais, constantemente, bem informados sobre a atuação da unidade de informação, seus produtos e serviços.

Cabe ao gestor da unidade de informação identificar qual é a missão da sua organização, quem são os usuários que a unidade deve atender prioritariamente e qual é seu comportamento de busca de informação e o tipo de informação que este público necessita. Além disso, deve haver uma preocupação quanto a quais outras fontes podem também conter a informação que o público busca, como os usuários percebem a unidade de informação entre outras informações necessárias para que a tomada de decisão seja assertiva quanto à disponibilização de produtos e serviços que queremos oferecer.

Cronin (1981 apud SILVEIRA, 1992, p.78) aponta a promoção como a “antecipação inteligente” que se faz, cultivando e mantendo a visibilidade da biblioteca aos seus públicos.

A adoção de uma atitude de marketing pelas bibliotecas universitárias pode fazer com que elas aumentem seu grau de interação com o ambiente onde estão inseridas, permitindo realizar trocas mais eficazes com seus públicos visando o cumprimento dos resultados almejados. As relações de troca, proporcionadas por ações de marketing devem permitir que exista benefícios para todos os entes envolvidos no processo informacional, ou seja, usuário, biblioteca e instituição mantenedora. (SILVEIRA, 1992).

Nas bibliotecas universitárias como clientes mais comuns temos os professores, os alunos formalmente matriculados na instituição e seus funcionários. Estes atores possuem certas vantagens em relação à sociedade em geral que dela faz uso. Eles podem usufruir de todos os serviços oferecidos pela biblioteca com algumas características diferenciadas para cada grupo. Já o público em geral, muitas vezes não é considerado como usuário por ter apenas a possibilidade de utilizar alguns serviços, tais como consulta local ao acervo e acesso às bases de dados. (FINGER; CASTRO; COSTA, 2007).

Maciel e Mendonça (2006, p.34) definem divulgação no contexto da biblioteconomia como:

[...] todas as atividades relacionadas à produção de instrumentos de divulgação da própria biblioteca e dos serviços e produtos oferecidos a sua clientela. Tais instrumentos podem ser especialmente programados para a divulgação de dados gerais sobre a biblioteca (endereço, horários de atendimento, áreas que cobre, serviços que oferece etc.), tais como folders, cartazes, anúncios em geral. podem

também oferecer informações especializadas sobre o conteúdo de coleções recebidas, como os diferentes tipos de alertas correntes, informes bibliográficos etc.

Quando o processo de divulgação da biblioteca é executado de forma eficaz, o usuário sente que a biblioteca foca seus produtos e serviços em suas necessidades, e os recursos de divulgação, quando bem explorados podem também atrair usuários potenciais. A produção de instrumentos de divulgação deve passar necessariamente por um planejamento, em que cabe à biblioteca analisar a conveniência e a viabilidade do meio de divulgação, para após se determinar qual o melhor formato de instrumento para ser executado no processo. (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Sobre o planejamento necessário para a adoção de instrumentos de divulgação, Maciel e Mendonça (2006, p. 35) citam como ações:

- a) determinação das características gerais do instrumento de divulgação que será realizado: as informações básicas que deve incluir, a disposição dos dados no instrumento escolhido, a inclusão de ilustrações, sua redação etc.;
- b) diretrizes e características gerais das publicações contínuas, como os boletins bibliográficos, os alertas correntes,: distribuição dos dados no corpo do trabalho, redação, normalização, redes de distribuição, preço (se for o caso), periodicidade etc.;
- c) organização e montagem de murais e painéis de sinalização;
- d) escolha de veículos de comunicação – jornais, rádio, internet, intranets, televisão etc.;
- e) elaboração de uma *homepage* para a divulgação da biblioteca na internet.

Maciel e Mendonça (2006) salientam que os responsáveis pelos serviços de divulgação devem contar com a existência de recursos materiais, humanos e financeiros para produção de instrumentos de divulgação; possuir os equipamentos necessários para a geração das publicações, como computadores, softwares, impressoras entre outros; possuir cadastros de instituições ou pessoas físicas, com a finalidade de possibilitar o recebimento e intercâmbio de publicações; contar com a existência de um espaço físico com layout adequado para aplicação dos instrumentos de divulgação, mormente e sequenciais; avaliar os instrumentos

aplicados junto aos usuários, para determinar a validade de sua continuidade, eficácia ou a necessidade de modificações; acesso à internet, como recurso indispensável à função de divulgação da biblioteca.

Guimarães (2007) declara que quando a promoção é aplicada às bibliotecas e outros centros de informação, ela permite a comunicação com seu usuário no que concerne às disponibilidades e aos benefícios dos produtos e serviços de informação oferecidos. A promoção pode contribuir para a fidelização dos usuários reais e na atração de usuários potenciais, também contribui na melhora do relacionamento biblioteca/usuário, entre outras vantagens. A promoção quando feita com planejamento, permite uma comunicação simétrica de duas vias e pode auxiliar na criação de uma imagem positiva e na identificação do público com sua biblioteca. Conforme Guimarães (2007, p.144) indica:

Todos esses benefícios são essenciais na atuação das unidades de informação com a sociedade e seus públicos, podendo promover sua visibilidade e contribuir para que a sociedade reconheça o mérito da atuação dessas organizações, além de ajudá-las na obtenção de recursos e verbas de suas organizações mantenedoras.

De nada adianta uma biblioteca possuir variados recursos informacionais se estes não são de conhecimento de seu público. No âmbito da biblioteca universitária a promoção e divulgação dos recursos disponíveis e das atividades desenvolvidas são fundamentais para um melhor uso da biblioteca, para a criação de uma boa imagem, na melhora da comunicação entre os atores e na maximização das possibilidades de acesso à informação de qualidade.

2.8 Ferramentas da Web 2.0 na Promoção da Biblioteca Universitária

Como já foi relatado em seções anteriores, nos dias atuais é de fundamental importância a presença da biblioteca universitária na internet. Um terço da população mundial está conectada à grande rede e a concorrência entre a biblioteca tradicional e seu acervo, com as ferramentas de tecnologia da informação disponíveis aos usuários, é quase insuperável. Jesus e Cunha (2012, p. 130) afirmam que “as bibliotecas podem e devem utilizar a Web 2.0 para oferecer produtos e serviços a seus usuários. Acompanhar a tecnologia faz parte do processo de evolução de qualquer instituição”.

A presença da biblioteca em ambientes da web (sites interativos, redes sociais e outros) pode servir como importante canal de comunicação. Quanto maior a interação biblioteca/usuário mais desenvolvido será o relacionamento entre eles, e mais facilmente poderão ser alcançados os objetivos organizacionais e o atendimento às necessidades informacionais dos usuários (GUIMARÃES, 2007). A presença da biblioteca na internet facilita a promoção de seus serviços e produtos aos seus usuários e, além disto, possibilita agregar usuários potenciais para a biblioteca, conhecê-los e oferecer-lhes produtos que vão de encontro às suas necessidades. A biblioteca pode valer-se de recursos da própria web e integrá-los aos serviços já existentes no meio físico, potencializando seus recursos.

Quando refletimos sobre a viabilidade de acesso e o aumento de sua visibilidade, não podemos deixar de lado o fato de que um serviço eletrônico prestado pela biblioteca sempre se insere dentro de um contexto tecnológico previamente existente, ou seja,

[...] depende de várias organizações interdependentes - provedores de serviços, provedores de conteúdos, portais de informação, mecanismos de busca, diretórios, entre outros que fornecem a infraestrutura necessária à oferta de um conteúdo adequado às necessidades e aos interesses de seus usuários. (CHAIM, 2007, p.98)

A primeira experiência com serviços remotos pelas bibliotecas geralmente tem início com a construção de um website. Segundo Tammaro e Salarelli (2008), com a criação do site, a biblioteca busca oferecer em um mesmo espaço virtual, diversos produtos e serviços existentes na biblioteca física, estes integrados aos meios de comunicação eletrônicos. Mesmo que a biblioteca ofereça um website sem muitas funcionalidades inovadoras, essas ferramentas podem melhorar em muito o uso da biblioteca pelos seus usuários.

Os websites ou sites surgiram e se popularizaram com o início da internet comercial. Os sites de primeira geração eram espaços estáticos contendo apenas informações postadas pelo seu desenvolvedor. O atual estágio da rede, a Web 2.0, proporciona o desenvolvimento de sites com infinitas funcionalidades. A possibilidade de agregar diversas outras ferramentas da Web 2.0, faz com que um único site ofereça aos seus usuários além de material textual, vídeos, músicas, fóruns e *chats*, *wikis* entre outras funcionalidades.

De acordo com Tamaro e Salarelli (2008, p. 262-263):

É por meio do sítio na Rede, que os usuários remotos entram de modo virtual na biblioteca e, do mesmo modo que numa biblioteca tradicional, devem encontrar facilmente os catálogos, as informações sobre os serviços disponíveis, a orientação inicial sobre a organização.

Segundo Monfasani e Curzel (2008), o site da biblioteca pode servir como um portal de acesso à informação. Ele deve ser percebido pelo usuário como o ponto de partida para que se comece uma busca online, antes de dirigir-se a qualquer outro site. O usuário deve ter em mente que ao acessar o site da biblioteca ele terá acesso à informação de que necessita.

Sobre o conteúdo a ser colocado na rede, Santos (2011, p.36) destaca como:

[...] é importante ter em conta os conteúdos a disponibilizar, pois serão eles que vão não só apresentar a biblioteca, mas também torná-la atraente aos olhos dos utilizadores. A indicação da identificação da biblioteca deve ser o ponto de partida, a que se devem juntar outros conteúdos como sejam o seu logótipo, elementos de contacto ou fotos. No caso de fotos devem ser consideradas as que melhor mostrem o espaço e o funcionamento da biblioteca, por isso fotos de espaços e com utilizadores são mais recomendadas, pois fornecem uma ideia mais acolhedora e convidativa.

Barbosa e Franklin (2011) enfatizam que por meio de serviços diferenciados e customizados, como a utilização de ferramentas da Web 2.0, as bibliotecas e outros centros de informação poderão melhorar sua atuação junto aos usuários, agregando valor às suas atividades e obtendo vantagens em relação à concorrência apresentada por outras ferramentas tecnológicas. No Apêndice D são apresentadas algumas ferramentas da Web 2.0 e algumas possibilidades de aplicações, no contexto das bibliotecas, na atividade de divulgação e promoção.

Quanto à utilização de ferramentas eletrônicas no processo de interação com o público, Cogo e Brignol (2010, p. 11) afirmam que:

[...] o desenvolvimento de sites que ampliam essas possibilidades interativas a partir do aproveitamento da dinâmica do site de redes sociais com a inserção, personalização e compartilhamento de conteúdo produzido ou selecionado por seus usuários, dinâmica ligada ao que se convencionou chamar de Web 2.0, com a ampliação das potencialidades colaborativas da web.

A transformação no processo comunicacional entre biblioteca e usuário, proporcionada pelo surgimento das ferramentas da Web 2.0, facilitou o processo de divulgação da biblioteca e possibilitou também o estreitamento da relação entre eles, o que permite a construção conjunta de novos produtos e serviços com base em necessidades informacionais reais.

Santos (2011, p.38), quanto à escolha de redes sociais como forma de interação com os usuários e divulgação da biblioteca, afirma que:

[...] é óbvia, pois assim torna-se possível contatar um elevado número de utilizadores de uma maneira simples e eficaz, para além de ser possível ainda obter retorno através das respostas que estes possam enviar. Estabelece-se uma comunicação através da qual as bibliotecas podem passar a oferecer e disponibilizar serviços e informação que vão ao encontro das necessidades dos seus utilizadores. O importante é escolher a rede social onde mais facilmente estão os nossos utilizadores e apresentarmo-nos de uma forma interessante, dinâmica e atrativa para que eles possam aderir.

Com a adoção de ferramentas da Web 2.0, Ken Chad e Paul Miller (2005 apud CALIL JÚNIOR, p.1061-1062), apontam para o nascimento da Biblioteca 2.0 e citam quatro princípios que norteiam essa nova ideia de biblioteca:

- a) está em todos os lugares, ou seja, pode ser acessada de qualquer lugar do planeta;
- b) não possui fronteiras. Para os autores a biblioteca deve estar no centro dos processos de democratização da informação, possibilitando o livre acesso;
- c) possibilita a criação de uma cultura da participação, é essencialmente colaborativa;
- d) estabelece novas formas de relação entre as bibliotecas e seus parceiros, no que se refere ao uso das tecnologias.

Jesus e Cunha (2012) salientam que as bibliotecas precisam monitorar o surgimento de novas tecnologias e sua adoção pelos seus usuários, isso possibilitará a evolução da instituição, o que pode vir a renovar constantemente a relação biblioteca-usuário.

A adoção pelas bibliotecas de ferramentas da Web 2.0 para atividades de divulgação e promoção é fundamental quando se percebe que seu público faz uso

constante dessas tecnologias. Segundo Colpo (2014, p. 92) “a utilização das ferramentas da Web 2.0 implica, na maioria das vezes, um aumento da participação dos usuários e de seu interesse pela biblioteca”. As possibilidades de aplicação dessas ferramentas podem proporcionar uma virada no relacionamento biblioteca/usuário, e permitir uma reinserção da biblioteca no centro do desenvolvimento das pesquisas realizadas por seus usuários.

3 OBJETO DA PESQUISA: BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

Conforme foi apresentado na Justificativa deste trabalho, a participação ativa do autor na gestão da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS nos últimos cinco anos permitiu um conhecimento tanto das questões históricas quanto físicas. Parte dos dados que serão apresentados nas próximas seções, e que não apresentam referências explícitas de fonte documental, foram coletados no decorrer desse período pelo autor e constituem-se de dados públicos que são utilizados na prestação de serviços da biblioteca, inclusive para fins de avaliação de cursos.

3.1 Histórico

A Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS foi o objeto a ser investigado na pesquisa. O objeto é campo de trabalho do autor, onde exerce o cargo de chefe desde dezembro de 2010 atuando entre outras atividades inerentes à função de bibliotecário, em diversas ações de divulgação e promoção da biblioteca.

A Biblioteca da Escola de Enfermagem foi fundada juntamente à criação da Escola de Enfermagem em 4 de dezembro de 1950, quando foi denominada Biblioteca da Escola de Enfermagem de Porto Alegre. Funcionava em prédio alugado para residência de alunos na Rua Florêncio Ygartua, 164. Em 1946 a biblioteca mudou-se para um prédio na Avenida Protásio Alves, 297, e passou a chamar-se Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS (EEnf-UFRGS). (TONELOTTO, 1983).

Em 6 de junho de 1983 passou a denominar-se "Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS Prof^a. Dirce Pessôa de Brum Aragón". A homenagem deve-se ao engajamento da docente Dirce com a construção de um rico acervo na biblioteca. Em 1985, a Biblioteca mudou-se com a Escola de Enfermagem da UFRGS para um prédio no Campus da Saúde na Rua São Manoel, 963 - Sala 101 Térreo. (TONELOTTO, 1983).

O acesso tanto à biblioteca quanto a seu acervo é livre a qualquer usuário, seja ele da comunidade da UFRGS ou da sociedade em geral. O empréstimo

domiciliar só é permitido à comunidade universitária mediante a apresentação do cartão de identificação da UFRGS.

Com a criação do curso de Análise de Políticas e Sistemas de Saúde em 2008, primeiro curso voltado à área de Saúde Coletiva no sul do Brasil, a Biblioteca amplia o seu campo de atuação especializada até então na área de enfermagem, passando desde aquele momento a disponibilizar informações nas áreas da Saúde Coletiva, Saúde Pública, Vigilância Sanitária, Gestão em Saúde entre outras áreas mais específicas.

Com o incremento de novas tecnologias de informação, a partir de 2011 a BIBENF passa a se tornar uma biblioteca híbrida, oferecendo serviços e produtos tanto do modo tradicional como em ambiente eletrônico, buscando uma cobertura de 24 horas por dia à demanda de seus usuários, por meio de seu site, blog e perfil no Facebook.

Atualmente a BIBENF é uma biblioteca de referência no Brasil na área de Enfermagem, cooperando com o Catálogo Coletivo Nacional de periódicos (CCN), do IBICT, e com o Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde, da BIREME. É um Centro Cooperante da BIREME para fornecimento de cópias de documentos através do Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD) e do Programa de Comutação Bibliográfica (Comut), do IBICT. Além disso, é responsável pela indexação de documentos produzidos no âmbito da Escola de Enfermagem nas bases LILACS, BDEnf, Integralidade, Saúde Pública e Economia da Saúde. É integrante da Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde (Rede BiblioSUS), do Ministério da Saúde. O horário de funcionamento da biblioteca é de segunda à sexta das 8h-21h.

3.2 Área Física

A área física da Biblioteca, que era de 147,63m², passou para 311,44m² em novembro de 2000, tornando-se uma biblioteca mais moderna e confortável, equipando-se com os recursos tecnológicos necessários para dar aos seus usuários maior apoio para suas pesquisas. A biblioteca está dividida nos seguintes espaços: sala de processamento técnico e administração, salão de estudos, 4 salas de estudo em grupo, acervo, arquivo histórico (futuro mini-auditório). Possui como espaço para pesquisa 51 assentos e 4 salas de estudo em grupo com 5 assentos cada.

3.3 Acervo

A BIBENF alimenta 7 catálogos, locais, nacionais e internacionais: Sabi (UFRGS), Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde (BIREME), Catálogo Coletivo Nacional (CCN/IBICT), Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS/BIREME), Bibliotecas Virtuais em Saúde (BVS) Enfermagem, Saúde Pública, Integralidade e Economia em Saúde.

A biblioteca possui 100% de seu acervo informatizado, ou seja, inserido na base de dados da biblioteca. Até 22 de novembro de 2014, de acordo com relatório gerado no portal de serviços do sistema de automação, o acervo contava com: 35870 itens, entre eles, 13062 volumes de livros, 276 títulos de periódicos, 17008 fascículos de periódicos, 1390 teses e dissertações, 459 CD-ROMs, 136 DVDs, 1681 folhetos, 1316 obras raras e 142 fitas VHS.

3.4 Recursos Humanos

A BIBENF conta com 12 colaboradores qualificados dentre eles 4 bibliotecários (sendo 1 cedido à Revista Gaúcha de Enfermagem) pós-graduados com especialização, 1 mestre, 1 mestrando e 1 doutorando, 3 assistentes administrativos e 5 bolsistas graduandos (2 vagas a serem preenchidas).

Há um programa de capacitação permanente de funcionários promovido pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFRGS, o que permite que os servidores busquem uma qualificação continuada junto à universidade.

3.5 Produtos e Serviços

A biblioteca oferece além dos recursos bibliográficos impressos disponíveis em sua sede, uma série de produtos e serviços à disposição de seus usuários:

- Consulta local (livre a qualquer usuário);
- Empréstimo domiciliar (somente comunidade universitária da UFRGS e servidores do Hospital de Clínicas de Porto Alegre);
- Empréstimo entre bibliotecas (disponível apenas às bibliotecas do

SBUFRGS);

- Comutação bibliográfica (COMUT e SCAD);
- Orientação na elaboração e normalização de trabalhos científicos e técnicos (ABNT e Vancouver);
- Manual para a apresentação de trabalhos e normas da ABNT disponíveis: Manual e ABNT Coleção UFRGS disponível no site da biblioteca (normas impressas também disponibilizadas para consulta).
- Confeção de fichas catalográficas para produções da Escola de Enfermagem;
- Treinamento de usuários para o uso da biblioteca e dos recursos informacionais;
- Auxílio em levantamentos bibliográficos em bases de dados;
- Salas para trabalhos em grupo;
- Assessoria ao periódico "Revista Gaúcha de Enfermagem";
- Coleta e processamento da produção científica de professores, alunos e funcionários da Escola de Enfermagem da UFRGS;
- Atendimento virtual (pelo Facebook);
- Website com recursos da Web 2.0;
- Blog com notícias sobre eventos na área da saúde;
- ENFormativo, boletim de novas aquisições;
- Visita orientada à biblioteca;
- Orientação individual e treinamento de grupos no uso de normas técnicas de normalização de documentos acadêmicos;
- Acesso à internet sem fio, wireless.

3.6 Usuários Reais da Biblioteca

A biblioteca possui entre seus usuários reais além da comunidade da UFRGS (docentes, discentes, técnicos-administrativos) e servidores do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, muitos usuários da comunidade da cidade, tais como profissionais da área da saúde que buscam informações para uso profissional, estudantes de concursos públicos, estudantes de outras universidades, comunidade em geral de Porto Alegre e Região Metropolitana.

A Escola de Enfermagem possuía no segundo semestre de 2014, 419 alunos matriculados nos dois cursos de graduação oferecidos, 220 alunos de pós-graduação matriculados nos dois cursos de mestrado (Enfermagem e Saúde Coletiva) e um de doutorado (Enfermagem), 88 docentes e 32 técnicos-administrativos. Segundo levantamento da Comissão de Automação das Bibliotecas da UFRGS (COMAUT), haviam, até o dia novembro de 2014, 6.955 usuários, com vínculo ativo na UFRGS, habilitados a realizarem empréstimos na Biblioteca da Escola de Enfermagem.

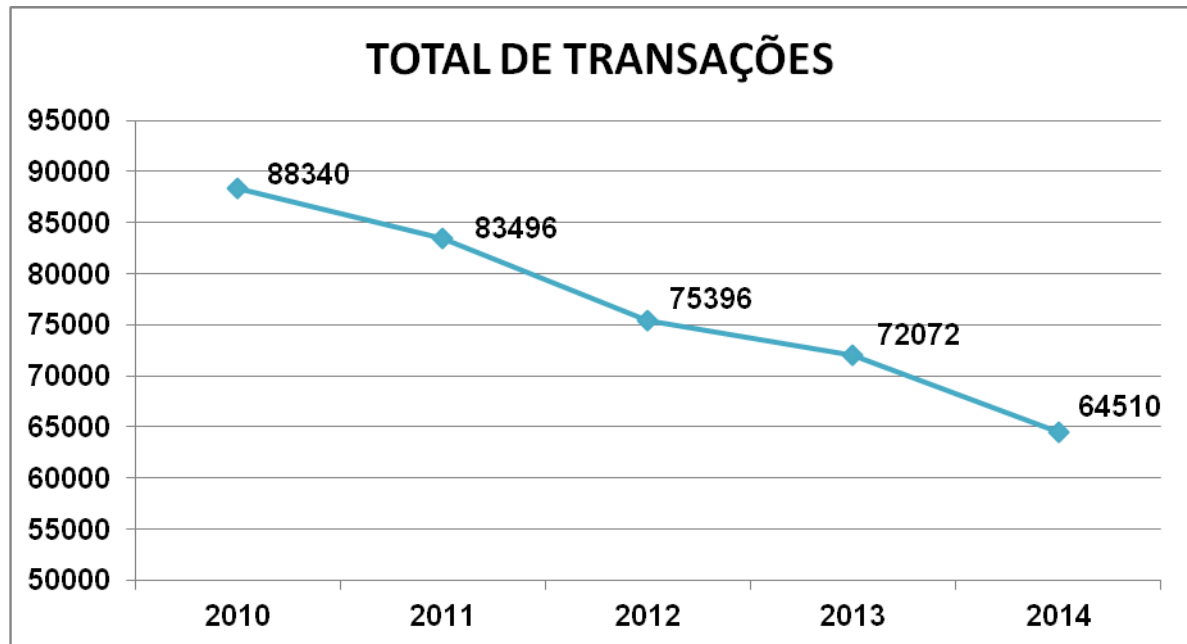
Conforme dados coletados no Portal de Serviços do Catálogo SAbi, nos últimos 5 anos houve uma diminuição no número de transações na BIBENF, ou seja, empréstimos, renovações e reservas, conforme apresentado na Tabela 8.

Tabela 8 – Transações realizadas na BIBENF, por tipo, no período de 2010–2014

	EMPRÉSTIMOS	RENOVAÇÕES	RESERVAS	TOTAL DE TRANSAÇÕES
2010	9206	77277	1857	88340
2011	6895	75294	1307	83496
2012	6377	67689	1330	75396
2013	5853	65525	694	72072
2014	5162	58679	669	64510

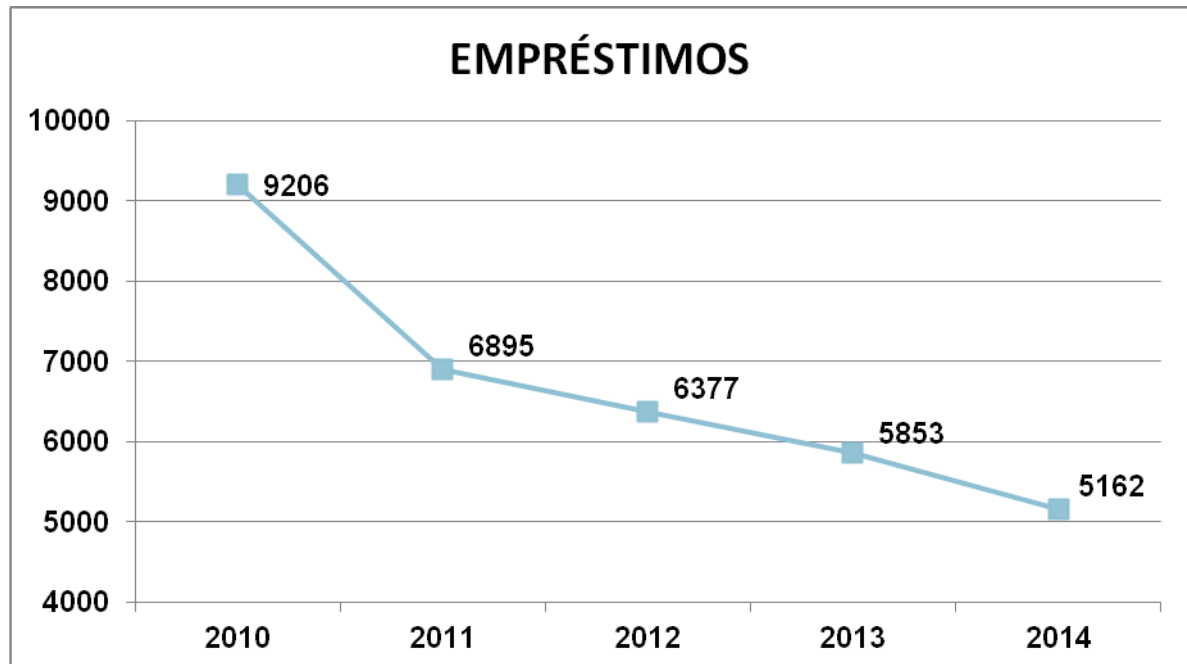
Fonte: Portal de Serviços do SAbi, 2015.

O número de transações apresentou um recuo de 27% no último quinquênio, o que pode ser considerado um indicativo de uma menor procura pela biblioteca tradicional.

Gráfico 2 – Total de transações realizadas, no período de 2010–2014

Fonte: Portal de Serviços do SABi, 2015.

O número de transações de empréstimos dos acervos físicos (livros, periódicos, folhetos, teses e dissertações, CDs e DVDs) no período de 2010 – 2014 encolheram 44%, o que demonstra uma franca redução na busca por acervos impressos ou contidos em mídias eletrônicas e também na busca por serviços prestados tradicionalmente pela biblioteca em sua sede.

Gráfico 3 – Transações de empréstimos no período de 2010–2014

Fonte: Portal de Serviços do SABI, 2015.

Os dados apresentados acima corroboram com a suspeita de diminuição no uso da biblioteca, o que pode se dar por um maior uso de recursos com acesso remoto, como um maior uso de periódicos eletrônicos (Portal de Periódicos da CAPES, Scielo), repositórios institucionais eletrônicos (LUME, BDTD/IBICT, etc.), serviços de referência e atendimento via web, entre outros recursos disponíveis aos usuários.

A diminuição no uso dos serviços prestados na biblioteca pode ser uma consequência pelo uso de ferramentas da Web 2.0 pela BIBENF no período, o que fez com que muitos usuários que solicitavam orientação na normalização de seus trabalhos acadêmicos passassem a fazer uso de normas da ABNT e manuais de normalização, disponibilizados no site da biblioteca, ou na solicitação de auxílio utilizando ferramentas de *chat* como Meebo e bate-papo do Facebook. O pagamento de débitos na biblioteca que antes era presencial passou a ser feito totalmente de forma eletrônica a partir de 2010. O uso de “murais” eletrônicos com informações sobre eventos também fez com que os usuários tradicionais trocassem uma visita à sede da biblioteca e passassem a verificar essas informações no blog da biblioteca ou noticiadas na linha do tempo no perfil da biblioteca no Facebook.

Na próxima seção será apresentado um histórico de ações realizadas nos últimos cinco anos pela biblioteca que visam melhorar o fluxo de informações entre a BIBENF e seus usuários.

3.7 Histórico da Promoção da Biblioteca Tradicional e na Web

Até dezembro de 2010 o site da biblioteca desenvolvido com o software livre Plone, era estático, sem interatividade e funcionalidades, puramente informativo; era administrado por uma servidora responsável pela rede da EEnf, sem vínculo com a biblioteca. Os computadores disponíveis aos usuários seguiam uma política de bloqueio de acesso a todo tipo de redes sociais, inclusive *e-mails* pessoais. A biblioteca também não fazia uso de nenhuma ferramenta da Web 2.0.

Em 2011 muda o perfil de gestão da BIBENF, com a mudança da chefia da biblioteca, que passava a ter como foco principal uma maior visibilidade e na promoção da biblioteca tradicional e em ambientes da web.

Em março deste ano o site da biblioteca é desvinculado do site da EEnf, passando a administração do site à equipe da BIBENF. Após, realizada uma capacitação em curso oferecido pela UFRGS, a chefia da biblioteca passa a customizar o site de acordo com as necessidades informacionais dos usuários do ambiente físico, essa customização se baseia em impressões que o gestor tinha até então da comunidade acadêmica usuária. A reestruturação do site proporcionou:

- dar visibilidade (até então inexistente) e potencializar o uso da biblioteca tradicional e em ambiente web;
- promover os serviços e produtos da biblioteca;
- fornecer ao usuário um ambiente virtual amigável, que trabalhe de forma integrada com o ambiente tradicional da biblioteca (hibridização);
- facilitar o acesso às bases de dados de interesse;
- disponibilizar acesso direto à documentos normativos (NBRs) para auxílio à produção acadêmica.

Foi desenvolvido um boletim eletrônico de novas aquisições, com o propósito de divulgar novas aquisições da biblioteca assim como fomentar a promoção da leitura entre seus usuários.

Foi realizada a instalação da ferramenta de *chat* Meebo (posteriormente adquirido pelo Google e extinto) no site para proporcionar aos usuários um serviço de referência virtual, em tempo real, aos visitantes no site. Também para atender uma demanda da Comissão de Graduação do Curso de Enfermagem (COMGRAD-ENF) foi desenvolvido no site da biblioteca um espaço destinado a ser utilizado como repositório de relatórios de estágio das graduações, documentos estes não incorporados ao LUME.

Para otimizar o acesso ao site foram utilizadas técnicas de SEO (*Search Engine Optimization*), realizou-se então a customização das *metatags* do site visando proporcionar melhor colocação no PageRank do Google e outros motores de busca.

Após a liberação do acesso aos *desktops* da biblioteca houve a percepção de que a grande maioria dos usuários da biblioteca passava longos períodos conectados à web, principalmente às redes sociais (Facebook), isso devido também a popularização de *smarthphones*, sendo a internet o local mais apropriado para o “resgate” dos usuários da biblioteca.

De setembro a dezembro houve a inserção de códigos de ferramentas de webmetria na configuração do site (Revolver Maps e atualmente Google Analytics), para medição do fluxo, origem e comportamento dos visitantes no site da biblioteca. Utilização do site para a promoção da leitura de livros, artigos que não possuem vinculação aos planos de ensino formais.

Foi realizado um estudo, com a participação de um aluno de biblioteconomia em estágio obrigatório, com o intuito de levantar quantas bibliotecas do SBUFRGS possuíam um endereço eletrônico e que funcionalidades ofertavam aos seus usuários. Com o levantamento realizado foi idealizado, criado e coordenado pela BIBENF o grupo de estudos “SBUWEB” para o desenvolvimento e padronização dos sites das bibliotecas da UFRGS, o grupo contou com a participação de 15 bibliotecas do SBUFRGS.

A inserção da biblioteca no âmbito das redes sociais da internet se deu em 2012 com a criação do perfil da biblioteca no Facebook, tendo como objetivos principais, o oferecimento de um serviço de referência virtual, a promoção de

serviços e produtos da biblioteca, a divulgação de treinamentos e eventos nas áreas de interesse dos usuários.

No site foi inserido um código *HTML* para permitir aos usuários pesquisar no catálogo SABi, do SBUFRGS, por meio do site da biblioteca, sem a necessidade de abrir uma nova janela para realizar uma pesquisa ao acervo da BIBENF. Também foi iniciada a utilização de *feeds* de notícias (RSS) no site visando divulgar notícias de forma automática da área da saúde, UFRGS e eventos da Escola em tempo real.

Houve a inclusão dos itens “Como você avalia o site da biblioteca” e “Como você avalia a participação da BIBENF nas redes sociais” nos formulários impressos e eletrônicos na “Pesquisa de Satisfação” do usuário da biblioteca, (avaliação esta permanente).

Em 2013 foi criada uma conta no WordPress para a biblioteca, tendo como especialidade a divulgação de eventos na área de saúde, enfermagem e saúde coletiva e notícias de interesse da comunidade acadêmica da Escola de Enfermagem. A criação de um perfil no LinkedIn teve como propósito criar laços profissionais com outras bibliotecas e profissionais da informação e saúde, visando a troca de conhecimentos com as conexões.

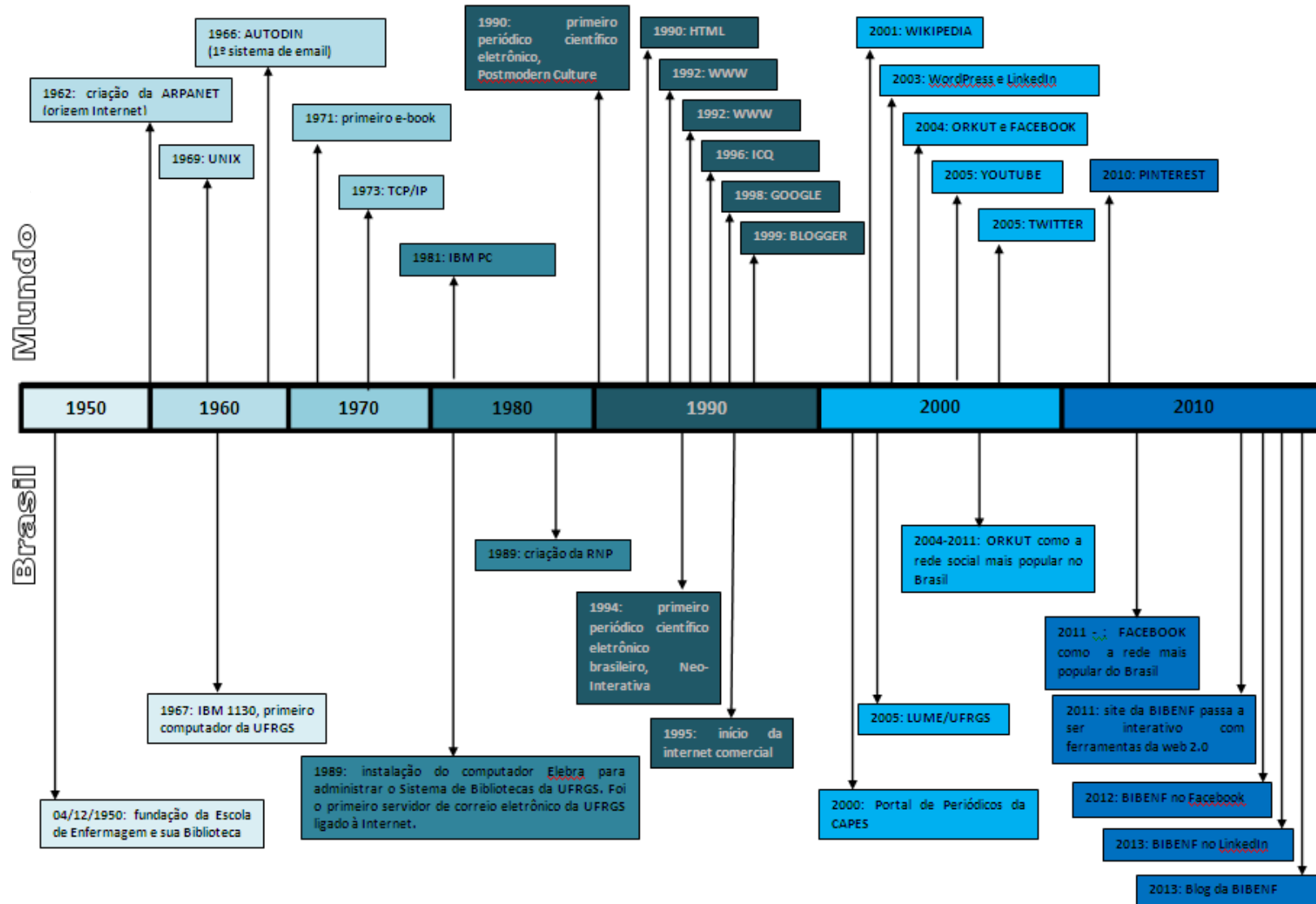
Foram apresentados os primeiros resultados da “Pesquisa de Satisfação”, com as perguntas referentes à participação da biblioteca em ambientes da web. Deu-se também, no período, a integração (linkamentos) entre as ferramentas da web utilizadas pela BIBENF objetivando maximizar a utilização das diferentes ferramentas através dos apontamentos: Site x Facebook x Blog.

Foi apresentado um trabalho da BIBENF no maior evento de bibliotecas universitárias do Brasil, Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU 2013), com o título “Biblioteca Universitária Híbrida: adequação a nova realidade informacional”, que apresentava até então as experiências realizadas na biblioteca utilizando ferramentas da web.

Propondo-se a fomentar uma identificação dos usuários com a biblioteca foi criada uma identidade visual para a biblioteca (logo) em consonância com as características visuais institucionais (EEnf) e os cursos nela ministrados. Com a logomarca foram desenvolvidos materiais promocionais impressos para disseminar a marca da biblioteca (marcadores de página, blocos de anotações, folders...), assim como foi incorporada a marca a todos os serviços prestados online pela biblioteca.

A linha do tempo, representada pela Figura 11, demonstra a evolução do incremento de TICs no âmbito da BIBENF comparada à evolução histórica dessas tecnologias no mundo e no país.

Figura 11 – Relação entre a evolução das TICs, o surgimento das principais Ferramentas da Web 2.0 e a BIBENF



Fonte: dados da pesquisa.

Em janeiro de 2014, a administração da BIBENF deu início a estudos sobre a viabilidade de construção de um novo site para a biblioteca e/ou migração para outra ferramenta com mais funcionalidades que o atual desenvolvido em Plone.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção é descrito o processo metodológico utilizado para obtenção e análise dos dados objetivando atingir os objetivos propostos pela investigação. O processo metodológico definido para a pesquisa visou instrumentalizar o desenvolvimento da dissertação, que pretende identificar os atuais usuários da biblioteca, as necessidades dos usuários reais e potenciais da biblioteca, as ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas pelos usuários da biblioteca e avaliar a eficácia da ferramenta da Web 2.0 mais utilizada pelos usuários na divulgação e promoção da biblioteca.

4.1 Classificação da Pesquisa

O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa baseada no contexto em que o objeto de pesquisa, a Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS está inserida. O método determinado para a realização da investigação foi o de estudo de caso, com uma proposta exploratória da realidade.

Uma pesquisa baseada no empirismo é aquela voltada para ao tratamento da “face empírica e fatural da realidade; produzem e analisam dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural.” (DEMO, 2000, p. 21). O autor afirma que uma pesquisa empírica “possibilita uma maior concretude às argumentações, por mais tênue que possa ser a base fatural”. O significado dos dados obtidos neste tipo de pesquisa depende do referencial teórico, estes dados agregam um impacto no sentido de facilitarem a aproximação prática. (DEMO, 2000, p. 37).

Demo (2008) aponta como característica da pesquisa empírica a experimentação da realidade, lançando mão de uma variedade de técnicas de coleta, mensuração e manipulação dos dados e fatos. Este tipo de pesquisa, que passa pelo teste da realidade existente e observável, favorecendo processos de quantificação e mensuração, o que acaba por não limitar somente o traço da proposta testada, mas na capacidade de esta ser útil.

De acordo com Gil (2009), pesquisas exploratórias buscam “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Os estudos

exploratórios buscam, ainda, a análise de um fenômeno pelo levantamento de informações que poderão levar o pesquisador a conhecer mais a seu respeito, e são geralmente utilizados para levantamentos bibliográficos e documentais, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Gil (2002) afirma que este tipo de pesquisa busca proporcionar uma maior familiaridade com o problema, com o objetivo de torná-lo mais explícito ou na construção de hipóteses, e principalmente no aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Com relação à opção pela utilização do método de estudo de caso, Yin (2002, p.32) ressalta que é “uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo, no contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas”. Trata-se da exploração aprofundada de um único caso e do contexto em que ele está inserido, isto é, comunidades, indivíduos, cultura e hábitos sociais. Nesta investigação, a unidade de análise são os serviços e produtos oferecidos aos usuários da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, focando nos processo de divulgação e promoção dos mesmos.

Para Yin (2002) o método de estudo de caso é indicado quando são propostas questões de pesquisa do tipo “como” e “por que”, e nas quais o pesquisador tem baixo controle de uma situação que, por sua natureza, está inserida em contextos sociais. Na metodologia, vários tipos de técnicas podem ser associados ao estudo de caso (observação participante, entrevistas, testes, questionários, grupos focais, etc.).

Marconi e Lakatos (2007, p.110) salientam que um estudo de caso é um “método de procedimento” e afirmam que estes métodos:

[...] constituem etapas mais concretas da investigação, com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos e menos abstratas. Pressupõem uma atitude concreta em relação ao fenômeno e estão limitadas a um domínio particular.

De acordo com Yin (2002) para a obtenção de evidências para um estudo de caso podem ser utilizados seis tipos de fontes distintas: documentos, registros em arquivo, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos.

Quanto à abordagem, a pesquisa possui caráter quantitativo e qualitativo. Creswell (2010, p.271) alega que essa abordagem mista de investigação “envolve

suposições filosóficas ao uso de técnicas das abordagens qualitativa e quantitativa”, além de combinar as duas abordagens em um estudo.

De acordo com Rocha e Sousa (2004), a abordagem quantitativa permite mensurar a extensão do acesso, o uso e o grau de satisfação dos produtos e serviços da biblioteca. Já quando optamos por uma abordagem qualitativa, esta nos permite ter uma visão contextualizada das práticas informacionais dos usuários, como a busca e o uso de informações.

A pesquisa quantitativa é adequada para a apreensão de variações, padrões e tendências, já a pesquisa qualitativa visa uma compreensão aprofundada e holística dos fenômenos em estudo, e para tanto, os contextualiza e reconhece seu caráter dinâmico, notadamente, na pesquisa social. (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012, p.67)

A pesquisa investigou formas de maximizar o uso dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, através da divulgação e promoção da biblioteca por meio de ferramentas da Web 2.0. A análise das evidências, também determinou qual a melhor forma de divulgação e promoção, por meio do uso de ferramentas da Web 2.0, das atividades desenvolvidas por essas bibliotecas nos meios físico e digital, a fim de melhor atenderem à demanda informacional de seu público.

4.2 Fontes de Evidências

Creswell (2010) afirma que para a escolha da amostra a ser utilizada em pesquisas de métodos mistos devemos reconhecer que os dados quantitativos geralmente envolvem uma amostragem aleatória, em que cada indivíduo tem a mesma probabilidade de ser selecionado, e a amostra pode ser generalizada para a população mais ampla. Já na coleta de dados qualitativos, é utilizada a amostragem intencional, e os indivíduos são selecionados porque experimentaram o fenômeno principal.

O *corpus*⁷ da pesquisa foi formado pela comunidade acadêmica da Escola de Enfermagem da UFRGS (discentes, docentes e técnicos-administrativos), egressos da faculdade, servidores da área de enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto

⁷ Conjunto limitado de materiais determinado de antemão pelo analista, com certa arbitrariedade, e sobre o qual o trabalho é feito. (BAUER; GASKELL, 2013, p. 496).

Alegre (auxiliares, técnicos e enfermeiros), por se tratar de usuários com vínculo ativo na biblioteca ou com possibilidade de ter o vínculo ativado na biblioteca. Também foram contatados indivíduos que fazem parte da comunidade acadêmica da Escola de Saúde Pública do Rio Grande do Sul devido à biblioteca atender ao público dos cursos de graduação e pós-graduação em Saúde Coletiva da EENF. Através do mapeamento apresentado pelos relatórios gerados no Google Analytics, que demonstraram acesso ao site da biblioteca por usuários do interior do Rio Grande do Sul, optou-se por incluir os profissionais registrados no Conselho Regional de Enfermagem e na Associação Nacional de Enfermagem seção Rio Grande do Sul. Também participaram da pesquisa as conexões de indivíduos com o perfil da BIBENF no Facebook e usuários que acessaram o site da biblioteca no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014.

Para Bauer e Aarts (2013), os pesquisadores que realizam estudos qualitativos se defrontam com um “paradoxo do *corpus* teórico”, quando começam a estudar “as variedades nos temas, opiniões, atitudes, estereótipos, cosmovisões, comportamentos e práticas de vida social”. Porém, como essas variáveis são desconhecidas e não se conhece sua distribuição, os pesquisadores ficam impossibilitados de obter uma amostragem de acordo com um racional de representatividade.

Pelo viés qualitativo da presente pesquisa, não seria obrigatória a utilização de uma técnica de amostragem, pois Minayo (2013, p. 48) sustenta que o seu uso:

[...] não é o mais indicado para certas pesquisas sociais, especialmente aquelas de cunho qualitativo. Isto se deve ao fato que o “universo” em questão não é os sujeitos em si, mas suas representações, conhecimentos, práticas, comportamentos e atitudes. Como se vê, seria impossível demarcar o número total dessas variáveis, muito menos o tamanho da amostra que seria representativa desta totalidade.

No entanto, o caráter quantitativo não indicaria como melhor opção a inclusão progressiva que é usual na área de ciência social aplicada (MINAYO, 2013). Deste modo, para permitir um mapeamento de diferentes perspectivas e visando atender uma das características do método quantitativo que é um número representativo de respondentes, optou-se por realizar questionários online, o que caracteriza uma amostragem não probabilística ou por conveniência, uma vez que o pesquisador tem

acesso aos respondentes e estes o fazem respondendo de forma voluntária, ou seja, por adesão à pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2007; VIEIRA, 2009; CRESWELL, 2010)

Com o tipo de amostragem definida foram determinadas as formas mais adequadas de coleta de evidências que pudessem permitir ao pesquisador atingir os objetivos propostos no trabalho.

4.3 Coleta de Evidências

Para levantar as evidências do estudo de caso da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, foram utilizados nesta etapa da pesquisa: um instrumento estruturado de coleta de dados, dados estatísticos coletados através da geração de relatórios sobre o site da biblioteca pelo Google Analytics, e, por meio da observação participante do autor no perfil da biblioteca no Facebook, foi realizada a tabulação e análise das atividades realizadas pelas conexões na rede social.

A pesquisa fez uso de um instrumento estruturado de coleta de dados, através da construção e aplicação de questionário utilizando a ferramenta Google Forms para sua formulação. Segundo Gerhardt e Silveira (2009) um questionário é constituído por uma série ordenada de perguntas. Já Marconi e Lakatos (2007) afirmam que o questionário é uma das técnicas de observação direta extensiva, constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

Gil (2009) define questionário como uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são apresentadas a indivíduos com o objetivo de prospectar dados sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, entre outras variáveis que venham a ser de interesse para a pesquisa.

O uso de formulários eletrônicos disponíveis na internet possuem vantagens sobre pesquisas realizadas por formulários não eletrônicos. Entre as vantagens da utilização desses tipos de instrumentos pode-se citar um maior número de respostas, agilidade na entrada e análise dos dados, na possibilidade de expandir a amostra para uma população não prevista, na economia de custos com fotocópias, correio, digitação, *scanning* e verificação de dados, na diminuição de recursos humanos necessários para o levantamento, na transmissão direta de dados e sua

atualização contínua, em respostas mais completas quanto às questões abertas, na facilidade de construção de formulários de coleta de dados junto a uma página na web ou por email, na geração de tabelas estatísticas, na quantificação dos dados em percentuais e na sua representação em gráficos de tipos variados (PERKINS, 2004 apud ROCHA; SOUSA, 2011).

A partir da construção de uma versão preliminar, desenvolvida entre setembro e outubro, de questionário foi aplicado um pré-teste do mesmo durante um período de 10 dias e sendo utilizado para sua divulgação, o email departamental da biblioteca. O pré-teste pretendeu identificar alguma dificuldade dos respondentes às questões apresentadas e validar o instrumento. O pré-teste obteve retorno de 13 questionários respondidos, os quais foram analisados em termos de coerência das respostas. Através dessa análise foi verificada a necessidade de criação de respostas obrigatórias para algumas questões, com o propósito de garantir evidências relacionadas com os objetivos da pesquisa. Também houve o desdobramento de alguns itens de duas perguntas que tiveram prevalência de resposta em um item genérico, o que proporcionou melhorar a precisão da opinião dos usuários.

A partir desse pré-teste ficou definido o questionário que foi utilizado para o levantamento dos dados para a pesquisa. O questionário final foi composto de perguntas abertas e fechadas, estando o seu modelo disponível no Apêndice B deste trabalho, sendo aplicado no período de 29 de outubro a 30 de novembro de 2014. Cabe ressaltar que os resultados do pré-teste não foram computados nos resultados a serem analisados no próximo capítulo.

Para a aplicação do questionário ao público da biblioteca foram enviados convites, com link remetendo à página do questionário, por meio de email, perfil do Facebook e banner no site da biblioteca. O questionário foi aplicado para todos os tipos de usuários bem como potenciais usuários. Com o retorno dos questionários foi realizada a tabulação dos dados obtidos. O pesquisador determinou uma amostra mínima de 100 usuários da biblioteca para análise dos resultados obtidos pelo questionário.

Tendo como propósito analisar a eficácia das atividades de divulgação e promoção aplicadas no perfil da biblioteca no Facebook⁸, foi realizada uma observação participante do autor na rede social buscando analisar as evidências encontradas de acordo os envolvimento dos usuários junto às postagens da BIBENF.

A observação participante é um método de análise de evidências em que o pesquisador não atua apenas como um observador passivo da investigação, mas fazendo parte do grupo de indivíduos que servirão como amostra. Segundo o autor a observação participante permite ao pesquisador perceber, participando imerso na realidade do estudo de caso que está sendo analisado, e entender o fenômeno com o mesmo ponto de vista do usuário e não apenas através de um olhar externo. Esse tipo de observação permite um retrato mais preciso do fenômeno do estudo de caso que outras formas de análise de evidências. (RICHARDSON, 1999; MARCONI; LAKATOS, 2003; YIN, 2002; GIL, 2009; FLICK, 2009; GRAY, 2012; MINAYO, 2013).

De acordo com Gray (2012) o principal objetivo no uso da observação participante é a de produzir dados através da observação do comportamento dos indivíduos envolvidos em seu contexto natural e descobrir os sentidos e interpretações sociais que elas atribuem a suas próprias atividades. Para Richardson (1999, p. 261) o observador participante "[...] tem mais condições de compreender os hábitos, atitudes, interesses, relações pessoais e características da vida diária da comunidade do que o observador não participante",

Ainda sobre a coleta de evidências, no perfil do Facebook, foram tabuladas as atividades realizadas entre a biblioteca e suas conexões na rede social, tais como, o número de novos seguidores, a quantidade de atendimentos realizados pela biblioteca por meio do chat do site, compartilhamentos de ações, comentários no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Os dados coletados nas ações das conexões no perfil da biblioteca permitiram avaliar a efetividade das ações da biblioteca na rede social. Demonstraram o grau de inserção das atividades de divulgação e promoção dos serviços e produtos da BIBENF nos seus seguidores.

A fim de mensurar o número de acessos, a origem e o comportamento do público que visita o site da biblioteca foi utilizada a ferramenta de webmetria Google

⁸ A BIBENF optou por utilizar um perfil pessoal no Facebook, devido à possibilidade de utilização da ferramenta de *chat* "bate-papo" da rede social, que permite que o oferecimento de um serviço de referência virtual com atendimento em tempo real direto com um dos bibliotecários da biblioteca.

Analytics. A ferramenta permite customizar e gerar relatórios de acordo com o período que o dono do perfil pretende analisar, sendo posteriormente determinados os períodos de corte para geração dos relatórios. Por meio dos relatórios gerados foi possível medir novos acessos, e retornos de usuários ao site da biblioteca, de acordo com as ações que foram sendo realizadas dentro do período de 1º de outubro de 2011 a 31 de outubro de 2014.

Foram utilizados, como complementação e enriquecimento da investigação, os dados coletados pela “Pesquisa de Satisfação” da BIBENF, por meio de questionários disponíveis impressos na sede da biblioteca e por meio de um *link* no site da unidade de informação. Esses questionários estiveram disponíveis durante todo o ano de 2014 e as respostas foram fornecidas de forma espontânea pelos usuários.

Após a coleta de evidências, o autor determinou quais seriam os métodos de análise dos resultados obtidos permitiriam uma interpretação do contexto em que a biblioteca estava inserida e permitissem que fossem alcançados os objetivos da investigação.

4.4 Análise das Evidências

O autor definiu duas categorias de análise *a priori*, ou seja, a partir dos objetivos específicos traçados para a investigação e por meio da revisão do estado da arte dos temas abordados na pesquisa: ferramentas da web 2.0 e necessidades dos usuários.

O autor optou pela triangulação devido a utilização de múltiplas fontes de evidências e para a interpretação dos dados obtidos por diferentes instrumentos de coleta de dados, conforme indicado na seção 4.3. Esse tipo de análise é uma opção quando são utilizadas no *constructo* várias fontes de evidências, e a combinação de métodos quantitativos e qualitativos que demonstram que os dados convergem para um mesmo resultado, intensificando a expressividade dos dados coletados. (YIN, 2002; GIL, 2009; FLICK, 2009; GRAY, 2012). Segundo Gil (2009, p. 114), a triangulação:

[...] é reconhecida como a mais importante estratégia adotada na análise e interpretação dos resultados do estudo de caso. Consiste

basicamente em confrontar a informação obtida por uma fonte com outras, com vistas a corroborar os resultados da pesquisa.

A obtenção de evidências obtidas pelos questionários aplicados deu-se através de uma amostragem não probabilística ou por conveniência, uma vez que os respondentes o fizeram de forma voluntária, sem controle por parte do pesquisador sobre quem aderiu à pesquisa respondendo o questionário. Para a análise das respostas dos questionários, no que diz respeito às questões fechadas, e para a mensuração dos conceitos optou-se pelo método estatístico. Para análise da única questão aberta constante no questionário, trataram-se as evidências de forma qualitativa, através da técnica de análise de conteúdo.

A análise estatística implica no processamento dos dados coletados, através da geração (normalmente mediante o emprego de técnicas de cálculo matemático), da apresentação (os dados podem ser organizados em gráficos ou tabelas) e da interpretação dos resultados de uma investigação. A natureza da mensuração utilizada para análise dos dados coletados para esta pesquisa foi através de escala nominal ou classificadora, ou seja, a de distribuir características dos indivíduos e objetos em categorias e contar a frequência com que ocorreram. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Para a análise dos conteúdos coletados na questão aberta dos questionários optou-se pela utilização de técnicas de análise de conteúdo. Barros e Lehfeld (2009) afirmam que a análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa utilizada para a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto nos depoimentos dos entrevistados. Para Bardin (1979, p.42), a análise de conteúdo:

[...] representa um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visam a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens.

Para a análise dos dados obtidos através das atividades realizadas no perfil da biblioteca no Facebook foram utilizados métodos estatísticos e de observação participante no fenômeno, para determinar o grau de penetração das ações da biblioteca nesta rede social da internet. Segundo Gil (2009, p.17):

Mediante a utilização de testes estatísticos, torna-se possível determinar em termos numéricos, a probabilidade de acerto de determinada conclusão, bem como a margem de erro de um valor obtido. Portanto, o método estatístico passa a caracterizar-se por razoável grau de precisão, o que o torna bastante aceito por parte dos pesquisadores com preocupações de ordem quantitativa.

Para análise dos dados de acesso ao site da biblioteca foram gerados relatórios na ferramenta de webmetria Google Analytics. Os relatórios são apresentados de forma estatística e representados por gráficos o número de acessos, a origem, a forma de acesso, o comportamento do usuário no acesso aos links do site, a taxa de retorno e conexão de novos visitantes.

Os dados coletados pelos questionários impressos e eletrônicos da “Pesquisa de Satisfação” foram tabulados e organizados de forma estatística, com o propósito de fornecer dados referentes à biblioteca física e os serviços eletrônicos da biblioteca, com o propósito de enriquecer e complementar os dados obtidos pelos instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa.

4.5 Limitações da Pesquisa

No decorrer do percurso metodológico de construção da pesquisa surgiram algumas limitações que serão apresentação no decorrer desta seção assim como limitações metodológicas dos métodos, instrumentos de coleta, análise e interpretação das evidências coletadas pelo pesquisador.

Quanto às limitações do estudo de caso, Gil (2009, p. 18-9) aponta alguns problemas na adoção deste método de pesquisa:

- a) são de difícil replicação;
- b) sua execução demanda longo período de tempo;
- c) não favorecem a generalização;
- d) o processo de análise é complexo;
- e) exigem múltiplas competências do pesquisador;
- f) sua validade e fidedignidade são críticas.

Quanto às desvantagens no uso de questionário para a coleta de evidências Gerhardt e Silveira (2009, p. 72) afirmam que podem surgir as seguintes limitações:

- a) é pequena a percentagem dos questionários que retornam;
- b) deixa grande número de perguntas sem respostas;
- c) não pode ser aplicado a pessoas analfabetas;
- d) não é possível ajudar o informante em questões mal compreendidas;
- e) leva a uma uniformidade aparente devido à dificuldade de compreensão por parte dos informantes;
- f) uma questão pode influenciar outra quando é feita a leitura de todas as perguntas antes do início das respostas;
- g) a devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização;
- h) o desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação;
- i) nem sempre é o escolhido quem responde ao questionário, invalidando, portanto, as respostas;
- j) exige um universo homogêneo.

Foi utilizado um questionário eletrônico disponibilizado na internet para coleta das informações. A limitação para a coleta dos dados deu-se devido ao acesso ao questionário que exigia que o indivíduo tivesse à disposição uma conexão com a *web*. O questionário desenvolvido não foi disponibilizado impresso aos usuários da biblioteca física.

Sobre a utilização do método de observação participante, Gerhardt e Silveira (2009, p. 77) apontam algumas limitações no seu uso:

- a) pode causar restrição devido aos papéis que o pesquisador assume no grupo e na comunidade;
- b) pode limitar uma observação a um retrato da população estudada;
- c) em população com estratificação social, o pesquisador pode ter dificuldade no acesso a estratos diferentes daquele com o qual está identificado;
- d) pode provocar desconfiança da população ou grupo estudado, limitando a qualidade da observação.

Os envolvimento das conexões ligadas à área de enfermagem maior que os das conexões ligadas à Saúde Coletiva, podem influenciar os dados coletados devido a uma maior identificação e consolidação dos primeiros com o uso da BIBENF.

No próximo capítulo são apresentados e analisados os dados coletados pelos instrumentos utilizados para o levantamento das informações pertinentes ao desenvolvimento da pesquisa.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS

Nas próximas seções serão apresentados e analisados as evidências obtidas pelos instrumentos de coleta utilizados na dissertação: questionário eletrônico, dados estatísticos relativos às atividades realizadas no perfil da biblioteca no Facebook, e dados webmétricos do site da BIBENF fornecidos por relatórios do Google Analytics.

5.1 Evidências Encontradas no Questionário Eletrônico

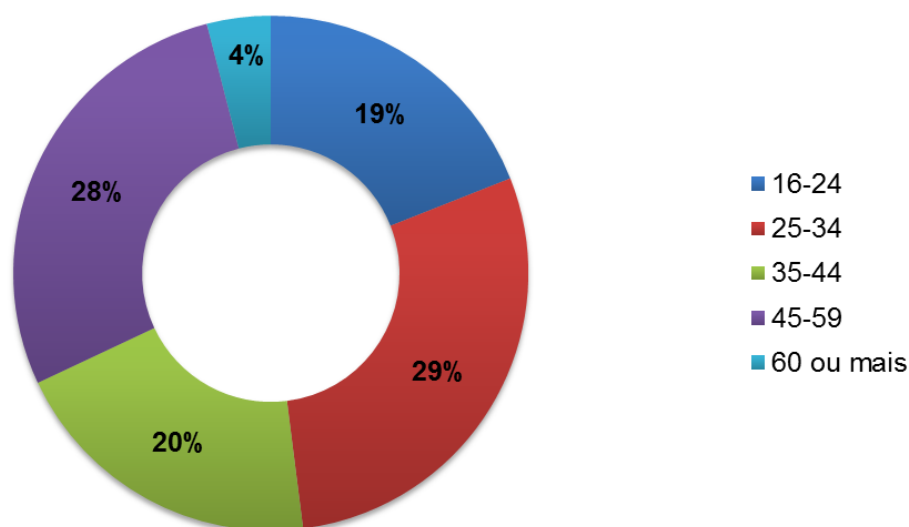
Com o propósito de identificar quem são os reais e os potenciais usuários da biblioteca, suas necessidades e quais ferramentas da Web 2.0 são mais utilizadas por estes, foi desenvolvido um questionário com 18 questões fechadas e uma aberta através da ferramenta Google Forms. Conforme indicado na seção 4.3 foi realizado um pré-teste para validar o instrumento, cujos dados não são considerados na presente análise.

A aplicação do questionário, considerando o *corpus* definido na seção 4.2, deu-se por:

- *e-mail* com o *link* para o formulário no corpo da mensagem;
- chamadas sobre a pesquisa com *link* embutido no site da biblioteca; e
- postagens explicativas sobre o conteúdo da pesquisa, nos perfis pessoal do autor e da BIBENF no Facebook.

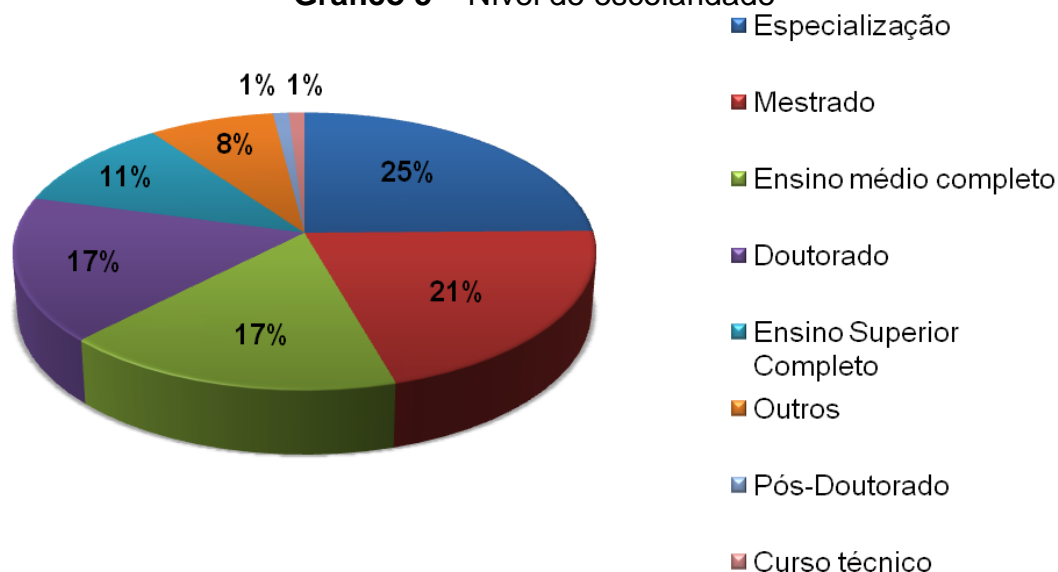
Após o período de aplicação dos questionários, que ocorreu de 29 de outubro a 30 de novembro de 2014, foi apurado um retorno de 167 questionários respondidos, sendo 140 (84%) por mulheres e 27 (16%) por homens.

Quanto à faixa etária dos respondentes, conforme a mesma estratificação utilizada pelo CGI.br, é evidenciado no Gráfico 4 uma relevante heterogeneidade quanto às faixas etárias dos indivíduos, não sendo possível determinar correlação no uso da biblioteca com a idade de seus usuários.

Gráfico 4 – Faixa etária dos participantes (em anos)

Fonte: dados da pesquisa.

Com relação ao nível de escolaridade percebido demonstrado pelo Gráfico 5, novamente seguindo o mesmo critério adotado pelo CGI.br, ou seja, que considera a escolaridade concluída dos pesquisados, obteve-se os seguintes dados: que 64% possuem algum tipo de pós-graduação, 11% são graduados e 26% não possuem curso superior. Pode-se concluir, analisando os dados apresentados, que a biblioteca possui usuários com perfil elevado de ensino, o que pode indicar um perfil de usuário mais voltado para a pesquisa científica.

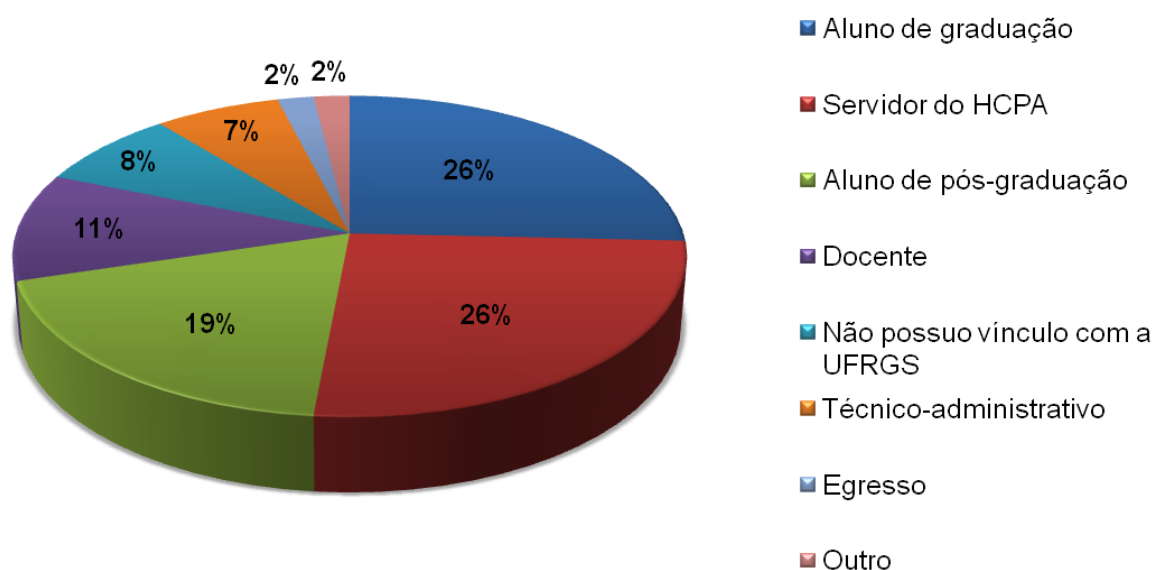
Gráfico 5 – Nível de escolaridade

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre os vínculos dos pesquisados com a UFRGS, o Gráfico 6 aponta que 63% responderam possuírem vínculo ativo com a universidade (aluno de graduação, aluno de pós-graduação, docente e técnicos-administrativos). Já 26% responderam fazerem parte do corpo de funcionários do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) Esse índice demonstra uma potencial demanda de usuários oriundos do hospital universitário, uma vez que estes usuários possuem os mesmos direitos que um indivíduo vinculado à UFRGS.

Pessoas sem qualquer vínculo com a UFRGS estão representadas por 8% da amostra. O fato de não possuir vínculo com a universidade não deve ser encarado como um dado irrelevante para o oferecimento de serviços a um público com essa característica, cabendo à biblioteca entender como pode vir a ser útil a essa população.

Gráfico 6 – Vínculo com a UFRGS



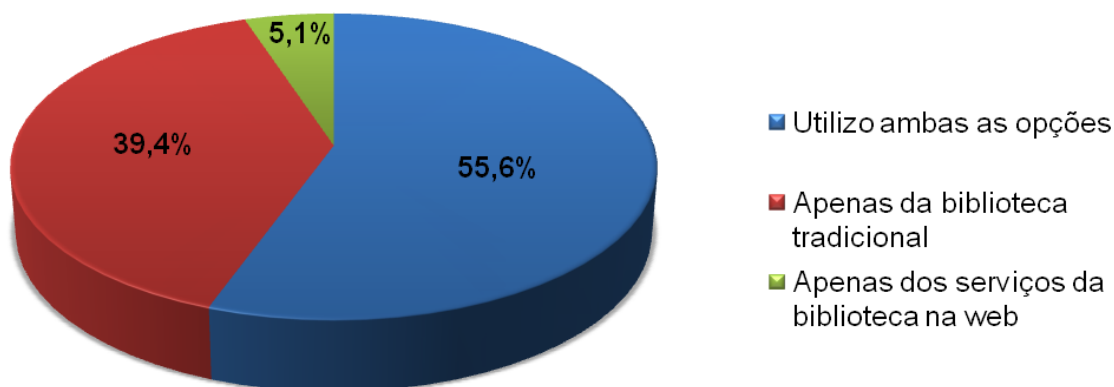
Fonte: dados da pesquisa.

Quanto à utilização da biblioteca pelos respondentes, conforme o Gráfico 7, 58% se declararam usuários tanto da biblioteca tradicional quanto dos serviços oferecidos pela internet, enquanto que 42% não fazem uso.

Essa informação é relevante para entender a importância da hibridização dos serviços e produtos das unidades de informação, pois o reconhecimento do público fica evidente, já que, para mais da metade, a biblioteca presente em apenas um

meio já não é suficiente, sendo que a presença desta na internet potencializa e facilita o acesso do público a uma maior gama de informações de seu interesse.

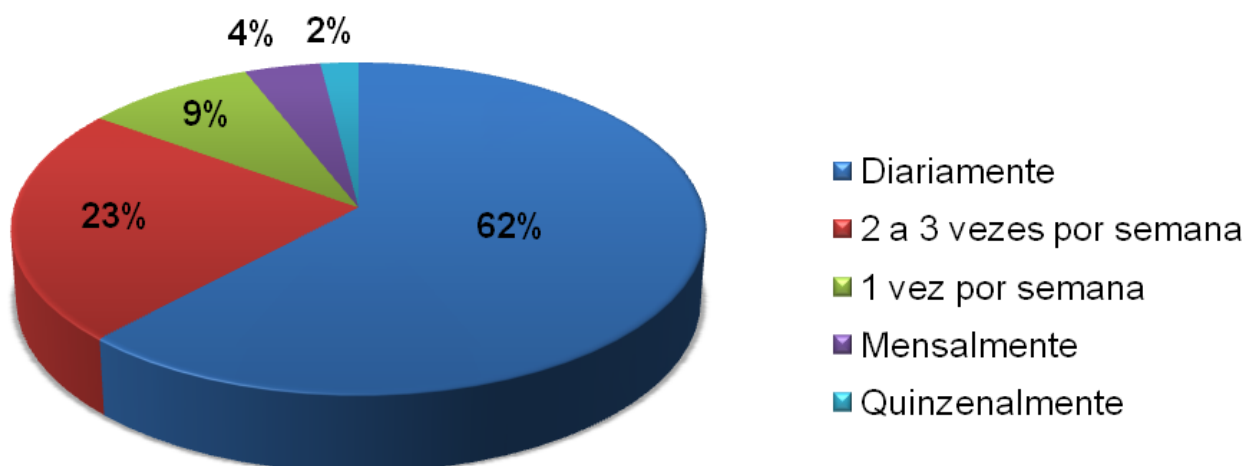
Gráfico 7 – Preferência quanto ao tipo de uso da BIBENF



Fonte: dados da pesquisa.

Quando analisada a frequência (Gráfico 8) na utilização da unidade de informação, verifica-se que 5% dos pesquisados faz uso diariamente. A utilização da biblioteca ao menos uma vez por semana foi indicada por 21% dos usuários. O uso quinzenal é feito por 10% e o uso mensal por 19% dos usuários e 40% dos usuários utiliza a biblioteca em períodos superiores há um mês.

O autor considera baseado nos dados coletados, principalmente apresentados nos Gráficos 7 e 8, que a biblioteca é subutilizada e que existe uma considerável demanda de potenciais usuários que poderiam fazer uso da biblioteca possibilitando alavancar suas pesquisas. A biblioteca poderia atrair e fidelizar novos usuários ao melhorar seus métodos de divulgação e promoção dos serviços e produtos que já oferece. Além disso, a oferta de serviços condizentes com as necessidades desses potenciais usuários e a disponibilização de um espaço físico reestruturado com investimentos em infraestrutura (climatização do ambiente, mobiliário novo, mais computadores para pesquisa, entre outros) também seria importante.

Gráfico 8 – Frequência no uso da BIBENF

Fonte: dados da pesquisa.

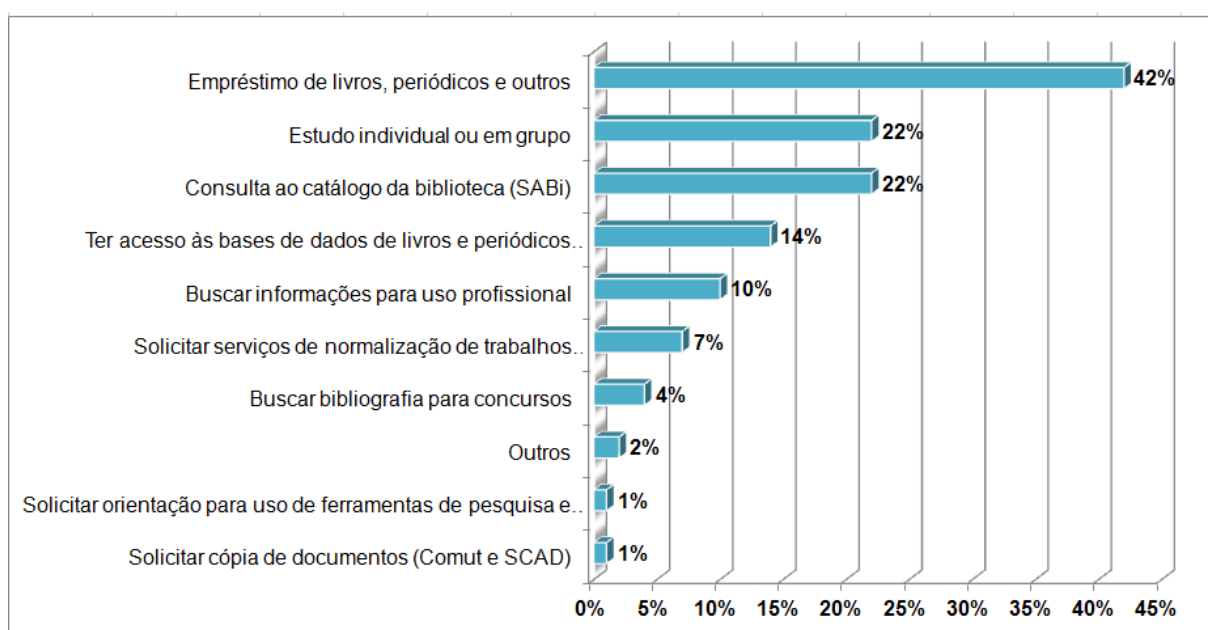
O autor entende que a frequência no uso da biblioteca pode ser melhorada com certo grau de investimento em infraestrutura na renovação do espaço físico oferecido aos usuários. O mobiliário, que conta aproximadamente 40 anos, necessita ser atualizado, pois isso é latente na visão do usuário, uma biblioteca que se propõe ser vanguardista em termos de serviços de informação baseados em ferramentas tecnológicas deve possuir ambientes de acordo com esta visão. O isolamento acústico e a climatização das salas de estudo em grupo pode melhorar o conforto do pesquisador. Um serviço de reprografia para atender usuários sem vínculo com a UFRGS ou HCPA proporcionaria um ganho expressivo no número de usuários, uma vez que fica constatada que a biblioteca é uma das melhores fontes para localização de bibliografias para concursos públicos.

Os dados apresentados pelo Gráfico 9 apontam que 42% dos usuários da biblioteca usam-na para empréstimo de materiais bibliográficos. Mesmo constatada a queda na utilização deste serviço nos últimos cinco anos, conforme demonstrado no Gráfico 3, verifica-se uma associação entre a diminuição no uso do serviço de circulação e a frequência no uso da biblioteca, talvez relacionada à possibilidade dos usuários renovarem indefinidamente os materiais retirados, ou até o momento em que estes sejam reservados.

Assim, mesmo que o senso comum considere que o papel principal da biblioteca seja o empréstimo de livros, os dados desta pesquisa indicam que menos da metade dos respondentes fazendo uso deste serviço.

Outro aspecto a ser levado em consideração é que 22% dos indivíduos citam o uso das dependências físicas da BIBENF para estudo individual ou em grupo (uma vez que a biblioteca dispõe de salão de estudos, salas de estudos para grupos e baias de uso individual), como motivos para utilizar a unidade de informação. Conforme posto anteriormente e reforçado por estes dados, o número de usuários poderia ser elevado caso a biblioteca dispusesse de ambientes mais atraentes aos olhos de seus usuários.

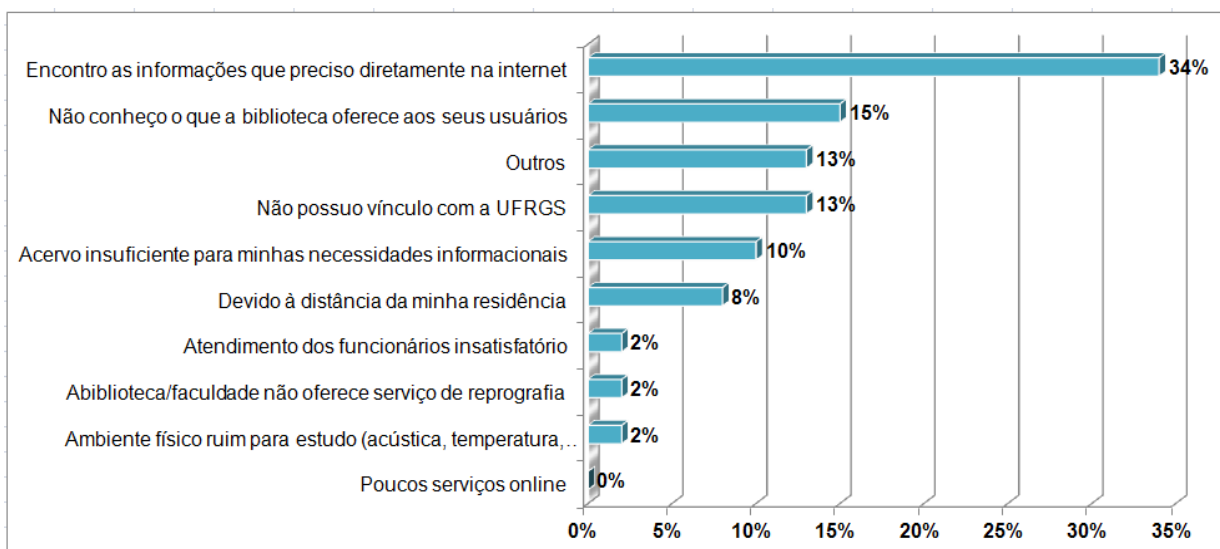
Gráfico 9 – Finalidade de uso da biblioteca



Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 10 aponta que dos 48% de indivíduos que responderam não utilizar a biblioteca, 34% declararam que encontram as informações de que precisam diretamente em pesquisas realizadas na internet. Esse dado corrobora os dados apresentados pelo CGI.br (2014), que apontaram que 55% dos brasileiros costumam realizar atividades/pesquisas escolares diretamente na internet, 36% estudam na Internet por conta própria, 24% buscam informações sobre cursos de graduação, pós-graduação e extensão, já 12% fazem cursos a distância utilizando a web.

Ao considerarmos o segundo motivo mais citado pelos respondentes (15%), que é o desconhecimento sobre o que a unidade de informação lhes oferece, temos indícios de haver falta de divulgação e promoção do que a biblioteca tem a oferecer.

Gráfico 10 – Motivo para a não utilização da BIBENF

Fonte: dados da pesquisa.

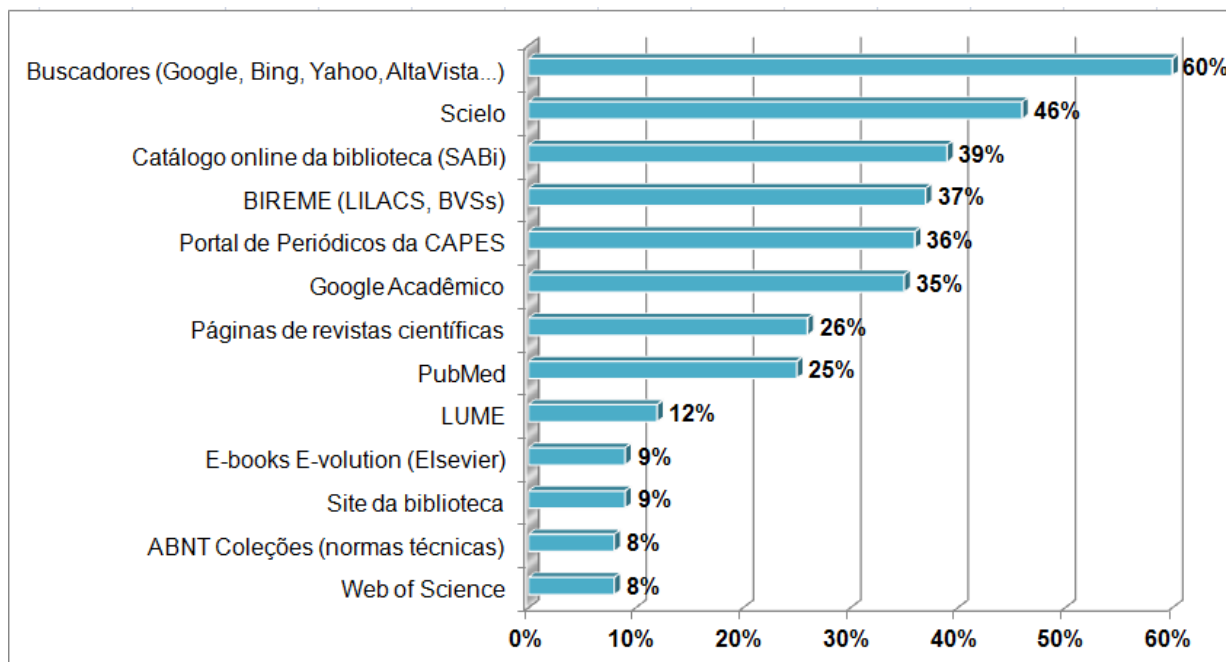
O incremento de alguns serviços provavelmente possibilitaria um maior uso da biblioteca por pessoas sem vínculo com a universidade. Como citado anteriormente, e lembrado por 2% dos respondentes, um serviço de reprografia no ambiente físico da biblioteca ou na EEnf possibilitaria que muitos usuários potenciais passassem a usufruir do rico acervo da unidade de informação, um dos melhores do país. O oferecimento de um maior acervo de materiais bibliográficos em formato eletrônico e com acesso livre para indivíduos sem vínculo com a UFRGS ou HCPA permite prever um aumento significativo no uso das ferramentas eletrônicas que a biblioteca oferece.

Quanto aos recursos disponíveis na web mais utilizados para pesquisas de cunho educacional, apresentados pelo Gráfico 11, os motores de busca se destacam. Ferramentas como Google, Bing, AltaVista, Yahoo e outros são utilizados por 60% das pessoas. O uso dessas ferramentas faz com que os pesquisadores, muitas vezes leigos quanto a métodos de pesquisa, tenham um alto índice de revocação (LANCASTER, 2004) na recuperação de informações, isto é, uma pesquisa com elevado número de documentos relevantes, mas pouco precisos quanto à sua demanda informacional.

A utilização de ferramentas científicas para suas pesquisas é citada por dois terços dos indivíduos que citam a Scielo (48%), bibliotecas virtuais da BIREME (BVSs) (37%) e Portal de Periódicos da CAPES (36%) como as mais utilizadas.

Outra relevante ferramenta de pesquisa educacional, o Google Acadêmico, é apontada por 35% dos pesquisados.

Gráfico 11 – Recursos da web mais utilizados para pesquisas de cunho educacional



Fonte: dados da pesquisa.

O catálogo online SABi, do Sistema de Bibliotecas da UFRGS, é utilizado por quase 40% dos indivíduos pesquisados. Esse dado demonstra a importância da manutenção constante e da integridade dos dados disponíveis no catálogo. O SBUFRGS conta com uma equipe de bibliotecários que trabalham em conjunto com analistas de tecnologias da informação de forma permanente, no Centro de Processamento de Dados da UFRGS (CPD) visando à integridade dos dados lançados no sistema gerenciador de bibliotecas Aleph.

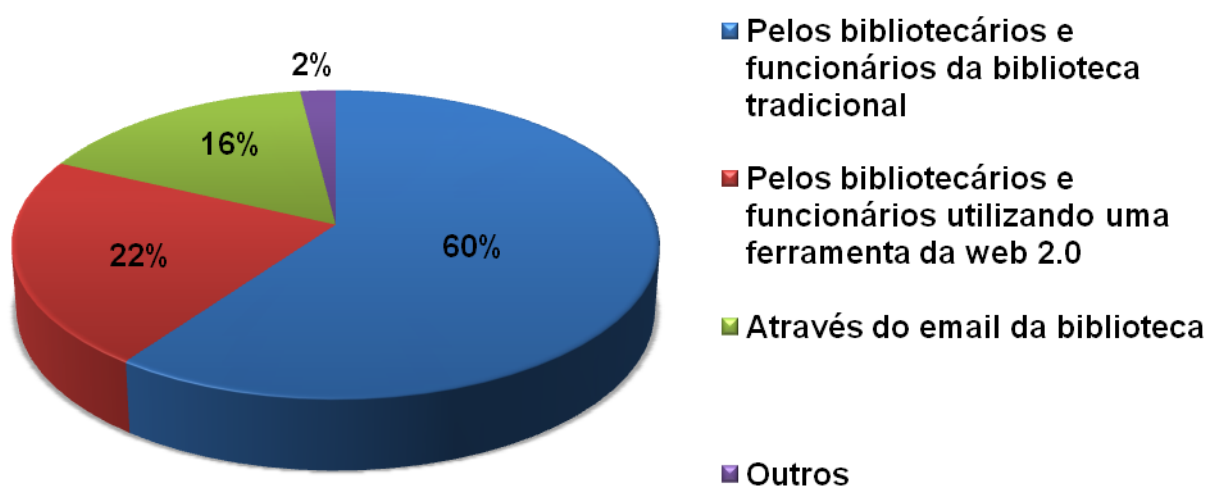
A disponibilização de tutoriais autoexplicativos e o oferecimento de treinamentos frequentes aos usuários tendo como temas a otimização do uso de ferramentas como o Portal de Periódicos da CAPES, as bibliotecas virtuais da BIREME e o Google Acadêmico, podem proporcionar além de um melhor uso pelo usuário uma maior fidelização do usuário pesquisador com unidade de informação.

A preferência no tipo de interação entre biblioteca e usuário pode ser verificada no Gráfico 12. De acordo com os dados coletados, quanto à preferência de um atendimento tradicional ou feito por meio de recursos eletrônicos, o resultado

dos questionários demonstrou que 60% ainda preferem ser atendidos de modo convencional, ou seja, pelos funcionários na biblioteca física.

Para 38% o uso de recursos disponíveis na web para comunicação se mostra ideal. Esse dado é relevante, pois, demonstra a mudança ocasionada pelo uso intenso, por parte da sociedade, de mídias digitais para interação social, o que fundamenta a busca da biblioteca por meios de comunicação que alcancem estes usuários proporcionando uma forma mais barata e rápida de atendimento às suas necessidades.

Gráfico 12 – Preferência no uso dos serviços de referência existentes



Fonte: dados da pesquisa.

O uso de ferramentas da Web 2.0 surge com destaque na investigação, apontada por 22% como meio preferido de atendimento, o que permite às unidades de informação estudarem quais ferramentas dessa segunda geração da internet podem ser mais eficazes para interagir com o público.

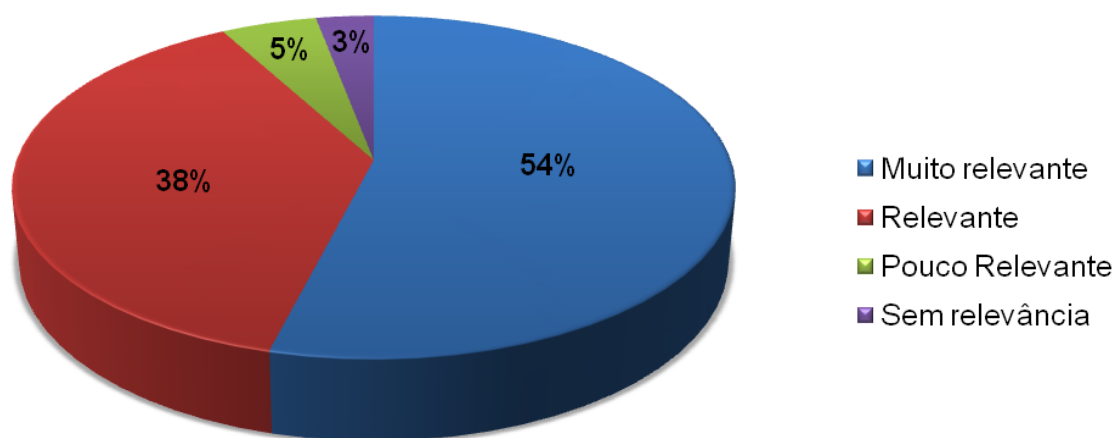
O uso do email ainda surge como preferência de atendimento para 16% dos pesquisados. O primeiro canal de interação eletrônica utilizado pela maioria das bibliotecas tem sua utilidade ainda validada por ser um meio, talvez, ainda mais formal de comunicação do que algumas ferramentas da Web 2.0.

Foi questionado na pesquisa o quão relevante seria a utilização de ferramentas da Web 2.0 para estabelecer a interação entre pessoas e instituições e como instrumentos de promoção e divulgação de produtos e serviços. Segundo os

dados verificados no Gráfico 13, consideram muito relevante ou relevante a sua utilização para este fim 92% dos indivíduos.

Os dados comprovam que a utilização dessas ferramentas pode ser um aliado muito eficaz quando o foco da unidade de informação é divulgar e promover seus produtos e serviços por meio delas, uma vez que a quase totalidade dos pesquisados valorizam esses recursos eletrônicos.

Gráfico 13 - Relevância da utilização de ferramentas da Web 2.0 como canais de comunicação, promoção e divulgação de serviços e produtos



Fonte: dados da pesquisa.

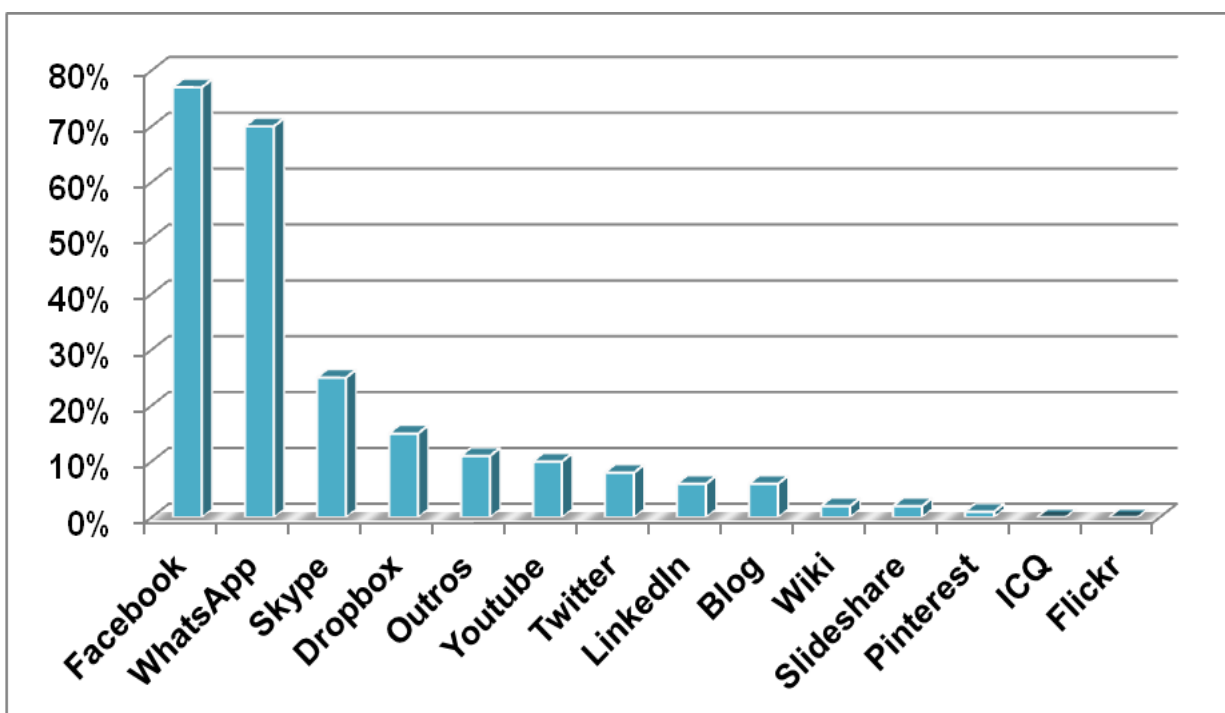
Quando questionados sobre qual ferramenta da Web 2.0 seria a ideal para se comunicar, a utilização do Facebook para tal fim é apontada como mais utilizada, conforme demonstrado no Gráfico 14, 77% dos indivíduos que responderam à pesquisa. A popularização dessa rede social da internet, identificada também pelos dados do CGI.br (2013; 2014), pode ser explicada devido a uma variada gama de serviços que podem servir como um difusor de informações entre seus usuários, tais como postagens de textos próprios, vídeos, fotos, notícias, criação de enquetes, bate-papo (*chat*) entre outros recursos que podem ser explorados pelas bibliotecas para reduzir a distância com seu público-alvo.

A popularidade do Facebook, verificada através da investigação, é corroborada pela pesquisa de Colpo (2014), quando identificou que 61,5% das bibliotecas do SBUFRGS utilizam a ferramenta como recurso de informação, o que evidencia a popularidade da ferramenta tanto por profissionais da informação como usuários. O fato de conhecer a popularidade do Facebook entre bibliotecários e

usuários é um facilitador para o processo de promoção e divulgação do que a biblioteca tem a oferecer e uma importante ferramenta de comunicação para ambos.

Apesar de o Facebook fornecer o recurso de bate-papo integrado à rede social, 70% dos pesquisados preferem fazer uso de outra ferramenta da Web 2.0 para se comunicarem, o programa de mensagens instantâneas WhatsApp. O WhatsApp até março de 2015 estava disponível apenas para quem possuía um *smartphone* ou um *tablet*. A vantagem no uso dessa ferramenta é que ela permite que seus usuários troquem mensagens, em tempo real, por meio de dispositivos móveis, de qualquer lugar onde exista conexão com a internet via rede *wifi*. Em março de 2015 foi lançada uma versão para *desktop* do WhatsApp possibilitando que pessoas com dispositivos móveis interajam com outras em um ambiente fixo, o que talvez facilite futuras adoções por bibliotecas e outras organizações.

Gráfico 14 – Ferramentas da Web 2.0 preferidas pelos indivíduos pesquisados

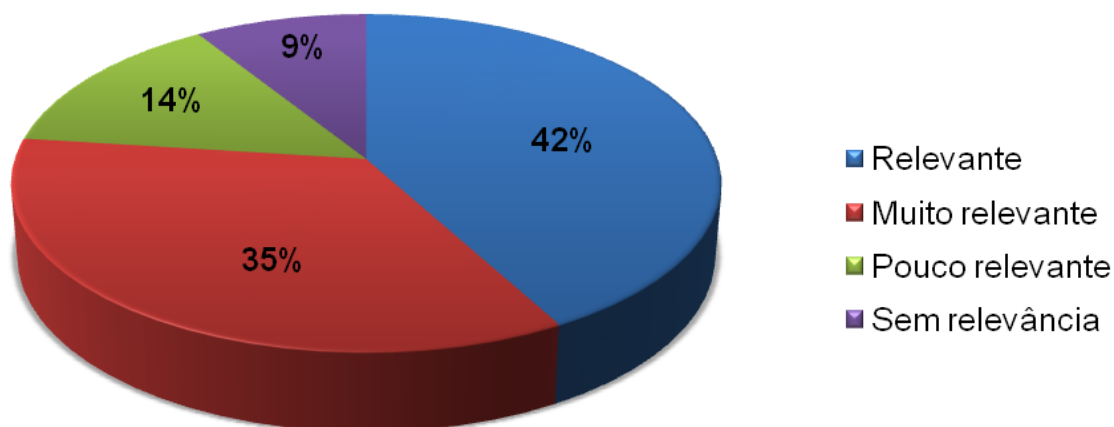


Fonte: dados da pesquisa.

Conforme o Gráfico 15, 77% consideram muito relevante ou relevante a utilização de ferramentas da Web 2.0 pela BIBENF. A estatística vem confirmar a importância da manutenção dos perfis já existentes e também de fomentar-se a

busca de novos recursos da segunda geração da internet que possam vir a ser úteis na melhoria da interação com os usuários.

Gráfico 15 - Relevância da participação da BIBENF na utilização de ferramentas da Web 2.0



Fonte: dados da pesquisa.

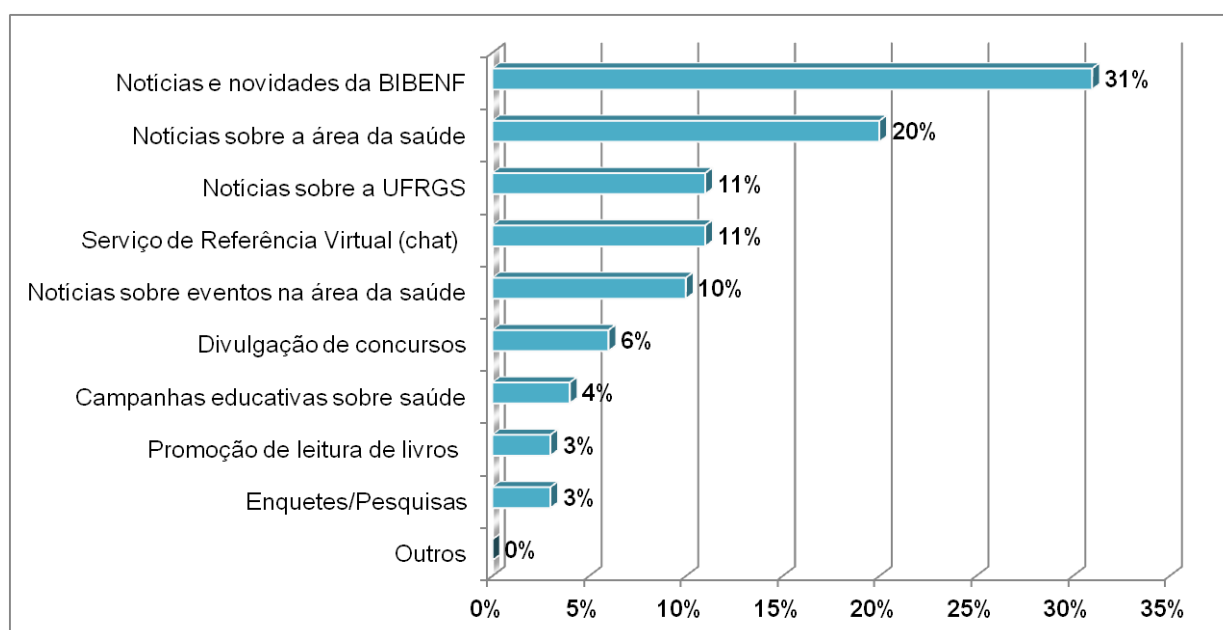
Apesar da BIBENF não possuir um estudo anterior que pudesse indicar quais seriam as postagens mais significativas para seus usuários, a biblioteca tendia a disponibilizar informações de interesse de usuários da área da Enfermagem, por se tratar de um público mais consolidado atendido pela biblioteca. Houve, por meio da construção desta dissertação, o reconhecimento e a relevância de focar também em um público mais amplo abarcado por estudantes e pesquisadores das áreas de vigilância sanitária, saúde pública, políticas de saúde e outras que envolvem a saúde coletiva da população, isso dado ao número crescente de usuários dessas áreas, advindos dos cursos de graduação e pós-graduação em Saúde Coletiva oferecidos pela EEnf.

Quando questionados se acompanhavam as postagens da BIBENF no Facebook, 73% afirmaram não acompanhar e apenas 27% responderam que seguem as ações da biblioteca na rede social. Esses dados demonstram que há uma lacuna a ser identificada pela BIBENF, ou seja, quais são as postagens que mais chamam a atenção de seus usuários. Uma melhor divulgação da existência da biblioteca na rede social, e quais seus objetivos nela fariam com que a audiência das postagens da biblioteca em seu perfil fosse mais acentuada.

O Gráfico 16 expressa as respostas dos usuários de Facebook que acompanham o perfil do BIBENF quanto às preferências de conteúdo. Quanto ao tipo de publicação que é mais apreciada pelas conexões do perfil da biblioteca 31% tem preferência por notícias e novidades referentes à própria BIBENF, tais como avisos, novas aquisições, notícias sobre participação em eventos da área biblioteconômica entre outras que dizem respeito à realidade da unidade de informação.

Para 20% dos pesquisados notícias envolvendo a área da saúde são mais chamativas, como as que envolvem pesquisas científicas na área, divulgação de políticas e financiamentos referentes à saúde, entre outras informações que possam vir a ser relevantes com a comunicação com o usuário da biblioteca.

Gráfico 16 – Tipo de ação no Facebook que mais chama atenção



Fonte: dados da pesquisa.

Apesar da BIBENF atualmente possuir um site com características da Web 2.0, possuir um perfil no Facebook, utilizar um blog para divulgação de eventos, e possuir um perfil no LinkedIn para contatos profissionais entre profissionais da informação, pesquisadores, editores e usuários da biblioteca, entre as questões entendidas como necessárias era a de conhecer a opinião das pessoas sobre qual(is) seria(m) a(s) ferramenta(s) que poderiam ser utilizadas pela biblioteca para melhorar a interação com o seu público.

O Gráfico 17 revela que metade dos indivíduos solicita o uso da rede social Facebook pela biblioteca. O autor presume que a amostra desconhece a existência do perfil da biblioteca na rede social, um perfil que busca ser um canal de comunicação mais eficaz com o público, em atividade desde 2012. O desconhecimento do perfil da biblioteca nesta rede social pode ser fruto de divulgação insuficiente das ferramentas, ou da postagem de conteúdos em desacordo com os interesses do público. A biblioteca precisa rever o modo como deve ser apresentada sua participação no Facebook, demonstrando as possibilidades comunicacionais que o recurso eletrônico permite ao usuário por meio das postagens realizadas pela unidade de informação em seu perfil.

O uso das ferramentas blog e LinkedIn, que já são utilizadas pela BIBENF, também são sugeridas por 18% e 6% dos respondentes, respectivamente. Do mesmo modo que verificou-se o desconhecimento do perfil no Facebook por parte do público, aqui também se evidenciam problemas na divulgação das duas ferramentas, o que deve ser revisto e clarificada suas funções de atendimento junto ao público.

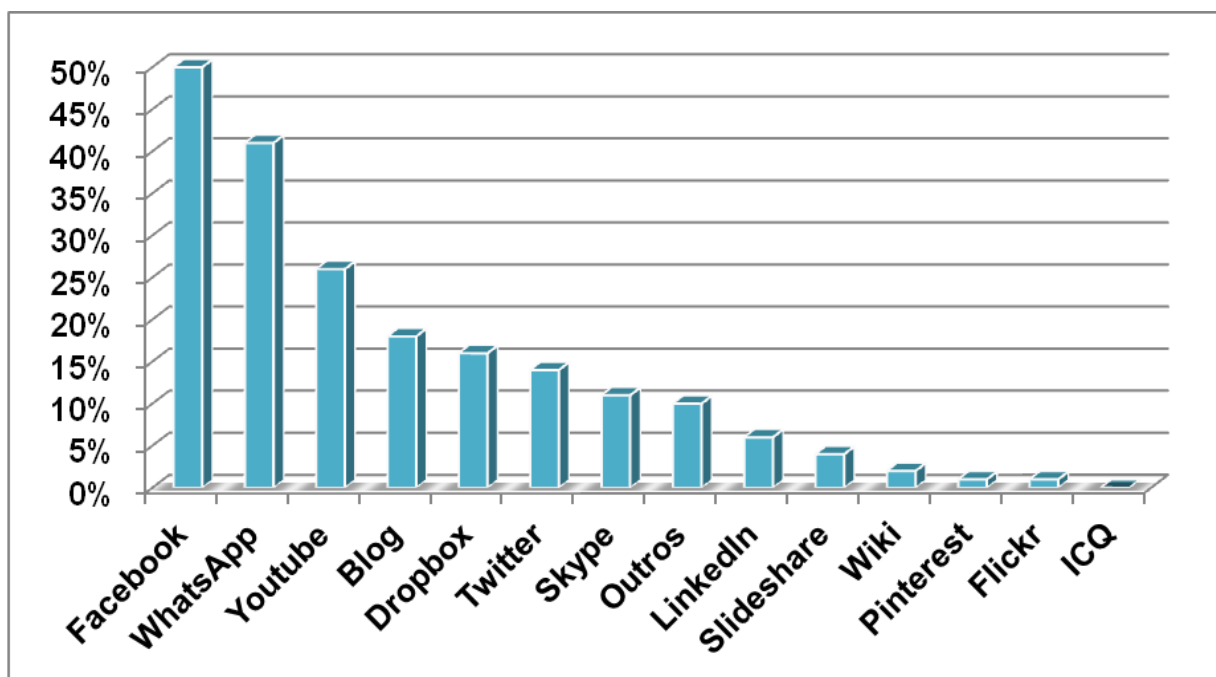
A utilização da ferramenta para mensagens instantâneas WhatsApp é sugerida por 41%. O uso dessa ferramenta pode vir a ser um facilitador na comunicação da BIBENF com usuários que utilizam equipamentos portáteis com acesso à web, como *smartphones* e *tablets*. Como o levantamento dos dados desta pesquisa se deu entre outubro e novembro, foi considerado apenas a versão *mobile* do *software*, uma vez que a versão para *desktop* só seria lançada em março de 2015.

O Youtube é citado por 26% dos pesquisados. O uso dessa ferramenta já é verificado em algumas bibliotecas brasileiras, como por exemplo, o Canal da Biblioteca Central Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP) e o Canal do Sistema de Bibliotecas da USP (SIBiUSP) - Sistema Integrado de Bibliotecas da USP, como suporte para treinamentos, como criação de tutoriais que auxiliam os usuários a fazerem uso de diversos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas de forma mais independente. Apesar da BIBENF não possuir um canal na época do levantamento dos dados, a mesma possuía um perfil na ferramenta com o propósito de promover, através de *playlists*, vídeos com temáticas referentes à enfermagem e saúde pública. O autor considera relevante uma melhora no uso desta ferramenta pela biblioteca como canal de promoção de treinamentos,

promoção à saúde e como espaço de divulgação de produções audiovisuais realizadas pela EEnf.

A utilização do Dropbox (recurso de Nuvem) surge como a quinta ferramenta da Web 2.0 mais sugerida na pesquisa, com 16% de respostas. O Dropbox pode ser um aliado quando se trata de armazenamento e disponibilização de documentos relevantes para os usuários de uma biblioteca

Gráfico 17 - Ferramentas da Web 2.0 sugeridas pelos indivíduos pesquisados



Fonte: dados da pesquisa.

Quanto as respostas obtidas na única questão aberta do questionário, em que era inquirida uma sugestão de serviço ou produto que o pesquisado gostaria que a BIBENF desenvolvesse, utilizando ferramentas da Web 2.0, para atender suas necessidades de informação de forma mais precisa, 23 pessoas responderam a questão, 7 disseram não necessitar de outras ferramentas das que já são utilizadas e 130 não responderam a questão. Foram definidas duas categorias de análise: ferramentas da Web 2.0 e necessidades dos usuários.

Quanto à categoria de análise ferramentas da Web 2.0 foram verificadas citações das seguintes ferramentas: Youtube, WhatsApp, Blog, Instagram, Dropbox, Google Drive, ferramentas de *chat*, 4Shared, *softwares* da Apple. Não houve discussões sobre o porquê das sugestões.

Apesar da pergunta buscar sugestões sobre serviços utilizando ferramentas da Web 2.0 que a biblioteca pudesse lhes oferecer, alguns indivíduos utilizaram o espaço para sugerir e fazer críticas, opiniões que se inserem na segunda categoria de análise, necessidades dos usuários. Entre as respostas colhidas, que deste modo explicitam as necessidades dos usuários, surgiram as seguintes sugestões:

- digitalização de livros;
- treinamentos sobre normalização de trabalhos acadêmicos, uso de normas técnicas e gerenciadores de referências;
- criação de um canal no Youtube, “com tutoriais, notícias e informações”;
- opção de trocas livres de livros emprestados entre usuários;
- serviço de clipping, com informações sobre políticas, portarias e leis na área de saúde pública;
- criação de tutoriais online para uso de bases de dados como Scielo, PubMed, BVs, Google Acadêmico;
- criação de um ranking de livros mais emprestados e consultados, com o intuito de apresentar uma tendência dos assuntos da área da saúde mais pesquisados.
- vinculação do endereço eletrônico do Grupo de Enfermagem do HCPA entre os endereços em que são enviados notícias da biblioteca e produtos como o ENFormativo.

Ainda nesta categoria, a falta de padronização na prestação de serviços entre as bibliotecas do SBUFRGS foi apontada por um dos indivíduos pesquisados e as diferenças quanto ao uso de normas técnicas entre as unidades, conforme depoimento abaixo:

A normatização de trabalho, principalmente na bibliografia produzida pelo curso de enfermagem é confusa, descontraída e desarticulada com o restante da universidade. Gastamos tempo precioso da graduação aprendendo a desenvolver projetos de pesquisa que poderiam ser orientados pela biblioteconomia da faculdade. Outro aspecto é a questão da integração das bibliotecas, que existe como teoria, mas não funciona na prática, com protocolos e normas específicas de cada unidade, sem uma padronização de procedimentos, normas e regras de relacionamento com o aluno. (P1)

A BIBENF oferece no início de cada semestre uma visita orientada à biblioteca, bastando o usuário inscrever-se para a capacitação. A orientação para a normalização de trabalhos acadêmicos é permanente, tendo os usuários bibliotecários disponíveis para auxiliá-los nos três turnos que está em funcionamento. A crítica referente a falta de integração no funcionamento das 33 bibliotecas do SBUFRGS é relevante, pois serviços e produtos variam de acordo com cada biblioteca, surgindo algumas iniciativas quanto a padronização de alguns serviços, como as orientações constantes no documento “Recomendações de Conteúdos para as Páginas das Bibliotecas da UFRGS”, disponível em Anexo desta dissertação.

A relevância no uso de ferramentas da Web 2.0, como o Facebook, para divulgar notícias, aquisição de material bibliográfico, eventos, informações sobre o funcionamento pode ser ilustrada na declaração abaixo:

As informações que recebo por e-mail e no facebook [sic] foram importantes para o conhecimento de pesquisas, ferramentas, atualizações que não saberia procurando. (P2)

Após a confirmação do Facebook como a ferramenta da Web 2.0 mais utilizada pela amostra segundo os resultados do questionário aplicado, e sua consequente relevância como sendo recurso mais eficaz quando se trata de divulgar e promover os produtos e serviços da Biblioteca da Escola de Enfermagem, o autor visou mapear as atividades realizadas no perfil da biblioteca na rede social durante o ano de 2014, o que será apresentado na próxima seção.

5.2 Evidências Encontradas no Perfil do Facebook

O Facebook foi apontado como a ferramenta da Web 2.0 mais utilizada tanto na pesquisa realizada através de um questionário para esta dissertação, quanto nas pesquisas feitas pelo CGI.br (2012; 2013), mostrando-se um recurso importante para a comunicação entre as instituições e seus públicos.

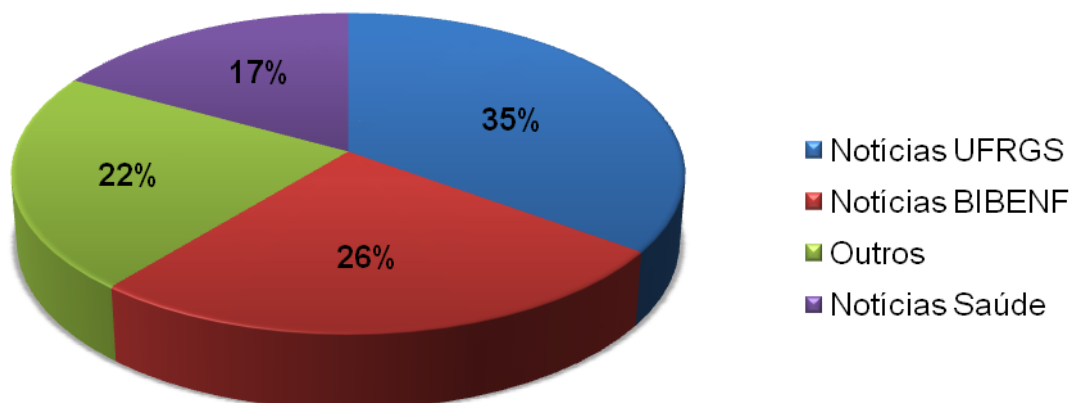
Com o objetivo de identificar a eficácia das ações da biblioteca na ferramenta da Web 2.0 mais utilizada pelos usuários da biblioteca, foi realizada pelo autor uma observação participante no perfil da BIBENF no Facebook. Após realizadas as ações do pesquisador na rede social, era realizada uma observação do comportamento

das conexões frente às atividades, o que resumidamente era um processo cíclico aos moldes do que foi sugerido por Cronin (1981): ação – retorno – avaliação – ação. Após finalizadas as ações no perfil da biblioteca, durante o ano de 2014, foi realizado um levantamento estatístico das atividades realizadas buscando identificar quais as preferências das conexões frente às postagens.

Durante o ano de 2014 a BIBENF realizou um total de 330 postagens em seu perfil no Facebook. O número de atividades só não foi mais intenso devido à adesão dos servidores da BIBENF ao movimento grevista nacional dos servidores técnicos administrativos da educação federal, que perdurou no período de 17 de março a 11 de junho de 2014.

Do total de postagens realizadas pela biblioteca, 117 tiveram como tema a UFRGS: notícias sobre eventos na universidade, notícias gerais envolvendo a vida acadêmica, entre outros foram promovidos. Foram realizadas 85 postagens cujo assunto tratava da biblioteca, tais como avisos, oferecimento de bolsas, eventos na biblioteca, treinamentos, entre outros. Foram postadas 56 mensagens sobre a temática da saúde, com foco nas áreas da Enfermagem e Saúde Pública. Também, sendo um dos objetivos do perfil fomentar a promoção da saúde junto a seus usuários, foram postadas campanhas governamentais sobre prevenção de doenças e práticas de saúde, o que permite a BIBENF ter um papel social com seus seguidores. Temáticas diversas foram abordadas em 72 publicações, que iam desde anúncios sobre oportunidades de trabalho a temas referentes à área da Ciência da Informação e até assuntos sobre Política, Economia, Filosofia, entre outros, que poderiam ser de interesse dos seguidores, mas que não necessariamente faziam parte de seus currículos de formação acadêmica. O Gráfico 18 apresenta a distribuição estatística das postagens realizadas pela biblioteca.

A média de atividades realizadas foi de 27,5 postagens por mês, o que aproximadamente representa cerca de uma postagem por dia. A necessidade de uma política de atualização que garanta uma postagem regular foi identificada ao ser analisado de que forma essas postagens se distribuíam ao longo do tempo.

Gráfico 18 – Distribuição por tipo de postagem

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto às atividades realizadas pelas conexões nas postagens da biblioteca na rede social, apresentadas pelo Gráfico 19, verificou-se um total de 788 atividades dos usuários. Rozados e Piffer (2009) afirmam que a análise do comportamento do usuário pode demonstrar quais são seus interesses, hábitos e necessidades, o que pode ser verificado por meio do envolvimento das conexões com o perfil da biblioteca no Facebook.

A atividade mais frequente foi o número de curtidas, 623 curtidas nas publicações no perfil da biblioteca, uma média de duas curtidas por publicação.

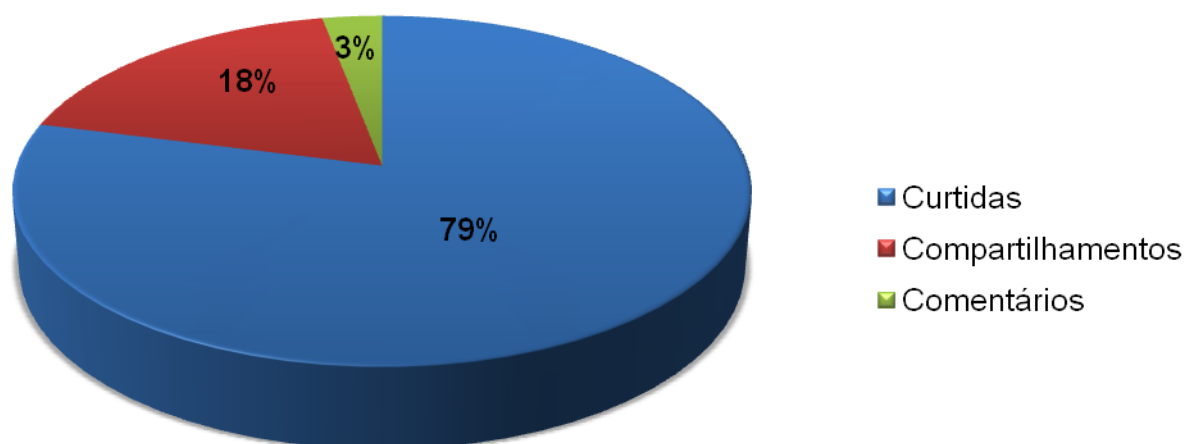
Houve 142 compartilhamentos das postagens da BIBENF, o que significa que a publicação realizada pela biblioteca foi tão relevante para o seguidor que o mesmo compartilhou a postagem em sua própria linha do tempo. De acordo com as informações, metade das postagens foi compartilhada pelos usuários, o que demonstra a importância na seleção das informações lançadas no perfil da unidade de informação. Nesses compartilhamentos, foi possível observar um grupo de usuário que de forma recorrente realizam compartilhamentos, indicando um conjunto de seguidores fidelizados ao perfil no Facebook e possivelmente à biblioteca como um todo.

Quanto aos comentários realizados pelos seguidores da biblioteca, 23 conexões comentaram as publicações da biblioteca. O autor entende que quanto maior o número de comentários nas postagens melhor é o *feedback* que a biblioteca recebe de quem os acessa. Os comentários permitem que a biblioteca identifique, através do ponto de vista do seguidor do perfil, o que é de seu interesse e faz com

que as próximas postagens tenham uma precisão maior quanto aos interesses destes.

A média de atividades realizadas pelos seguidores da BIBENF foi de 67 ações por mês, ou aproximadamente três por dia útil.

Gráfico 19 - Atividades das conexões no perfil da BIBENF no Facebook, no período de 01/01/2014 a 31/12/2014



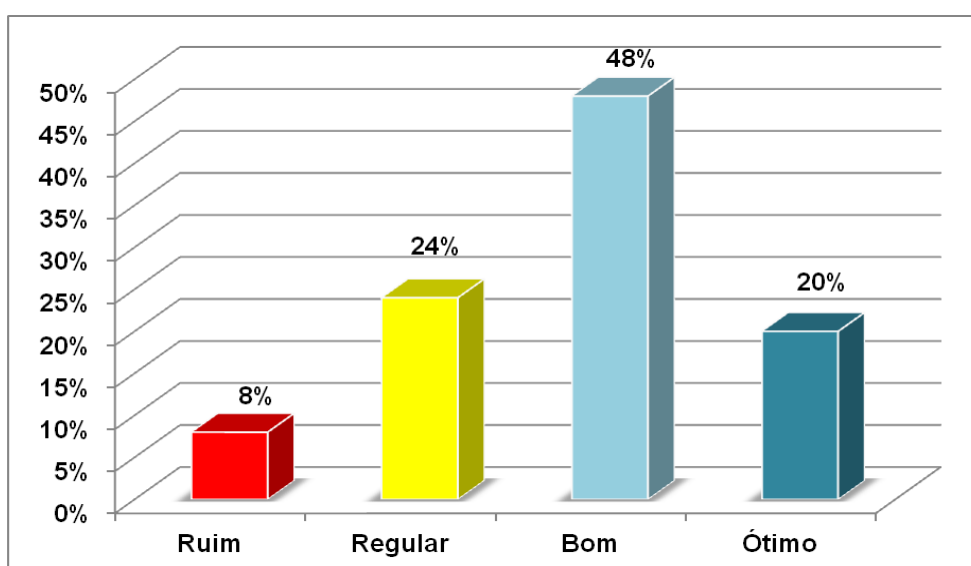
Fonte: dados da pesquisa.

Como complemento aos levantamentos, realizados para esta dissertação, foram utilizados dados coletados da “Pesquisa de Satisfação” da BIBENF, que é realizada de forma permanente, desde 2011. A pesquisa procura avaliar o grau de satisfação dos usuários através do uso dos ambientes, produtos e serviços à disposição na biblioteca e nas ferramentas da Web 2.0 que a unidade de informação faz uso, visando a otimização e a melhoria contínua da qualidade, focada às necessidades de seus usuários. Dentre outros aspectos a serem avaliados estão o site da biblioteca e as atividades realizadas da BIBENF nas ferramentas da Web 2.0.

O período de coleta de dados da “Pesquisa de Satisfação” é anual, e foi determinado para 2014 o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Neste período foram disponibilizados formulários impressos na sede da biblioteca, e online com página no site da BIBENF. Durante o ano de 2014, 30 usuários da biblioteca (professores, alunos, técnicos-administrativos e público em geral), responderam o questionário.

De acordo com os dados coletados e demonstrados no Gráfico 20, 68% consideram ótima ou boa a participação da BIBENF no Facebook, Blog e LinkedIn. Essa informação vai ao encontro dos dados obtidos pelo questionário sobre a relevância no uso de ferramentas da Web 2.0 pelas bibliotecas. Já para 8% a atuação da biblioteca é insatisfatória, e para 24% consideram regular a atuação da biblioteca nessas ferramentas.

Gráfico 20 - Pesquisa de Satisfação sobre a participação da BIBENF nas ferramentas da Web 2.0 em 2014



Fonte: Pesquisa de Satisfação BIBENF, 2014.

Outros dados complementares relevantes referem-se ao serviço de referência virtual prestado pela biblioteca. Durante o ano de 2014 foram realizados 75 atendimentos de referência virtual utilizando o recurso de bate-papo do Facebook. Os tipos mais comuns de atendimento foram com relação a dúvidas sobre normalização de trabalhos, horário de funcionamento da biblioteca, usos da biblioteca, entre outros.

Finalmente, durante o ano de 2014 a biblioteca efetivou 304 novas conexões ao seu perfil na rede social. Esse dado aponta para a média de uma nova conexão por dia, o que pode ser melhorado por meio da intensificação e expansão na divulgação do perfil da biblioteca junto a usuários reais e potenciais.

5.3 Evidências Encontradas no Site da BIBENF

Como apresentado anteriormente no referencial teórico, o desenvolvimento de um site para uma biblioteca costuma ser o primeiro recurso a ser utilizado para comunicação com os usuários utilizando web. No caso da BIBENF, o site foi desenvolvido em 2011 e desde então vem se adaptando às necessidades de seus usuários, procurando fornecer um espaço eletrônico que trabalhe de forma integrada com a biblioteca tradicional e outras ferramentas eletrônicas.

A ferramenta utilizada para mensurar os dados sobre o acesso ao site foi o Google Analytics, por se tratar de uma ferramenta webmétrica com múltiplos recursos e pela possibilidade de geração de relatórios diversos sobre comportamento de acesso, dados geográficos, dispositivos e plataformas de acesso, dados sobre fidelização de internautas entre outras funções.

Com os dados apurados pelo Google Analytics, apresentados pelo Gráfico 21, pode-se avaliar a evolução do uso da biblioteca por meio de seu website. Os dados demonstraram que o aumento na utilização da biblioteca se deu conforme eram incorporadas à sua interface novas funcionalidades. A customização das *metatags* do site facilita a localização da página da biblioteca através de pesquisas realizadas em motores de busca, como o Google, cuja página se encontra na segunda colocação quando a pesquisa envolve os termos “Biblioteca” [AND] “Enfermagem”. Já na avaliação pelo PageRank do Google, o site recebe nota 4, numa escala de avaliação que vai de 0 a 10. No Brasil apenas um site de biblioteca especializada na área de Enfermagem recebe uma nota mais alta, a Biblioteca Virtual de Enfermagem (BDENF), vinculada à BIREME.

Para esta dissertação foram analisados os dados obtidos no período de 1º de outubro de 2011 (data da inserção do código HTML do Google Analytics nas configurações do site) a 31 de outubro de 2014, com o propósito de avaliar a relação entre o desenvolvimento de novas funcionalidades e o aumento no uso do site.

A evolução de acessos ao site pode ser certificada pelo Gráfico 21. O primeiro ano de medição apresentou uma tímida evolução no número de acessos. Isso pode ser explicado pelo pequeno número de funcionalidades até então incorporadas à ferramenta e pela baixa divulgação realizada na época devido a constante customização que o site sofria.

A expansão no uso do site se deu a partir do momento em que a coordenação da biblioteca buscou integrar o site a uma rede social da internet, o Facebook, e à biblioteca tradicional, fazendo com que os três ambientes onde a biblioteca se encontrava trabalhassem de forma a se complementarem, evitando a duplicação de serviços. O processo de integrar diferentes recursos da biblioteca, característica da biblioteca híbrida, é citada por Garcéz e Rados (2002), o que proporciona uma melhor flexibilização do que é ofertado ao público e agrega valor às atividades tradicionais até então oferecidas.

Gráfico 21 – Evolução no número de acessos mensais ao site da biblioteca no período de 01/10/2011 a 31/10/2014



Fonte: Relatório do Google Analytics, 2015.

No período estabelecido pela investigação, o site da BIBENF recebeu 194.267 visitas, tendo origem de todos os Estados brasileiros e mais 93 países. Conforme Tarapanoff (1984), sobre o envolvimento das bibliotecas em contextos diversos, a BIBENF cumpre seu papel expansionista, uma vez que seu alcance extrapola as fronteiras da universidade alcançando indivíduos e instituições a grandes distâncias por meio de seus recursos de comunicação na web.

O país que mais acessou o site foi o Brasil, com 96% dos acessos (187.176), 4% foram acessos internacionais, o que possibilitou a coordenação da biblioteca ter um indício dessa demanda até então desconhecida. Sobre o acesso internacional ao site destacaram-se os seguintes países (em número de acessos): Portugal 2.291, Estados Unidos 1.082, Índia 261, Espanha 246 e Angola 144. O site da biblioteca, na interpretação do autor, tem relevante participação na internacionalização da Escola de Enfermagem da UFRGS, uma vez que surge como um centro de

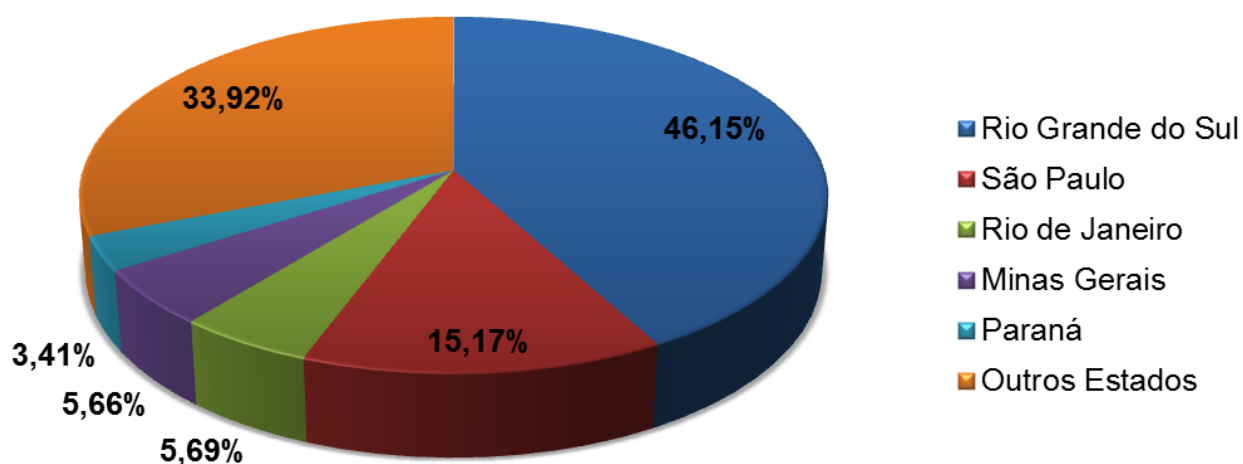
informação internacional sobre Enfermagem e Saúde Pública, principalmente para outros países de língua portuguesa.

Quanto ao acesso nacional, usuários do Rio Grande do Sul acessaram 86.378 vezes a página da biblioteca, ou 46% dos acessos. São Paulo teve uma participação considerável no total de acessos ao site com 28.298, respondendo por 15% do total. Outros Estados que tiveram destaque no uso do endereço eletrônico foram Rio de Janeiro com 10.642, Minas Gerais com 10.594 e Paraná com 6.381 acessos.

No Gráfico 22 fica evidenciado que 53,85% dos acessos são provenientes de fora do Estado do Rio Grande do Sul, onde a biblioteca está sediada, o que demonstra uma demanda de usuários potenciais que buscam as funcionalidades do site da BIBENF, mesmo que este tenha seu desenvolvimento voltado para as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da EEnf.

Esse dado também permite afirmar que a biblioteca é um centro de informações relevante nas áreas da Enfermagem e Saúde Pública no Brasil.

Gráfico 22 – Origem dos acessos ao site da BIBENF



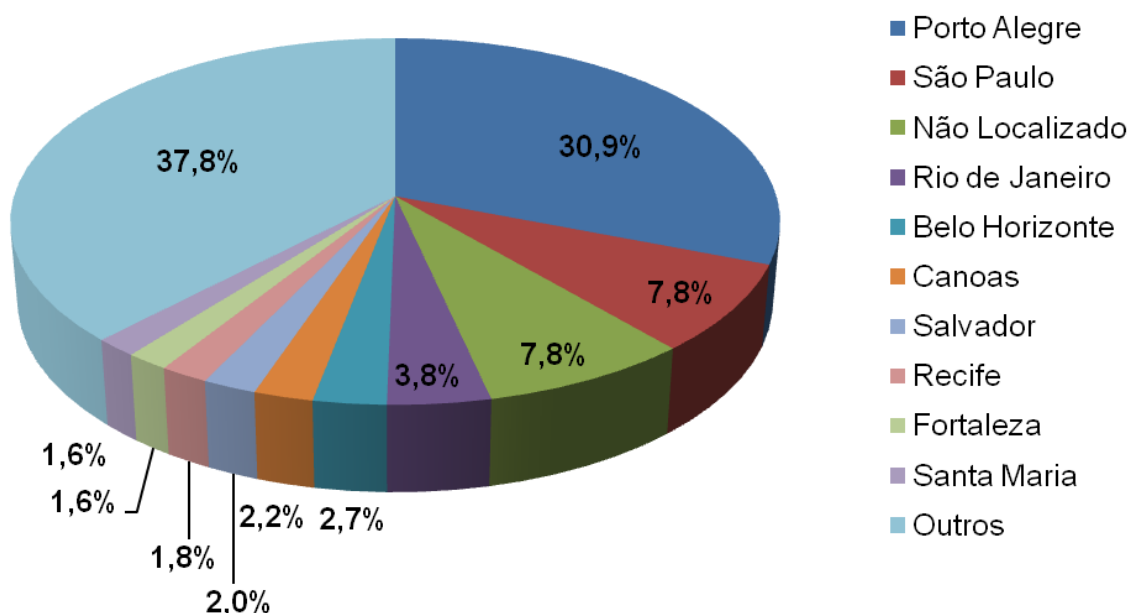
Fonte: dados da pesquisa.

O Gráfico 23 demonstra um considerável número de acessos de fora da cidade de Porto Alegre, sendo que apenas 37,8% dos acessos ao site da BIBENF provém da cidade em que está sediada. A cidade de São Paulo possui quase o mesmo número de acessos da capital gaúcha, com 30,9% do total de acessos. Esse

dado é interessante por se tratar de um Estado distante geograficamente da biblioteca o que necessita em trabalhos futuros ser melhor investigado, a fim de descobrir as necessidades dos internautas dessa cidade.

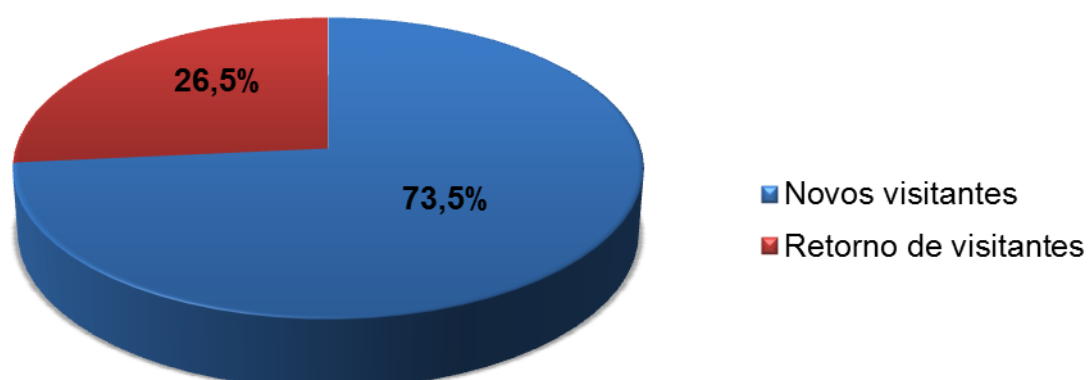
Os dados indicam que o alcance da biblioteca a públicos de outras cidades do Rio Grande do Sul e do Brasil é bastante relevante, o que podemos considerar como usuários reais até então não considerados, uma vez que fizeram uso da biblioteca em um ambiente digital.

Gráfico 23 – Participação geográfica no número de acessos ao site da biblioteca no período de 01/10/2011 a 31/10/2014



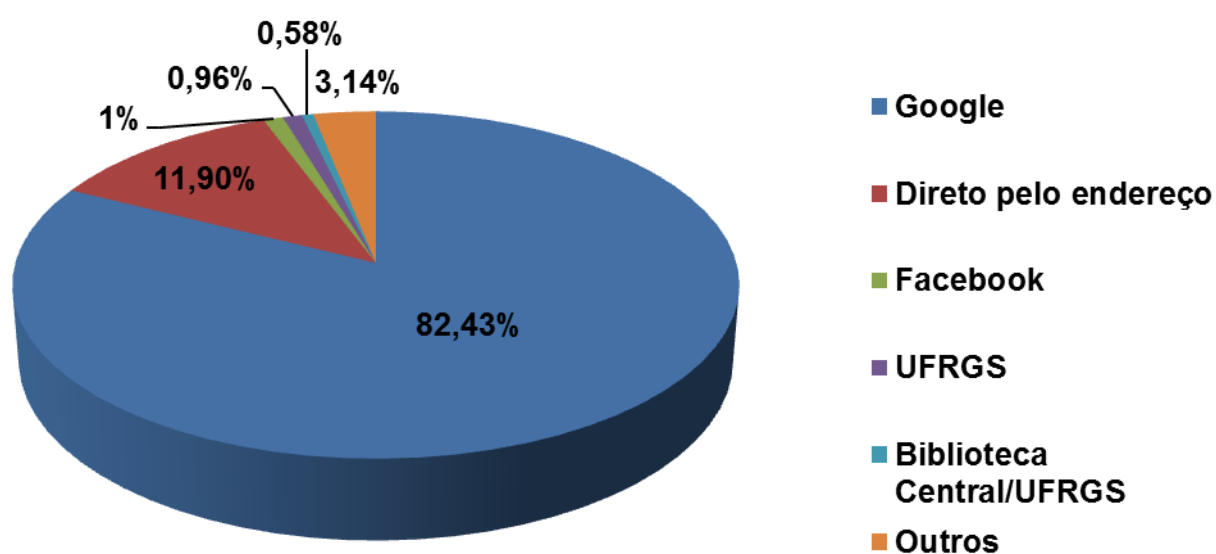
Fonte: dados da pesquisa.

O Google Analytics permitiu também mensurar, como demonstrado no Gráfico 24, a frequência de retorno dos usuários do site da BIBENF que pôde ser verificado por meio do registro de IP da máquina da pessoa que acessou. Segundo os dados coletados no período, 73,5% dos acessos ao site foram feitos por novos visitantes, já o público que retorna ao site após o primeiro acesso alcança 26,5% do total de visitas, o que se caracteriza como um dado de fidelização à ferramenta eletrônica. A fidelização do usuário é importante para que a biblioteca possa verificar se o conteúdo presente no endereço eletrônico é relevante e se este está atualizado com as demandas informacionais dos usuários da unidade de informação.

Gráfico 24 – Fidelização dos usuários do site

Fonte: dados da pesquisa.

No Gráfico 25 é apresentado como se deu o acesso ao site da biblioteca. O Google foi a principal porta de entrada ao site da BIBENF sendo responsável por 82,43% dos acessos. A pesquisa demonstrou que a configuração das *metatags* é fundamental para o crescimento e a manutenção do número de acessos, facilitando sobremaneira a recuperação do endereço da biblioteca por motores de busca, principalmente em buscas realizadas no Google, conforme evidenciado pelo gráfico abaixo.

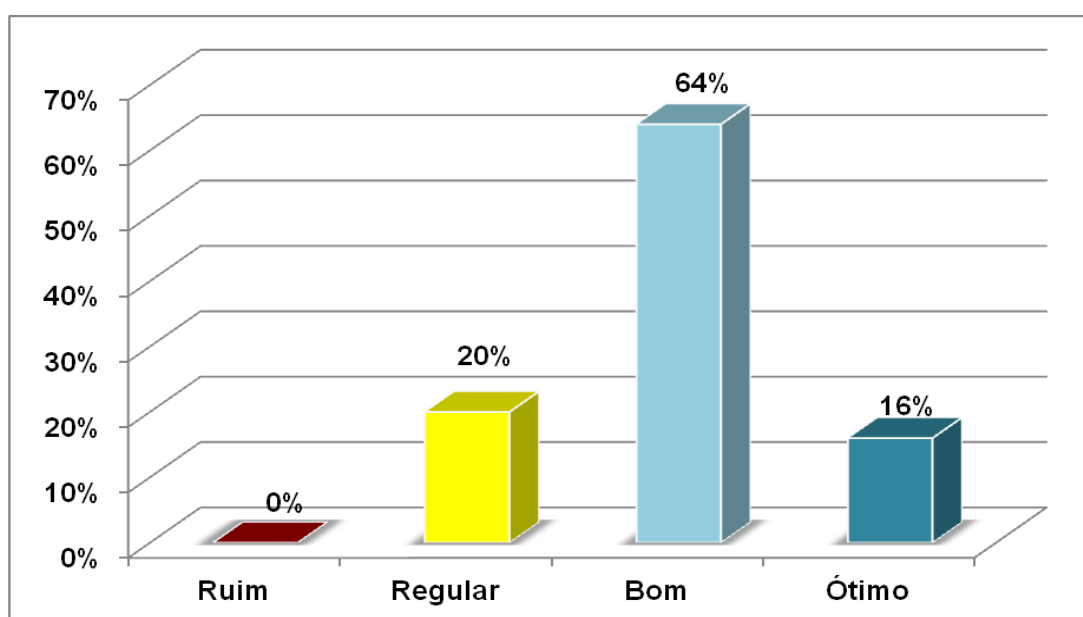
Gráfico 25 – Origem do tráfego do site

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto às informações coletadas por meio da “Pesquisa de Satisfação” da biblioteca, fica constatada a eficácia do site junto aos usuários reais da BIBENF, conforme o Gráfico 26, uma vez que 80% afirmam que o site é ótimo ou bom, o que sugere que a ferramenta atinge os objetivos de atender com qualidade às necessidades do público. Para 20% do público o site é avaliado como regular e nenhum usuário avaliou o site como ruim.

O site, embora podendo ser aprimorado, tem cumprido seu papel até o momento quanto ao oferecimento de um ambiente eletrônico focado no que os usuários da BIBENF necessitam. O autor entende, embasado no referencial teórico, que o site deve ser atualizado constantemente, não apenas nas informações que lhe constam, mas no que diz respeito a uma atualização estrutural e condizente com as TICs que estão mais em evidência na atualidade.

Gráfico 26 – Pesquisa de Satisfação sobre o site da BIBENF em 2014



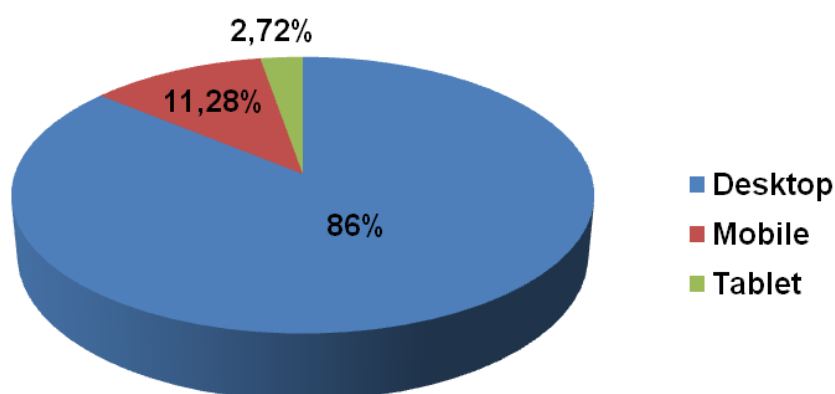
Fonte: Pesquisa de Satisfação BIBENF, 2014.

Visando identificar qual o dispositivo mais utilizado para acessar o site da biblioteca e adaptar a ferramenta, caso necessário, já que atualmente a interface da biblioteca está desenvolvida para atender principalmente usuários que utilizam *desktops* e *notebooks*, foi gerado um relatório no Google Analytics. Com a geração do relatório, o pesquisador procurou analisar quais os dispositivos eram utilizados

para acessar o site da biblioteca e a necessidade de adaptar o site para uma função responsiva de acordo com o dispositivo que o acessasse.

As informações coletadas na pesquisa (Gráfico 27) demonstram o amplo acesso ao site por meio de computadores pessoais e portáteis. Um dado que o pesquisador considera relevante é a utilização de dispositivos móveis, por exemplo, *smartphones* para acessar o endereço da biblioteca. Isso pode significar que se a biblioteca dispusesse de um site com design responsivo, ou seja, que se adapta de acordo com o dispositivo que o acessa, o grau de acessos poderia elevar-se consideravelmente devido à popularização desses dispositivos.

Gráfico 27 – Dispositivo de acesso ao site



Fonte: dados da pesquisa.

Apesar de hoje o acesso ao site por meio de mídias móveis, apresentar uma baixa representatividade do total de acessos, de acordo com dados coletados pelo IDC Brasil, uma empresa provedora de inteligência de mercado, consultorias e serviços estratégicos de marketing para os mercados de Tecnologia da Informação e Telecomunicações, a venda de dispositivos móveis no país não cessa de crescer, conforme demonstrado no Gráfico 28. A tendência, de acordo com os dados do IDC Brasil, é que em poucos anos a maior parte dos acessos realizados ao site da BIBENF se dê com o uso dessas mídias.

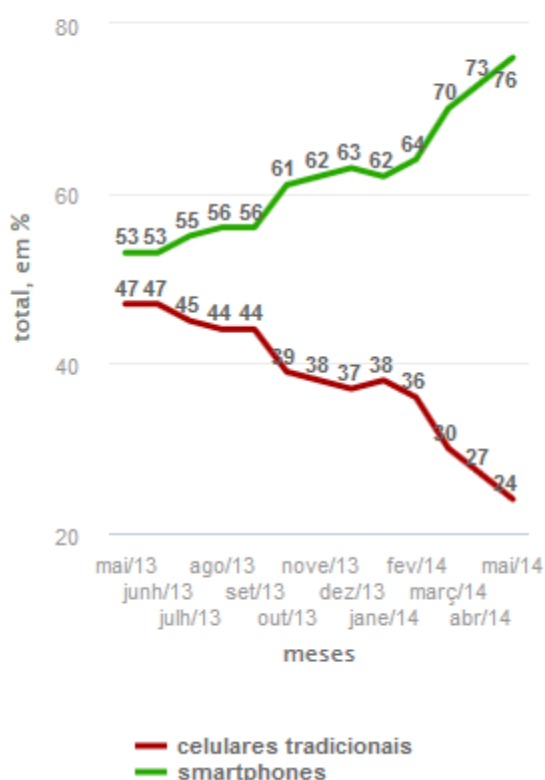
A adaptação não só do site, mas dos demais serviços e produtos oferecidos pela biblioteca passa a ser indispensável no curto prazo, sob pena da unidade de informação ficar deslocada no atual contexto tecnológico em que o usuário está inserido. Por exemplo, como explicitado pelos dados coletados na aplicação do questionário, a segunda ferramenta mais utilizada pelos usuários e sugerida para

adesão pela biblioteca, o WathsApp, que era até 2015 uma ferramenta desenvolvida apenas para uso em dispositivos móveis. Essa restrição existente dificultava a adoção desta ferramenta por uma biblioteca, a qual dependeria da existência de dispositivos que não são ainda usuais em bibliotecas universitárias.

Gráfico 28 – Vendas de *smartphones* no Brasil em 2013

Smartphones dominam no Brasil

A cada 4 aparelhos celulares, 3 são inteligentes



Fonte: Abinee/IDC, 2014 apud Portal G1, 14 jul. 2014.

Dados apresentados pelo IDC Brasil dão conta que em julho de 2014 havia no país aproximadamente 50 milhões de aparelhos de celular inteligentes (*smartphones*), ou 72% do mercado de celulares. Atualmente o crescimento na venda desses dispositivos inteligentes (*smartphones*) chega a 76% do mercado frente a 24% de aparelhos de celular convencionais.

No ano de 2014 houve um hiato de três meses no funcionamento normal da BIBENF, isso devido a greve nacional dos servidores técnicos-administrativos da educação federal, que teve a adesão de 95% dos funcionários da biblioteca. Essa

lacuna de tempo, em que a biblioteca se encontrava fechada, teve reflexos sobre o uso dos produtos e serviços oferecidos pela instituição aos seus usuários.

A baixa atividade no site da biblioteca no período de greve só não foi maior devido à atualização da página por meio de ferramentas RSS, que durante os dias parados mantinha-se publicando notícias de interesse do público da unidade de informação.

A triangulação dos métodos de análise das evidências e instrumentos de coleta de dados demonstrou que o investimento em recursos da web pode render uma série de vantagens às unidades de informação, desde que estas se comprometam a avaliar que ferramenta é mais eficiente para atender determinadas necessidades dos seus usuários.

Confirmando o que foi apontado pelos autores Jesus, Cunha (2012) e Santos (2011), ficou evidenciado que cada ferramenta tem uma função específica no que diz respeito à comunicação e oferecimento de produtos ao público que se pretende atingir, e tal função deve ser previamente identificada pela gerência da biblioteca. O uso estratégico de uma ferramenta da Web 2.0 permite a unidade de informação inserir-se no âmbito do usuário permitindo que este não só receba informações, mas que forneça-as também interagindo com a instituição.

O uso de um site por uma biblioteca pode servir como um portal ou guia a tudo que a biblioteca tem a oferecer, seja no meio tradicional como eletrônico. A vantagem no uso de sites de redes sociais é que estes permitem identificar o comportamento dos seguidores, suas preferências e desejos. A segmentação conforme vão sendo identificados envolvimento em comum dos usuários, permite a biblioteca melhorar sua precisão quanto às necessidades destes com a unidade de informação.

A utilização de programas que permitem a interação em tempo real, seja acoplados no site da instituição, como recurso de uma rede social da internet, ou desenvolvidos especialmente para este fim (como WhatsApp e Skype), entre biblioteca e público parece ser fundamental quando se pensa em prestar um serviço de referência que tem como objetivo ser ágil no atendimento das demandas informacionais.

O alcance geográfico, que ferramentas da web permitem, faz com que o foco no oferecimento de serviços seja expandido para fora das paredes das bibliotecas universitárias, ainda mais as que são especializadas em uma determinada área do

conhecimento. Essa expansão, além de alcançar um público distante com interesse no que a biblioteca oferece, também permite proporcionar a troca de experiências nas áreas de tecnologia entre as unidades de informação.

A utilização de programas computacionais para dispositivos móveis ainda é um vasto campo a ser explorado pelas bibliotecas. A necessidade de reflexão no desenvolvimento de recursos para estes dispositivos deverá ocupar um lugar de destaque no planejamento estratégico das bibliotecas, uma vez que, conforme demonstrado, é o tipo de equipamento eletrônico mais adquirido pela população brasileira, independente de classe social ou nível educacional. Tal realidade fomenta iniciativas desse gênero em um futuro próximo.

Após a análise das evidências coletadas, pelos diferentes instrumentos de pesquisa utilizados, obteve-se, juntamente à fundamentação teórica anteriormente analisada neste trabalho, agora um embasamento factual proporcionado pelas informações coletadas. Realizada a triangulação dos resultados obtidos por meio dos métodos de pesquisa utilizados, ficou desenhado o atual momento em que se encontra a BIBENF sob a ótica do usuário. A realidade apresentada fundamentou a construção de um produto em forma de manual que aponta as melhores práticas para se promover e divulgar os serviços e produtos de uma biblioteca universitária híbrida. O produto é descrito no próximo capítulo deste trabalho.

6 PRODUTO

Como produto final foi desenvolvido um manual de melhores práticas de divulgação e promoção da biblioteca universitária com a utilização de ferramentas da Web 2.0. Conforme explicitado na justificativa desse trabalho, o produto é fruto das pesquisas realizadas para a construção da presente dissertação e na experiência acumulada pelo autor durante os seis anos em que atua na Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS, cinco deles a frente na coordenação do setor.

O levantamento do referencial teórico e da análise das evidências coletadas forneceram os subsídios necessários para o desenvolvimento do manual de melhores práticas de promoção e divulgação, utilizando-se de ferramentas da Web 2.0, que busca racionalizar ações de promoção e divulgação da biblioteca universitária, aumentando seu uso pelos seus usuários.

Através das ações de divulgação e promoção realizadas na BIBENF, o manual pode oferecer um painel das práticas realizadas na BIBENF para as bibliotecas que tenham interesse em implementar ferramentas da Web 2.0 ou aquelas que já fazem uso, para que possam contar com o manual que poderá ser utilizado como documento base para suas ações. Esta prevista ainda a possibilidade de construção e atualização coletiva do manual por profissionais da informação do SBUFRGS que desejem enriquecer o conteúdo do mesmo com experiências novas.

O manual apresenta em seu conteúdo quais ferramentas e que ações podem ser mais eficazes para a otimização no que diz respeito à promoção e divulgação de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias junto a seus usuários, visando proporcionar um aumento de seu uso tanto no meio tradicional e como no eletrônico.

O produto desenvolvido tem o intuito de preencher uma lacuna no que diz respeito a uma melhor divulgação e promoção dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas pertencentes ao SBUFRGS. Ele será apresentado e disponibilizado às demais bibliotecas do SBUFRGS, em formato eletrônico. O manual tem como objetivo servir como um guia às bibliotecas do SBUFRGS, que auxiliando no planejamento da escolha de que recursos são mais viáveis e das práticas mais eficazes de divulgação e promoção das bibliotecas na utilização de ferramentas da Web 2.0.

A racionalização no uso de instrumentos de divulgação e promoção irá possibilitar às bibliotecas aumentarem o uso de seus produtos e serviços, fidelizarem usuários pouco assíduos, bem como angariarem novos usuários que possam vir a utilizar a biblioteca, tanto no ambiente tradicional quanto fazerem uso de serviços disponibilizados pela unidade de informação na internet, por meio de um site ou fazendo uso de múltiplas ferramentas da Web 2.0.

Ao invés de construir um manual em um suporte tradicional e impresso, o autor optou por desenvolver o produto utilizando uma ferramenta da própria Web 2.0 em WordPress. Foi escolhida essa ferramenta devido ao suporte técnico disponibilizado pelo Centro de Processamento de Dados da UFRGS (CPD/UFRGS), que além de fornecer a hospedagem do site criado em servidor da universidade. O CPD/UFRGS ainda permite ao administrador do site solicitar hospedagem de arquivos multimídia em servidor exclusivo para este fim, o que possibilita espaço virtual extra para os sites construídos não os deixando sobrecarregados quando acessados.

De acordo com o CDP/UFRGS o WordPress é um Sistema Gerenciador de Conteúdo (CMS - Content Management System) ao qual é disponibilizado ao solicitante (servidor público da UFRGS) previamente instalado, o Centro também garante atualizações futuras da aplicação. Segundo o CPD/UFRGS, a ferramenta proporciona um ambiente amigável de gerência de conteúdo para usuários inexperientes que precisam de um site/blog institucional que não requerem de recursos avançados.

A estrutura do manual é composta das seguintes seções:

1 INTRODUÇÃO: apresentação do manual, como foi desenvolvido;

1.1 Público Alvo: bibliotecários e outros profissionais que atuam em bibliotecas;

1.2 Objetivos: a que se destina e como pode ser aplicado o manual.

2 SITE DA BIBLIOTECA

2.1 Seleção de Conteúdo: está seção indica o documento “Recomendações de Conteúdos para as Páginas das Bibliotecas da UFRGS” do Grupo de Estudos SBUWEB;

- 2.1 Atualização:** abordada como deve ser feita a atualização do programa em que foi gerado o site e a frequência de atualização de conteúdo presente no recurso disponível na web;
- 2.2 Customização:** explica como pode ser feita a customização do site para que este possa ser reconhecido e acessado com mais facilidade pelo público-alvo;
- 2.3 Avaliação do Site:** ferramentas que podem ser utilizadas para mensurar o acesso ao site e interpretação de resultados obtidos;
- 2.4 Recursos Adicionais:** funcionalidades que podem ser incorporadas de acordo com o programa em que foi desenvolvido o site;
- 2.5 Dicas:** conselhos breves sobre a administração da ferramenta.

3 FERRAMENTAS DA WEB 2.0

- 3.1 Tipos de Ferramentas:** recursos da Web 2.0 que podem ser utilizados para promover e divulgar uma unidade de informação;
- 3.2 Integração:** possibilidades e vantagens na integração com outros serviços e produtos da biblioteca;
- 3.3 Facebook:** identificação do público-alvo, seleção de postagens, avaliação das atividades na rede social;
- 3.4 Dicas:** conselhos breves para um melhor uso das ferramentas.

O “Manual de Melhores Práticas de Divulgação e Promoção Utilizando Ferramentas da Web 2.0” pode ser conferido na Figura 12 e acessado no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ufrgs.br/bibliotecaenfermagem/>.

Figura 12 – Produto: Manual de Melhores Práticas de Divulgação e Promoção Utilizando Ferramentas da Web 2.0



Fonte: dados da pesquisa.

O produto desta dissertação não possui um prazo determinado para ser finalizado, uma vez, que o objetivo é de que o mesmo se desenvolva de acordo com novas experiências no que diz respeito à melhoria dos processos de divulgação e promoção da biblioteca universitária com seu usuário. Um exemplo da necessidade dessa evolução é a forma de criação de presença no Facebook. Até março de 2015

a recomendação presente no produto final era a criação de um perfil para facilitar a interação com o usuário via *chat*. Devido às novas políticas da rede social, agora somente é possível a utilização de página institucional.

A exemplo do grupo que foi formado para a construção padronizada de sites que foi incorporada neste manual, a ideia é que a construção do Manual de Melhores Práticas siga também uma prática de discussão e construção colaborativa entre as bibliotecas da UFRGS. Acreditamos ser possível que novos grupos de trabalho sejam constituídos para gerar novos materiais, bem como proposições individuais devem ser validadas pelo grupo antes ou após a sua postagem *online*.

No capítulo seguinte são apresentadas as conclusões a que se chegou ao final da pesquisa, isto é, se os objetivos propostos foram atingidos e algumas proposições para novas pesquisas envolvendo a temática estudada nesta dissertação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução da web de uma via de mão única para uma relação bidirecional da relação comunicacional, entre indivíduos e instituições, proporcionadas pelas ferramentas da Web 2.0, trouxe uma série de oportunidades para a construção coletiva de serviços de informação científica. O desenvolvimento da internet e sua incorporação no cotidiano da sociedade, sem distinção de idade, escolaridade ou renda de seus usuários, proporcionado pela popularização do uso de *smartphones* e *tablets*, possibilitando acesso móvel ao universo da web de qualquer lugar praticamente, fez com que os modelos de negócios antes baseados na venda de equipamentos e programas computacionais se voltassem para um modelo baseado na prestação e promoção de serviços *online* aos usuários. (TIGRE, 2014).

Esta dissertação cumpriu seu objetivo principal, que era investigar quais as melhores práticas para promover e divulgar a Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS utilizando ferramentas da Web 2.0. A pesquisa possibilitou um mapeamento do público real e potencial da BIBENF assim como de suas necessidades informacionais, visando melhorar a interação entre a biblioteca e seus usuários.

A dissertação, além disso, procura trazer à tona o debate a respeito da atual condição das bibliotecas universitárias em meio a um infindável número de ferramentas automáticas que rivalizam com os tradicionais serviços das bibliotecas físicas comprometendo o interesse no uso destas pelos usuários. Conforme levantamentos realizados sobre o estado da arte, este trabalho procura fomentar o debate, no contexto brasileiro, sobre a atual situação das bibliotecas com múltiplos suportes de informação e sua relação com as ferramentas da Web 2.0.

Por meio das informações obtidas pela pesquisa realizada por meio do questionário ficou constatada a preferência na utilização pela rede social da internet Facebook como a principal ferramenta da Web 2.0 como meio de comunicação. Conforme demonstrado anteriormente pelos dados coletados e pela fundamentação teórica, o Facebook tem elevada penetração na sociedade, principalmente no público mais jovem, de 16 a 34 anos.

Foi constatada uma considerável demanda para a utilização, por parte da biblioteca, do programa de mensagens instantâneas WhatsApp, sendo solicitado o

oferecimento deste canal por mais de dois terços dos pesquisados. Após o período de coleta de dados para esta dissertação foi lançada uma versão do aplicativo para uso em *desktops*, mas não pode ser verificada a relevância de sua nova funcionalidade junto ao público, o que sugerimos como trabalhos a serem desenvolvidos no futuro.

A identificação de um elevado número de usuários sem qualquer vínculo com a UFRGS deve ser considerada na adequação do site da biblioteca no atendimento às necessidades destes usuários. Também através dos dados apresentados pelo Google Analytics ficou demonstrado que quanto maior o incremento de produtos e serviços oferecidos pelo site maior é sua utilização e mais fidelizado se tornam seus usuários, ao encontrarem um espaço que atenda suas necessidades informacionais.

A utilização de ferramentas da Web 2.0 pode ser considerada pelas bibliotecas como instrumentos eficazes para a oferta de produtos e serviços aos usuários, conforme demonstrado no referencial teórico desta pesquisa e nos dados apuradas na coleta de dados. A BIBENF vem desde 2011 procurando maximizar a integração da biblioteca física a ferramentas da web, por entender que um único suporte informacional ou de interação já não atende de forma satisfatória aos desejos de seus usuários, informação esta confirmada com a triangulação de dados feita na seção de análise de dados.

Ao se comparar o uso de ferramentas da Web 2.0 pelos usuários, identificada por esta pesquisa, com o uso desta tecnologia pelas bibliotecas do SBUFRGS, conforme a pesquisa de Colpo (2014) fica explícita o desalinhamento das unidades de informação frente à demanda potencial de usuários e possibilidades. Colpo (2014) apontou que menos da metade das bibliotecas da universidade fazem uso de alguma ferramenta da Web 2.0, o que significa a maioria das bibliotecas não está atendendo a uma demanda informacional existente, conforme demonstrado na presente dissertação, em que foi identificado que dois terços dos indivíduos consideraram relevante o uso de mídias da Web 2.0 pela biblioteca universitária.

A customização do site, além de ter como foco essencial as necessidades identificadas dos usuários, deve fazer uso de técnicas de SEO Marketing, o que irá possibilitar uma melhor recuperação do endereço da biblioteca por meio de motores de busca. Essa abertura para um público exterior, com flexibilidade e adaptabilidade, proporcionada pela internet é abordada por Accart (2012, p. 276), que considera que: “[...] os serviços de documentação não podem ignorar a concorrência do

mercado e devem, tendo em conta esse mercado, adotar uma orientação de marketing centrada também nas necessidades do usuário”.

Quanto à identificação da ferramenta da Web 2.0 mais utilizada pela amostra, foi confirmado o que demonstram relatórios como, por exemplo, os do CGI.br em 2013 e 2014, que indicam o Facebook como a ferramenta da Web 2.0 mais usada no Brasil. Conforme determinado em um dos objetivos desta dissertação, foi avaliada a eficácia da ferramenta da Web 2.0 mais utilizada, o que acabou por confirmar-se, uma vez que o número de ações realizadas pelas conexões do perfil da biblioteca era proporcional às atividades por ela publicadas. A utilização do Facebook para contatar a biblioteca e informar-se pode ser determinada pelo crescente número de novas conexões, principalmente em períodos de início de semestre letivo.

A interconectividade entre as diferentes ferramentas utilizadas pela biblioteca mostra-se vantajosa, porque impede a duplicidade de informações publicadas nos diferentes meios comunicacionais. A identificação, por parte do usuário, de que cada ferramenta possui uma função determinada pela biblioteca facilita a escolha, por este, e evita que as ferramentas se sobressaiam ou anulem-se.

As funções de cada ferramenta são promovidas no site da biblioteca, que atua como um portal interativo, com acesso a todos os serviços e produtos da BIBENF. O perfil no Facebook possui uma proposta de mídia comunicacional e de interação (serviço de referência virtual) com o usuário. O Blog tem como característica cumprir o papel de promotor de eventos, nas áreas de interesse dos usuários da biblioteca. Já o perfil no LinkedIn, tem como objetivo ser uma espécie de relações públicas profissional da biblioteca, permitindo angariar contatos profissionais entre indivíduos e instituições que trabalham com produção, tratamento e disseminação da informação científica.

Baseado nas necessidades identificadas na coleta de dados, a partir do número 54 do boletim eletrônico de novas aquisições “ENFormativo”, teve início uma distribuição mais abrangente da publicação, incluindo também o Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (GENF) e para profissionais afiliados no Conselho Regional de Enfermagem, na Associação Nacional de Enfermagem, seção Rio Grande do Sul e na Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Com a expansão da distribuição, espera-se que a publicação como ferramenta promocional dos produtos incorporados ao acervo, fomente um

maior uso da biblioteca por usuários potenciais. Entende-se que apenas a promoção do que a biblioteca tem a oferecer não seja suficiente para fidelizar um público sem vínculo na UFRGS. Se não houver uma adaptação ou flexibilização das políticas sobre o uso dos produtos oferecidos pela BIBENF, haverá dificuldade em manter a audiência destes usuários.

Durante o processo de construção desta dissertação foram incrementadas novas funcionalidades ao site da biblioteca, assim como variadas ações no perfil da biblioteca no Facebook, criação de produtos impressos para a divulgação física na biblioteca. Entre os serviços incorporados houve a criação de um canal da BIBENF no Youtube. O canal visa disponibilizar tutoriais autoexplicativos para uso de ferramentas de pesquisa, vídeos com campanhas governamentais sobre saúde e produções audiovisuais acadêmicas realizadas pela comunidade da EENF. O canal também permite à biblioteca ter um papel social através da promoção da saúde, proporcionada pelos vídeos disponibilizados.

A divulgação de oportunidades de trabalho nas áreas de Enfermagem e Saúde Coletiva, no perfil do Facebook, proporcionou um aumento considerável no número de atividades realizadas pelas conexões, do mesmo modo que permitiu a biblioteca angariar novas conexões devido ao compartilhamento das postagens sobre vagas de trabalho. Esse dado demonstra que a biblioteca deve, além de cumprir com seus objetivos para com o público acadêmico, preocupar-se em oferecer serviços voltados a profissionais das áreas do conhecimento que recorrem à EEnf, o que caracteriza, também, a extensão da biblioteca além do apoio à formação universitária.

Quanto à infraestrutura física outra iniciativa para buscar um aumento no uso da biblioteca tradicional é a criação de um mini-auditório, previsto para ser inaugurado em abril de 2014, no espaço físico da BIBENF. O novo espaço permitirá que sejam ofertados treinamentos específicos sobre serviços de informação no próprio ambiente da unidade de informação, além disso, o espaço irá proporcionar, à biblioteca, um lugar para atividades de extensão como exposições de vídeos entre outras possibilidades culturais que podem vir a ser exploradas.

A disponibilização de *scanner* para digitalização de pequenos trechos de livros, em conformidade com a Lei 9.610, que dispõe sobre os direitos autorais, é uma das propostas a serem adotadas, a fim de atender uma demanda considerável

de usuários que não possuem vínculo com a UFRGS e não podem fazer uso do serviço de empréstimo domiciliar.

O avanço na venda de dispositivos móveis, que possibilitam navegar na web em pleno movimento, aponta para uma grande demanda por serviços deste tipo de dispositivo, como, por exemplo, o WhatsApp. As bibliotecas universitárias devem estar atentas a essa demanda e buscar inserir-se neste mercado, fomentando iniciativas que possibilitem alcançar este público, que teve seu acesso à grande rede expandido pela popularização crescente dessa tecnologia móvel nos últimos anos. Sugere-se que estudos futuros busquem identificar a eficácia do WhatsApp como ferramenta para o serviço de referência virtual na biblioteca universitária

Conforme identificado na pesquisa, quanto maior o nível educacional do usuário menor é seu uso da biblioteca como fonte de informação. Isso pode indicar tanto que um usuário de pós-graduação utiliza-se de fontes como o Portal de Periódicos da CAPES e não considere o acervo da biblioteca, quanto a necessidade de rever os serviços e produtos oferecidos para atender a necessidades específicas, ou seja, a BIBENF deve trabalhar no sentido de oferecer produtos e serviços especializados a um público mais qualificado do que o usuário médio, estudante graduando. Essa demanda reprimida pode ser convertida em uma massa de usuários reais, desde que atendidas suas necessidades de serviços voltados a auxiliarem em suas pesquisas científicas, tais como um permanente serviço de referência focado em normalização, treinamentos no uso de bases de dados das áreas de interesse do usuário, na capacitação desses usuários para utilização de ferramentas que lhe auxiliam em sua pesquisa.

Sugere-se um estudo mais aprofundado sobre quais as melhores formas de identificar as necessidades do público que faz uso dos sites das bibliotecas e que não possui vínculo com a UFRGS, conforme comprovado na análise dos dados, quando se constatou que uma grande parcela dos acessos é feita de longas distâncias da sede da BIBENF.

Recomenda-se que as bibliotecas e os sistemas de bibliotecas, além de contarem com setores tradicionais, como processamento técnico (catalogação, indexação e preparo de materiais), serviço de referência entre outros, poderiam contar com um setor permanente de desenvolvimento e manutenção de serviços e produtos voltados para a internet. A criação de um setor nesses moldes deverá ser orientada para trabalhar de forma integrada com os demais, em acordo com o que

afirmam autores como Ana Tammaro, Alberto Salarelli, Alejandro Carrion Gutiérrez, Chris Rusbridge, Tomás Saorín Pérez, Eliane Garcez, Gregório Rados e outros, o que permitirá uma melhora substancial no alcance do público real da unidade de informação e possibilitará a expansão desta até uma demanda potencial de usuários, principalmente nas bibliotecas universitárias especializadas.

A inovação e atualização tecnológica na prestação de serviços de informação, pelas bibliotecas universitárias são fundamentais principalmente na atual conjuntura em que os pesquisadores estão inseridos. Para que estes centros de informação continuem a manter seu status de vanguarda no oferecimento de serviços de informação científica é primordial manter um constante diálogo e atenção ao usuário, de preferência antecipando-se às demandas dos usuários reais e também potenciais.

A criação e disponibilização de um aplicativo da BIBENF (Figura 13), em março de 2015, primeiro do gênero entre bibliotecas do SBUFRGS é o primeiro passo em direção à disponibilização de recursos para plataformas móveis. A ferramenta busca melhorar o acesso móvel de seus usuários à unidade de informação, por meio da divulgação e promoção diária de notícias relacionadas à biblioteca, UFRGS, área da enfermagem, saúde pública, biblioteconomia. Além disso, espera-se que o aplicativo funcione como uma biblioteca portátil, disponibilizando o acesso a materiais digitalizados, ofertando serviço de referência virtual, permitindo o acesso a bases de dados assinadas pela UFRGS, entre outras muitas possibilidades que podem vir a ser exploradas.

Figura 13 – Aplicativo da BIBENF para dispositivos móveis



Fonte: dados da pesquisa.

A oferta de serviços eletrônicos para dispositivos móveis passa a ser de grande relevância, uma vez que conforme os dados levantados por esta dissertação a popularização e a elevação no número de vendas de aparelhos eletrônicos com acesso móvel à internet parece se consolidar entre a população brasileira. Cabe a BIBENF estudar formas de se representar por meio de aplicativos para dispositivos móveis explorando suas funcionalidades em consonância com os demais recursos que a biblioteca já utiliza.

Por fim, concluiu-se por meio da investigação, que o uso intensivo e extensivo de ferramentas da Web 2.0, como meios de promoção e divulgação da biblioteca, atende de forma eficaz às demandas informacionais de seus usuários. O uso dessas ferramentas, em conjunto com políticas flexíveis de acesso à informação, permite melhorar a fidelização dos usuários reais no uso dos serviços e produtos desenvolvidos pela biblioteca.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

AGUIAR, G. A. **Uso das ferramentas de redes sociais em biblioteca universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado)–Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

ALMEIDA, Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ALVARENGA, Lídia. Organização da informação nas bibliotecas digitais. In: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Helio (Org.). **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2006.

AMARAL, Sueli Angelica. Atividades de marketing na promoção de serviços de informação: pesquisa sobre o SONAR-INIS e o SERVIR-INIS do CIN/CNEN. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 75 - 96, 2001.

_____. **Promoção** : o marketing visível da informação. Brasília, DF: Brasília Jurídica, 2001.

_____. Marketing da informação: abordagem inovadora para a gestão de unidades de informação. **Revista Percursos**, Florianópolis, v.12, n.2, p. 22-38, jul/dez. 2011. p.28.

_____. Gestão dos serviços de informação digital. In: CICLO DE PALESTRAS: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO LEGISLATIVO, 2004, Brasília, DF. **Anais eletrônicos...** Brasília, DF: Information Resource Center, 2004. Disponível em: <<http://irc.embaixadaamericana.org.br/download/Sueli.ppt>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

AMARAL, Sueli Angelica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas, Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife, PE. **Anais...** Recife: UFPE, 2002b. 1 CD-ROM.

AMARAL, Sueli Angélica do; SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 22, n.46, p. 165-186, 2008.

BARBOSA, M.; FRANKLIN, S. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, N. (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: UFBA, 2011. p. 89-137.

_____. _____. LUBISCO, N. (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: UFBA, 2011. p. 91.

BAPTISTA, Sofia Galvão. Técnicas de marketing para gestores de unidades de informação. In: AMARAL, Sueli (Org.). **Marketing na ciência da informação**, Brasília, DF: UnB, 2007. p. 81-95.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

BAUER, M; AARTS, B. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin; GASKELL, George (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual**. [11. ed.]. Petrópolis: Vozes, 2013.

BAUER, Martin; GASKELL, George (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual**. [11. ed.]. Petrópolis: Vozes, 2013.

BELLUZZO, R. C. B. **Gestão de bibliotecas**. Florianópolis: UDESC, 2005. Trabalho inédito.

BENEDIKT, M. "El ciberespacio: algunas propuestas". In: BENEDIKT, M. (Ed.). **Ciberespacio: los primeros pasos**. México: CONACYT, 1991. p. 113-206.

BENÍCIO, Christine Dantas; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Do livro impresso ao e-book: o paradigma do suporte na biblioteca eletrônica. **Biblionline**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p.1-14, 2005.

CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.2, p. 1053-1077, jul./dez., 2013.

CAMARGO, Célia. Os centros de documentação das universidades: tendências e perspectivas. In: SILVA, Zélia (Org.). **Arquivos, patrimônio e memória: trajetória e perspectivas**. São Paulo: Ed. UNESP, 1999.

CAMPBELL, James W. P.; PRYCE, Will. The evolution of the college library. **The Atlantic**, 4 dec. 2013. Disponível em: <http://cdn.theatlantic.com/newsroom/img/posts/%297_WillPryce_CUL_.jpg>. Acesso em: 01 maio 2014.

CARRIÓN GÚTIEZ, A. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios. In: FUNDACIÓN GERMÁN SANCHEZ RUIPÉREZ. **Las bibliotecas públicas en España**. Una realidad abierta. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001. Disponível em: <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07_1amp.htm>. Acesso em: 10 jun. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet** : reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHAD, Ken; MILLER, Paul. **Do library matters?** The rise of Library 2.0. Birmingham: Talis, 2005.

CHAIM, Ricardo Matos. Estratégias de marketing na internet para websites. In: AMARAL, Sueli (Org.). **Marketing na ciência da informação**, Brasília, DF: UnB, 2007. p. 97-120.

COGO, Denise; BRIGNOL, Liliane Dutra. Redes sociais e estudos de recepção na internet. In: ENCONTRO ANUAL COMPÓS, 19, 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...**Rio de Janeiro: Compós, 2010. Disponível em: <http://compos.com.puc-rio.br/media/gt12_denise_cogo.pdf>. Acesso em: 10 Jun. 2014.

COLPO, Lenise D. D. **Ferramentas da web 2.0 nas bibliotecas universitárias: identificando novas linguagens culturais no SBUFRGS**. 2014. 115 f. Dissertação (Mestrado)–Centro Universitário La Salle, Canoas, 2014.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas 2012**. São Paulo: CGI.br, 2013. Disponível em: <<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2014.

_____. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas 2013**. São Paulo: CGI.br, 2014. Disponível em:
<http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2015.

COSTA, S. M. S. O novo papel das tecnologias digitais na comunicação científica. In: MARCONDES, Carlos Henrique et al. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2.ed. Salvador: EdUFBA, 2006.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRONIN, B. From paradigm to practice: the logic of promotion. **Aslib Proceedings**, London, v. 33, n. 10, p.383 – 392, 1981.

CUNHA, Murilo B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Pesquisa participante** : saber pensar e intervir juntos. 2. ed. Brasília, DF: Liber Livros, 2008.

DEUS, Cássia Costa Rocha Daniel de. Evolução das bibliotecas universitárias e suas relações com as políticas educacionais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011.

DRABENSTOTT, Karen M.; BURMAN, Celeste M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 dez. 2013.

FINGER, A. B.; CASTRO, G.; COSTA, M. D. Gestão de bibliotecas universitárias com a implementação do Customer Relationship Management (CRM). In.: AMARAL, S. A. (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília, DF: UNB, 2007. p. 47-63.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRAGOSO, Suely Dadalti; RECUERO, Raquel da Cunha; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte a educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 44-51, 2002.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIOVANNINI, Giovanni (Coord.) **Evolução na comunicação: do sílex ao silício**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./ dez. 2010.

GRAY, David E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

GREENFIELD, Jeremy. What is going on with library e-book lending? **Forbes**, 6/22/2012. Disponível em: <<http://www.forbes.com/sites/jeremygreenfield/2012/06/22/what-is-going-on-with-library-e-book-lending/>>. Acesso em: 15 nov. 2013.

GUIMARÃES, Tatiara. Técnicas de marketing em websites de bibliotecas universitárias brasileiras. In: AMARAL, Sueli (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília, DF: UnB, 2007. p. 143-160.

IDC BRASIL. Estudo da IDC aponta recorde de vendas de smartphones no Brasil no segundo trimestre de 2014. In: IDC Brasil. [**Website**]. São Paulo: IDC Brasil, 2014.

Disponível em: <<http://br.idclatin.com/releases/news.aspx?id=1713>>. Acesso em: 01 mar. 2015.

JESUS, D. L.; CUNHA, M.B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out12/Art_03.htm>. Acesso em: 12 jun. 2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LE MOS, A.; CUNHA, P. (Org.) **Olhares sobre a cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

LE MOS, André; LEVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas: Unicamp, 1994.

LEVACOV, Marília. Do analógico ao digital: a comunicação e a informação no final do milênio. In: LEVACOV, Marília (Org.). **Tendências na comunicação: cursos de comunicação da PUCRS, UFRGS, ULBRA, UNISINOS**. Porto Alegre : L&PM, 1998. p. 17.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MARANHÃO, A. M. N. Dos catálogos aos metabuscadores e serviços de descoberta na internet: uma visão geral. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais...** Maceió: CBBBD, 2011. Disponível em:

<<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/312>>. Acesso em: 30 jun. 2014.

MARCONDES, Carlos Henrique et al. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador : UFBA, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. _____. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

MONTEIRO, Silvana Drumond. O Ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.8, n.3, 2007. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun07/Art_03.htm>. Acesso em: 15 jul. 2013.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.10, n.2, p. 189-206, 2005.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

PERKINS, Gay Helen. Will libraries' web-based survey methods replace existing non-electronic survey methods? **Information Technology & Libraries**, Chicago, v. 23, n. 3, p.123, 2004.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O uso das redes sociais no âmbito das Bibliotecas Universitárias Brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais...** Maceió: UFAL, 2011. p. 2

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

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet, difusão de informação e jornalismo: elementos para discussão. In: SOSTER, Demétrio de Azeredo; FIRMINO, Fernando (Org.). **Metamorfoses jornalísticas 2: a reconfiguração da forma**. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2009.

_____. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Eliana da Conceição; SOUSA, Márcia de Figueiredo Evaristo. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília, DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2011.

ROWLEY, Jennifer E. **A biblioteca eletrônica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2002.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 250-268, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewFile/10387/7382>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

RUDIGER, Francisco Ricardo de Macedo. **Introdução às teorias da cibercultura: tecnocracia, humanismo e crítica no pensamento contemporâneo**. 2. ed. rev. ampl. Porto Alegre: Sulina, 2007.

RUSBRIDGE, Chris. Towards the hybrid library. **D-Lib Magazine**, Reston, v.4, n.7/8, 1998. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>. Acesso em: 30 maio 2014.

SANTAELLA, Lúcia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2007.

_____. **Navegar no ciberespaço**: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004.

_____. **Culturas e artes do pós-humano**: da cultura das mídias à cibercultura. São Paulo: Paulus, 2003.

SANTOS, António Sá. Webmarketing e redes sociais nas bibliotecas. **Cadernos BAD**, Lisboa, n.1/2, p.27-39, 2011.

SAORÍN PÉREZ, Tomas. El concepto de biblioteca híbrida. **Tejuelo**, Murcia, n. 2, p. 29-36, 2001. Disponível em: <<http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/BHibrida-Tejuelo2001.PDF>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

SILVA FILHO, Rubens da Costa. Biblioteca universitária híbrida: adequação à nova realidade informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: CBBB, 2013.

_____. Marketing aplicado à biblioteca universitária: o website como ferramenta de promoção. In: SEMANA CIENTÍFICA UNILASALLE, 9., 2013, Canoas, RS. **Anais...** Canoas: SEFIC, 2013.

_____. Mobilidade na biblioteca universitária: adaptação à evolução histórica dos suportes à informação. **Revista Memória e Linguagens Culturais**, Canoas, v. 2, p. 38-42, 2013.

_____. Webmarketing aplicado à biblioteca universitária: o website como ferramenta de promoção. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte, MG. **Anais...** Belo Horizonte: SNBU, 2014.

SILVEIRA, A. **Markentig em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: UFSC, 1992.

SOLIS, Brian. **Conversation prism**: the art of listening, learning and sharing. [S.l.]: Brian Solis, 2008. Disponível em: <<http://www.briansolis.com/2008/08/introducing-conversation-prism/>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TARAPANOFF, K. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 13, n. 1, p. 3-9, 1984. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1450>>. Acesso em: 21 maio 2014.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TIGRE, Paulo Bastos. De Babbage a Zuckerberg: uma breve história das tecnologias da informação e seus impactos na indústria. In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas 2013**. São Paulo: CGI.br, 2014. p. 129-135. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2014.

TONELOTTO, Ana Ladislava. **Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS professora Dirce Pessoa de Brum Aragon**. Porto Alegre: UFRGS, 1983.

TRIPATHI, Manorama; KUMAR, Sunil. Use of web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape. **The International Information & Library Review**, London, v. 42, n. 3, p. 195–207, 2010.

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE. **Cambridge Digital Library**. Disponível em: <<http://cudl.lib.cam.ac.uk/>>. Acesso em: 01 maio 2014.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VIANA, Michelangelo M. M. **A informação e a biblioteca universitária**. Porto Alegre: [s.n.], 2013. Apresentação em Slides. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>>. Acesso em: 05 dez. 2013.


VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.


APÊNDICE A - AÇÕES DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DESENVOLVIDAS





BIBLIOTECA
DA ESCOLA DE ENFERMAGEM



BIBLIOTECA
DA ESCOLA DE ENFERMAGEM
UFRGS



ENFormativo n.44 01/07 a 16/07

 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>
 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>
 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>	 <p>WY150 B823 2001</p>


Escola de Enfermagem – Biblioteca Dirce Pessôa de Brum Aragón
 Rua São Manoel, 963 – sala 101 – Campus Saúde – Porto Alegre, RS
www.ufrgs.br/bibenf email: bibenf@ufrgs.br



BIBLIOTECA
DA ESCOLA DE ENFERMAGEM
UFRGS





ufrgs.br/bibenf
bibenf@ufrgs.br
51 3308-5046
51 3308-5070

 Biblioteca Enfermagem Ufrgs








BIBLIOTECA
DA ESCOLA DE ENFERMAGEM
UFRGS

Dicas de conservação

-  Conserve a limpeza dos livros
-  Não dobre as páginas e não escreva nos livros
-  Substitua cliques por marcadores de páginas de papel
-  Não coloque objetos no interior dos livros

Serviços

-  Atendimento Online
-  Levantamentos Bibliográficos
-  Computação Bibliográfica (COMUT e SCAD)
-  Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT e VANCOUVER)
-  Treinamento para uso de recursos informacionais

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: QUESTIONÁRIO

VISIBILIDADE DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA NO CONTEXTO DA WEB 2.0: UM ESTUDO DE CASO DE PROMOÇÃO APLICADA À BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

O presente questionário é o instrumento de coleta de dados para elaboração da dissertação de mestrado de Rubens da Costa Silva Filho a ser apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais do UNILASALLE, cujo título provisório é "Visibilidade da Biblioteca Universitária Híbrida no Contexto da Web 2.0: um estudo de caso de promoção aplicada à Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS". O questionário pretende identificar quem são os atuais usuários da biblioteca, as necessidades dos usuários potenciais e avaliar o uso de Ferramentas da Web 2.0 em ações de divulgação e promoção dos produtos e serviços oferecidos aos seus usuários.

Em caso de dúvidas para responder às questões, entre em contato com Rubens Silva pelos telefones: (51) 3308-5046 ou (51) 8473-7650, ou pelo e-mail: rubens.silva@ufrgs.br.

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Qual sua idade?

3. Qual sua escolaridade?

Ensino médio completo

Curso Técnico

Ensino superior completo

Especialização

Mestrado
Doutorado
Pós-Doutorado
Outro:

4. Qual seu vínculo com a UFRGS (se estiveres em mais de uma categoria favor considerar a mais atual)?

Aluno de graduação
Aluno de pós-graduação
Docente
Técnico-administrativo
Servidor do HCPA
Servidor da UFRGS aposentado
Egresso
Não possuo vínculo com a UFRGS
Outro:

5. Você é usuário da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS (BIBENF)?

Sim
Não

6. Qual o principal motivo que você não utiliza a BIBENF?

Encontro as informações que preciso diretamente na internet
Não possuo vínculo com a UFRGS
Devido a distância de minha casa
Ambiente físico ruim para estudo (acústica, temperatura, luminosidade...)
Poucos serviços online
Acervo insuficiente para minhas necessidades informacionais
Não conheço o que a biblioteca oferece aos seus usuários
A biblioteca/faculdade não oferece serviço de reprografia

Atendimento dos funcionários insatisfatório

Utilizo a biblioteca

Outro:

6. Você faz uso da biblioteca tradicional ou dos serviços da BIBENF na web (site, perfil no Facebook, perfil no LinkedIn, blog)

Apenas da biblioteca tradicional

Apenas dos serviços da biblioteca na web

Utilizo ambas as opções

7. Com que frequência você utiliza a BIBENF (tradicional ou seus serviços eletrônicos)?

Diariamente

2 a 3 vezes por semana

1 vez por semana

Quinzenalmente

Mensalmente

Não faço uso da biblioteca e seus serviços

8. Com que finalidade você utiliza a biblioteca? Marque no máximo 2 opções.

Empréstimo de livros, periódicos e outros

Consulta ao catálogo da biblioteca (SABi)

Estudo individual ou em grupo

Solicitar serviços de normalização de trabalhos acadêmicos (orientação sobre normas, fichas catalográficas...)

Buscar informações para uso profissional

Buscar bibliografia para concursos

Solicitar cópia de documentos (Comut e SCAD)

Solicitar orientação para uso de ferramentas de pesquisa e outros treinamentos

Ter acesso às bases de dados de livros e periódicos assinados pela UFRGS

Outro:

9. Você costuma utilizar a internet para pesquisas de cunho educacional?

Sim

Não

10. Com que frequência você utiliza a internet para sua educação?

Diariamente

2 a 3 vezes por semana

1 vez por semana

Quinzenalmente

Mensalmente

Outro:

11. Que recursos de pesquisa, disponíveis na web, você utiliza para suas pesquisas educacionais? Marque no máximo 3 opções.

Catálogo online da biblioteca (SABi)

Site da biblioteca

Buscadores (Google, Bing, Yahoo, AltaVista...)

Portal de Periódicos da CAPES

Web of Science

Scielo

BIREME (LILACS, BVSS)

LUME

Páginas de Revistas Científicas

E-books E-Volution (Elsevier)

ABNT Coleções (normas técnicas)

Google Acadêmico

PubMed

Outro:

12. Quanto ao serviço de referência ao usuário, como você prefere ser atendido?

Pelos bibliotecários e funcionários da biblioteca tradicional

Pelos bibliotecários e funcionários utilizando uma ferramenta da web 2.0

Através do email da biblioteca

Outro:

13. Qual ou quais ferramentas da web 2.0, você prefere utilizar para se comunicar com pessoas e/ou instituições? Marque no máximo 3 opções.

Facebook

Twitter

Pinterest

LinkedIn

Skype

WhatsApp

ICQ

Flickr

Youtube

Slideshare

Dropbox

Wikis

Blog

Outro:

14. Você considera relevante a utilização de ferramentas da web 2.0 (site, redes sociais, blog, RSS entre outros) como canais para comunicação, divulgação e promoção dos serviços e produtos da BIBENF?

Muito relevante

Relevante

Pouco relevante

Sem relevância

15. Para você, qual a relevância da participação da BIBENF das ferramentas da web 2.0 (site, Facebook, blog e LinkedIn) com relação as suas necessidades informacionais?

Muito relevante

Relevante

Pouco relevante

Sem relevância

16. Você acompanha as ações da BIBENF no perfil do Facebook?

Sim

Não

17. Que tipo de ação desenvolvida pela BIBENF no Facebook mais lhe chama atenção? Marque no máximo 2 opções.

Notícias e novidades da BIBENF

Serviço de Referência Virtual (chat com bibliotecário)

Notícias sobre a área da saúde

Notícias sobre eventos na área da saúde

Notícias sobre a UFRGS

Enquetes/Pesquisas

Divulgação de concursos

Campanhas educativas sobre saúde

Promoção de leitura de livros fora dos planos de ensino

Outro:

18. Qual ou quais outra(s) ferramenta(s) da web 2.0, você gostaria que a BIBENF fizesse uso, a fim de melhorar a comunicação, divulgação e promoção dos serviços e produtos ao seu usuário? Marque no máximo 3 opções.

Facebook

Twitter
Pinterest
LinkedIn
Skype
WhatsApp
ICQ
Flickr
Youtube
Slideshare
Dropbox
Wikis
Blog
Outro:

19. Sugira, no espaço abaixo, um serviço ou produto que você gostaria que a BIBENF desenvolvesse, utilizando ferramentas da web 2.0, para atender suas necessidades de informação de forma mais satisfatória:

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



O presente questionário é o instrumento de coleta de dados para elaboração da dissertação de mestrado de Rubens da Costa Silva Filho a ser apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais do UNILASALLE, cujo título provisório é “Visibilidade da Biblioteca Universitária Híbrida no Contexto da Web 2.0: um estudo de caso aplicado à Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS”. O questionário pretende identificar quem são os atuais usuários da biblioteca, as necessidades dos usuários potenciais e avaliar o uso de ferramentas da web 2.0 em ações de divulgação e promoção dos produtos e serviços oferecidos aos seus usuários.

Em caso de dúvidas para responder às questões, entre em contato com Rubens Silva pelos telefones: (51) 3308-5046 ou (51) 8473-7650, ou pelo e-mail: rubens.silva@ufrgs.br.

Conto com sua colaboração no sentido de responder às questões abaixo:

APÊNDICE D – FERRAMENTAS DA WEB 2.0

FERRAMENTA: FACEBOOK	ANO DE CRIAÇÃO: 2004
<p>DESCRIÇÃO: Site de rede social que desbancou o Orkut na preferência do público brasileiro, desenvolvido em 2004 tinha o objetivo inicial de criar uma rede de contatos entre os estudantes da Universidade Harvard. Logo após, o site foi expandido para outras universidades e por fim, em 2006, foi liberado seu acesso a qualquer pessoa que possuísse um e-mail. Nesta rede social os usuários podem criar perfis, postar fotos e montar listas de interesses pessoais. O site permite também a troca de mensagens privadas e públicas entre os usuários ou em grupos, além de permitir trocar mensagens em ambiente de chat.</p> <p>Outras ferramentas disponíveis pelo site são a criação de um mural no qual são apresentados os posts feitos pelo dono do perfil e de outras pessoas que tem permissão para fazê-lo. O sistema também fornece uma série de aplicativos entre jogos e promoção de eventos.</p> <p>Esta ferramenta pode ser bastante útil na divulgação da biblioteca, devido aos inúmeros aplicativos disponíveis aos seus usuários. O sistema facilita no momento em que se deseja compartilhar informações para um público específico. Entre outras funcionalidades a serem exploradas pelas bibliotecas cabe citar sua utilização na postagem de fotos, vídeos, criação de álbuns, feed de notícias do que acontece na biblioteca, criação de grupos de interesses específicos, criação de eventos, utilização de notas e divulgação de links de interesse para divulgação. (JESUS; CUNHA, 2012)</p>	

FERRAMENTA: LINKEDIN	ANO DE CRIAÇÃO: 2002
<p>DESCRIÇÃO: A principal característica dessa rede social fundada em 2002 é seu foco em relacionamentos profissionais entre seus usuários. O LinkedIn permite que seus usuários criem perfis com dados profissionais, formação educacional, experiências profissionais entre outras informações que o usuário possa querer fornecer, a fim de criar conexões profissionais com instituições e pessoas. Já as instituições utilizam essa rede para recrutamento de funcionários.</p>	

FERRAMENTA: BLOG	ANO DE CRIAÇÃO: 1999
<p>DESCRIÇÃO: Ferramenta surgida em 1999 que permite ao seu usuário publicar e atualizar conteúdo de forma rápida, por meio de uma interface amigável sem a necessidade de conhecimentos avançados de programação. O usuário deste tipo de ferramenta pode customizá-lo de acordo com suas preferências e, com algum conhecimento mais avançado, pode incorporar novas funcionalidades e diferentes layouts dos padrões fornecidos. Os blogs permitem aos seus administradores a postagem de textos, fotos, vídeos entre outras funcionalidades, sendo utilizados como diários on-line ou elaborados para tratar de algum tema mais específico.</p>	

FERRAMENTA: SKYPE	ANO DE CRIAÇÃO: 2011
<p>DESCRIÇÃO: O Skype é uma ferramenta que permite o contato de seus usuários em tempo real seja por digitação ou por voz. O sistema possibilita a transmissão de vídeo dos usuários, além de proporcionar a troca de arquivos entre eles. O sistema possibilita a criação de conferências devido a multiplicidade de usuários que podem se conectar ao mesmo tempo. Foi criado em 2011 e pode ser entendido como uma evolução de ferramentas já extintas como ICQ e MSN Messenger.</p>	

FERRAMENTA: YOUTUBE	ANO DE CRIAÇÃO: 2005
<p>DESCRIÇÃO: Site fundado em 2005 que possibilita aos seus usuários disponibilizarem vídeos e compartilharem estes com outros usuários do site. O site permite a visualização dos vídeos hospedados, assim como também permite o seu download.</p> <p>O Youtube pode auxiliar a biblioteca por meio da disponibilidade de vídeos que possam complementar o que existe em seu acervo e também como um repositório de vídeos instrucionais para a capacitação de seus usuários.</p>	

FERRAMENTA: TWITTER	ANO DE CRIAÇÃO: 2006
<p>DESCRIÇÃO: O microblogging mais popular da internet foi criado em 2006, com a finalidade de proporcionar aos seus usuários a postagem de textos com até 140 caracteres e receber as atualizações de outros perfis conectados ao seu perfil.</p> <p>Ferramenta que pode ser utilizada de forma a agilizar a divulgação de</p>	

novidades da biblioteca.

FERRAMENTA: SLIDESHARE	ANO DE CRIAÇÃO: 2006
DESCRIÇÃO: Lançado na internet em 2006, o Slideshare fornece ao seu público a possibilidade de carregar arquivos em formato de slides, possibilitando também o compartilhamento de apresentações desenvolvidas pelos usuários da ferramenta.	

FERRAMENTA: FLICKR	ANO DE CRIAÇÃO: 2004
DESCRIÇÃO: Criado em 2004, o Flickr caracteriza-se como uma rede social de compartilhamento de imagens. O sistema permite que seus usuários, além de salvar suas imagens, possam gerenciá-las e classificá-las, por meio de tags, em coleções temáticas. O site também possibilita que seus usuários possam interagir com os autores das imagens postadas.	
<p>O Flickr pode ser aplicado pelas bibliotecas no processo de divulgação de novas aquisições com a postagem das capas dos materiais e na divulgação de imagens históricas, de obras raras, que não podem ser manuseadas devido à idade do material.</p>	

FERRAMENTA: PINTEREST	ANO DE CRIAÇÃO: 2009
DESCRIÇÃO: Lançado em 2009, caracteriza-se por ser uma rede social de compartilhamento de imagens. O usuário pode agregar a seu perfil imagens próprias ou compartilhadas de outros perfis da rede. O sistema permite que o usuário organize suas coleções de imagens em temáticas de seu interesse e também que ele comente as imagens de outros perfis e vice-versa.	
<p>Uma grande vantagem desta ferramenta é sua interação com outras redes sociais como Twitter e Facebook.</p>	

FERRAMENTA: WIKI	ANO DE CRIAÇÃO: 1993-1994
DESCRIÇÃO: Ferramenta da web 2.0 que permite a construção colaborativa de um determinado tema. Através de uma linguagem de marcação de fácil manuseio por usuários leigos em programação, essa ferramenta popularizou-se rapidamente, devido à facilidade com que qualquer usuário ou um coletivo de usuários pode criar e desenvolver um assunto.	

A adoção pela biblioteca de uma ferramenta wiki permite que ela possa aumentar sua interação com seu público. A possibilidade de criar conteúdos colaborativos, manuais ou bases de referências faz com que o usuário participe ativamente na construção de um serviço que poderá lhe beneficiar.

FERRAMENTA: REALLY SIMPLE SYNDICATION (RSS)	ANO DE CRIAÇÃO: 1999
<p>DESCRIÇÃO: Ferramenta surgida em 1999 permite que seus usuários acessem informações assim que são publicadas em outros sites em uma única interface, bastando incluir o link do feed do site de origem em um leitor de RSS de seu blog, site ou área de trabalho, entre outras possibilidades.</p> <p>Essa aplicação pode se mostrar bastante útil quando incorporada ao site da biblioteca, uma vez que tem o poder transformar o site em um canal de notícias atualizado com as novidades sobre temas de interesse de seus usuários.</p>	

FERRAMENTA: DROPBOX	ANO DE CRIAÇÃO: 2007
<p>DESCRIÇÃO: é uma ferramenta que utiliza serviço de nuvem, ou seja, permite que seus usuários salvem e compartilhem arquivos em um servidor remoto, desde que seu usuário possua o software e conexão com a internet.</p>	

FERRAMENTA: WHATSAPP	ANO DE CRIAÇÃO: 2009
<p>DESCRIÇÃO: é um aplicativo multi-plataforma, utilizado para a troca de mensagens instantâneas por pessoas que possuem smartphone. A ferramenta possibilita além da troca de mensagens de texto entre usuários, a capacidade de envio de imagens, vídeos e áudio.</p>	

ANEXO - RECOMENDAÇÕES DE CONTEÚDOS PARA AS PÁGINAS DAS BIBLIOTECAS DA UFRGS

O Grupo de Estudos em Produtos e Serviços Eletrônicos, ligado ao Sistema de Bibliotecas da UFRGS, em consonância com a Direção da Biblioteca Central, recomenda os conteúdos apresentados a seguir para as páginas das bibliotecas da UFRGS.

Os conteúdos são apresentados em quatro funções principais. Cada função apresenta informações básicas (marcadas com asterisco) e complementares.

Ao final, apresenta-se a sugestão de distribuição de conteúdos nas páginas, considerando o uso do gerenciador de Conteúdos Plone, adotado como ferramenta padrão para gerenciamento de páginas pela Universidade.

Função informacional: representa a capacidade da página de fornecer informações sobre a biblioteca. Contempla as seguintes informações:

1. Identificação da biblioteca, da instituição mantenedora e sua ligação com o SBU (cabeçalho)*
2. Seção sobre a biblioteca, contendo:
 - Histórico*
 - Equipe*
 - Espaço físico*
 - Horário de atendimento*
 - Localização*
 - Missão, visão e valores*
 - Regulamentos*
 - Fotos
 - Estatísticas
 - Avaliação
3. Fale conosco: endereço físico, telefone/fax, e-mail e formulário eletrônico para contato

Função promocional e de comunicação: representa a capacidade da página de utilizar o potencial da Web para promover o uso da biblioteca e dos recursos disponíveis. Contempla:

1. Notícias
2. Eventos
3. Novidades no acervo
4. Seção sobre serviços, contendo:
 - Atendimento ao usuário*
 - Empréstimo (renovação, reserva, consulta na sede)*
 - Comutação bibliográfica*
 - Visita orientada*
 - Orientação em normalização bibliográfica
 - Treinamentos
 - Registro de Produção Intelectual

- Sugestões para aquisição

Função instrucional: representa a capacidade da página de instruir os usuários sobre a utilização dos recursos informacionais. Contempla:

1. Perguntas frequentes*
2. Treinamentos
3. Tutoriais
4. Mapa do site*

Função referencial e de pesquisa: representa a capacidade da página de servir como ponto de acesso para outros recursos informacionais. Contempla:

1. Seção de pesquisa/recursos eletrônicos, contendo:
 - SABi – Catálogo on-line*
 - Lume – Repositório Digital*
 - Portal de Periódicos da Capes*
 - Periódicos UFRGS*
 - Livros eletrônicos*
 - Jornais diários*
 - Outras bases de dados
 - Links interessantes
 - Outras bibliotecas
 - Dicionários e glossários
 - Normas técnicas

Página inicial	A Biblioteca	Serviços	Pesquisa	Dúvidas frequentes	Fale conosco
<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento • Catálogo on-line • Lume • Portal de Periódicos da Capes • Notícias • Eventos • Novidades no acervo 	<ul style="list-style-type: none"> • Histórico • Equipe • Espaço físico • Horário de atendimento • Localização • Missão, visão e valores • Regulamentos • Fotos • Estatísticas • Avaliação 	<ul style="list-style-type: none"> • Empréstimo • Comutação bibliográfica • Visita orientada • Orientação na normalização bibliográfica • Treinamentos • Registro de PI • Sugestões para aquisição 	<ul style="list-style-type: none"> • SABi - Catálogo on-line • Lume - Repositório Digital • Portal de Periódicos da Capes • Periódicos UFRGS • Livros eletrônicos • Jornais eletrônicos • Jornais diários • Outras bases de dados • Links interessantes • Outras bibliotecas • Dicionários e glossários • Normas técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de multas • Tutoriais • Outras 	<ul style="list-style-type: none"> • Contato • Formulário
<p>Endereço físico, telefone/fax, e-mail Direitos do site</p>					