



UNILASALLE

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE



LENISE DI DOMENICO COLPO

**FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* NAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: identificando novas linguagens
culturais no SBUFRGS**

Canoas

2014



UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE



LENISE DI DOMENICO COLPO

**FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* NAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: identificando novas linguagens
culturais no SBUFRGS**

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

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

Canoas

2014

Catálogo na Publicação

C721 Colpo, Lenise Di Domenico

Ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas universitárias: identificando novas linguagens culturais no SBUFRGS. / Lenise Di Domenico Colpo – Canoas, 2014. 118 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado profissional) — Centro Universitário La Salle – UNILASALLE. Programa de Pós-graduação em Memória Social e Bens Culturais, Canoas, BR-RS, 2014.

“Orientadora: Prof^a. Dr^a. Patrícia Kayser Vargas Mangan”

1. Biblioteca universitária. 2. Biblioteca 2.0. 3. Ferramentas da web 2.0. 4. Cibercultura. 5. Competência. 6. Bibliotecário. I. Mangan, Patrícia Kayser Vargas. II. Título

CDU 026/027

(Bibliotecária responsável: Lenise Di Domenico Colpo – CRB-10/1757)

LENISE DI DOMENICO COLPO

**FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* NAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: identificando novas linguagens
culturais no SBUFRGS**

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

Aprovada pela banca examinadora em 03 de abril de 2014.

Profa. Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan (UNILASALLE)

Profa. Dra. Ana Luiza Coiro Moraes (UNILASALLE)

Profa. Dra. Tamára Cecilia Karawejczyk (UNILASALLE)

Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura (UFRGS)

*Ao meu filho Davi,
meu céu, meu sol, minha luz! Teu nome
significa “amado”, mas foi você quem me
ensinou o verdadeiro
sentido da palavra “Amor”.*

AGRADECIMENTOS

É com imenso carinho que gostaria de agradecer à todos aqueles que, de uma forma ou de outra, contribuíram com esta caminhada. O mestrado foi, para mim, uma ousadia, uma aventura cheia de desafios, experiências e oportunidades. Experiências que me permitiram descobrir o quanto somos capazes ao conseguirmos alcançar nossos sonhos, metas e o quanto precisamos dos “outros”, pois em nossa vida nunca estamos sozinhos.

Dois anos se passaram e, junto com eles, ficarão eternamente na memória as lembranças de cada dia de aula, cada professor, cada colega que tive o imenso prazer de conhecer e conviver. Cada momento vivido construiu as linhas dessa história e com carinho quero agradecer:

- ✓ À minha orientadora Profa. Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan que, desde o primeiro semestre, me acompanhou, auxiliou-me com carinho e competência, dedicando seu tempo à construção da pesquisa essencial para esta dissertação;
- ✓ À UNILASALLE pela oportunidade em cursar este mestrado profissionalizante, aos funcionários e professores da Instituição que, sempre de forma atenciosa, nos conduziram nesta caminhada;
- ✓ Aos colegas do mestrado, pessoas maravilhosas que tive a oportunidade de conhecer e conviver. Amigos que conquistei e guardarei para sempre em minha vida. Aprendi muito com vocês! Em especial à Jacira que me auxiliou na revisão deste trabalho;
- ✓ Aos colegas da UFRGS pelo apoio e carinho, por compreenderem meus momentos ausentes dedicados às aulas do mestrado, em especial, à Katiussa Nunes Bueno e à Diretora da Biblioteca Central, Viviane Carrion Castanho, que concederam todo o apoio aos meus estudos;
- ✓ À web designer Thayse Martins que pela sua criatividade e competência tornou meu produto final uma realidade;
- ✓ À minha família. Pessoas queridas e muito especiais que carrego em meu coração... Vocês são minha base e essenciais em minha vida!;

- ✓ À minha irmã, Elise Maria Di Domenico Coser. Você não é só irmã, é colega de mestrado, colega de profissão, colega da UFRGS. Somos irmãs, bibliotecárias, funcionárias públicas e em breve: Mestres! Obrigada por tudo mana, pelo apoio, pela segurança e principalmente pelo exemplo de irmã e profissional que você é pra mim;
- ✓ E, por fim, meu profundo agradecimento à razão do meu viver... dedico à você, meu filho Davi, cada letra, cada linha desta dissertação. Por todas as vezes em que não pude atender ao teu pedido: *“mamãe vem brincar”*... Você é a alegria de todos os meus dias, obrigada por me ensinar a valorizar os mais pequenos gestos e as mais singelas palavras. Meu maior presente é você... *Te amo!*

RESUMO

Percebe-se constantes mudanças na sociedade pela introdução de novas tecnologias, especialmente nas formas de relacionamento entre as pessoas. A internet possibilitou a ampliação das formas de interação, criando novos cenários e meios eficazes de comunicação. No ambiente acadêmico, as bibliotecas universitárias iniciaram a utilização de novas mídias na busca por maior interação com seus usuários e como um meio facilitador, mais abrangente na construção do conhecimento. Denominadas “ferramentas da *web 2.0*”, elas já fazem parte do cotidiano das bibliotecas que almejam a aproximação com o usuário cada vez mais conectado à internet. Autores como Jesus e Cunha (2012) apontam para a escassez de informações sobre a efetiva utilização dessas ferramentas nas bibliotecas do Brasil. A partir desse contexto, o presente estudo tem como objetivo geral identificar, no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – SBUFRGS, as ferramentas da *web 2.0* utilizadas atualmente na prestação dos serviços e na divulgação de informações e verificar se estas ferramentas contribuem na relação biblioteca-usuário. A pesquisa utilizou o método quanti-qualitativo: levantamento de dados na internet, contato telefônico, entrevistas e questionário. Após análise dos dados, a pesquisa seguiu para a última etapa que consistiu na elaboração do produto final, a criação de um infográfico que buscou ilustrar o uso das ferramentas da *web 2.0* no SBUFRGS. Resultados indicam que apenas 43% das bibliotecas da UFRGS fazem uso das ferramentas da *web 2.0*, sendo o *Facebook* a ferramenta mais utilizada, seguido do *Blog* e *Twitter*. Conclui-se que o uso das ferramentas da *web 2.0* contribuem na relação biblioteca-usuário uma vez que a utilização destas ferramentas aprimora os processos comunicativos resultando em uma maior relação de proximidade biblioteca-usuário.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. *Web 2.0*. Ferramentas da *web 2.0*. Cibercultura. Linguagens culturais. Competência. Bibliotecário.

ABSTRACT

Constant changes are perceived in society by introducing new technologies, especially in the forms of relationship between people. The internet has enabled the expansion of ways of interaction, creating new scenarios and effective means of communication. In the academia, university libraries started using new medias seeking for a larger interaction with their users and also as a facilitator, more comprehensive at the knowledge construction. Named "Web 2.0 tools", they are already part of the daily lives of libraries that aims to approximate with the user increasingly connected to the internet. Authors such as Jesus and Cunha (2012) indicate the dearth of information about the effective use of these tools at the Brazilian libraries. From this context, the present study have as an general objective identify, within the library system of Universidade Federal do Rio Grande do Sul – SBUFRGS, the web 2.0 tools currently used in the provision of services and the dissemination of information and verify if these tools contribute to the library-user relationship. The study used quantitative and qualitative methods: survey data on the Internet, telephone contact, interviews and questionnaire. After the data analyzing, the research followed to the last step which consisted of the preparation of the final product, the creation of aninfographic that seek to illustrate the use of web 2.0 tools in SBUFRGS. The results indicate that only 43% of UFRGS libraries make use of web 2.0 tools, being Facebook as the most used tool, followed by the Blog and Twitter. Concludes that the use of web 2.0 tools contribute in library-user relationship since the use of these tools enhances communication processes resulting in larger proximity relation library user.

Keywords: University library. Web 2.0. Web 2.0 tools. Cyberculture. Cultural languages. Competence. Librarian.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logomarca do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.....	49
Figura 2 - Localização geográfica dos Campi da Universidade.....	50
Figura 3 - Distribuição das Bibliotecas do SBUFRGS por Campus.....	51
Figura 4 – Partes que compõem o Infográfico.....	59
Figura 5 - Utilização das ferramentas da <i>web 2.0</i> pelo SBUFRGS	61
Figura 6 - Ferramentas da <i>web 2.0</i> utilizadas pelas bibliotecas do SBUFRGS	62
Figura 7 - Adoção das ferramentas da <i>web 2.0</i> pelo SBUFRGS.....	64
Figura 8 - Motivos que impedem a implantação das ferramentas da <i>web 2.0</i> pelas bibliotecas do SBUFRGS	65
Figura 9 - Função que exerce na biblioteca.....	69
Figura 10 - Ferramentas da <i>web 2.0</i> utilizadas pelos bibliotecários entrevistados ...	70
Figura 11 - Participação dos bibliotecários entrevistados na implantação das ferramentas da <i>web 2.0</i>	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0, com base no texto de Davis (2005).....	29
Quadro 2 - Competências para o Profissional	40
Quadro 3 - Bibliotecas que participaram da entrevista por área do conhecimento...52	
Quadro 4 – Trechos das respostas da pergunta: Critérios e/ou motivos utilizados para selecionar as ferramentas da <i>web 2.0</i> ?.....	73
Quadro 5 - Trechos das respostas da pergunta: A incorporação das ferramentas da <i>web 2.0</i> possibilitou a criação de novos produtos e serviços aos usuários da biblioteca?	74
Quadro 6 - Trechos das respostas da pergunta: As ferramentas utilizadas contribuíram para a melhoria de produtos e serviços já oferecidos?	77
Quadro 7 - Trechos das respostas da pergunta: O uso das ferramentas da <i>web 2.0</i> acarretaram mudanças no trabalho do bibliotecário?.....	80
Quadro 8 - Trechos das respostas da pergunta: Como você percebe a relação biblioteca-usuário na interação com essas ferramentas? Elas contribuem?	83
Quadro 9 - Trechos das respostas da pergunta: Na sua opinião, o uso das ferramentas da <i>web 2.0</i> exigem novas competências do profissional bibliotecário?..	86

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 <i>Justificativa</i>	14
1.2 Problema de Pesquisa	17
1.3 Questões Norteadoras	17
1.4 Objetivos	18
1.5 Estrutura do Texto	19
2 REVISÃO TEÓRICA	21
2.1 Contextualização da Cultura Digital	21
2.2 Biblioteca 2.0: reconstruindo paradigmas	27
2.3 As Ferramentas da <i>Web 2.0</i> no contexto das Bibliotecas Universitárias	30
2.3.1 YouTube	33
2.3.2 Wiki	33
2.3.3 Flickr	34
2.3.4 Facebook	35
2.3.5 Twitter	35
2.3.6 Blog	36
2.3.7 RSS	37
2.4 Competência Profissional	37
2.4.1 <i>Plano da qualificação profissional</i>	41
2.4.2 <i>Plano da competência</i>	42
3 PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS	48
3.1 Seleção da Amostra	49
3.2 Coleta dos Dados	53
3.3 Análise dos Dados	54
3.4 Produto Final	56
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	59
4.1 Levantamento de Dados na Internet, Contato Telefônico e Questionário	60
4.2 Entrevistas	67
4.2.1 <i>Descrição dos resultados</i>	68
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS	97
APÊNDICES	104

APÊNDICE A – Resumo Aprovado no I Seminário Nacional de Memória Social 08 à 10 maio 2013 (UNIRIO – RJ)	105
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	107
APÊNDICE C – Roteiro de questões para as entrevistas	109
APÊNDICE D – Lista completa das bibliotecas, com seus respectivos endereços eletrônicos	110
APÊNDICE E – Mensagem encaminhada por e-mail (questionário).....	112
APÊNDICE F – Questionário	113
APÊNDICE G – Infográfico	115
ANEXO	116
ANEXO A - Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação	117

1 INTRODUÇÃO

As mudanças provocadas pelo avanço das tecnologias digitais são percebidas principalmente nas novas formas de relacionamento entre os sujeitos. A internet, cada vez mais dinâmica e interativa, cria novos meios de compartilhamento e socialização de informações, alteram-se as noções de tempo-espaço. O mundo virtual emerge na vida social transformando hábitos e costumes.

As bibliotecas, guardiãs e responsáveis pela disseminação do conhecimento produzido na Universidade e também fora dela, estão encontrando nas tecnologias um meio de acompanhar as tendências da sociedade atual. Nesse sentido, a atuação direta junto às bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul evidenciou as constantes mudanças que tais tecnologias provocam no dia a dia de toda a comunidade acadêmica. Essas mudanças podem ser verificadas através da realização de cursos e treinamentos online, serviços de referência virtual, a criação de perfis em sites de redes sociais pelas bibliotecas proporcionando aos usuários diversificados canais de interação.

Diante de algumas inquietações percebidas no âmbito das bibliotecas universitárias, tornou-se oportuno propor um aprofundamento sobre o tema. Sendo assim, o Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais da Unilasalle figurou como a oportunidade para tornar viável a pesquisa, isto é, identificar esta nova cultura digital emergente que, através da utilização das ferramentas da *web 2.0*¹, cria novos espaços de relacionamentos, remodela produtos, serviços e ressignifica a construção do conhecimento. Conforme Jorente (2012, p.15): “Os novos relacionamentos entre os indivíduos e o conhecimento que estes modelos criam no sistema da cultura contemporânea provocam rupturas e provocarão mudanças conceituais e novos paradigmas sociais”. Desta forma, as tecnologias seriam as responsáveis pelas mudanças culturais. Mas, como pondera Levy (1997), as tecnologias também são influenciadas pela cultura, isso se faz presente, por

¹ Ferramentas da *web 2.0*: ferramentas que utilizam a tecnologia da *web 2.0* como forma de interação e comunicação com o usuário online. Jesus e Cunha (2012) classificam os aplicativos da *web 2.0* em: - ferramentas de pesquisa: *Wikis, Flickr* e *YouTube*; - ferramentas de relacionamento social: *Facebook, Twitter*; - ferramentas de divulgação: *Blog* e *RSS*.

exemplo, quando ferramentas tecnológicas têm novos usos ou se adaptam para novas necessidades.

Neste contexto, o trabalho analisa as bibliotecas universitárias que passaram a utilizar uma nova arquitetura de participação coletiva no que diz respeito ao uso e disseminação da informação.

O presente trabalho tem como objetivo geral identificar no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - SBUFRGS as ferramentas da *web 2.0* utilizadas atualmente na prestação de serviços e na divulgação da informação e verificar como estas ferramentas contribuem na relação biblioteca-usuário.

A pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório, utilizando o método quanti-qualitativo para a coleta de dados: levantamento de dados na internet, contato telefônico, entrevistas e envio de questionário. Para a análise dos dados quantitativos realizou-se uma estatística descritiva; em relação aos dados qualitativos (entrevistas) utilizou-se a análise de conteúdo. Os resultados foram interpretados através de figuras e quadros e encontram-se na seção 4.

Esta investigação permitiu retratar a incorporação das ferramentas da *web 2.0* pelo SBUFRGS sendo possível a identificação de quais ferramentas são utilizadas efetivamente e sua contribuição na relação biblioteca-usuário.

1.1 Justificativa

Este estudo justifica-se pelo interesse nas transformações provocadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs no âmbito das bibliotecas. Responsáveis pela guarda e disseminação da informação, as bibliotecas devem acompanhar os avanços tecnológicos e aplicar seus recursos, através de produtos e serviços cada vez mais virtuais, interagir com seus usuários, em busca pela construção conjunta do conhecimento.

A formação em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, desde o ano de 2005, possibilitou a atuação nas bibliotecas universitárias. Durante o curso de graduação, no período correspondente ao estágio, algumas experiências, provenientes das ações desempenhadas na Biblioteca do

Instituto de Psicologia da UFRGS, foram acumuladas. A partir deste importante momento, foi possível perceber o papel fundamental desempenhado pelas bibliotecas universitárias no universo acadêmico: a preservação, manutenção e compartilhamento da informação, ou seja, a importância da divulgação da informação para a produção do conhecimento. Em seguida, a segunda experiência ocorreu com a participação efetiva em um projeto, viabilizado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq, em 2003, denominado “Busca de informações por alunos de cursos de educação a distância no ensino superior: implicações para o design de bibliotecas digitais”. Passou-se a conhecer, no caso, as implicações das Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto das bibliotecas. Assim, ao longo do tempo, foram desenvolvidos trabalhos acadêmicos na área: trabalho de conclusão de curso em 2005, pós-graduação em 2007 e, atualmente, a continuidade ao tema, com a identificação da necessidade de desenvolver este estudo, que pretende analisar as tecnologias digitais aliadas ao desenvolvimento de novos canais de comunicação nas bibliotecas universitárias.

Além do exposto, a escolha pelas bibliotecas universitárias se deve ao fato desta autora desempenhar suas atividades no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Com o ingresso no serviço público em 2009, a atuação profissional evidenciou a importância da biblioteca universitária dentro da Universidade como mediadora e difusora da informação produzida e desenvolvida pelos docentes, bem como pelos demais pesquisadores da Instituição que compõem 27 unidades de ensino, ou seja, 13 Institutos, 10 Faculdades e 4 Escolas. Em números são 2.642 professores, 2.623 técnicos administrativos, 27.800 alunos de graduação, 19.695 alunos de pós-graduação (UFRGS, 2013a), isto é, mais de 52 mil pessoas fazendo parte deste processo, a procura de um dos mais qualificados ensinos do país. A busca pela excelência é o seu principal objetivo e, como resultado, alcançou pelo segundo ano consecutivo o mais alto Índice Geral de Cursos entre as Universidades Brasileiras (4,28), dados divulgados em dezembro de 2013 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/MEC). 94% dos cursos receberam pontuações altas. “Numa escala de 1 a 5, expressiva maioria dos cursos da UFRGS (94%) obteve Conceito Preliminar de Curso (CPC) entre a pontuação 4 e 5.” Com este resultado a UFRGS torna-se a

melhor universidade brasileira na avaliação de indicadores de qualidade da educação superior, conforme avaliação do MEC. (UFRGS, 2013b).

Neste conjunto de institutos, faculdades e escolas encontram-se distribuídas pelos Campi da Universidade (Centro, Saúde, Olímpico, Vale da Agronomia e Imbé) o Sistema de Bibliotecas da UFRGS - SBUFRGS. O sistema é constituído por 32 bibliotecas: 1 (uma) biblioteca central responsável pela coordenação do SBUFRGS; 29 (vinte e nove) bibliotecas setoriais que correspondem aos cursos de graduação; 1 (uma) biblioteca escolar situada no Colégio Aplicação e 1 (uma) biblioteca depositária – a Biblioteca Depositária das Nações Unidas (ONU), que tem como principal objetivo divulgar o material sobre princípios e atividades das Nações Unidas, disponibilizando documentos e publicações da ONU aos diversos países. Todas elas são responsáveis pela prestação de serviços de informação especializada à Universidade e à comunidade externa. Seu acervo é constituído por livros, periódicos científicos, revistas, CD-ROM, DVD's, filmes, fotos, mapas, partituras, discos, obras raras entre outros tipos de documentos, além de fontes de informação como o Portal de periódicos da CAPES e outras bases de dados de jornais, livros e periódicos em texto completo assinadas pela UFRGS. (UFRGS, 2013c).

É através da percepção sobre a importância das bibliotecas no contexto da Universidade que a pesquisa analisa as bibliotecas universitárias, por compreender que estão inseridas num contexto de produção científica, ou seja, as universidades são criadoras e multiplicadoras de conhecimento e as bibliotecas universitárias devem ser espaços de construção, mediação e divulgação da informação.

O estudo de Jesus e Cunha publicado em 2012 no periódico “Perspectivas em Ciência da Informação” revela a falta de informação sobre a efetiva utilização das ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas brasileiras. A partir da conclusão dos autores acima, percebe-se a necessidade de identificar se no universo das bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas UFRGS – SBUFRGS, as ferramentas da *web 2.0* estão sendo utilizadas na interação com o usuário, tendo como finalidade, demonstrar a importância de tais ferramentas e como elas podem ser aproveitadas.

A busca por trabalhos relacionados foi realizada em sites de revistas científicas, catálogos de bibliotecas e repositórios de trabalhos científicos. Em particular, utilizou-se o Portal de Periódicos da Capes, Repositório Digital da UFRGS

- LUME e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD. Os descritores utilizados foram: “ferramentas *web 2.0*”, “ferramentas digitais”, “biblioteca universitária”, “*web 2.0*”, cibercultura, “biblioteca 2.0”, competência e bibliotecário.

Ao longo desta pesquisa, estudos foram sendo publicados sobre o tema, como exemplo, citam-se os autores: Aguiar (2012), Bueno e Messias (2013), Gerlin; Anna e Siqueira (2013), Prado; Lucas e Curriel (2013), Vieira, Baptista e Cerveró (2013).

O produto final desta dissertação é um Infográfico que ilustra o uso das ferramentas da *web 2.0* pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS, sendo apropriado tanto para divulgação quanto para sensibilização para a adoção dessas ferramentas. Tal escolha encontra-se detalhada na seção 3.4.

1.2 Problema de Pesquisa

Diante do exposto o presente estudo pretende identificar **quais são as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - SBUFRGS e como estas ferramentas contribuem na relação biblioteca-usuário?**

1.3 Questões Norteadoras

O problema de pesquisa estabelece uma preocupação com o estado atual do uso das ferramentas da *web 2.0*, no entanto outros elementos precisam ser investigados, tais como:

- As ferramentas da *web 2.0* possibilitam a criação de novos produtos e serviços?

- O uso das ferramentas da *web 2.0* provocam mudanças no trabalho do bibliotecário?
- A utilização das ferramentas da *web 2.0* exigem novas competências do profissional bibliotecário?

Percebe-se em todas essas indagações uma relação temporal ou de estabelecimento comparativo entre duas realidades. Para essa investigação considerou-se que o intervalo de tempo analisado deveria considerar a introdução da internet como realidade para os usuários da biblioteca. Importante lembrar que, na UFRGS, o acesso existia anteriormente, mas comercialmente no Brasil foi a partir de 1995. Deste modo, parte-se da premissa que as principais alterações ocorridas na biblioteca nas últimas três décadas, influenciadas pelo uso da Internet de seus usuários, foram percebidas pelo atual quadro de bibliotecários, que vive e viveu este período de transição. Porém, nenhum período fixo de análise foi estabelecido, já que as questões de inclusão digital não serão tratadas nesta pesquisa.

1.4 Objetivos

Para se verificar o problema de pesquisa acima exposto, o presente estudo tem como **objetivo geral** identificar no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul as ferramentas da *web 2.0* utilizadas atualmente na prestação dos serviços e na divulgação da informação e verificar se estas ferramentas contribuem na relação biblioteca-usuário.

Como **objetivos específicos** ressaltam-se:

- Relacionar novos produtos e serviços oferecidos pelo SBUFRGS utilizando as ferramentas da *web 2.0*;

- Verificar as mudanças provocadas pelo uso das ferramentas da *web 2.0* no SBUFRGS no trabalho do bibliotecário;
- Identificar quais são as novas competências do profissional bibliotecário diante da utilização das ferramentas da *web 2.0*;
- Criar um infográfico que reproduza as informações acerca dos objetivos propostos acima sobre a atual situação do SBUFRGS em relação às ferramentas da *web 2.0*.

1.5 Estrutura do Texto

A dissertação estrutura-se em cinco capítulos: inicialmente aborda-se a contextualização do tema em pesquisa, com suas indagações, justificativa e objetivos. No segundo capítulo construiu-se o referencial teórico que fundamenta esta pesquisa, a partir de temas como a “cultura digital”, a “biblioteca 2.0”, as “ferramentas da *web 2.0*” e as “competências profissionais”.

Para contextualizar o universo da pesquisa apresenta-se primeiramente a cultura e seus conceitos. Na medida em que novos meios de comunicação surgiram, novos conceitos emergiram retratando as mudanças vividas pela sociedade, cita-se a cultura de massas, cultura midiática, cultura digital e cibercultura. Através da utilização de novas interfaces tecnológicas percebe-se mudanças sócio-culturais, principalmente nos processos comunicativos, pois permitem técnicas dinâmicas de comunicação, o que vem gerando quebras de paradigmas na cultura contemporânea.

A evolução das tecnologias digitais possibilitou o surgimento da *web 2.0*, caracterizada pela interatividade e compartilhamento de informações. A *web 2.0* torna o sujeito ativo e participante no compartilhamento de informações e na construção do conhecimento.

Caminhando ao encontro da inovação tecnológica as bibliotecas vêm incorporando ao seu cotidiano os recursos que a *web 2.0* disponibiliza. Para tanto,

no tópico 2.2 aborda-se a Biblioteca 2.0 que, através da utilização de novas ferramentas, passou a oferecer produtos e serviços dinâmicos e interativos voltados ao usuário.

No item 2.3 são apresentadas as ferramentas da *web 2.0* no contexto das bibliotecas universitárias. Através da aplicação destas ferramentas, as bibliotecas universitárias podem encontrar meios de ultrapassar suas barreiras físicas e, através da tecnologia virtual, alcançar um meio de aproximação com o usuário cada vez mais conectado à internet. Por fim, analisa-se as competências profissionais inerentes aos bibliotecários que trabalham ou pretendem incorporar as ferramentas da *web 2.0*. Faz-se uma breve revisão sobre o conceito de competência e as habilidades necessárias ao eficaz desenvolvimento das atividades profissionais.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada na pesquisa, as formas de seleção, coleta e análise dos dados e a construção do produto final. No quarto capítulo encontram-se descritos a análise dos dados e a divulgação dos resultados. O último capítulo expõe as conclusões da pesquisa.

2 REVISÃO TEÓRICA

No contexto da sociedade da informação diversos aspectos da cultura passam a ser temas de estudos, entre eles, as constantes mudanças nas formas de interação entre os sujeitos que presenciam a evolução da cultura digital. O estudo aqui proposto analisa as bibliotecas universitárias e o uso que fazem das tecnologias da informação e comunicação, uma vez inseridas nessa nova cultura digital emergente. O recorte deste trabalho recai sobre a cultura digital, as ferramentas da *web 2.0* e suas implicações nas bibliotecas universitárias. A modificação da dinâmica da biblioteca, que dá origem à biblioteca 2.0, provoca reflexos nas dinâmicas de trabalho, desta forma, as competências dos bibliotecários também são estudadas.

2.1 Contextualização da Cultura Digital

Ao longo dos séculos, a cultura vem passando por significativas transformações. Na medida em que novos meios de comunicação foram criados e passaram a ser utilizados, novos conceitos de cultura surgiram buscando representar as mudanças vividas pela sociedade. Desta forma, a cultura foi recebendo algumas denominações, como por exemplo: cultura de massas, cultura midiática, cultura digital e cibercultura.

A utilização dos meios de comunicação de massa como rádio, televisão, jornais, entre outros, revolucionou a tradicional divisão da cultura em erudita e popular concebidos até meados do século XIX. As culturas tornam-se mais voláteis no momento em que não existem mais fronteiras que as dividam. A partir do século XX aumentavam as dificuldades para distinguir o popular do erudito, que, através de um forte crescimento dos meios de comunicação de massa, entrelaçou as diversas formas de cultura. (SANTAELLA, 2010).

A cultura de massas dissolveu a polaridade entre o popular e o erudito resultando em cruzamentos culturais onde o tradicional e o moderno, o artesanal e o

industrial mesclaram-se nas próprias culturas urbanas. A partir dos anos 80, com o surgimento dos videocassetes, videoclipes e logo em seguida a indústria dos CDs, aumentaram significativamente o hibridismo dos meios de comunicação, emergindo uma nova dinâmica cultural, denominada por Santaella como a cultura das mídias. (SANTAELLA, 2010).

Para Santaella (2010), a cultura das mídias colocou em movimento a cultura como um todo acelerando suas múltiplas formas de transmissão, penetrando em todos os níveis da vida social, econômica e privada. A partir dos anos 90, com a crescente popularização do computador e da internet, generalizou-se o uso do termo “mídia” para se fazer referência a todos os processos de comunicação mediados por computador. A esta dinâmica cultural denominou-se cultura midiática.

Os meios de comunicação possibilitam a difusão da cultura nas suas mais diversas formas e gêneros. Contudo, a cultura midiática acelera as trocas e interações das mais diversas formas e níveis de cultura. Desde os anos 90, a sociedade passou a conviver com uma revolução dos meios de comunicação denominada revolução digital, que acarretou transformações globais na cultura contemporânea. Através do computador tornou-se possível converter a informação em uma linguagem universal, desta forma toda a transmissão de informação constitui uma nova forma de socialização, é uma nova cultura que passou a denominar-se “cultura digital”.

A cultura contemporânea, remodelada através da revolução digital, tem como alicerce as tecnologias de informação e comunicação, essenciais nos dias atuais às formas de interação. Conforme Santaella (2012, p.34): “A cultura, que caracteriza o nosso tempo, nasce da mistura de todas as formas de cultura, inclusive das formações culturais (oral e escrita) anteriores ao aparecimento dessas gerações tecnológicas, de modo que todas elas estão hoje interconectadas”.

Desde o surgimento da internet, novos elementos vêm sendo inseridos ao cenário das comunicações, reconstruindo e ampliando as formas de interação e transmissão da cultura.

As conexões estão cada vez mais rápidas, a internet possibilitou a simultaneidade das relações na rede, a comunicação passou a ser de “muitos para muitos”, rompendo barreiras geográficas e abrindo horizontes. Não apenas interagimos, mas participamos e contribuímos com os ambientes virtuais de todo o mundo. (BARROS; MIRANDA, 2010).

Percebemos uma transformação social baseada nas tecnologias da era digital. Esta revolução digital, que tem como principal elemento a informação, possibilitou o surgimento do conceito “sociedade da informação” (CASTELLS, 2009), onde a informação passou a ser matéria-prima. Conforme Levy (1997) a informação e o conhecimento são a principal fonte de produção de riqueza, ou seja, com um crescimento exponencial na sua produção e uma supervalorização atribuída à mesma pela sociedade, no mundo globalizado informação é poder.

A sociedade da informação está ligada ao conceito de rede, uma rede formada por um conjunto de nós interconectados sendo estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, compartilhando códigos de comunicação (CASTELLS, 2009). A internet é, sem dúvida, um meio de comunicação interpessoal e não ocorre apenas em um sentido, através de seu sistema hipertextual é possível traçar um caminho próprio para o acesso aos conteúdos e se tem a possibilidade de escolher quais informações se quer receber. Levy (1997) argumenta que a desterritorialização da informação, ou seja, sua virtualização, a coloca em um espaço comum com diversas possibilidades de apropriações e interpretações, permitindo ao homem novas maneiras de pensar, interagir e aprender, constituindo uma nova cultura no espaço digital.

É a chamada Cibercultura (LEVY, 1997; CASTELLS, 2009; LEVY, 1999; SANTAELLA, 2012), uma cultura que se desenvolve com novas possibilidades através do meio digital. Esta cultura é heterogênea no momento em que indivíduos dos mais diversos lugares do mundo podem interagir com pessoas de diferentes culturas, antes não seria possível.

Conforme Santaella (2012), a tecnologia computacional está fazendo a mediação das nossas relações sociais, o computador, o telefone celular e várias outras formas eletrônicas tornaram-se essenciais à vida social e constituem as condições para a criação da cibercultura.

Através desta breve reflexão sobre a cultura digital, identificamos, cada vez mais, que as novas interfaces tecnológicas acarretam, na sociedade atual, mudanças sócio-culturais. Estas interfaces possibilitam técnicas mais dinâmicas de comunicação, ou seja, formas inovadoras de interação entre indivíduos criando novos paradigmas sociais no sistema da cultura contemporânea.

Novos modelos criam também novas tradições e crenças vivenciadas por uma geração de nativos digitais, sujeitos que interagem por meio de novos métodos de aproximação, de aquisição, de organização, de produção de nova arquitetura e de novo design na utilização e na reutilização das informações. (JORENTE, 2012, p. 15).

A autora acima reflete sobre o surgimento da geração de “nativos digitais”, ou seja, desenvolvidos junto à *web*, são sujeitos que vivenciam uma nova cultura, com novas possibilidades de interação e compartilhamento de informações. Este conceito foi criado por Marc Prensky em 2001, buscando descrever as primeiras gerações que cresceram usando as novas tecnologias. Cercados por computadores, vídeo games, câmeras digitais, celulares, entre outros, segundo o pesquisador, os estudantes, do maternal ao ensino superior, passaram a vida utilizando as ferramentas da era digital. Desta forma, Prensky descreve os estudantes atuais como “falantes nativos” da linguagem digital. (PRENSKY, 2001).

Cabe ressaltar que a sociedade presenciou o surgimento de diferentes gerações ao longo das últimas décadas no que diz respeito ao seu comportamento, tanto em relação à tecnologia quanto ao mercado. Neste estudo, cita-se a Geração *Baby Boomer*, e as Gerações X, Y e Z conforme (MACEDO, 2012; AGUIAR; SILVA, 2013):

- Geração *Baby Boomer*: nascidos após a 2ª Guerra Mundial (1945 - 1960), é assim denominada devido ao grande aumento nas taxas de natalidade no mundo. São aplicados no trabalho, respeitam as regras, persistentes e determinados, são pessoas que, nos dias atuais, lideram grandes corporações;
- Geração X: nascidos entre as décadas de 60 e 70, possuem atualmente entre 33 e 53 anos. Cresceram na época da ditadura militar, da censura, são protagonistas de grandes mudanças culturais; buscam promover a igualdade de direitos, foram os iniciadores da globalização;
- Geração Y: nascidos a partir de 1980 a 1990 participaram da redemocratização e do início da internet, conhecem e utilizam as tecnologias; possuem iniciativa e capacidade de resolver problemas, são pessoas mais informais e colaborativas;

- Geração Z: nascidos a partir de 1992, para eles o mundo é conectado, são pessoas sem barreiras geográficas. Interagem o tempo todo, mas de forma isolada, através de computadores, celulares, entre outros. (MACEDO, 2012; AGUIAR; SILVA, 2013).

Importante salientar que o aspecto cronológico, no que diz respeito ao conceito de “Geração”, é apenas um dos itens que devem ser considerados na delimitação de uma geração, questões como classe social e econômica, contexto histórico, vivências comuns e relações familiares também devem ser incorporadas. (OLIVEIRA; PICCININI; BITENCOURT, 2012).

Contudo, nota-se que as últimas gerações convivem com as tecnologias da era digital e as utilizam de forma frequente no seu dia a dia, as relações entre os sujeitos são constantes e cada vez mais virtuais, uma realidade cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. Enquanto a Geração Y passou a se conectar e interagir através da internet, a Geração Z não imagina sua vida sem as tecnologias e o mundo virtual.

É neste contexto de evolução das tecnologias digitais, sob a ótica de uma nova arquitetura e da sua utilização massiva e familiarizada por seus usuários, que será abordado o surgimento da *web 2.0*.

O uso efetivo da internet fez com que as pessoas percebessem que ela poderia ser utilizada muito além do que a simples publicação de conteúdos em sites. A internet passou a disponibilizar produtos e serviços mais dinâmicos e interativos. Assim, as páginas na *web* permitem a interação de seus usuários, criando espaços dinâmicos, em um processo contínuo de trocas e de construção de saber.

O conceito *web 2.0* surgiu em 2004 durante a conferência de *brainstorming* entre as empresas: O’Reilly Media e MediaLive International, com intuito de descrever uma evolução da internet. (O’REILLY, 2005).

Considerada a segunda geração de serviços online, a *web 2.0* caracteriza-se pelo compartilhamento e organização de informações, além de potencializar as formas de publicação, não refere-se apenas à combinação de técnicas de informática, mas também a um conjunto de estratégias metodológicas. A *web 2.0* potencializa processos de trabalho coletivos. (PRIMO, 2007).

Conforme Blattmann e Silva (2007) a *web 2.0* pode ser considerada uma nova concepção, pois passou a ser descentralizada quanto à produção de conteúdo, o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado *site*, através de plataformas abertas.

Se na primeira geração da *Web* os *sites* eram trabalhados como unidades isoladas, passa-se agora para uma estrutura integrada de funcionalidades e conteúdo. Logo, O'Reilly destaca a passagem da ênfase na publicação para a participação: *blogs* com comentários e sistema de assinaturas em vez de *home-pages* estáticas e atomizadas; em vez de álbuns virtuais, prefere-se o *Flickr*, onde os internautas além de publicar suas imagens e organizá-las através de associações livres, podem buscar fotos em todo o sistema; como alternativas aos diretórios, enciclopédias online e jornais online, surgem sistemas de organização de informações (*del.icio.us* e *Technorati*, por exemplo), enciclopédias escritas colaborativamente (como a *Wikipédia*). (PRIMO, 2007, p. 2).

O surgimento de plataformas abertas possibilitou o desenvolvimento de ferramentas digitais que promovem a interação e participação ativa de seus usuários. Nesta pesquisa utiliza-se a expressão “ferramentas da *web 2.0*”, mesmo termo utilizado por Jesus e Cunha (2012), para indicar as diversas ferramentas digitais. Como exemplo de ferramentas da *web 2.0*, podemos citar Blogs, redes sociais (*Facebook*, *Twitter*), *wikis*, entre outros. Tais ferramentas potencializam a livre criação, organização e distribuição da informação, além de dinamizar produtos e serviços em um processo conjunto e contínuo.

Nesse sentido, Primo (2007, p. 4) afirma que a chamada “arquitetura de participação” pretende oferecer “não apenas um ambiente de fácil publicação e espaços de debate, mas também recursos para a gestão coletiva do trabalho comum.”

A partir da efetiva utilização de ambientes virtuais, espaços onde a difusão da informação desempenha papel fundamental e pensando na gestão coletiva do trabalho, verifica-se a apropriação das ferramentas da *web 2.0* em inúmeros setores, sendo que, neste estudo, ressalta-se o foco nas bibliotecas, importantes mantenedoras e difusoras da informação.

Para acompanhar o avanço tecnológico e percebendo a supervalorização da informação na sociedade contemporânea, as bibliotecas vêm caminhando ao encontro da *web 2.0* e presenciam o surgimento de um novo conceito, a “Biblioteca 2.0”.

2.2 Biblioteca 2.0: reconstruindo paradigmas

Vivenciamos uma transformação conceitual e paradigmática no que tange às mudanças provocadas pela nova geração *web*. As bibliotecas, aos poucos, vão incorporando aos seus produtos e serviços novas ferramentas, criando novas formas de comunicação com seus usuários. Presenciamos um novo paradigma informacional.

Se pensarmos nas bibliotecas antes da introdução das TICs, quando o acesso à informação era possível apenas através do contato físico com os materiais, sem a possibilidade de buscas e conhecimento do que estava sendo impresso no mundo, é que teremos a noção da significativa mudança em que estamos inseridos. A biblioteca passou de depositária dos registros escritos à disseminadora e difusora da informação.

Antes do surgimento das tecnologias digitais para se localizar uma obra, por exemplo, utilizavam-se os catálogos de livros, primeiramente manuais, compostos por fichas catalográficas que informavam sua localização na estante. Passou-se à catálogos online, mas ainda estáticos, ou seja, o próprio usuário deveria buscar a informação. Atualmente, com a segunda revolução da *web*, presenciamos catálogos interativos que registram as preferências de buscas e informam novas aquisições conforme perfil informado pelo próprio usuário. Logo, as bibliotecas estão promovendo a incorporação de recursos e ferramentas cada vez mais interativos em seus serviços.

Através do surgimento da *web 2.0* foi possível a aplicação das tecnologias digitais aos serviços e produtos das bibliotecas. Fazendo uso dos novos recursos e ferramentas presenciamos o surgimento de um novo conceito denominado “Biblioteca 2.0”. (CASEY, 2005; MANESS, 2007; BLATTMANN; SILVA, 2007).

Percebem-se transformações neste cenário: de produtos e serviços estáticos, passou-se a oferecer produtos e serviços dinâmicos e interativos voltados ao usuário.

Michael Casey foi quem primeiramente conceituou Biblioteca 2.0 em seu *Blog LibraryCrunch* (<http://www.librarycrunch.com>) no ano de 2005. Casey pensava na Biblioteca 2.0 como uma nova forma de pensar e de operar os serviços oferecidos pelas bibliotecas, aliando as novas tecnologias. A partir disso, bibliotecários de todo o mundo aderiram à discussão. (CASEY, 2005)

O estudo de Jack M. Maness (2007, p.44) define a “Biblioteca 2.0” como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídia baseadas em *web* para serviços e coleções de bibliotecas baseados em *web*.” A Biblioteca 2.0, centrada no usuário, tem como alicerce a interatividade e utiliza as ferramentas da *web 2.0* para criar, aperfeiçoar produtos e serviços, bem como compartilhar informações no ambiente virtual. Ferramentas como: *Blog, YouTube, Facebook, Twitter* e Wikis já fazem parte do cotidiano de inúmeras instituições de todo o mundo que objetivam estabelecer uma interlocução com seus clientes.

Em busca de uma melhor definição, o autor elenca quatro elementos essenciais à Biblioteca 2.0:

É centrada no usuário. Usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem na presença da biblioteca na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica, e, por isso, as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.

Oferece uma experiência multimídia. Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.

É socialmente rica. A presença da biblioteca na *web* inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (ex. MI) e assíncrona (ex. wikis) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários.

É comunitariamente inovadora. Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação. (MANESS, 2007, p. 44-45).

Sob este aspecto, as bibliotecas devem ir além dos serviços tradicionais e estáticos e fazendo uso da tecnologia, inserir as ferramentas da *web 2.0* ao seu cotidiano. No quadro a seguir, elaborado por Blattmann e Silva (2007), podemos verificar um comparativo criado pelos autores entre a biblioteca 1.0 “estática” e a biblioteca 2.0 “interativa”.

Quadro 1 - Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0, com base no texto de Davis (2005)².

Biblioteca 1.0 (Library 1.0)	Biblioteca 2.0 (Library 2.0)
Correio eletrônico e páginas de questões mais frequentes (FAQ)	Serviço de referência via bate-papo (<i>Chat</i>)
Tutorial baseado em texto	Mídia interativa (<i>Streaming media</i>) em base de dados
Listas de correio eletrônico, <i>webmasters</i>	<i>Blogs, wikis, leitoras de RSS</i>
Esquemas de classificação controlada	Indexação com base em esquemas Controlados
Catálogo impresso	Catálogo com agregados <i>Blogs, wikis e páginas web</i>

Fonte: (BLATTMANN; SILVA, 2007).

Analisar as características da Biblioteca 2.0 em relação a Biblioteca 1.0, faz com que se perceba a ênfase dada à interação com o usuário na busca pela informação. Serviços de referência via bate-papo, ou *chats*; mídias interativas buscando apresentar a utilização de bases de dados; *Blogs, feed* de notícias publicando as últimas informações sobre eventos, treinamentos, aquisições, isto é, são os profissionais bibliotecários cada vez mais próximos do seu “usuário-internauta”, atuando como facilitadores na busca pelo conhecimento.

A *web 2.0* vem agregar às bibliotecas novas possibilidades de serviços, novos canais de comunicação e interação com o usuário. Não significa dizer, que serviços estáticos antes utilizados, como o correio eletrônico (*e-mails*), por exemplo,

² DAVIS, Ian. "Talis, Web 2.0 and All That", *Internet Alchemy* blog, 4 July, 2005. Disponível em: <http://internetalchemy.org/2005/07/talis-web-20-and-all-that>.

deixam de ter utilidade ou serem ineficazes. Muitos serviços oferecidos pelas bibliotecas continuam sendo utilizados na interação com o usuário. Estamos diante de uma evolução, uma mudança de comportamento e atitudes que faz com que sejam repensados os modelos tradicionais de atendimento oferecidos. O que deve ser salientado é que a *web 2.0* proporciona à biblioteca uma mudança de conceitos, ou seja, a possibilidade de oferecer recursos centrados no usuário, promover canais interativos de divulgação da informação, auxiliar através de novas ferramentas a construção do conhecimento, interagindo, criando conteúdos e recebendo *feedback* mais instantâneo do seu usuário final.

Biblioteca 2.0 é uma comunidade virtual centrada no usuário. Ela é primeiro responsável pela criação do conteúdo. Os usuários interagem e criam recursos (conteúdo) uns com os outros e com os bibliotecários. (MANESS, 2007, p. 45).

Diante desta nova concepção de Biblioteca 2.0, verifica-se que tanto bibliotecas quanto bibliotecários precisam e devem acompanhar as evoluções tecnológicas destes espaços cada vez mais interativos, na qual usuários e bibliotecários possam juntos, criar e modificar conteúdos em ambientes digitais. Atentas ao novo perfil do usuário, diariamente conectado na rede, as bibliotecas precisam disponibilizar seus produtos e serviços ao usuário. As ferramentas da *web 2.0* são espaços perfeitos para esta nova interação.

2.3 As Ferramentas da *Web 2.0* no contexto das Bibliotecas Universitárias

Especialmente no ambiente acadêmico, as bibliotecas universitárias, espaços de apoio ao ensino, pesquisa e extensão das Universidades, devem acompanhar as tecnologias digitais. Necessitam buscar, através das ferramentas disponibilizadas pela *web 2.0*, um meio de ultrapassar suas barreiras físicas e adentrar no mundo virtual, buscando maior aproximação com seus usuários online,

tornando-se um ambiente facilitador e abrangente de interação e de construção conjunta do conhecimento.

Conhecidas como ferramentas colaborativas, as ferramentas da *web 2.0* são instrumentos tecnológicos criados para permitir, através de diferentes locais, a interação entre usuários. Colocam a disposição de seus usuários a possibilidade de compartilhar, colaborar, criar valor e competir, fazendo com que a sociedade participe da inovação e da criação de riqueza em vários setores. (CONTI; PINTO, 2010).

Jesus e Cunha (2012) afirmam que, no Brasil, já existem alguns estudos relacionados à biblioteca 2.0, mas apontam para a escassez de informações sobre a efetiva utilização das ferramentas da *web 2.0* em nossas bibliotecas, segundo os autores, as bibliotecas universitárias podem e devem utilizar a *web 2.0* para oferecer produtos e serviços a seus usuários.

Neste contexto, torna-se pertinente fazer uma breve reflexão sobre a escassez de investimentos financeiros e tecnológicos que o Brasil enfrentou ao longo de muitos anos. Com a crise econômica, as universidades públicas enfrentaram um longo período de estagnação, conseqüentemente, a falta de recursos afetou diretamente as bibliotecas universitárias, que não puderam acompanhar e implementar o uso de tecnologias que países mais desenvolvidos utilizavam.

Esta escassez de recursos, essencialmente financeiros, dificulta, em algumas situações impede, o cumprimento da missão destas unidades informacionais como “instrumento” de localização, organização, armazenamento e disseminação da informação. Em se tratando de bibliotecas universitárias isto significa atender, a pelo menos, a sua comunidade em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. (SILVA; CARVALHO; CUNHA, 2011, p. 5).

Contudo, justificam-se de certa forma os apontamentos de Jesus e Cunha (2012), que revelam a existência de poucos estudos relacionados à Biblioteca 2.0, como também à escassez de informações sobre o usos das ferramentas da *web 2.0* em nosso país.

Faz-se necessário realizar uma análise de como essas tecnologias, que emergiram através da *web 2.0*, podem ser aplicadas no contexto das bibliotecas universitárias. Conforme os autores acima, ferramentas de pesquisa como o *YouTube*, *Wiki*, *Flickr*; ferramentas de relacionamento social como o *Facebook* e *Twitter*; ferramentas de divulgação como *Blogs* e mensagens instantâneas são exemplos de interação da tecnologia aliados no processo de atendimento ao usuário. “A *web 2.0* também pode estar presente de outras maneiras, como na divulgação da biblioteca por meio desses serviços e na disseminação da informação com o *Really Simple Syndication* (RSS).” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 111).

As redes sociais na internet, por exemplo, que têm como característica principal o compartilhamento de informações, são massivamente utilizadas pelos jovens e no ambiente acadêmico representam a maior porcentagem dos usuários das bibliotecas. Cabe salientar que o conceito de redes sociais é anterior ao surgimento da internet. Conforme Recuero (2009), os sistemas sociais e as redes sociais estão em constante mudança, a comunicação mediada por computador gerou outras maneiras de estabelecimento das relações sociais. Desta forma, a internet é utilizada para formar novos padrões de interação.

O computador permitiu que novas relações ocorressem em um novo espaço, formando novos grupos. Denominado por Levy (1999) de ciberespaço significa, além da infra-estrutura da comunicação digital, o universo de informações nele abrigados e as pessoas que usufruem e alimentam esse meio de comunicação. E o conjunto de técnicas, práticas e atitudes que se desenvolvem nesse meio, de cibercultura. Portanto, as redes sociais precisam ter capacidade de adaptação para se desenvolverem em novos ambientes.

Para Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), a existência das redes sociais na internet foi possibilitada pela criação de um *software* social que, através de uma interface amigável, disponibilizou recursos que propiciaram a formação de redes em que os membros convidam seus amigos, conhecidos, sócios, clientes, entre outras pessoas que fazem parte de seus contatos, para participar de sua rede social. Para os autores são ambientes que possibilitam, por meio de relacionamentos comuns, a formação de grupos de interesse que interagem. A partir das interações entre os membros das redes, as relações sociais nelas construídas ajudaram na formação de laços sociais, criando um sentimento de pertencimento ao grupo.

Para as bibliotecas universitárias, conforme Dickson e Holley (2010), o objetivo é permitir o acesso à informação em um ambiente que é mais familiar aos seus usuários. Os sites de redes sociais são uma oferta de tecnologias promissoras e boas opções de divulgação para as bibliotecas universitárias. Elas fornecem uma nova plataforma para alcance dos alunos além do edifício da biblioteca tradicional e do *website*, permitindo que tenham acesso a recursos de informação sem sair do conforto dos sites que mais utilizam.

A seguir serão descritas brevemente as ferramentas citadas.

2.3.1 YouTube

O *YouTube* é um espaço que permite a publicação de vídeos online pelos seus usuários. Através desta ferramenta é possível assistir, compartilhar, comentar e pesquisar filmes, vídeos, reportagens, programas diversos, como também, produções pessoais.

As bibliotecas podem aproveitar os recursos desta ferramenta e complementar seus acervos com informações adicionais disponibilizando o *link* no site da biblioteca; elaborar treinamentos sobre o uso dos recursos oferecidos pelas bibliotecas (por exemplo, como utilizar as bases de dados, como efetuar a consulta no acervo) enfim, são várias as possibilidades de uso. Como exemplo, podemos citar a biblioteca dos Estados Unidos - Library of Congress- que segundo Jesus e Cunha (2012), possui uma conta no YouTube chamada *Library of Congress Channel* na qual disponibiliza inúmeros vídeos antigos, considerados raros e que foram restaurados pela biblioteca.

2.3.2 Wiki

É uma ferramenta colaborativa, ou seja, são páginas da *web* abertas onde qualquer usuário cadastrado pode acrescentar, corrigir e modificar as informações nela publicadas. O conteúdo publicado nas *wikis* não depende de autorização do

autor da versão anterior, isto é, um diferencial em relação às demais ferramentas ao não obrigar a autoria única dos textos e o conteúdo é atualizado através da possibilidade de ser reformulado. (BLATTMAN; SILVA, 2007).

A popularidade da ferramenta *Wiki* ocorreu após o surgimento da Wikipédia, a maior enciclopédia online, seu conteúdo é dinâmico e atualizado constantemente por diversos usuários em todo o mundo.

A utilização de uma página *Wiki* em bibliotecas possibilitará a interação e a troca de ideias entre bibliotecários e usuários, maior visibilidade das informações divulgadas, criando conteúdos colaborativos. “Iniciativas desse porte podem ajudar bibliotecas do mundo todo a aumentar sua atividade online e fazer crescer a interação usuário/biblioteca; e fornecer alternativas para as fontes de informação tradicionais disponibilizadas.” (JESUS; CUNHA, 2012, p.117).

2.3.3 Flickr

É considerado uma rede social que tem por objetivo o armazenamento e compartilhamento de fotografias, além de gráficos, ilustrações, vídeos, entre outros. Através desta ferramenta é possível criar álbuns e organizá-los conforme critérios estabelecidos pelo próprio usuário, utilizando o sistema de *tags*, ou etiquetas, as imagens podem ser classificadas e categorizadas. Desta forma, quem efetuar uma busca sobre determinado assunto poderá recuperar as informações que pertencem a estas etiquetas.

Sua utilização em bibliotecas poderá facilitar o acesso aos seus usuários, como por exemplo, nas imagens do perfil utilizam-se as *tags* para identificar a sua localização geográfica da biblioteca, endereço, cidade, etc. Logo, as pessoas que buscam *tags* sobre sua cidade ou região poderão encontrar informações sobre bibliotecas que estejam perto dele. Além disso, divulgar fotos através da ferramenta RSS, compartilhar fotos de eventos da biblioteca, divulgar as capas de novas aquisições. (JESUS; CUNHA, 2012). São diversas as maneiras de utilização em bibliotecas, cabe aos profissionais usufruírem este recurso, ficando mais próximos de seus usuários.

2.3.4 Facebook

Considerado o maior site de relacionamento da *web*, o *Facebook* é uma rede social que reúne as pessoas aos seus amigos, colegas e demais contatos. O usuário cria um perfil com as informações que deseja divulgar, além de fotos, mensagem, *links*, entre outros recursos. O *Facebook* pode ser utilizado em bibliotecas, criando-se uma *Fanpage*, por exemplo, sendo utilizado como um canal para divulgar atividades, serviços e produtos que a biblioteca oferece. É possível criar grupos de interesses, tais como grupos de pesquisas ou, por cursos, postagens de vídeos, *feed* de notícias, criar e divulgar eventos, palestras e encontros.

Devido à massiva utilização do *Facebook* pelos jovens, principalmente no Brasil, percebe-se que a adesão a esta ferramenta pelas bibliotecas universitárias, construiria novos canais de comunicação, divulgando informes das bibliotecas, novas aquisições, treinamentos, entre outros. A interação biblioteca/usuário torna-se facilitada pelo uso frequente de comentários às postagens, a opção “curtir” publicações, e o uso de *chat* pelo próprio *Facebook*.

2.3.5 Twitter

O *Twitter* surgiu com a finalidade de promover a divulgação de informações rápidas. É um “*microblogging*” no qual seus usuários podem enviar mensagens curtas (com até 140 caracteres), que são lidas pelos seus “seguidores”, ou seja, as pessoas criam um perfil e passam a receber as atualizações daqueles que fazem parte da sua rede. Segundo Recuero (2009, p.173): “O *Twitter* é estruturado com seguidores e pessoas a seguir, onde cada *twitter* pode escolher quem deseja seguir e ser seguido por outros. Há também a possibilidade de enviar mensagens em modo privado para outros usuários”.

O *Twitter* permite uma integração com outras redes sociais, ou seja, ele permite um intercâmbio das informações postadas, como, por exemplo, o *Facebook*

e o Instagram³. O usuário pode postar suas mensagens no *Twitter* e replicar em outras redes, recurso muito utilizado também por agências de notícias.

As bibliotecas devem aproveitar a agilidade desta ferramenta para divulgar seus informes, notícias, atividades do dia a dia, novas aquisições, eventos, alterações no horário de funcionamento, entre outros, bem como redirecionar a outros canais de comunicação como as ferramentas anteriormente analisadas, ou a um *blog*.

2.3.6 Blog

O *Blog* pode ser compreendido como uma página *web* que permite uma conversação com o leitor. É uma ferramenta interativa que já faz parte da cultura popular dos internautas. Através de “posts”, isto é, mensagens publicadas frequentemente, organizadas de forma cronológica (do mais novo para o mais antigo), é possível a divulgação de textos sobre as mais diversas áreas, aprofundando assuntos de forma colaborativa através de uma estrutura participativa.

Pessoais ou institucionais, os *Blogs* dão visibilidade às informações postadas. Sendo assim, as bibliotecas podem utilizar os *Blogs* como um recurso a mais na divulgação da informação. “Os *blogs* são ferramentas úteis às bibliotecas, na medida em que os serviços e as notícias disponibilizadas podem ser repassados aos usuários, de maneira que eles possam responder e comentá-las, dando um retorno sobre as iniciativas da biblioteca.” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 123).

No entanto, o *Blog* apenas se tornará eficaz se as informações forem publicadas frequentemente, caso contrário, rapidamente as páginas cairão em desuso. Através de critérios e objetivos definidos, as informações devem ser selecionadas e postadas, construindo um espaço rico que propicie a construção do conhecimento.

³ É uma rede social na *web* que permite o compartilhamento de fotos e vídeos.

2.3.7 RSS

O *Really Simple Syndication* é um recurso que possibilita ao usuário obter informações de seu interesse de acordo com sua “assinatura”, isto é, conforme perfil pré-definido identificando os conteúdos que gostaria de receber. Esta ferramenta funciona como um *feed* de notícias, em tempo real, atuando de modo personalizado. “As bibliotecas já estão criando alimentadores RSS para os usuários assinarem, incluindo atualizações sobre os novos itens na coleção, novos serviços, e novos conteúdos nas bases de dados por assinatura.” (MANESS, 2007, p. 48).

Muitas bibliotecas vêm utilizando o RSS em suas páginas *web*, como por exemplo, a Library of Congress, a University of Michigan, University of Baylor Library. Através deste recurso divulgam assuntos como: guias bibliográficos, exposições da biblioteca, atualizações gerais, novas aquisições, projetos, entre outros. (JESUS; CUNHA, 2012).

A partir da utilização das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas universitárias, percebe-se a necessidade de refletir sobre as competências profissionais necessárias aos bibliotecários que trabalham ou que pretendem inserir em seu cotidiano profissional estas tecnologias. Visando sua efetiva atuação no mercado de trabalho, faz-se uma breve revisão sobre o conceito de competência, investigando-se quais são as habilidades e atitudes que permeiam o eficaz desenvolvimento das atividades profissionais diante do cenário tecnológico em que os bibliotecários estão inseridos.

2.4 Competência Profissional

A maneira como uma determinada pessoa enfrenta uma situação profissional está na essência da palavra “competência”. A competência se manifesta na atividade prática. Competência é “assumir” responsabilidade na medida em que a pessoa aceita assumir uma situação de trabalho e se tornar responsável por ela. É uma situação de automobilização, de envolvimento e interesse pelo trabalho realizado. (ZARIFIAN, 2008).

O conceito de competência está ligado ao conjunto de conhecimentos, atitudes e habilidades, ou seja, conjunto de capacidades humanas, que justificam um alto desempenho, “[...] acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. Em outras palavras, a competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém.” (FLEURY; FLEURY, 2001, p.185).

A responsabilidade assumida irá refletir nos objetivos da organização ou instituição a que se está vinculado. O trabalho bem executado, com responsabilidade, irá atingir os objetivos e trazer bons resultados.

Toda relação de responsabilidade é uma relação forte; se somos responsáveis é porque as coisas dependem de nós. E essa responsabilidade é particularmente importante na medida em que toca outros humanos. Se depende de nós que alunos tenham êxito em seus estudos, a implicação disso não é de pouca monta, e nossa responsabilidade é grande. Ou, pelo menos, deveria ser, em uma lógica de competência. (ZARIFIAN, 2008, p. 70)

Competência é tomar iniciativa, ou seja, enfrentar determinadas situações em função da experiência e do conhecimento que os indivíduos têm delas. “O indivíduo deve tomar iniciativas em face de eventos que excedem, por sua singularidade e/ou por sua imprevisibilidade, o repertório existente de normas.” (ZARIFIAN, 2009, p. 69).

Contudo, podemos inferir que tomar iniciativa é criar, inventar soluções ou respostas a determinadas situações imprevistas ou não. Quanto maior a disposição de enfrentar situações no trabalho, maiores serão as oportunidades de tomar iniciativas.

As pessoas capazes de assumir iniciativa, ter responsabilidade e dispostas a compreender e dominar novas situações de trabalho são o foco do desenvolvimento de competências. (SILVA, 2009).

Competência profissional é saber administrar uma situação profissional complexa, ou seja, o profissional deve saber administrar a complexidade, criando, reconstruindo e inovando. “Ele deve compor na hora e no próprio local o que é

preciso decidir, e não apelar para uma situação preestabelecida.” (LE BOTERF, 2003, p. 37).

Para o profissional, administrar uma situação complexa envolve uma série de saberes, a seguir elencados:

- saber agir com pertinência;
- saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional;
- saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos;
- saber transpor;
- saber aprender e aprender a aprender;
- saber envolver-se. (LE BOTERF, 2003, p.38).

A competência se revela no profissional que sabe ir além do prescrito; ela se revela no saber agir, saber julgar e aprender, principalmente em situações imprevistas, antecipando fatos e eventos. O profissional deve saber interpretar e saber o que fazer nos momentos de instabilidade e vulnerabilidade.

A competência é uma ação ou um conjunto de ações sobre uma finalidade que tem um sentido para o profissional. Existem diversas condutas para resolver com competência um problema e para isso o agir profissional supõe uma certa vontade. (LE BOTERF, 2003).

Zarifian (2008) apresenta três mutações ocorridas no mundo do trabalho que justificam o modelo de competências para a gestão das organizações:

- A noção de incidente, aquilo que ocorre de forma imprevista, não programada, vindo a perturbar o desenrolar normal do sistema de produção, ultrapassando a capacidade rotineira de assegurar sua autorregulação; isto implica que a competência não pode estar contida nas pré-definições da tarefa, fazendo com que as pessoas precisem estar sempre mobilizando recursos para resolver as novas situações;
- a noção de comunicação, que implica a necessidade de as pessoas compreenderem o outro e a si mesmas para partilharem objetivos e normas organizacionais;
- a noção de serviços: a noção de atender a um cliente externo ou interno à organização precisa ser central e presente em todas as atividades. (ZARIFIAN, 2008, p.9).

Desta forma, podemos definir “competência” como um saber agir, de forma responsável, que mobiliza, transfere conhecimentos, recursos e habilidades, combina saberes, noções de comunicação e de serviços, envolvendo os demais sujeitos em prol dos objetivos da organização ao qual estamos inseridos.

O quadro abaixo, criado por Fleury e Fleury (2001), apresenta algumas definições de competência profissional baseadas na obra de Le Boterf⁴ (1995).

Quadro 2 - Competências para o Profissional

Saber agir	Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos e competências.
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se.
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo, por isso, reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

Fonte: (FLEURY; FLEURY, 2001, p.188).

⁴ LE BOTERF, G. De la compétence: essai sur un attracteur étrange. In: *Les éditions d'organisations*. Paris: Quatrième Tirage, 1995.

A partir do exposto, torna-se importante esclarecer dois conceitos que estão presentes nas organizações: “competência profissional” e “qualificação profissional”.

A competência profissional se refere diretamente às capacidades e habilidades de um indivíduo e isso é diferente de “qualificação profissional”. Zarifian (2008) propõem a distinção em dois planos: o plano da qualificação profissional e o plano da competência.

2.4.1 Plano da qualificação profissional

Neste plano o indivíduo surge como representativo de um grupo socioprofissional. Para Zarifian (2008), os critérios de classificação estão centrados no indivíduo e visam, primeiramente, hierarquizar os grupos profissionais, e após, situar tal indivíduo em um desses grupos. O autor define três princípios:

- O nível de conhecimentos e de técnicas necessários para dominar o processo em situação-tipo [...];
- a amplitude e a importância dos efeitos produzidos nos destinatários, logo a avaliação da dimensão do serviço produzido [...];
- a importância da posição no sistema de mando da organização, logo, na maneira como se interfere na decretação e no controle das normas que regulam as tomadas de decisão de uma organização. (ZARIFIAN, 2008, p.191-192).

A qualificação envolve a formação escolar e sua conseqüente formação de grupos profissionais, ou seja, um conjunto de saberes criados pela experiência social e incorporada por esquemas profissionais.

A qualificação é um meio de reativar o pertencer socioprofissional. É por meio da qualificação que “os grupos sociais se hierarquizam socialmente, que conquistas cognitivas são transmitidas, que promoções coletivas são negociadas.” (ZARIFIAN, 2008, p.193).

Conforme Manfredi (1999), a qualificação é considerada na perspectiva da preparação para o mercado, envolvendo um processo de formação profissional

adquirido por meio de um percurso escolar e uma carreira profissional capaz de preparar os trabalhadores para o ingresso e a manutenção no mercado formal de trabalho.

No plano de carreira dos cargos técnico-administrativos em educação, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul apresenta os requisitos de qualificação para o ingresso no cargo de Bibliotecário, sendo eles: curso superior em Biblioteconomia e registro no Conselho competente. Além disso, descreve o cargo e suas atividades: disponibilizar informação, gerenciar unidades, disseminar informação, desenvolver estudos e pesquisas, promover difusão cultural, entre outros. (UFRGS, 2013d). O documento na íntegra encontra-se no Anexo A.

2.4.2 Plano da competência

O indivíduo, neste plano, não é representante de um grupo. Ele é representante de si mesmo. Na competência, torna-se essencial a utilização do saber de forma efetiva, através da iniciativa e da previsão de suas consequências. Neste plano não se julga diplomas, “avalia-se o visível, o manifesto, o tangível em relação a responsabilidades efetivas e que podem ser individualizadas, e efeitos úteis produzidos.” (ZARIFIAN, 2008, p.193).

O profissional demonstra suas capacidades durante a ação. Não existe competência senão posta em ato; ser competente é saber coordenar e improvisar. (LE BOTERF, 2003). Desta forma, as competências podem ser desenvolvidas nos mais diversos ambientes e para isto é essencial que ocorra a integração entre as pessoas.

É sob este aspecto que os profissionais bibliotecários podem e devem aplicar suas competências nas organizações em que estão inseridos. Como gestores da informação e, na maioria das vezes, por exercerem seu trabalho em equipe, os bibliotecários necessitam aplicar e aperfeiçoar suas habilidades e capacidades aliados aos recursos informacionais e tecnológicos de que dispõem.

O bibliotecário que sabe integrar conhecimentos técnicos, habilidades de gerenciamento e tecnologias para geração, tratamento e uso da informação, tendo como base os objetivos da organização, pode contribuir para a geração de vantagem competitiva nas empresas [...]. Assim, o bibliotecário estará satisfazendo as necessidades de informação de seu usuário/cliente, sua principal função enquanto gestor da informação. (SILVA, 2009, p.116).

O bibliotecário, com a implantação das tecnologias digitais em seu ambiente de trabalho, e pelo uso que seus usuários fazem destes recursos, identifica a criação de novas atividades, produtos e serviços antes não oferecidos. Diante deste cenário, torna-se necessária a identificação de novas competências atribuídas a este profissional que precisa dominar os recursos tecnológicos para o desempenho de suas atividades nas mais diversas unidades de informação.

Diante da sociedade da informação Lima e Oliveira (2010) identificam um novo perfil para o profissional da informação - o bibliotecário gestor. Este deve desenvolver habilidades como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise e ter um bom conhecimento sobre as novas tecnologias.

O novo perfil do bibliotecário – gestor é um misto de várias profissões, como bibliotecário (no que concernem as habilidades específicas da área), administrador (quando das competências gerenciais e as atividades administrativas exercidas), publicitário (para criar meios de atrair e encantar seu público até a biblioteca), gerente de relacionamentos (para saber mediar e resolver situações de conflito, além de manter a fidelidade e resgatar clientes). (LIMA; OLIVEIRA, 2010, p.4).

O bibliotecário deve ir além de seus conhecimentos inerentes à biblioteconomia, ele necessita ser um gestor e lidar com habilidades e conceitos das mais diversas áreas de atuação. O papel do profissional bibliotecário é indispensável e “requer profissionais cada vez mais qualificados, com habilidades para tomar decisões, para trabalhar em equipe, compartilhando informações e contribuindo ativamente para o aumento do fluxo e da disseminação de informações.” (RUBI; EUCLIDES; SANTOS, 2006, p.82).

A partir desta perspectiva, Lima e Oliveira (2010) apresentam as competências necessárias ao bibliotecário para o desempenho de suas atividades profissionais:

- i. EMPREENDEDOR: deve estar atento sobre as necessidades da UI que administra, buscando direcionar os esforços de sua equipe no planejamento e execução de projetos que tragam satisfação para o desenvolvimento da prestação de serviços;
- ii. LIDER: requer competência para estabelecer e aplicar os objetivos;
- iii. PLANEJADOR: reunir o grupo e situar o planejamento e metodologia para o cumprimento de metas. O bibliotecário deve ter habilidade necessária para contratar e construir uma equipe atenta as expectativas;
- iv. ESTRATÉGICO: focar objetivos nos usuários que devem ser o centro da motivação pela qual são desenvolvidos os esforços. (LIMA; OLIVEIRA, 2010, p.5-6).

Valentim (2002), considera que a formação do profissional da informação deve apoiar-se em uma série de competências, habilidades, atitudes e ações para o bom desenvolvimento das atividades profissionais. O autor elenca várias competências ao profissional da informação e as distribui em quatro categorias: competências de comunicação e expressão; competências técnico-científicas; competências gerenciais e competências sociais e políticas.

Os profissionais da informação devem assumir novos paradigmas:

- Aceitar e entender a interdisciplinaridade teórico-metodológica da área;
- Considerar as tecnologias de informação e a telecomunicação, estrutura básica de trabalho;
- Elaborar novas metodologias de tratamento da informação buscando futuros cenários;
- Saber trabalhar com equipes multidisciplinares;
- Implementar novas formas de mediação da informação;
- Reestruturar os canais de distribuição, disseminação e transferência de informação visando otimizar o uso da telecomunicação e das tecnologias de informação; [...]
- Ser um profissional aberto e crítico, com grande capacidade de adaptar-se a mudanças. (VALENTIM, 2002, p.127-128).

Estes paradigmas demonstram algumas das reais competências e habilidades necessárias aos profissionais bibliotecários que, acima de tudo, necessitam compreender a sociedade e suas formas de pensar e agir, atendendo aos seus anseios.

O bibliotecário deve trabalhar com a competência em informação, ou seja, através de suas atitudes, capacidades e habilidades, facilitar o acesso e o uso à informação aos seus usuários. Para tanto, saber lidar com as tecnologias de informação e comunicação tem se mostrado um ponto bastante relevante no que diz respeito às competências profissionais.

Para Belluzzo (2005), a competência em informação não se restringe ao ato de localizar e utilizar as informações nos mais diversos formatos; o desenvolvimento da competência em informação deverá focar seus esforços através de um trabalho conjunto entre educadores e bibliotecários, que possibilitará identificar as necessidades da sociedade da informação, criar mecanismos de manutenção e avaliação das práticas pedagógicas e informacionais, incluindo-se o uso crescente das tecnologias e das redes de comunicação.

Para Belluzzo (2005), competência em informação, significa um conjunto de atitudes referentes ao uso e domínio das tecnologias e da informação:

Capacidades, conhecimentos e atitudes relacionadas com a identificação das necessidades de informação, conhecimentos das fontes de informação, elaboração de estratégias de busca e localização da informação, avaliação da informação encontrada, sua interpretação e síntese, reformulação e comunicação – processos apoiados em uma perspectiva de solução de problemas. (BELLUZZO, 2005, p. 46).

Desta forma, devemos repensar as unidades de informação como um ambiente dinâmico e diretamente influenciado pelo uso de novas tecnologias mais desenvolvidas e presentes em nosso cotidiano. (LIMA; OLIVEIRA, 2010).

As ferramentas da *web 2.0* têm provocado novas formas de interação, reconfigurando os meios tradicionais existentes. Contudo, novas competências surgem ao profissional bibliotecário que deve estar em contínuo processo de aprendizagem, adquirindo novas habilidades compatíveis com as novas demandas.

As bibliotecas universitárias vêm remodelando suas *homepages*, com o surgimento das redes sociais, *blogs*, entre outros, a criação de perfis institucionais para as bibliotecas vem ampliando os canais de comunicação com o usuário, construindo novos meios de compartilhamento de informações dentro das universidades.

A criação destes canais de comunicação requerem do bibliotecário competências que vão além de sua formação acadêmica. O conhecimento sobre os recursos tecnológicos, de informática, criação de *websites*, de perfis em sites de redes sociais, o conhecimento e a compreensão das ferramentas da *web 2.0*, são habilidades que devem ser postas em prática, a partir da própria iniciativa dos profissionais.

No momento em que meios dinâmicos de comunicação são abertos com o usuário, mais informais e interativos, conforme são proporcionados pelos recursos da *web 2.0*, verifica-se a necessidade de construir um mesmo canal de comunicação igualitário com o público-alvo da biblioteca. Saber quais informações devem ser postadas, quais notícias devem ser compartilhadas, saber utilizar a linguagem da internet. Com mais informalidade e interatividade, as informações circulam de forma instantânea e cabe ao bibliotecário a competência em saber transmitir a informação pela *web*, ou seja, se comunicar com o usuário de forma eficaz. Para Yamashita, Cassares e Valencia (2012, p.166): “As tecnologias desafiam o bibliotecário no desempenho de seu trabalho e até mesmo na sua função social, além de tornarem a mediação um processo mais significativo para o acesso à informação.”

Estar em contínuo aprendizado torna-se outra importante competência do profissional da informação. O bibliotecário deve, através de uma educação continuada, estar sempre atualizado, tendo em vista o rápido surgimento de novas ferramentas que logo são absorvidas pelos usuários. A sociedade está em transformação, é preciso acompanhá-la e guiar conhecimentos e ações em consonância com o agir profissional.

Na atual conjuntura em que vivemos, a informação desempenha papel fundamental em nossas vidas. O conhecimento sobre as tecnologias de informação e comunicação, as habilidades com os canais de comunicação, tanto escrita quanto oral e a formação continuada são primordiais no desempenho das atividades profissionais. As bibliotecas universitárias constituem a base sólida que apoia as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades, para tanto, os

bibliotecários, devem caminhar ao encontro dos anseios institucionais a que estão vinculados, munidos de todo o conhecimento e recursos tecnológicos disponíveis para assim, atingir o objetivo enquanto profissionais: transmitir, compartilhar e disseminar a informação.

3 PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório acerca da utilização das ferramentas da *web 2.0* pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS – SBUFRGS; investigando quais mudanças e novas competências são exigidas ao profissional bibliotecário diante deste novo cenário de imersão tecnológica.

Tendo-se em vista a escassez de dados publicados na literatura sobre o presente tema - Jesus e Cunha (2012), Aguiar (2012), Pontes e Santos (2011) busca-se, através do estudo exploratório, uma maior familiaridade entre a pesquisadora e o tema pesquisado.

Segundo Rodrigues (2007, p. 28): “A pesquisa exploratória tem por finalidade reunir informações gerais a respeito do objeto, reconhecer a natureza do fenômeno. [...] é uma operação de reconhecimento, uma sondagem destinada à aproximação em face do desconhecido.”

No intuito de responder o problema de pesquisa e atingir os objetivos citados neste estudo, a pesquisa utilizou o método quanti-qualitativo.

A abordagem quantitativa é realizada a partir da frequência de aparição de determinados elementos de mensagem, ou seja, obtém dados descritivos por meio de um método estatístico. A abordagem qualitativa é válida na elaboração de deduções específicas sobre uma variável de acontecimentos ou a partir de uma variável de inferência precisa. (BARDIN, 2011).

Portanto, a pesquisa caracteriza-se pela utilização de métodos mistos, uma vez que emprega duas abordagens: a quantitativa e a qualitativa. De acordo com Creswell (2010, p. 27):

A pesquisa de métodos mistos é uma abordagem da investigação que combina ou associa as formas qualitativa e quantitativa. Envolve suposições filosóficas, o uso de abordagens qualitativas e quantitativas e a mistura das duas abordagens em um estudo. Por isso, é mais do que uma simples coleta e análise dos dois tipos de dados; envolve também o uso das duas abordagens em conjunto, de modo que a força geral de um estudo seja maior do que a da pesquisa qualitativa ou quantitativa isolada.

Conforme Martins e Theophilo (2009), estas duas abordagens não são percebidas como opostas, mas como complementares, uma vez que os limites da pesquisa qualitativa podem ser contrabalançados pelo alcance da pesquisa quantitativa e vice-versa. Os autores afirmam que vários pesquisadores defendem a ideia de que a combinação destes dois métodos proporcionam uma base contextual mais rica para a interpretação e validação dos resultados.

Através de uma abordagem quantitativa e qualitativa a coleta dos dados foi realizada nas seguintes etapas: levantamento de dados na internet, contato telefônico, entrevistas com os bibliotecários das unidades e envio de questionário.

A seguir descreve-se a amostra da pesquisa, as etapas da coleta de dados e o método escolhido para a análise dos dados.

3.1 Seleção da Amostra

O universo de pesquisa foi composto pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – SBUFRGS, sistema no qual a pesquisadora atua profissionalmente como Bibliotecária.

O SBUFRGS é constituído por 32 (trinta e duas) bibliotecas sendo coordenado pela Biblioteca Central. O SBUFRGS é desta forma composto: 1 biblioteca central, 29 bibliotecas setoriais que correspondem aos cursos de graduação, 1 biblioteca depositária da ONU e 1 biblioteca escolar do Colégio Aplicação.

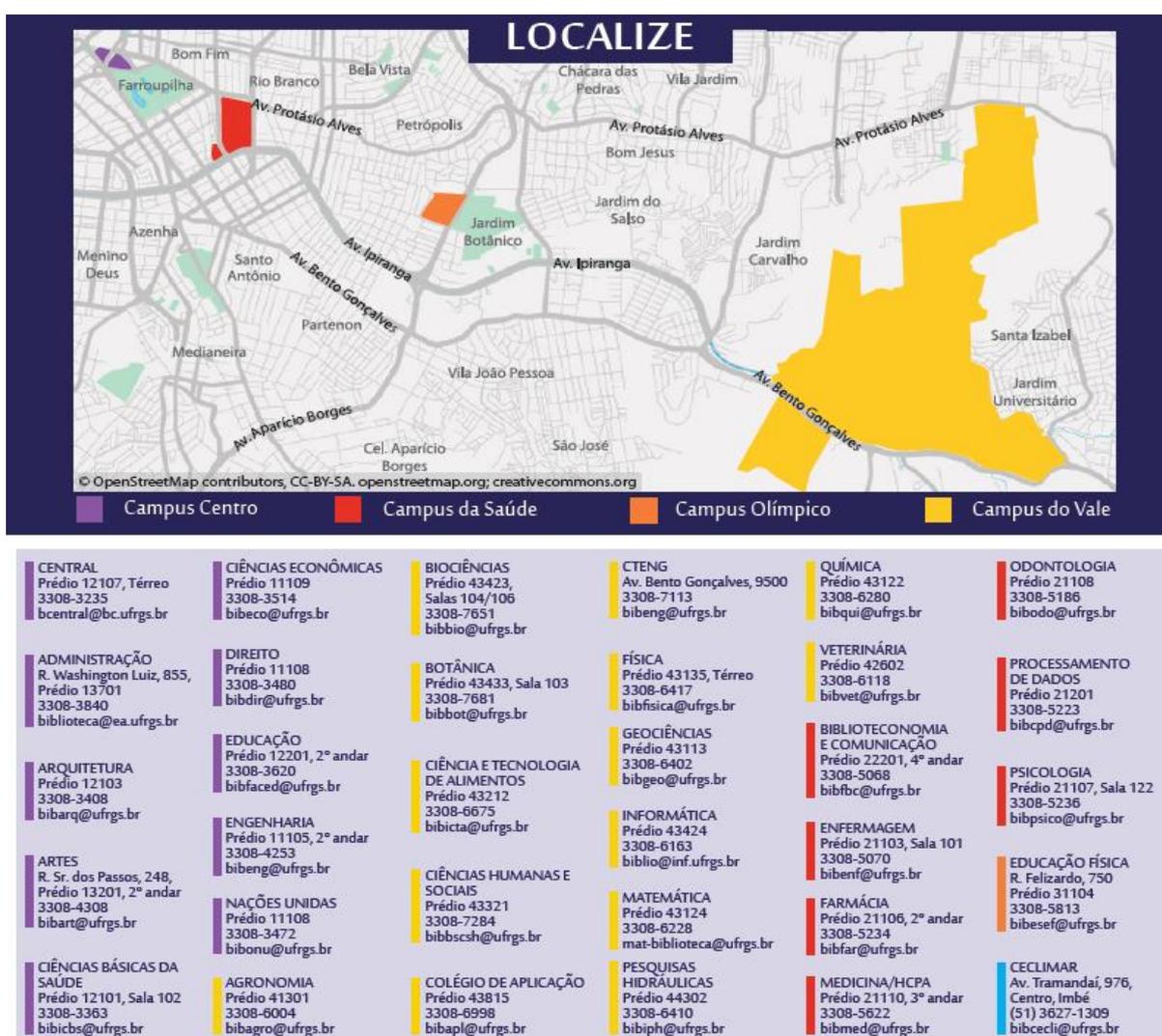
Figura 1 - Logomarca do Sistema de Bibliotecas da UFRGS



Fonte: UFRGS. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2013).

O SBUFRGS encontra-se distribuído entre quatro campi na cidade de Porto Alegre: Campus Centro, Campus Saúde, Campus Olímpico e Campus do Vale. A figura abaixo apresenta o mapa contendo a localização dos campi da Universidade. A figura destaca, também, os nomes das bibliotecas com seus respectivos endereços, telefones para contato e e-mails.

Figura 2 - Localização geográfica dos Campi da Universidade



Fonte: UFRGS. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2013).

Além destes quatro campi, encontra-se localizada no Campus Imbé (município de Imbé – RS), a Biblioteca do Ceclimar, especializada nas áreas de

Oceanografia, Limnologia, Biologia Marinha, Ciências Ambientais e demais áreas afins.

A figura a seguir apresenta a distribuição das Bibliotecas da UFRGS por campus:

Figura 3 - Distribuição das Bibliotecas do SBUFRGS por Campus

BIBLIOTECAS DO SISTEMA				
Campus Centro	Campus Saúde	Campus Olímpico	Campus Vale	Campus Imbé
Central		Ciências Econômicas		Informática
Administração		Ciências Sociais e Humanidades		Matemática
Agronomia		Colégio de Aplicação		Medicina/HCPA
Arquitetura		Direito		Nações Unidas
Artes		Educação		Odontologia
Biblioteconomia e Comunicação		Educação Física		Pesquisas Hidráulicas
Biociências		Enfermagem		Processamento de Dados
Botânica		Engenharia		Psicologia
Ceclimar		Farmácia		Química
Ciência e Tecnologia de Alimentos		Física		Veterinária
Ciências Básicas da Saúde		Geociências		

Fonte: UFRGS. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2013).

A amostra foi composta pela Biblioteca Central e por 29 (vinte e nove) bibliotecas setoriais. A biblioteca escolar do Colégio Aplicação da UFRGS e a biblioteca depositária da ONU não fizeram parte da amostra porque possuem características que as diferenciam das demais: uma é escolar e a outra depositária de documentos provenientes das Nações Unidas. Desta forma, as 30 (trinta) bibliotecas universitárias do SBUFRGS fizeram parte da amostragem.

A seleção das bibliotecas para a aplicação das **entrevistas** ocorreu de forma intencional. A amostragem intencional é descrita por Martins e Theophilo (2009, p. 123): “De acordo com determinado critério é escolhido intencionalmente um grupo de elementos que irão compor a amostra. O investigador se dirige, intencionalmente, a grupos de elementos dos quais deseja saber opiniões.”

Portanto, do total de 30 (trinta) bibliotecas foram selecionadas para as entrevistas, as bibliotecas que possuem maior quantidade de ferramentas da *web 2.0*, ou seja, das 13 bibliotecas que utilizam as ferramentas selecionou-se as que utilizam duas ou mais ferramentas da *web 2.0* para melhores elementos de análise. A partir destes critérios, bibliotecários de 6 (seis) bibliotecas foram convidados para participar das entrevistas e todos aceitaram fazer parte da pesquisa.

Buscando maior caracterização das bibliotecas selecionadas para as entrevistas, o quadro abaixo apresenta suas respectivas áreas do conhecimento:

Quadro 3 - Bibliotecas que participaram da entrevista por área do conhecimento

BIBLIOTECAS	
Área do Conhecimento	Quantidade
Ciências Exatas e da Terra, Engenharias	1
Ciências da Saúde, Biológicas	2
Ciências Humanas, Sociais Aplicadas, Letras e Artes	2
Multidisciplinar	1
Total	6

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

3.2 Coleta dos Dados

Para esta pesquisa, a coleta de dados foi realizada em quatro etapas: levantamento de dados na internet, contato telefônico, entrevistas e questionário.

Num primeiro instante foram visitados os sites das 30 (trinta) bibliotecas e verificadas as informações sobre a existência da utilização das ferramentas da *web 2.0* e através desta análise identificadas quantas bibliotecas fazem uso dessas mídias e quais são estas ferramentas. Também foram realizadas buscas nas próprias ferramentas da *web 2.0* como, por exemplo, *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* no intuito de localizar as páginas e/ou perfis das bibliotecas e, no Google, realizando a pesquisa com o nome de cada biblioteca e das respectivas ferramentas. Esta pesquisa foi realizada em setembro de 2012. Após o decorrer de um ano deste levantamento, realizou-se novamente o levantamento acima citado, em setembro de 2013, no intuito de verificarmos a adesão e/ou exclusão de alguma ferramenta da *web 2.0* pelas bibliotecas pesquisadas. Os resultados obtidos foram os mesmos em ambas as coletas.

Na segunda etapa desta pesquisa, também realizada em setembro de 2012, foi realizado contato telefônico com as 30 (trinta) bibliotecas visando a confirmação das informações coletadas pela internet. Através deste contato com os bibliotecários reafirmou-se quais bibliotecas não utilizam as ferramentas da *web 2.0*, as que fazem uso destas ferramentas e quais são elas.

A terceira etapa consistiu na aplicação de entrevistas aos bibliotecários que fazem uso das ferramentas da *web 2.0*. Após definida a amostra 6 (seis) bibliotecas - conforme descrito anteriormente na amostragem - sob uma abordagem qualitativa, foram aplicadas entrevistas individuais, semiestruturadas aos bibliotecários responsáveis pela manutenção das ferramentas. As entrevistas foram realizadas no período de 27 de junho de 2013 a 16 de julho de 2013. Para a realização desta etapa, foi solicitado o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos entrevistados, conforme Apêndice B.

Para Gaskell (2002) a entrevista qualitativa fornece dados que possibilitam a compreensão das relações entre os sujeitos e a sua situação. Tem por objetivo

compreender de forma detalhada as atitudes, crenças e valores que os indivíduos possuem em relação aos seus comportamentos em contextos sociais específicos.

A entrevista semiestruturada permite que o pesquisador organize um conjunto de questões sobre o tema que está sendo analisado, permitindo que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo a partir do tema principal. (PÁDUA, 2011).

Complementando a definição acima, Minayo (2010) afirma que a entrevista semiestruturada combina questões abertas e fechadas, o que possibilita que o entrevistado tenha liberdade de expor suas ideias sobre o assunto de forma mais livre. O Apêndice C apresenta o “Roteiro de questões para as entrevistas” utilizado na coleta dos dados.

A última etapa consistiu no envio de questionário às 17 (dezesete) bibliotecas que não utilizam as ferramentas da *web 2.0* com o objetivo de identificar os motivos da não adesão/implantação destas ferramentas pelas bibliotecas.

3.3 Análise dos Dados

Após a coleta, iniciou-se a fase da análise dos dados quantitativos (levantamento de dados na internet, contato telefônico e questionário) e qualitativos (entrevistas).

Para a análise dos dados quantitativos foi realizada uma estatística descritiva através da construção de planilhas. Conforme Martins e Theophilo (2009), caracteriza-se como estatística descritiva a organização, sumarização e descrição de um conjunto de dados que através da elaboração de gráficos e tabelas torna-se possível compreendermos o comportamento da variável expressa dos dados analisados. Da análise emergiram novas tabelas e quadros que subsidiam a construção do produto final.

Em relação aos dados obtidos nas entrevistas, para a análise utilizou-se o método denominado análise de conteúdo. Bardin (2011, p. 48) define análise de conteúdo como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando 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/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A análise de conteúdo é uma técnica que estuda e analisa a comunicação de maneira objetiva e sistemática. “Buscam-se inferências confiáveis de dados e informações com respeito a determinado contexto, a partir dos discursos escritos ou orais de seus atores e/ou autores.” (MARTINS; THEOPHILO, 2009, p.99). A análise de conteúdo é utilizada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. “Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum.” (MORAES, 1999, p. 8).

Conforme Jovchelovitch e Bauer (2002), a análise de entrevistas consiste num processo gradual de redução do texto qualitativo, transformando-se em sentenças sintéticas, facilitando a categorização e codificação (palavras-chave), finalizando na interpretação dos conteúdos.

Contudo, os dados foram analisados conforme os objetivos pré-estabelecidos nesta pesquisa, ou seja, os objetivos específicos deste estudo nortearam a análise e assim procurou-se identificar e elencar os seguintes aspectos principais: as bibliotecas do SBUFRGS utilizam ferramentas da *web 2.0*? Quais são elas?; foram percebidas mudanças no trabalho do bibliotecário provocadas pela uso das ferramentas da *web 2.0*?; novos produtos e serviços foram oferecidos pela utilização dessas ferramentas no SBUFRGS?; percebe-se o surgimento de novas competências ao profissional bibliotecário diante da utilização das ferramentas da *web 2.0*?

Os resultados obtidos na análise geral dos dados (quantitativos e qualitativos) foram fundamentais para o seguimento da última etapa desta pesquisa que, como requisito de um mestrado profissional, propõe a criação de um produto final: a elaboração de um infográfico que possa retratar e representar o uso das ferramentas da *web 2.0* pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS, ou seja, as mudanças ocorridas, o surgimento de novos produtos e serviços, bem como as novas competências necessárias ao profissional bibliotecário.

3.4 Produto Final

Este trabalho tem como produto final a elaboração de um infográfico, ou seja, aliar texto e imagem no intuito de transmitir as informações e conclusões deste estudo de forma eficaz, sucinta e mais atraente.

De acordo com Módolo (2007, p. 5): “O termo infográfico vem do inglês *informational graphics* e alia texto e imagem a fim de transmitir uma mensagem visualmente atraente para o leitor, mas com contundência de informação.” Seu principal objetivo é “mostrar a notícia em lugar de somente falar sobre ela”.

Este recurso tem sido muito utilizado na área jornalística por permitir a utilização de diversos recursos multimídia. Segundo Braga (2009), o infográfico utiliza elementos visuais aliados a textos verbais, reduzidos e objetivos para representar a informação que se deseja passar; sua finalidade é chamar a atenção do leitor e tornar a explicação do assunto mais clara e objetiva.

Os infográficos visam atender uma nova geração de leitores mais conectados e interativos que dirigem-se por informações rápidas e objetivas.

Os infográficos visam atrair o público para a leitura das matérias, facilitar a compreensão da informação e oferecer uma noção mais rápida e clara dos sujeitos, do tempo e do espaço. [...] Os infográficos seriam capazes de mudar a forma de leitura do público, passando de leitura segmentada e linear das letras da linguagem verbal, para uma leitura de página como um todo. (MÓDULO, 2007, p.6-7).

Através da elaboração do infográfico é possível descrever conceitos, detalhar processos, apresentar técnicas, divulgar fatos e produtos. Impressos ou digitais, estáticos, animados ou interativos, utilizando os recursos de multimídia, os infográficos são uma ferramenta importante no processo de ensino/aprendizagem.

A partir do exposto, o presente trabalho propõe a criação de um infográfico que permita a visualização da atual realidade do SBUFRGS quanto a utilização das ferramentas da *web 2.0*; as mudanças provocadas pelo uso das ferramentas;

relacionar novos produtos e serviços oferecidos, como também, identificar novas competências exigidas ao profissional bibliotecário.

Os principais resultados obtidos nesta pesquisa compõem as imagens e dados que constituem o infográfico. A principal característica do infográfico é a rapidez na transmissão da informação através do recurso visual e textual, seu poder de síntese através das imagens revela uma riqueza de informações, facilitando a divulgação da mensagem a ser transmitida. Ressalta-se que o infográfico aqui apresentado não substitui a análise construída nesta pesquisa, ele apenas foi desenvolvido a partir dos resultados obtidos na análise dos dados.

Desta forma, o infográfico desenvolvido a partir dos resultados desta pesquisa buscou retratar a realidade do Sistema de Bibliotecas da UFRGS quanto à utilização das ferramentas da *web 2.0* nos seguintes tópicos: inicialmente aponta-se o SBUFRGS em números, quantas bibliotecas, profissionais atuantes, número de usuários, livros e bases de dados. Após indica-se os percentuais de bibliotecas do SBUFRGS que utilizam as ferramentas da *web 2.0*; quais são estas ferramentas; as bibliotecas que não utilizam e os motivos que impedem a implantação. Atendendo aos objetivos desta pesquisa, são ilustrados no infográfico os resultados das entrevistas realizadas com os bibliotecários que implantaram as ferramentas da *web 2.0*: quais produtos e serviços são oferecidos pelo SBUFRGS através das ferramentas; houve mudanças no trabalho do bibliotecário com a implantação das ferramentas da *web 2.0*; são identificadas novas competências ao bibliotecário com a utilização das ferramentas da *web 2.0*; as ferramentas da *web 2.0* contribuíram na relação biblioteca-usuário.

Para a elaboração do infográfico foi necessária a ajuda de um *Web designer*, profissional competente para a elaboração do projeto gráfico e que, através de seus conhecimentos e software específico, fez com que fosse possível alcançar o objetivo proposto. O infográfico iniciou a ser desenvolvido no segundo semestre de 2013 e mesmo tendo chegado a um resultado, pode ser considerado como um produto que poderá seguir evoluindo tanto visualmente quanto por alterações de dados.

O produto desenvolvido neste mestrado profissionalizante tem como público alvo não apenas os bibliotecários que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFRGS, mas todos os profissionais bibliotecários que, de alguma forma, pretendem utilizar as ferramentas da *web 2.0* em seus cotidianos profissionais. Este produto pretende retratar a realidade das bibliotecas da UFRGS no uso das ferramentas da

web 2.0 e como estas ferramentas podem auxiliar na interação com seus usuários pelo seu caráter informativo e comparativo.

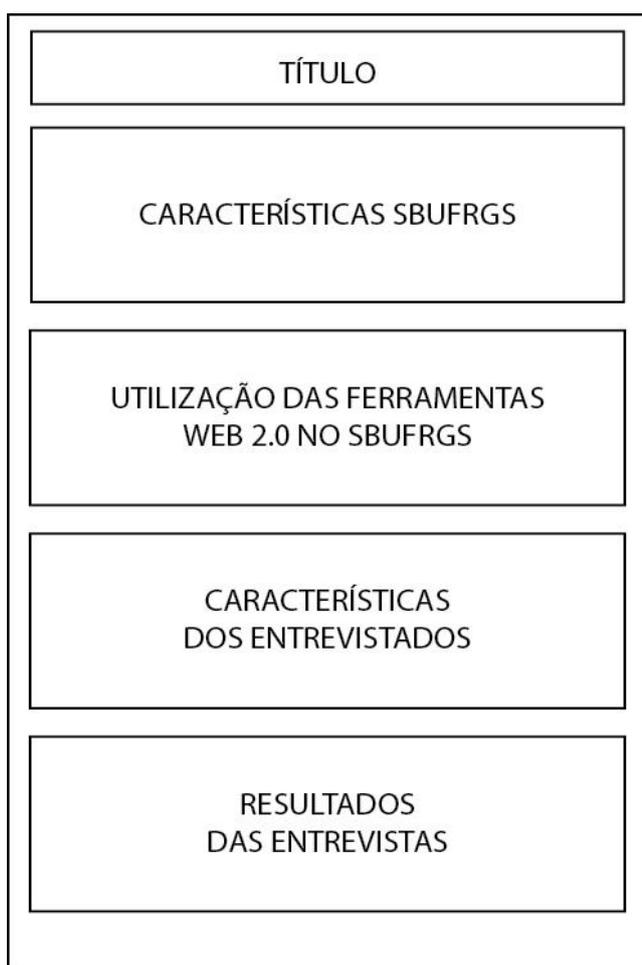
No próximo capítulo são apresentadas a análise e a interpretação dos dados, essenciais à elaboração do produto final.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir da análise dos dados coletados. Os resultados são expostos separadamente, conforme as etapas realizadas nesta pesquisa; inicialmente os dados quantitativos: levantamento de dados na internet, contato telefônico e questionário e, por fim, os dados qualitativos obtidos a partir da análise de conteúdo das entrevistas.

Os principais resultados e dados obtidos foram utilizados para a construção do infográfico cujo esquemático encontra-se na Figura 4.

Figura 4 – Partes que compõem o Infográfico



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

4.1 Levantamento de Dados na Internet, Contato Telefônico e Questionário

O levantamento de dados na internet foi realizado com o objetivo de verificar as informações sobre a existência da utilização das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas do SBUFRGS. Esta pesquisa foi realizada no período de 10 a 15 de setembro de 2012 e ocorreu em três etapas: análise dos *websites* das bibliotecas, busca nas ferramentas da *web 2.0* e pesquisa no Google.

No primeiro momento, a coleta dos dados iniciou a partir da análise dos *websites*, conforme descrição realizada na amostra, das bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas da UFRGS – SBUFRGS, ou seja, 30 (trinta) bibliotecas. A lista completa das bibliotecas, com seus respectivos endereços eletrônicos, está disponível no site da própria Universidade, no *link* “Bibliotecas”: <http://www.biblioteca.ufrgs.br/sbu.htm>, também pode ser verificada através do Apêndice D.

A partir da busca realizada na internet constatou-se que duas bibliotecas não possuem *website*, a pesquisa seguiu nos *websites* das demais 28 (vinte e oito) bibliotecas. Como resultado foram identificadas 8 (oito) bibliotecas que apresentam a indicação (*link*) das ferramentas da *web 2.0* em seus *websites*, nesta pesquisa foram encontradas as ferramentas: *Facebook*, *Blog* e *Twitter*.

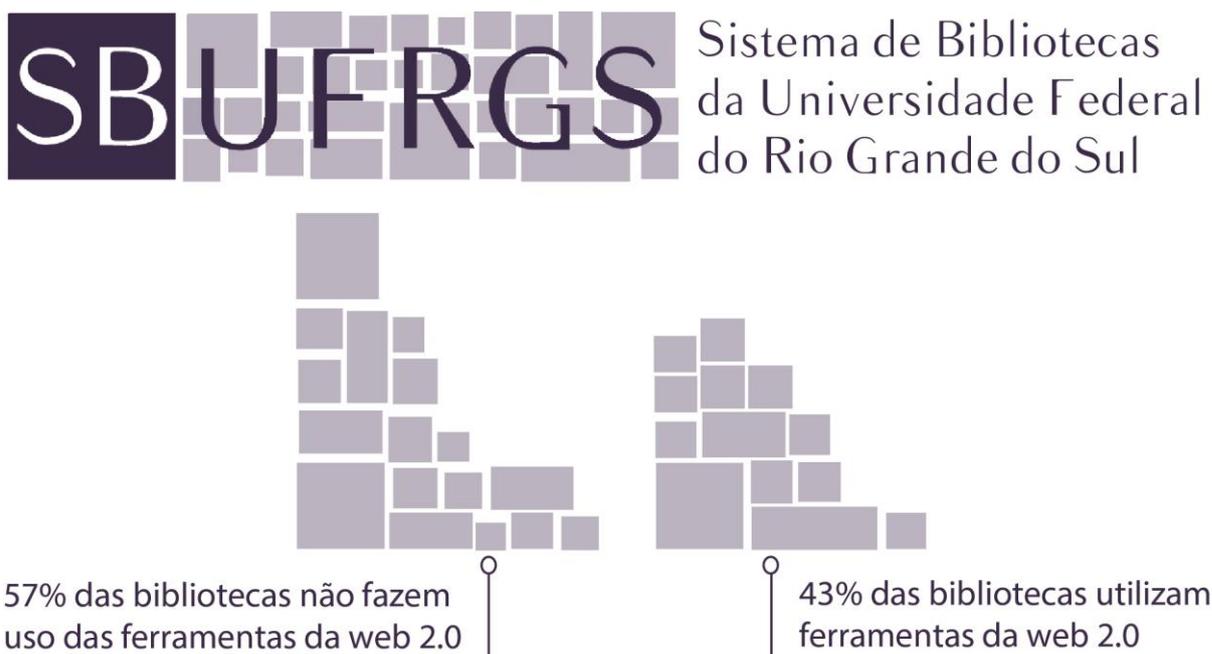
Em seguida, foram realizadas buscas nas próprias ferramentas da *web 2.0* como, por exemplo, *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* no intuito de localizar as páginas e/ou perfis das bibliotecas. A pesquisa apresentou, além das 8 (oito) bibliotecas já citadas acima, a identificação de outros 3 (três) perfis, no *Twitter* e no *Facebook*.

No Google foi realizada a pesquisa com o nome de cada biblioteca juntamente com os nomes das ferramentas da *web 2.0*, como, por exemplo, *Blog*, *Twitter*, *Facebook*, *YouTube*. Nesta pesquisa foram localizadas outras 2 (duas) páginas de bibliotecas que possuem *Blog*.

Verificou-se através do levantamento de dados na internet que, das 30 (trinta) bibliotecas do SBUFRGS analisadas, 13 (treze) bibliotecas utilizam as ferramentas da *web 2.0*, ou seja, 43%. Logo, 17 (dezesete) bibliotecas ainda não

fazem uso das ferramentas da *web 2.0*, correspondendo à 57%. A figura 5 ilustra estes resultados.

Figura 5 - Utilização das ferramentas da *web 2.0* pelo SBUFRGS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Verifica-se que a maioria das bibliotecas do SBUFRGS não utiliza as ferramentas da *web 2.0* em seu cotidiano (57%). As demais 13 (treze) bibliotecas (43%) utilizam as ferramentas; durante esta pesquisa analisou-se a interligação entre os *websites* e as ferramentas da *web 2.0*, ou seja, se os *websites* disponibilizam *links* às ferramentas. O resultado encontrado foi que das 13 (treze) bibliotecas que utilizam as ferramentas da *web 2.0* apenas 8 (oito) *websites* fazem *link* para as ferramentas (*Facebook*, *Blog* e *Twitter*). Os demais 5 (cinco) *websites* não mencionam sua participação nas redes sociais e *Blog* aos seus internautas.

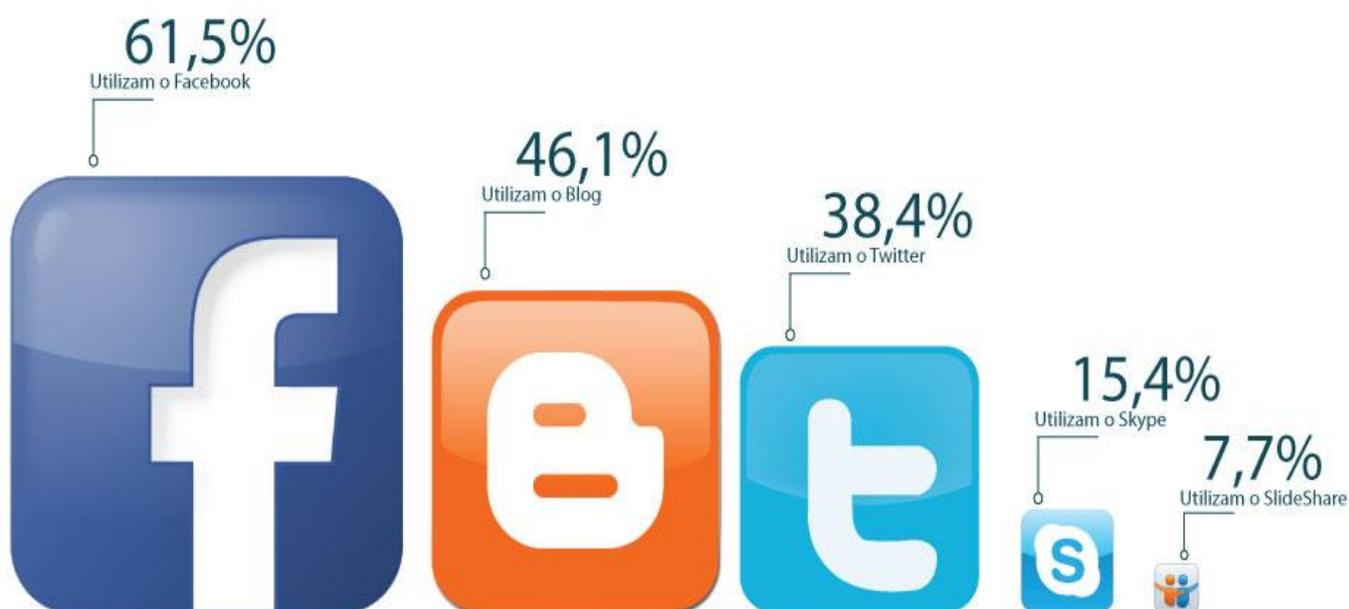
Para confirmar as informações pesquisadas na internet, realizou-se, ainda no mês de setembro de 2012, contato telefônico com os bibliotecários de cada unidade, na busca por informações mais precisas sobre a efetiva utilização, ou não, das ferramentas da *web 2.0*. Este contato reafirmou os dados encontrados sobre

quantas bibliotecas fazem uso das ferramentas da *web 2.0* sendo possível identificar, também através do relato dos bibliotecários, quais são as ferramentas utilizadas. Através deste contato por telefone foi possível obter a informação da utilização de outras duas ferramentas da *web 2.0*: *Skype* e *SlideShare*.

Os dados apontam para os seguintes resultados: a partir da análise dos *websites*, buscas realizadas nas próprias ferramentas e no Google, e através de contato telefônico constatou-se a utilização de 5 (cinco) ferramentas da *web 2.0* por 13 (treze) bibliotecas. As ferramentas da *web 2.0* utilizadas foram assim identificadas: 8 delas, ou seja, 61,5% utilizam o *Facebook*; 6 bibliotecas (46,1%) utilizam o *Blog*; 5 bibliotecas fazem uso do *Twitter* (38,4%); 2 bibliotecas (15,4%) informaram que utilizam o *Skype* para se comunicar com seus usuários; e 1 biblioteca (7,7%) relatou utilizar a ferramenta *SlideShare* (ferramenta de apresentação de slides).

A figura abaixo apresenta as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelas bibliotecas do SBUFRGS e suas respectivas porcentagens.

Figura 6 - Ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelas bibliotecas do SBUFRGS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Como resultado observa-se que a ferramenta *Facebook* demonstrou ser a mais utilizada pelas bibliotecas do SBUFRGS, este resultado reforça a grande

aceitação desta ferramenta pelos internautas. Pesquisas revelam que o *Facebook* já é a ferramenta mais utilizada no Brasil. Já em 2012, Tozetto (2012) afirmava que o Brasil liderava o crescimento do *Facebook* com mais de 54 milhões de usuários, tornando-se o segundo país com maior quantidade de usuários, em primeiro lugar está os Estados Unidos, país onde o sistema foi desenvolvido pelo norte-americano Mark Zuckerberg.

Em maio de 2013 a *Veja* divulgou em seu site dados sobre o uso do *Facebook* no Brasil, onde a rede social alcançou, em março do mesmo ano, 73 milhões de usuários cadastrados no país. Tendo-se em vista que o Brasil possui 94 milhões de pessoas com acesso à internet, isso significa que quase quatro a cada cinco brasileiros conectados possuem o perfil no *Facebook*. (VEJA, 2013).

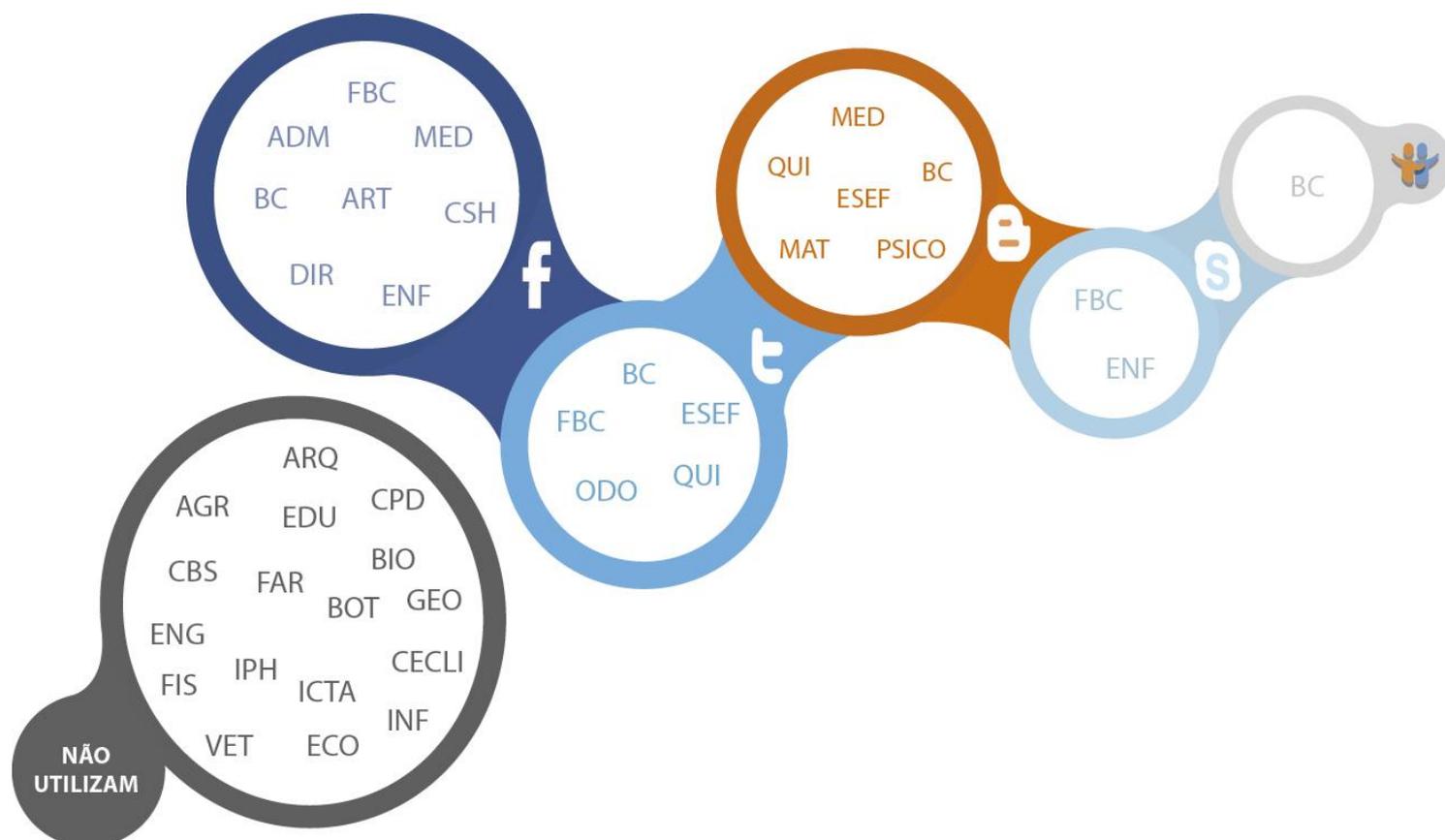
Aguiar (2012) realizou um estudo sobre o uso das ferramentas de redes sociais nas bibliotecas universitárias da UNESP, UNICAMP e USP. A pesquisa revelou que das 101 bibliotecas que compõem as três universidades, 50 bibliotecas utilizam as ferramentas de redes sociais. A pesquisa constatou que as ferramentas mais utilizadas são o *Facebook* em primeiro lugar, seguido do *Twitter* e *Blog*. Os resultados divulgados por Aguiar (2012) corroboram com os resultados desta pesquisa que apresenta as mesmas três ferramentas como sendo as mais utilizadas pelo SBUFRGS.

Após decorrer um ano do levantamento realizado na internet, efetuou-se novamente a pesquisa acima citada em setembro de 2013 (nos *websites* das bibliotecas, nas ferramentas da *web 2.0* e no Google) no intuito de verificarmos a adesão e/ou exclusão de alguma ferramenta da *web 2.0* pelas bibliotecas pesquisadas. Neste intervalo, correspondente a doze meses, verificou-se que os dados encontrados não sofreram alterações, ou seja, não houve adesão e/ou exclusão de ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas analisadas.

Sobre a utilização das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas identificou-se que 6 (seis) bibliotecas fazem uso de mais de uma ferramenta, sendo elas: duas bibliotecas utilizam *Blog* e *Twitter*; uma biblioteca faz uso do *Blog* e *Facebook*; outra biblioteca utiliza o *Facebook* e *Skype*; uma biblioteca utiliza *Facebook*, *Twitter* e *Skype* e outra biblioteca faz uso de quatro ferramentas: *Blog*, *Facebook*, *Twitter* e *SlideShare*.

A Figura 7 permite a visualização da adoção das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas do SBUFRGS.

Figura 7 - Adoção das ferramentas da *web 2.0* pelo SBUFRGS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Através da Figura 7 é possível obtermos um panorama geral sobre o uso das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas e quais são utilizadas por cada uma, além de visualizarmos as bibliotecas que não utilizam as ferramentas.

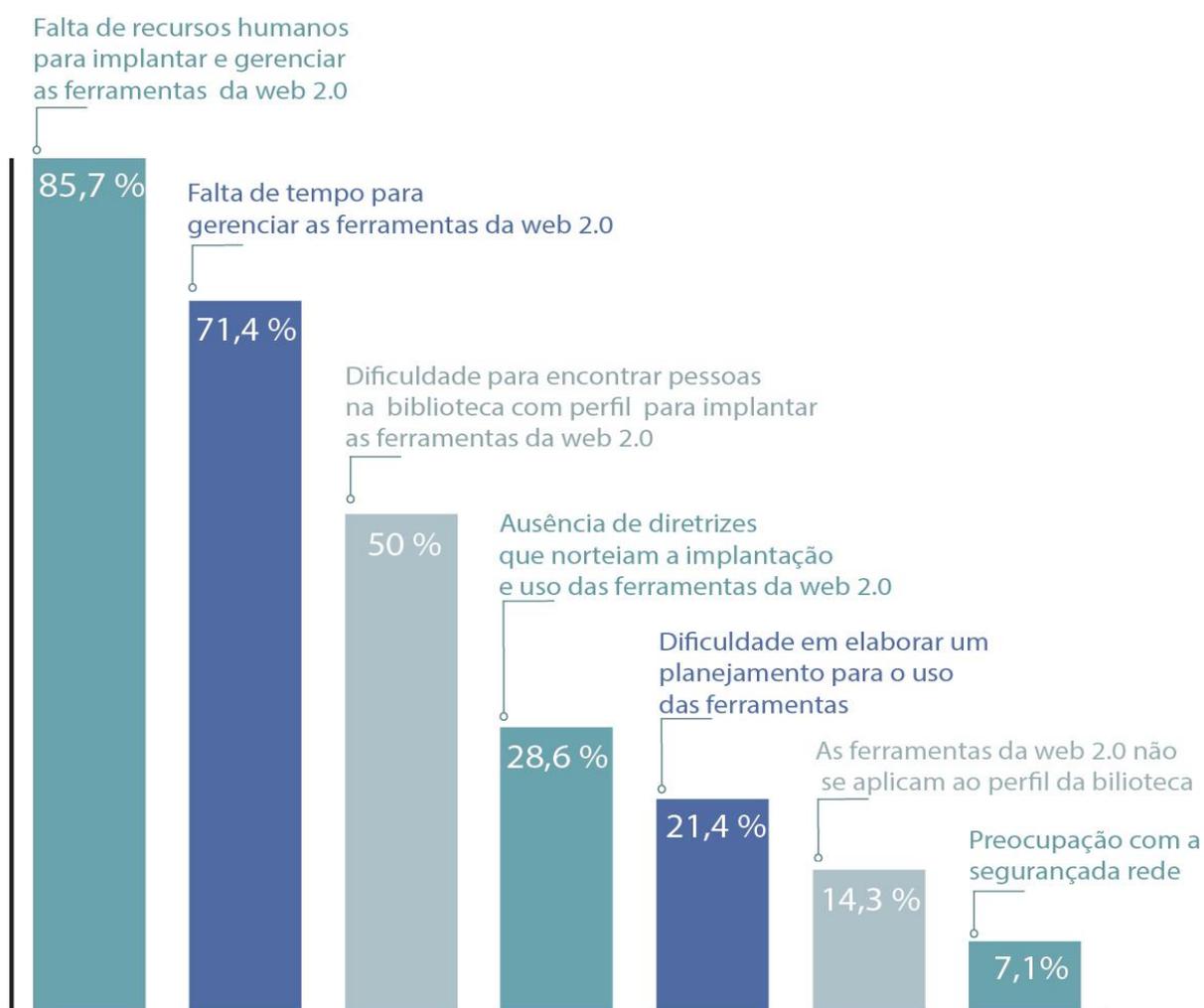
Visando buscar maiores informações sobre os motivos da **não** implantação/adesão das ferramentas da *web 2.0* pelas 17 (dezessete) bibliotecas do SBUFRGS, optou-se por enviar um questionário por e-mail a fim de obtermos respostas sobre o tema em pesquisa. No e-mail enviado, constou a apresentação da pesquisa, os objetivos e dados parciais, conforme Apêndice E. O questionário, contendo duas questões, foi enviado anexo ao e-mail conforme Apêndice F.

Primeiramente, através de uma questão de múltipla escolha, solicitou-se aos bibliotecários para assinalarem os motivos que impediam a implantação das ferramentas da *web 2.0*. A segunda questão indagou se a biblioteca pretendia

incorporar as ferramentas da *web 2.0* na comunicação com seus usuários. A elaboração das questões baseou-se no questionário do estudo de Aguiar (2012, p.172). O e-mail juntamente com o questionário foi enviado em 16 de setembro de 2013.

A partir do envio do questionário às 17 bibliotecas, 14 (quatorze) bibliotecas que não utilizam as ferramentas da *web 2.0* responderam as questões solicitadas. A Figura 8 apresenta os motivos que impedem a implementação das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas do SBUFRGS.

Figura 8 - Motivos que impedem a implantação das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas do SBUFRGS



● Questionário enviado às 17 bibliotecas que não utilizam as ferramentas web 2.0

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O motivo que impede a implantação e ou adesão das ferramentas da *web 2.0* mais citado pelos bibliotecários é a falta de recursos humanos, ou seja, 12 bibliotecas (85,7%) relataram que faltam recursos humanos para implantar e gerenciar as ferramentas. Em seguida, a falta de tempo para gerenciar as ferramentas foi o segundo motivo mais citado com 71,4%, (10 bibliotecas); 7 bibliotecas (50%) indicaram a dificuldade para encontrar pessoas na biblioteca com perfil para implantar as ferramentas da *web 2.0*; em quarto lugar, a ausência de diretrizes que norteie a implantação, este motivo foi citado por 4 (quatro) bibliotecas (28,6%); 3 (três) bibliotecas indicaram a dificuldade em elaborar um planejamento para o uso das ferramentas (21,4%); 2 (duas) bibliotecas indicaram que as ferramentas da *web 2.0* não se aplicam ao perfil da biblioteca e apenas uma biblioteca considerou a preocupação com a segurança da rede.

Verifica-se que a falta de recursos humanos e a falta de tempo para implantar e gerenciar as ferramentas da *web 2.0* foram os motivos mais indicados pelos bibliotecários do SBUFRGS para a não adesão/implantação destas ferramentas. O questionário foi respondido, na sua grande maioria, pelos bibliotecários-chefes, demonstrando indicarem as reais situações que cada unidade vem administrando. O uso adequado das ferramentas da *web 2.0* e sua administração requer pessoal e tempo para planejar, pesquisar e atender às demandas que estes novos canais de comunicação exigem.

Estudos indicam que há necessidade de um planejamento para atuar nas ferramentas da *web 2.0*, sendo que vários critérios devem ser considerados, como por exemplo: quem são os usuários reais e potenciais, como será feita a alimentação das mídias, o que se pretende divulgar, quais conteúdos; nas redes sociais deve-se publicar com regularidade, responder com agilidade as dúvidas e comentários quando necessário, atentar para as mudanças de interface e de funcionamento acompanhando a tecnologia que está em constante transformação. (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012).

A segunda questão presente no questionário indagou aos bibliotecários se pretendiam incorporar as ferramentas da *web 2.0* na comunicação com seu usuário. Dentre as respostas obteve-se os seguintes resultados: 7 (sete) bibliotecas informaram que não pretendem implantar as ferramentas da *web 2.0* e outras 6

(seis) bibliotecas (43%) pretendem incorporar estas ferramentas na comunicação com o usuário, sendo o *Twitter* e o *Facebook* as mais citadas pelos bibliotecários que preencheram o campo: “Sim. Quais?” Outras duas bibliotecas apenas citaram que pretendem implantar “redes sociais” mas não citaram qual seria a ferramenta. Uma biblioteca não respondeu à esta questão.

Portanto, verifica-se que das 14 (quatorze) bibliotecas que não utilizam as ferramentas da *web 2.0* metade, ou seja, 7 (sete) pretendem implantar e outras seis bibliotecas não pretendem incorporar estas ferramentas da *web 2.0* nos serviços da biblioteca.

Investigar mais detalhadamente os motivos que levam a não adoção das ferramentas da *web 2.0*, propor ações e capacitações para a adesão de tais ferramentas, bem como avaliar a eficiência e eficácia da utilização destas ferramentas nas bibliotecas analisadas, resta como um importante trabalho futuro.

4.2 Entrevistas

Nesta seção são apresentados os dados obtidos a partir da análise das entrevistas com os bibliotecários do SBUFRGS que aceitaram participar da pesquisa. A seleção das bibliotecas para a aplicação das **entrevistas** ocorreu de forma intencional, ou seja, escolhe-se a partir de critérios estabelecidos previamente um grupo de elementos para compor a amostra no qual o pesquisador, intencionalmente, procura saber opiniões. (MARTINS; THEOPHILO, 2009).

No conjunto das bibliotecas, o foco foram as 13 (treze) bibliotecas que utilizam as ferramentas da *web 2.0*. Selecionou-se nesse conjunto para as entrevistas, as bibliotecas que utilizam duas ou mais ferramentas da *web 2.0* para melhores elementos de análise. A partir destes critérios, 6 (seis) bibliotecas foram convidadas para participar das entrevistas e todas aceitaram fazer parte da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas no período de 27 de junho a 16 de julho de 2013. Neste período foram entrevistados os responsáveis pela manutenção e atualização das ferramentas da *web 2.0*, sendo eles 6 (seis) bibliotecários. As

entrevistas foram gravadas e realizadas nas sedes das próprias bibliotecas e seguiram um roteiro de entrevista semiestruturado conforme Apendice C.

A análise das entrevistas transcritas é apresentada em 3 (três) partes conforme os objetivos estabelecidos nesta pesquisa: a) relacionar novos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS utilizando as ferramentas da *web 2.0*; b) verificar as mudanças provocadas pelo uso das ferramentas da *web 2.0* no Sistema de Bibliotecas da UFRGS no trabalho do bibliotecário e na sua relação com o usuário; c) identificar quais são as novas competências do profissional bibliotecário diante da utilização das ferramentas da *web 2.0*.

Os dados referentes aos entrevistados foram utilizados de forma anônima; para critérios de análise foram representados através das siglas: B1, B2, B3, B4, B5 e B6. Abaixo são apresentados alguns dados que melhor caracterizam os entrevistados.

4.2.1 Descrição dos resultados

A partir das perguntas relativas ao perfil do entrevistado, foi possível identificar algumas características dos profissionais responsáveis pela criação e manutenção das ferramentas da *web 2.0* em suas bibliotecas. Foi perguntado inicialmente aos entrevistados a idade e o tempo de atuação na respectiva biblioteca. A faixa etária dos bibliotecários entrevistados que atuam com as ferramentas da *web 2.0* está entre 25 e 53 anos com média de 35 (trinta e cinco) anos, sendo que 83% são do sexo feminino e 17% do sexo masculino.

Os seis bibliotecários entrevistados que utilizam as ferramentas da *web 2.0* possuem pouco tempo de exercício nas bibliotecas e o mesmo corresponde ao tempo de serviço na Universidade, onde apenas dois bibliotecários informaram que já exerceram suas atividades em outras unidades. Dos entrevistados, o mais recente iniciou suas atividades em pouco mais de um ano e de quatro anos e meio o bibliotecário com maior tempo de atuação.

Em seguida perguntou-se sobre a função exercida na biblioteca. A Figura 8 demonstra que 50% dos entrevistados exerce a função de bibliotecário de referência, um dos entrevistados possui cargo de chefia e outros dois bibliotecários

informaram que realizam diversas atividades, como, por exemplo, atendimento ao público, processamento técnico, produção intelectual, além da criação e manutenção das ferramentas da *web 2.0*. Os bibliotecários relataram que as tarefas são divididas conforme as necessidades e demandas. O entrevistado B1 afirma: “*Em função do próprio perfil cada um foi assumindo algumas coisas.*”

Figura 9 - Função que exerce na biblioteca



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

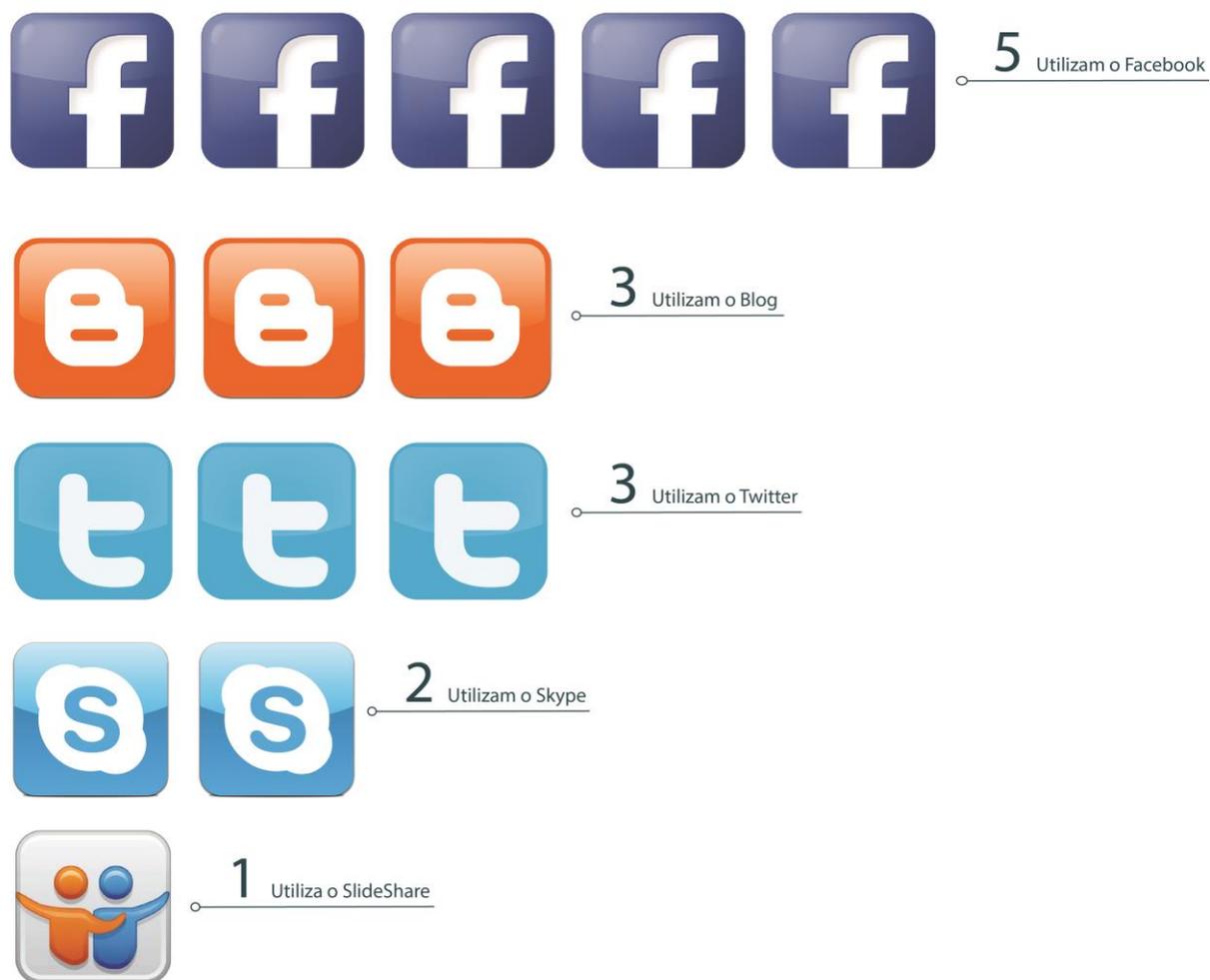
Verifica-se, entre os entrevistados, maior participação do bibliotecário de referência na implantação das ferramentas da *web 2.0*. É o bibliotecário de referência que está diariamente em contato com o usuário, atendendo suas necessidades de informação. De acordo com Almeida e Lima (2013), a competência do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, tanto materiais quanto virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário. Desta forma, o resultado apresenta a iniciativa dos bibliotecários em conhecer o perfil dos seus usuários e oferecer serviços cada vez mais satisfatórios, neste caso, ampliando as formas de comunicação que são estabelecidas entre bibliotecário e usuário através das ferramentas da *web 2.0*.

Outro ponto verificado entre os entrevistados foi sobre o uso das ferramentas da *web 2.0* no dia a dia dos profissionais, tanto para uso pessoal quanto para uso profissional. 83% dos bibliotecários informaram fazer uso pessoal e profissional das ferramentas, enquanto que apenas 1 bibliotecário (17%) utiliza as ferramentas da *web 2.0* apenas profissionalmente.

Com o intuito de identificar as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelos bibliotecários entrevistados, perguntou-se novamente quais ferramentas as bibliotecas fazem uso. Questionou-se também, sobre a implantação destas ferramentas para verificar se os mesmos profissionais foram os responsáveis pela

implantação e há quanto tempo existem as páginas e ou perfis na internet. A figura abaixo apresenta as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelos bibliotecários entrevistados.

Figura 10 - Ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelos bibliotecários entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A ferramenta da *web 2.0* mais utilizada pelos bibliotecários entrevistados é o *Facebook*, na qual 5 (cinco) bibliotecas possuem os perfis, seguido do *Blog* e *Twitter* com 3 (três) bibliotecas, a ferramenta *Skype* foi citada por dois entrevistados e o *SlideShare* foi citado apenas uma vez. Além da pesquisa publicada por Aguiar (2012), que aponta a rede social *Facebook* como a ferramenta da *web 2.0* mais utilizada pelas bibliotecas paulistas (UNESP, USP e UNICAMP), outro estudo publicado por Prado, Lucas e Curiel (2013) também aponta a rede social *Facebook*

como sendo a ferramenta mais utilizada pelas Bibliotecas Nacionais Ibero-Americanas.

Conforme os autores, 22 países compreendem a região Ibero-América (Península Ibérica e os países da América Latina): Argentina, Bolívia, Brasil, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Chile, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Porto Rico, Uruguai e Venezuela. A ABINIA é a Asociación de Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica fundada no México. Através deste estudo Prado, Lucas e Curiel (2013) relatam a utilização do *Facebook* por 11 (onze) Bibliotecas Nacionais. Estes dados mostram-se de extrema importância pois retram o uso das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas nacionais de diversos países corroborando com os dados desta pesquisa.

Sobre a implantação das ferramentas da *web 2.0* citadas acima, verificou-se que todos os entrevistados participaram de alguma forma na implantação das ferramentas em suas unidades, sendo que 67% dos bibliotecários (4) implantaram todas as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pela biblioteca. Os demais 33%, ou seja, dois bibliotecários, implantaram pelo menos uma das ferramentas utilizadas. Conforme figura abaixo.

Figura 11 - Participação dos bibliotecários entrevistados na implantação das ferramentas da *web 2.0*



O resultado descrito na figura 11 permite visualizar a participação dos bibliotecários na implantação das ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas do SBUFRGS, reforçando uma atitude profissional proativa, que visa a atualização de conhecimentos e o alcance do usuário através das novas tecnologias existentes. O bibliotecário vem desenvolvendo novas habilidades e conseqüentemente, identifica-se uma mudança de perfil, que busca a interação e a disseminação da informação com o usuário através das ferramentas da *web 2.0*.

Ao longo dos anos, as bibliotecas universitárias vêm incorporando as tecnologias, propiciando aos usuários uma participação mais ativa no processo de disseminação da informação, atendendo as necessidades da comunidade acadêmica. Por meio das redes sociais, os usuários fazem recomendações, contribuindo para a fomentação da informação e estabelecem, desta maneira, um canal de interação permanente e eficaz entre o usuário e a biblioteca. (SILVA; SILVA; CUNHA, 2013).

Após a verificação de quais ferramentas da *web 2.0* são utilizadas pelos bibliotecários entrevistados perguntou-se sobre a frequência de uso destas ferramentas por dia e/ou semana. Cinco deles (83%) indicaram frequência de uso diária, apenas 1 bibliotecário (17%) acessa as ferramentas três vezes por semana. A maioria dos entrevistados relatou que ficam conectados durante todo o período de exercício na biblioteca, ou até mesmo, durante todo o horário de funcionamento da biblioteca, para atender os usuários através do *Facebook* e do *Skype*. O entrevistado B4 relata: *“Por dia eu deixo aberto o tempo todo, eu estou aqui eu deixo aberto e fico online, porque uma das ideias é conversar com as pessoas, inclusive, eu estava fazendo isso agora há pouco.”* Percebe-se, através dos relatos dos entrevistados, que o uso diário e permanente das ferramentas da *web 2.0* tornou-se rotina nas atividades desempenhadas pelos bibliotecários.

Dados publicados pelo ComScore (2013) revelam que os brasileiros passam mais de 27 horas por mês online em seus computadores, o que representa a média mais alta da América Latina, sendo que o *Facebook* apresentou-se como líder com 44 milhões de visitantes únicos em dezembro de 2012.

A seguir, os dados das entrevistas serão apresentados em três partes buscando responder os objetivos específicos desta pesquisa. As respostas dos entrevistados são apresentados através de quadros buscando a identificação das categorias analisadas, como também, citações ao longo do texto.

➤ **Relacionar novos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS utilizando as ferramentas da *web 2.0***

Como objetivo específico desta pesquisa tem-se a identificação de novos produtos e serviços oferecidos através da implantação das ferramentas da *web 2.0*. Perguntou-se inicialmente aos entrevistados os critérios e/ou motivos que levaram os bibliotecários a implantar as ferramentas citadas anteriormente.

Quadro 4 - Critérios e/ou motivos utilizados para selecionar as ferramentas da *web 2.0*?

ENTREVISTADO	RESPOSTAS
B1	Eu acho que a biblioteca cada vez está diminuindo mais a presença física na biblioteca [...] a gente percebe que cada vez mais entra gente com <i>notebook</i> embaixo do braço na biblioteca, então isso é uma coisa muito clara pra todo mundo, que as pessoas estão mais vinculadas ao visual do que propriamente dita as coisas físicas. [...] Então, pra mim, essa é a biblioteca de hoje e daqui pra frente, se a gente não for atrás do aluno através destes canais, tu vai perder o contato com eles.
B2	Por serem formas de comunicação que os usuários usam entre eles, então é uma forma de nos aproximarmos do usuário. Pela interação, pelos comentários que eles enviam, não fica abandonado, o usuário participa.
B3	Pela percepção, a gente viu que o usuário utiliza mais essas redes: <i>Facebook</i> , <i>Skype</i> , então foi focado no usuário, na percepção do usuário. [...] por ver o acesso deles nos computadores aqui na biblioteca.
B4	A menina (bolsista) que deu a ideia e eu fiquei pensando a respeito [...] e eu fui vendo que realmente muita gente tinha.
B5	Quando deu o “ <i>boom</i> ” do <i>Facebook</i> a gente sentiu que era o momento, que era uma forma de a gente entrar, ter amigos, poder interagir mais com os nossos amigos. [...] O principal motivo foi a divulgação das nossas atividades aqui na biblioteca que a principio a gente achou que os nossos alunos aqui, professores, funcionários, eles não estavam conhecendo muito bem o que a gente fazia.
B6	O maior critério é ir ao encontro do usuário, então o nosso público está muito conectado e isso é uma forma de atingir

	o usuário de outra forma, e para o ambiente que é, estas redes sociais, pois hoje todo o mundo está conectado, sempre publicando, então o critério é estar no ambiente onde estão os usuários.
--	--

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Verifica-se, através das respostas que, dos seis entrevistados, cinco apresentaram motivações relacionadas a busca por uma **maior aproximação com o usuário**, ou seja, através da percepção sobre a popularidade das redes sociais e seu uso pelos usuários, os bibliotecários identificaram nestas ferramentas, a possibilidade da **criação de um novo canal de comunicação**. Um dos entrevistados indicou estar seguindo a tendência do uso das ferramentas da *web 2.0*, o que de certa forma também demonstra o interesse pela aproximação da biblioteca com o usuário.

Aguiar (2012), afirma que existe um consenso geral entre as bibliotecas de que as pessoas estão utilizando as redes sociais, fato confirmado por estatísticas brasileiras como o Comitê Gestor de Internet e o comScore.

A pesquisa realizada por Pontes e Santos (2011) indica que o uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias propiciam a interação entre indivíduos, transferência e compartilhamento das informações, como também contribui na comunicação ativa e participativa e na percepção acerca das necessidades dos usuários.

Foi questionado aos bibliotecários se a incorporação das ferramentas da *web 2.0* possibilitou a criação de novos produtos e serviços aos usuários da biblioteca. O Quadro 5 apresenta as respostas dos entrevistados.

Quadro 5 - A incorporação das ferramentas da *web 2.0* possibilitou a criação de novos produtos e serviços aos usuários da biblioteca?

ENTREVISTADO	RESPOSTAS
B1	A gente não criou nenhum serviço em cima disso, o que a gente criou foi um canal mesmo de maior interação.
B2	É mais para atrair a atenção do usuário, é mais para divulgar os serviços que a biblioteca presta.
B3	Ajudou bastante principalmente na divulgação dos serviços, produtos, de notícias envolvendo a área deles. [...] A referência online em tempo integral, acesso remoto, não precisa vir até a biblioteca para sanar suas dúvidas.

B4	Sim, o principal deles é essa conversa mais direta, de <i>chat</i> que acaba sendo um atendimento de referência virtual.
B5	Sim, teve o serviço de novas aquisições, se aprimorou tendo em vista a divulgação.
B6	Elas possibilitam uma nova forma de comunicação com eles, então o que nós podemos divulgar é visto de uma forma diferente e nós temos um retorno diferente deles, que antes a comunicação somente por e-mail não permitia. É um novo canal de comunicação.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Emergiu das seis respostas duas categorias principais: comunicação (referência online) e divulgação. Mesmo os entrevistados que disseram que não houve a criação de produtos e serviços expressaram o estabelecimento de um canal de maior interação.

Identificou-se, através dos depoimentos dos entrevistados, que ao utilizarem as ferramentas da *web 2.0* os bibliotecários desenvolveram novos serviços ou aprimoraram alguns que já existiam. Isso foi possível devido à utilização de um novo canal de comunicação, mais dinâmico e interativo, que permitiu a realização de um atendimento de referência virtual e gerou um espaço de divulgação das informações sobre a biblioteca que recebe *feedback* dos usuários de uma forma mais rápida e eficaz. Como exemplo desses serviços, foram citados pelos profissionais: a divulgação de novas aquisições; a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca; a divulgação dos treinamentos, palestras oferecidas e notícias sobre a área de conhecimento de competência da biblioteca.

Cabe ressaltar que muitos dos “novos serviços” citados pelos bibliotecários já eram oferecidos nas bibliotecas, porém, em alguns casos, as ferramentas da *web 2.0* permitiram que serviços tradicionais fossem disponibilizados de outras formas, são novas maneiras de se realizar antigas tarefas. A divulgação de notícias pertinentes à biblioteca, por exemplo, era realizada através da exposição de cartazes e envio de e-mails. Atualmente os bibliotecários realizam postagens em *Blogs* e redes sociais para divulgar suas notícias. No setor de referência ao usuário, antes o atendimento era realizado no próprio balcão da biblioteca ou através de e-mails. Hoje o atendimento também é realizado de forma instantânea, pois as redes sociais possibilitam um atendimento virtual ao usuário.

Aguiar (2012) ao analisar produtos e serviços oferecidos através das redes sociais pela bibliotecas estaduais paulistas (UNESP, UNICAMP e USP) identificou

que não existem muitas iniciativas de criação de conteúdos inéditos, apenas divulgação de conteúdos já existentes. Algumas bibliotecas utilizam o *chat* do *facebook* como um novo serviço. O exemplo mais citado foi a criação de tutoriais para orientar os usuários em pesquisas e no uso de ferramentas e para divulgação de capacitações, informações sobre a biblioteca, entre outros.

As ferramentas da *web 2.0* permitem a criação de espaços interativos, que possibilitam uma conversa mais direta entre biblioteca-usuário, como é o caso do *Facebook* e *Skype* onde os bibliotecários relataram a criação de um atendimento de referência virtual, um atendimento online, simultâneo conforme relato do entrevistado B4:

“Esse aluno está me perguntando sobre a paginação de uns capítulos de livro, eu acredito que deva ser para uma referência. Ele não me diz para o que é... tem pedidos para orientação para as normas, aí sou eu mesma que faço.”

São novos espaços de interação e de compartilhamento de informações, o relato do entrevistado B4 exemplifica um atendimento virtual realizado no momento da entrevista. Este tipo de atendimento era realizado de forma presencial, no atendimento no balcão da biblioteca mas atualmente é realizado pelas ferramentas da *web 2.0*.

Maness (2007) ao descrever a “Biblioteca 2.0”, a define como a aplicação de interação, colaboração e tecnologias para serviços e coleções de bibliotecas na *web*. O relato dos entrevistados corroboram com esta definição, ao afirmarem que o uso das ferramentas da *web 2.0* aperfeiçoa serviços e otimiza o compartilhamento de informações na internet.

O uso das redes sociais na internet é visto como uma alternativa para as bibliotecas universitárias manterem-se atuantes e participativas num processo de comunicação com seus usuários. A utilização das redes sociais nas bibliotecas universitárias propiciam os seguintes benefícios: maior interação com o usuário; maior nível de informação sobre a biblioteca por parte dos usuários; facilidade com a divulgação de serviços e notícias; possibilidade de comunicação em tempo real entre biblioteca e usuários e aumento no compartilhamento de informações. (PONTES; SANTOS, 2011).

Verificou-se junto aos bibliotecários se houve melhorias em relação aos serviços e produtos já oferecidos nas bibliotecas através da incorporação das ferramentas da *web 2.0*, conforme Quadro 6.

Quadro 6 - As ferramentas utilizadas contribuíram para a melhoria de produtos e serviços já oferecidos?

ENTREVISTADO	RESPOSTAS
B1	Sim, [...] eu acho que sempre é um acréscimo ao nosso trabalho, porque o meu objetivo era esse de criar proximidade.
B2	Sim, na medida em que eles tenham mais acesso, que eles saibam que esses serviços existem, porque, às vezes, eles não usam porque não sabem que existe, então nesse sentido contribuíram sim. No momento que eles utilizam eles acabam tendo mais dúvidas e nós conseguimos aperfeiçoar mais nosso trabalho.
B3	Com certeza, acho que contribuiu também para a imagem da biblioteca perante o usuário, acho que melhorou bastante, renovou a imagem da biblioteca.
B4	Eu acho que sim, pelo contato direto, pela divulgação [...] aprimorou essa divulgação, melhorou um serviço existente, melhorou essa comunicação e eu acho que acaba melhorando indiretamente vários serviços em diferentes momentos.
B5	Sim, nesse sentido das novas aquisições melhorou [...] e também a questão da divulgação dos treinamentos através do <i>Facebook</i> [...] a gente consegue divulgar e é bem curtido esses tipos de treinamentos.
B6	Sim, sempre melhora e aprimora o que já acontecia. Como eu estava falando, por exemplo, treinamento, nós fazíamos divulgação somente por e-mail, daí além do canal de comunicação alguma dessas ferramentas permite um visual melhor, diferente, e tudo é uma forma diferente de apresentar a mesma coisa, é mais atrativo.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A partir das respostas dos entrevistados verifica-se que o critério “divulgação” foi um dos principais motivos citados como contribuição para melhoria dos serviços já prestados pelas bibliotecas. A existência de um novo canal de comunicação permitiu que outras formas de divulgação fossem criadas e

aprimoradas, possibilitando que a informação alcance o usuário de forma mais atrativa.

A rede social *Facebook*, por exemplo, foi citada pelos bibliotecários como uma ferramenta que auxilia a divulgação dos produtos e serviços da biblioteca. O relato do entrevistado B4 exemplifica essa contribuição:

“Por exemplo, os treinamentos que eu faço, online também, eu divulgo aqui [Facebook], a impressão que eu tenho é que o que está colado nas paredes os alunos não leem, porque também tinha cartazinhos colados pela biblioteca, mas as pessoas não leem. [...] o que mais dá retorno nesses treinamentos é o Facebook.”

Buscando demonstrar como as ferramentas da *web 2.0* podem ser utilizadas promovendo melhorias nos produtos e serviços das bibliotecas, Jesus e Cunha (2012, p. 120) citam, entre outros, o uso do *Facebook* como ferramenta de divulgação da biblioteca devido às suas inúmeras possibilidades oferecidas: “[...] criação de álbuns, *feed* de notícias detalhadas, criação de grupos de interesses específicos e utilização, entre outros, de calendário para criação de eventos, utilização de notas e divulgação de *links* de interesse para divulgação”.

Destaca-se as experiências semelhantes apontadas pelos bibliotecários no uso das ferramentas da *web 2.0* para divulgação. O entrevistado B5 também relata sobre os treinamentos divulgados pelo *Facebook*:

“As palestras que tem na [Instituição X] quando a gente recebe com uma certa antecedência a gente divulga e logo já tem várias curtidas. Então, às vezes, se deixar só no elevador [cartaz] a gente não sabe quantas pessoas curtiram e no face a gente tem essa opção.”

Torna-se importante ressaltar o *feedback* imediato que as ferramentas da *web 2.0* proporcionaram aos bibliotecários, utilizando o *Facebook* como exemplo, através da opção “curtir” é possível visualizar, a partir de uma postagem, se a informação foi bem recebida e/ou despertou a atenção do público-alvo. Todos os entrevistados relataram que o uso destas ferramentas permitiu um *feedback* dos usuários, seja pelo número de curtidas, visualizações e comentários, pela quantidade de acessos e visitas nas páginas (no caso de *Blogs*), como também pelos compartilhamentos (*Facebook*) e *retwitts* (reenviar no *Twitter*) das informações postadas.

Destaca-se também nas respostas dos entrevistados a questão da renovação da “imagem” da biblioteca perante os usuários, ou seja, aquela visão da biblioteca tradicional, do atendimento no balcão no setor de referência, dos cartazes sobre avisos e treinamentos no quadro mural da biblioteca. É preciso que este modelo de funcionamento e atendimento, já consolidados nas biblioteca, seja remodelado aos novos ambientes proporcionados pelas ferramentas da *web 2.0*.

Esta nova visão já pode ser percebida através do comentário do entrevistado B3 ao ser questionado sobre sua opinião em relação a contribuição do uso das ferramentas da *web 2.0* na biblioteca:

“Com certeza, acho que contribuiu para a imagem da biblioteca perante o usuário, acho que melhorou bastante, renovou a imagem da biblioteca, saiu um pouco daquela coisa tradicional, de só usar a biblioteca no meio físico e a gente tentou transformar a biblioteca numa biblioteca híbrida, tentar transformar o máximo dos serviços que estavam no meio físico para o meio eletrônico.”

Estudos demonstram a necessidade de fusão dos serviços, tanto os tradicionais quanto os informatizados, possibilitando o surgimento de um espaço com característica mista, denominado por alguns pesquisadores como híbrido, abrangendo o impresso com o virtual. Sendo assim, a biblioteca híbrida apresenta-se como melhor alternativa para satisfazer as necessidades dos diferentes usuários universitários que, seja no contexto tradicional ou virtual, optarão pela melhor forma no acesso e uso da informação desejada. (GERLIN; ANNA; SIQUEIRA, 2013).

Portanto, a possibilidade de maior divulgação das atividades e serviços da biblioteca, um canal de proximidade com o usuário e a melhoria da imagem da biblioteca foram citadas pelos bibliotecários entrevistados como contribuições da utilização das ferramentas da *web 2.0* no que tange a melhoria de produtos e serviços já oferecidos.

A seguir, os Quadros 7 e 8 buscam apresentar os resultados obtidos com as questões relativas as mudanças provocadas no trabalho do bibliotecário pelo uso das ferramentas da *web 2.0*.

- **Verificar as mudanças provocadas pelo uso das ferramentas da *web 2.0* no Sistema de Bibliotecas da UFRGS no trabalho do bibliotecário e na sua relação com o usuário**

O segundo objetivo específico desta pesquisa consiste em verificar se houve mudanças provocadas pelo uso das ferramentas da *web 2.0* no trabalho do bibliotecário e se estes profissionais percebem alguma contribuição na relação biblioteca-usuário pelo uso das ferramentas da *web 2.0*. O Quadro 7 apresenta a percepção dos bibliotecários entrevistados quanto as mudanças ocorridas no trabalho do bibliotecário.

Quadro 7 - O uso das ferramentas da *web 2.0* acarretaram mudanças no trabalho do bibliotecário?

BIBLIOTECA	RESPOSTAS
B1	Sim, completamente, eu acho que dos dois lados, pra gente que faz e pra quem nos enxerga, aquela visão do bibliotecário, “tá ali cuidando de livros”, carregando livro, eu acho que assim começa a nos enxergar de outra forma. [...]
B2	Sim, eu acho que é um trabalho a mais, pois não adianta criar e nunca entrar, nunca visualizar, então é um trabalho a mais, mas vale a pena.
B3	Com certeza, porque tu sai do teu trabalho tradicional de bibliotecário de só catalogar, só indexar e a referência sempre em segundo plano e agora tu foca no cliente, no cliente da informação.
B4	Sim, eu acho que mais ou menos aquela mudança que eu te relatei em relação aos serviços, é um maior contato, um contato mais imediato [...] sem dúvida que o <i>Facebook</i> tem bem mais interação, tanto nas curtidas dos posts, como nos compartilhamentos, como nas conversas do <i>chat</i> .
B5	A gente tem que ser curioso, pelo menos para entrar, ver. Agora eu estou conhecendo o <i>Prezi</i> , e é uma coisa que está sendo legal conhecer [...] então porque não usar isto pra fazer uma apresentação da biblioteca, uma apresentação do SABI, a gente tem que testar tudo e ver se funciona, se é bem aceito, se o pessoal gosta.
B6	Eu acho que acarreta mudanças na forma de comunicação apenas, para atender o usuário de uma outra forma, mais pessoal, um usuário que não é presencial, um usuário virtual.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Todos os bibliotecários acreditam que o uso das ferramentas da *web 2.0* provocam mudanças em seu trabalho, tanto em relação aos serviços, quanto na forma de se comunicar e interagir com seu público. Na opinião dos entrevistados, o uso destas ferramentas possibilitou a construção, pelos usuários, de uma nova imagem do profissional bibliotecário, de não apenas catalogar, indexar, carregar e cuidar de livros, como podemos observar no relato do entrevistado B1:

“Eu acho que isso também é muito positivo pra gente, porque nos enxergam de outra maneira: poxa esse pessoal [os bibliotecários] tá antenado, tá sabendo o que tá se passando agora, tá utilizando as tecnologias. Não que a gente não tivesse essa capacidade, mas nos enxergavam de outra forma quando não se utilizava a tecnologia. O pessoal tá acompanhando o que tá se passando no mundo!”

O uso das tecnologias de informação foi citado pela maioria dos entrevistados como sendo um fator de mudança no trabalho do bibliotecário, não basta apenas criar as páginas ou perfis na internet, tem que interagir, atualizar e divulgar informações constantemente *“não adianta criar e nunca entrar, nunca visualizar”* ressalta o entrevistado B2. Torna-se importante aliar os recursos que as ferramentas da *web 2.0* proporcionam e remodelar serviços e produtos oferecidos nas bibliotecas, ampliando as formas de comunicação e interação. Esta mudança já é percebida pelos bibliotecários entrevistados e aos poucos está sendo colocada em prática, como exemplo, ressalta-se a fala do entrevistado B3:

“Isso também foi uma coisa que mudou com a gestão da biblioteca aqui, ela saiu daquela coisa de catalogar, indexar e só o trabalho burocrático, processamento técnico e está focando todos os produtos e serviços no usuário, na necessidade do usuário, a gente tem a avaliação da biblioteca, tem a avaliação no site, é tipo uma ouvidoria da biblioteca. O usuário ele posta o que que ele não está gostando, o que ele quer, o que falta e a gente tenta adaptar todos os nossos serviços e produtos às necessidades deles.”

Ao descrever a Biblioteca 2.0, Maness (2007) reforçava o caráter de mudança que implicaria aos profissionais e a sociedade a sua efetiva utilização, transformando conceitos antes estanques. Para o autor, a biblioteca 2.0 não foca o “buscar”, mas o “encontrar” e “compartilhar” informação. A busca e utilização da informação ocorre enquanto comunidades e não apenas como indivíduo. “Web 2.0 e

bibliotecas casam bem, e muitos bibliotecários têm reconhecido isso”, ou seja, é uma revolução da profissão. (MANESS, 2007, p. 49).

É exatamente sobre este aspecto que os bibliotecários entrevistados também relataram em relação as mudanças no seu trabalho, a atualização no uso das ferramentas da *web 2.0*. O bibliotecário não deve parar no tempo, “*agora eu estou conhecendo o Prezi e é uma coisa que está sendo legal conhecer*” relata o entrevistado B5. As tecnologias de informação e comunicação encontram-se em constante evolução, criando novos espaços cada vez mais interativos e amigáveis. A cada ano, novas ferramentas da *web 2.0* são criadas e cabe ao profissional bibliotecário verificar qual delas se adaptaria ao perfil da biblioteca e conseqüentemente ao usuário.

“A gente fica conhecendo muitas coisas que as outras bibliotecas publicam e também o EndNote Web, por exemplo, eu conheci através do Twitter, a primeira vez que ouvi falar em EndNote Web foi através do Twitter, e isso interfere no meu trabalho, porque eu fiquei interessada e fui atrás.” (B5)

O papel do bibliotecário, no cenário atual, está ligado ao uso das tecnologias de informação e comunicação, é um novo contexto que exige, além de conhecimentos especializados, habilidades no uso das tecnologias. As redes sociais configuram um ambiente técnico permitindo um novo papel aos bibliotecários. (AGUIAR, 2012).

Portanto, o uso das tecnologias de informação e comunicação, a busca pelo conhecimento em relação a criação e utilização das ferramentas da *web 2.0*, conforme exemplos citados nas entrevistas, redes sociais, *EndNote Web* e *Prezi*; a busca constante pelo aprendizado na possível aplicabilidade destas ferramentas, como também a criação de um novo canal de comunicação, através de um atendimento virtual, possibilitando maior contato com os usuários foram as mudanças percebidas pelos entrevistados sobre o uso que as ferramentas da *web 2.0* acarretam no trabalho do bibliotecário.

Outro aspecto verificado junto aos bibliotecários, foi a sua percepção sobre a relação biblioteca-usuário na interação com as ferramentas da *web 2.0*. Perguntou-se, em relação as ferramentas utilizadas, se elas contribuem na interação com o usuário. O Quadro 8 apresenta as opiniões dos entrevistados.

Quadro 8 - Como você percebe a relação biblioteca-usuário na interação com essas ferramentas? Elas contribuem?

Entrevistado	RESPOSTAS
B1	Eu acho que sim porque é uma forma de aproximar, eu acho que voltando a historia de que cada vez menos eles estão aqui dentro [biblioteca], de uma forma ou de outra eles estão em casa à meia-noite, uma da manhã eles estão acessando o <i>Twitter</i> , eles estão tendo contato com a gente, então de uma maneira ou de outra eles estão ali sabendo o que a gente está postando aqui, então eu enxergo isso de uma maneira positiva.
B2	Acho que aproximou, parece que fica mais perto do usuário, elas contribuem para essa interação.
B3	Bastante, o atendimento é como se fosse no meio físico, ele vem com o problema dele e a gente tenta resolver. É um atendimento automático, ele está com a dúvida, ele já entra no seu perfil, conversa com o bibliotecário, já sana a sua dúvida e resolve a sua vida. [...] a desvantagem é que ainda não existe todos os produtos que a gente pode oferecer para ele ainda, a partir do momento que a gente começar a focar nos produtos, em outros serviços, eu acho que a coisa vai ficar integralizada, ele vai ficar independente da biblioteca física. O nosso foco é esse, que ele tenha independência da biblioteca física.
B4	Eu acho que contribui bastante porque eu vejo que eles ficam bem satisfeitos, eles ficam bem agradecidos e eles expressam isso.
B5	Elas contribuem, é uma forma deles se atualizarem, saber o que está sendo publicado, as listas de novas aquisições, saber os cursos de extensão que a UFRGS está oferecendo, [...] e também a questão dos acervos on-line que a gente divulga, isso também é bem interessante.
B6	Acho que sim, pela interação, pelo curtir, número de visualizações, pelo compartilhar. Os assuntos de interesse que são mais curtidos, porque de certa forma se filtra o que é bom e o que não é, e assim já dá pra perceber o que atrai e o que não atrai os usuários, assim identifica o que é de interesse da comunidade que lê.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

As ferramentas da *web 2.0* são espaços de interação e compartilhamento de informações. Seu uso nas bibliotecas universitárias permite uma interação com os usuários que vai além do meio físico, ou seja, a comunicação também ocorre de forma não presencial, possibilitando novos meios de aproximação e até mesmo

permitindo um contato que antes não aconteceria. Todos os entrevistados percebem que o uso das ferramentas da *web 2.0* contribuem na relação biblioteca-usuário, eles acreditam que é uma forma de aproximação com o usuário, estes podem visualizar a qualquer momento as informações postadas pela biblioteca, curtir, compartilhar, comentar, não apenas no horário de funcionamento da biblioteca, mas a qualquer hora do dia: “[...] de uma forma ou de outra eles estão em casa à meia-noite, uma da manhã eles estão acessando o Twitter, eles estão tendo contato com a gente, então, de uma maneira ou de outra, eles estão ali sabendo o que a gente está postando aqui.” (B1).

Esta relação de proximidade que as ferramentas da *web 2.0* permitem, através de um ambiente mais dinâmico e informal, vem despertando nas instituições, o interesse pela sua utilização. O bibliotecário, ao utilizar o serviço de *chat*, tanto no *Skype*, quanto no *Facebook*, por exemplo, possibilita ao usuário um atendimento imediato, instantâneo e até mesmo personalizado. “É um atendimento automático, ele está com a dúvida, ele já entra no seu perfil, conversa com o bibliotecário, já sana a sua dúvida e resolve a sua vida.” (B3).

As bibliotecas devem potencializar as condições de interação com seus usuários, participando e atuando na *web*, tornando seus ambientes virtuais em espaços de interação direta com o usuário, desta forma a biblioteca irá redimensionar o seu papel de mediadora no acesso ao conhecimento. (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010)

Os relatos dos entrevistados abaixo exemplificam as formas de interação biblioteca-usuário no uso das ferramentas da *web 2.0*. A participação ativa do bibliotecário na *web*, utilizando as redes sociais, contribui na divulgação dos produtos e serviços da biblioteca: “[...] nesses momentos que a gente faz uma promoção específica que a gente vê que tem bastante interação, o pessoal está atento, né?!” (B1).

“[...] quando é um assunto muito interessante, que chame muita atenção, aí sim há um grande número de curtidas.” (B5)

As redes sociais permitem a disseminação da informação de forma rápida. O bibliotecário precisa conhecer estas ferramentas, ser mais pró-ativo e fazer uso delas no seu dia a dia, promovendo conteúdos relevantes, divulgando cursos e capacitações. Isso poderá ajudá-lo a realizar um trabalho mais eficaz voltado ao

atendimento do usuário de acordo com seu perfil. (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012).

Através das entrevistas verificou-se que a maioria dos bibliotecários faz uso das ferramentas da *web 2.0* para promover seus serviços e produtos: treinamentos, capacitações, listas de novas aquisições, entre outros. É uma forma de marketing, de agradar e atrair o público-alvo. A utilização das ferramentas da *web 2.0* podem contribuir na relação biblioteca-usuário, sendo a promoção (dos serviços e produtos) um fator de destaque: *“A gente tem que trabalhar com a promoção, a gente tem que focar também na promoção. Acho que é uma grande vantagem das redes sociais e desses meios de comunicação é a questão da promoção da biblioteca.”* (B3).

Observou-se que os bibliotecários que realizam a promoção da biblioteca através das ferramentas da *web 2.0* atualizam seus usuários em relação ao que vem sendo adquirido e oferecido, não somente pela biblioteca, mas divulgando também informações sobre a Universidade.

“Teve um dia que a gente divulgou um e-book que estava disponível sobre acessibilidade e esse e-book teve um monte de curtir e é bem assim que funciona, a gente recebe a divulgação por e-mail e como é que a gente ia fazer a divulgação se não tivesse as redes sociais?” (B5).

A fala do entrevistado acima também revela o comportamento de uma geração de indivíduos (estudantes e/ou profissionais) que cresceram utilizando as tecnologias de informação e comunicação. A Geração Y está habituada com as facilidades da internet, com as diversas formas de interação, não apenas observam, mas colaboram e compartilham informações e parecem desconhecer as formas de relacionamento sem o uso das tecnologias: *“[...] como é que a gente ia fazer a divulgação se não tivesse as redes sociais?”* (B5).

O surgimento de uma nova geração de usuários, conhecida como Geração Y, utiliza diversos dispositivos tecnológicos e redes sociais para buscar informação, se comunicarem e se socializarem. São novas ferramentas, novos comportamentos e mentalidades que permitem outros parâmetros de atuação para as bibliotecas. (AGUIAR, 2013).

Verifica-se, através do depoimento dos bibliotecários entrevistados, as afirmativas quanto a contribuição do uso das ferramentas da *web 2.0* na relação

biblioteca-usuário. Utilizar estas ferramentas como meio de divulgação, de promoção dos produtos e serviços oferecidos auxilia a biblioteca a transmitir as informações que deseja ao seu público-alvo bem como receber de forma mais instantânea o *feedback* dos usuários, conforme relato do entrevistado B6 que identifica a interação do usuário através do número de “curtidas” e/ou compartilhamentos das suas postagens: “[...] *pela interação, pelo curtir, número de visualizações, pelo compartilhar.*”

O fator “interação” que os novos canais de comunicação estabelecem, proporcionam o aprimoramento dos processos comunicativos resultando em uma maior relação de **proximidade** biblioteca-usuário, antes não permitidos. Tais fatores devem ser levados em conta no momento de se avaliar a aplicação das ferramentas da *web 2.0* em suas bibliotecas.

A seguir será abordada a questão das competências do profissional bibliotecário diante da utilização das ferramentas da *web 2.0*.

➤ **Identificar quais são as novas competências do profissional bibliotecário diante da utilização das ferramentas da *web 2.0***

Buscando atender ao terceiro objetivo específico desta pesquisa, questionou-se, junto aos bibliotecários, se a utilização das ferramentas da *web 2.0* exigem novas competências à profissão. No intuito de obter respostas para este objetivo, foi realizada a seguinte pergunta, conforme Quadro 9.

Quadro 9 - Na sua opinião, o uso das ferramentas da *web 2.0* exigem novas competências do profissional bibliotecário?

ENTREVISTADO	RESPOSTAS
B1	Sim, claro! e ainda acho que a gente necessita de muita capacitação nesse sentido, é porque a gente domina ali mexendo um <i>Blog</i> , um <i>Twitter</i> que ah beleza!, eu acho que a gente precisa se desenvolver muito mais, a gente tem muito a aprender, a gente é ainda muito analfabeto entre aspas! [...] (capacitação) em todos os sentidos até eu mesma buscar mais informações, e também uns cursos de fora pra tentar melhorar essas condições e aprimorar ainda

	mais, em termos de tecnologia a gente tá engatinhando, a gente tem que se aproximar mais dessa área pra poder desenvolver mais coisas.
B2	Sim. Acima de tudo curiosidade, porque mexendo é difícil não aprender, pois não precisa ter um curso, tem que ter mesmo vontade e curiosidade. Certamente, isso não é uma coisa que aprendemos na faculdade.
B3	Com certeza. Competência no manuseio da tecnologia, acho que se não tem o conhecimento da tecnologia tu não consegue. Eu acho que tem que estar sempre aprendendo, não só na tecnologia mas na questão da promoção e da construção de novos serviços e produtos adaptados nesse meio digital.
B4	Sim! Tanto de dominar a tecnologia, que acho que no fim das contas todo mundo domina porque as pessoas tem um “Face” particular e elas mais ou menos dominam, mas tem sempre uma coisinha nova que tu tem que estar indo atrás. [...]
B5	Eu acho que sim, porque a partir do momento que eu fiz um curso de <i>Web Conferencia</i> eu me torno multiplicador desta ferramenta, então eu acho que se até, por exemplo, se um professor tem dificuldade em mexer no <i>Twitter</i> e me pedir pra dar uma orientação eu não vou me negar a dar orientação sobre o <i>Twitter</i> já que eu sei usar, então eu acabo sendo uma referencia nessas ferramentas. Por exemplo, o Portal Capes, eu estou sempre fazendo treinamento, então eu acabo sendo a referência em Portal Capes na biblioteca. Já ouviu falar em <i>Prezi</i> ? Então, eu estou sempre conhecendo essas novas ferramentas até pra poder ajudar alguém, um professor, um aluno de pós.
B6	Sim. Principalmente na questão de saber lidar com as diversas ferramentas de informática em geral, pois não é só saber lidar com o blogger, tem que saber mexer bem nele, depois saber editar, então se tu sabes mexer bem no word, isso já facilita bastante pra depois saber como editar o post, pois é uma coisa que demora um tempo até aprender, e acaba sendo um pré-requisito para mexer no blogger. Tem que saber pesquisar para poder citar tem a questão de imagens também, pois se tu for colocar uma imagem tem que saber dos direitos autorais, até que ponto afeta quem fez a imagem, são detalhes, que fazem a diferença na hora de colocar a imagem e saber da onde vem, onde foi tirada.”

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Todos os entrevistados afirmaram que o uso das ferramentas da *web 2.0* exigem novas competências do profissional bibliotecário. Ressalta-se, no relato dos bibliotecários, que embora a pergunta tenha sido sobre novas competências do

profissional, alguns entrevistados citam, além de competências técnicas, qualificações. Conforme Manfredi (1999), a qualificação envolve o processo de formação profissional adquirido por meio de um percurso escolar e uma carreira profissional capaz de preparar os trabalhadores para o ingresso e a manutenção no mercado formal de trabalho. Já a competência não julga diplomas, ela avalia a iniciativa, responsabilidades e seus efeitos. (ZARIFIAN, 2008).

Destacam-se, no relato dos entrevistados, as seguintes competências técnicas: o “conhecimento em relação as tecnologias”, ou seja, dominar e saber lidar com as tecnologias de informação e comunicação, os recursos que dispõem e suas possibilidades de aplicação e o “aprendizado contínuo”, através de cursos de capacitação, treinamentos, ou até mesmo a própria curiosidade em descobrir novas ferramentas e novos recursos que auxiliem o bibliotecário na realização de suas atividades. Estar em contínuo aprendizado traz grandes benefícios, pois no momento em que você adquire conhecimentos sobre novos recursos você se torna multiplicador daquela ferramenta, além de se tornar uma referência enquanto conhecedor da tecnologia, como podemos observar na fala do entrevistado B5: *“Por exemplo, o Portal Capes, eu estou sempre fazendo treinamento, então eu acabo sendo referência em Portal Capes na biblioteca.”* O relato acima, apresenta uma habilidade exercida pelo bibliotecário, ao se tornar um multiplicador sobre o uso das ferramentas.

As tecnologias de informação e comunicação permitem transformações constantes nas formas de interação e compartilhamento de informações entre os indivíduos. A cada ano novas ferramentas surgem e se adaptam as necessidades de seus usuários, tornando-se cada vez mais atraentes. *“[...] eu estou sempre conhecendo essas novas ferramentas até pra poder ajudar alguém”*. (B5). Desta forma, o conhecimento sobre o uso das tecnologias e seu manuseio necessitam uma aprendizagem contínua, ou seja, estar sempre em busca de novos conhecimentos, novos desafios com o objetivo de acompanhar os avanços tecnológicos possibilitando, cada vez mais, que a biblioteca amplie suas formas de interação com o usuário. *“[...] tem que estar sempre aprendendo”* (B3). Verifica-se a importância de buscar, através de capacitações e treinamentos, ou até mesmo através de trocas de experiência com outros profissionais, o aprimoramento no uso das ferramentas da *web 2.0*.

“[...] eu fiz um curso de Moodle, que eu não utilizei aqui na biblioteca, mas eu fiz o curso pensando que talvez se um dia eu fizesse um curso a distância eu poderia usar, mas não usei no meu trabalho. Mas esses dias uma professora me perguntou uma coisa sobre Moodle e eu soube responder. Eu acho que a tendência é tu saber cada vez mais dessas novidades.” (B5)

Salienta-se a importância dos bibliotecários acompanharem o avanço das TIC's e desenvolver competências quanto ao gerenciamento das tecnologias da informação, neste estudo salienta-se as ferramentas da *web 2.0*, pois são, atualmente, bastante utilizadas pela nova geração de indivíduos que usufruem desde a infância do uso de celulares, computadores, tablets e outros dispositivos, conforme abordado na questão anterior sobre a Geração Y. As constantes mudanças no uso de ferramentas interativas exigem uma aprendizagem contínua, no qual os bibliotecários devem ficar atentos, como relata o entrevistado B1:

“Porque é uma coisa assim, que daqui para amanhã, sendo exagerada, mas muda um monte de coisas, eu acho que a gente também tem que acompanhar isso, se não tu fica sempre ali na mesma [...] aqui as coisas no dia a dia vão sendo modificadas então tu tem que acompanhar se não tu fica para trás.”

O bibliotecário desempenha o papel de transmissor de conhecimentos, de educador e instrutor, atributos inerentes à profissão. Diante do uso das tecnologias o bibliotecário assume uma nova roupagem, por isso a educação continuada torna-se importantíssima. O usuário, cada vez mais independente, pode ser mediado pelo bibliotecário desde que este esteja apto para tanto, por isso deve manter-se atualizado. (OLIVEIRA, 2013).

“Eu acho que o profissional da informação sempre tem que estar buscando a qualificação, principalmente agora na questão da tecnologia. Ele tem que abandonar um pouco essa questão da catalogação, da indexação e focar mais na questão da promoção, da disseminação da informação, o usuário tá muito independente hoje em dia, cada vez ele depende menos da biblioteca, e acho que a gente não pode lutar contra isso, a gente tem que ajudar ele a ser independente da biblioteca, a gente tem que facilitar a vida do usuário. A disseminação da informação é a parte mais importante que tem, o livre acesso à informação.” (B3).

Não foram localizadas informações relativas às competências do cargo de bibliotecário da Universidade Federal do Rio Grande do Sul apenas são descritos os requisitos de qualificação para ingresso e a descrição das atividades do cargo, entre elas constam: prestar serviços de informação online; analisar tecnologias de informação e comunicação; desenvolver metodologias para geração de documentos digitais e eletrônicos; desenvolver interfaces de serviços informatizados; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informática; utilizar recursos de informática. (UFRGS, 2013d).

Não existe competência se a habilidade não for posta em prática. Contudo, de nada adiantaria desenvolver interfaces de serviços informatizados ou prestar serviços de informação online se o usuário não usufruir destes recursos. A iniciativa dos bibliotecários em buscar um aprendizado contínuo e aplicar seus conhecimentos em seus locais de trabalho torna-se “competência” no momento em que promovem a implementação de novas formas de mediação da informação.

Vieira, Baptista e Cerveró (2013), divulgaram um importante estudo sobre as competências profissionais do bibliotecário 2.0, no espaço da biblioteca universitária, a partir de estudos desenvolvidos em países como Estados Unidos, Canadá e Espanha. Os autores identificam uma lacuna no estudo do perfil do bibliotecário que trabalha com as tecnologias, ou seja, as mídias sociais no Brasil. Destaca-se, neste estudo, as competências profissionais demandadas ao bibliotecário pelo Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2013)⁵ da Espanha, citam-se algumas: relações com os usuários e os clientes; design de produtos e serviços; design de sistemas de informação documental; desenvolvimento de sistemas aplicativos; tecnologias de internet; comunicação oral, escrita, audiovisual e através da informática; comunicação institucional, entre outras.

O conhecimento em relação às tecnologias da internet, à comunicação online e à formação continuada são citadas nos estudos realizados em outros países como competências inerentes à profissão do bibliotecário. Resultados que corroboram com esta pesquisa que indicam o conhecimento em relação às

⁵ CONSEJO DE COOPERACION BIBLIOTECARIA. Perfiles profesionales. Madrid-ESP, 2013. Disponível em: http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GTPerfiles_prof/perfilesinforme2012.pdf. Acesso em: 22.09.2013.

tecnologias e o aprendizado contínuo como sendo as principais competências citadas pelo bibliotecários entrevistados.

Para Bassetto e Belluzzo (2013), competência está ligada ao conhecimento humano e envolve acesso, uso, recuperação, interpretação da informação e de conteúdos em plataformas digitais e em rede, com o intuito de controlar, antecipar problemas, atendendo ao ambiente a que está envolvido. Desta forma, emerge a necessidade do desenvolvimento da competência em informação, ou seja, acesso e uso de informação contribuindo para a construção do conhecimento corporativo envolvendo as redes de conhecimento.

A utilização de redes sociais pelos centros de informação demandam múltiplas competências aos profissionais, que além de demonstrarem uma postura pró-ativa ao antecipar e prever demandas, requer uma disposição constante em aprender e se manter atualizado, onde questões como plágio, direito autoral e licenças devem estar em constante atualização. (BUENO; MESSIAS, 2013).

Torna-se importante uma mudança no perfil do profissional bibliotecário que, além de aprender e buscar sempre a atualização profissional, deve, inclusive, ser o transmissor de seus conhecimentos. A competência em TI (tecnologia da informação) tem exigido ao bibliotecário o conhecimento no uso das diversas ferramentas de comunicação e interação. Contudo, a educação continuada auxilia o bibliotecário a adquirir novos conhecimentos, uma vez que este profissional tem sido cobrado no sentido de ensinar a fazer. (OLIVEIRA, 2013).

Quanto maior for seus conhecimentos, mais habilidades serão desenvolvidas no âmbito profissional, permitindo a implantação de novos recursos que auxiliem no oferecimento de produtos e serviços antes não oferecidos. A utilização das ferramentas da *web 2.0* implica, na maioria das vezes, em um aumento da participação dos usuários e no seu interesse pela biblioteca. Por estes motivos, salienta-se a importância de serem observadas e postas em prática as competências que o uso das ferramentas da *web 2.0* implicam ao profissional bibliotecário.

As informações analisadas nesta pesquisa permitiram a criação de um infográfico que ilustra, a partir de figuras e textos, as conclusões que este estudo obteve. Através dos objetivos propostos foi possível estruturar o infográfico que, além de trazer informações sobre o Sistema de Bibliotecas da UFRGS, apresenta dados quanto a utilização das ferramentas da *web 2.0*, serviços oferecidos,

mudanças e competências inerentes ao trabalho do bibliotecário. O resultado deste trabalho poderá ser verificado no Apêndice G e virtualmente na ferramenta Slideshare, através do link: <http://pt.slideshare.net/bibliotecacentralufrgs/infografico-bibliotecas-ufrgs>.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tecnologias de informação e comunicação acarretaram significativas transformações na sociedade sendo percebidas em suas diversas camadas sociais e nos mais diferentes contextos públicos e privados. A informação passou a ser matéria-prima, ou seja, sua supervalorização a tornou uma das principais fontes de riqueza.

Neste contexto, as bibliotecas desempenham um papel fundamental na sociedade pois são responsáveis pela manutenção e organização do conhecimento. Além de guardiãs da informação, as bibliotecas estão se apropriando dos recursos tecnológicos e através de ambientes inovadores e interativos estão proporcionando a disseminação da informação, atuando em diversificados canais de comunicação.

Esta pesquisa possibilitou uma investigação em relação ao uso das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas universitárias que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O estudo aqui proposto permitiu a identificação de quais ferramentas da *web 2.0* são utilizadas pelas bibliotecas e sua contribuição na relação biblioteca-usuário.

Os resultados indicam que 43% das bibliotecas do SBUFRGS utilizam as ferramentas da *web 2.0* sendo o *Facebook*, *Blog*, *Twitter* e *Skype* as ferramentas mais utilizadas. Em relação às bibliotecas que não aderiram ao uso das ferramentas da *web 2.0* os motivos mais citados foram a falta de recursos humanos para implantar e gerenciar as ferramentas e a falta de tempo para gerenciar as mesmas. A partir das entrevistas realizadas com os bibliotecários que gerenciam as ferramentas da *web 2.0* em suas bibliotecas foi possível atingir os objetivos propostos nesta pesquisa.

Num primeiro instante, verificou-se a criação de novos serviços através da utilização das ferramentas da *web 2.0*. Como resultado, foram descritos pelos bibliotecários a criação de um novo canal de comunicação mais dinâmico e interativo e um novo espaço de divulgação de informações com *feedback* dos usuários. As ferramentas da *web 2.0* permitem a criação de espaços interativos possibilitando um canal de comunicação direto entre biblioteca-usuário, como exemplo, citam-se as ferramentas *Facebook* e *Skype*, que permitem a realização de um atendimento de

referência virtual, além de contribuir com a divulgação de informações. Através das postagens, é possível visualizar se a informação foi bem recebida, seja pela quantidade de curtidas, de acessos, compartilhamentos e *retwitts* das informações postadas.

O segundo objetivo procurou identificar as mudanças provocadas no trabalho do bibliotecário pelo uso das ferramentas da *web 2.0*. Conforme os entrevistados o uso das tecnologias de informação e comunicação foi citado pela maioria dos entrevistados como sendo um fator de mudança no trabalho do bibliotecário, não basta apenas criar as páginas faz-se necessário interagir, atualizar e divulgar informações constantemente. A busca constante pelo aprendizado na possível aplicabilidade das ferramentas, como também a criação de um novo canal de comunicação, através de um atendimento virtual, foram as demais mudanças percebidas pelos entrevistados sobre o uso que as ferramentas da *web 2.0* acarretam no trabalho do bibliotecário.

Identificar novas competências exigidas ao profissional bibliotecário pelo uso das ferramentas da *web 2.0* foi o proposto no terceiro objetivo desta pesquisa. Os bibliotecários entrevistados citaram o “conhecimento em relação às tecnologias”, dominar e saber lidar com as tecnologias de informação e comunicação, e o “aprendizado contínuo”, através de cursos de capacitação e treinamentos como novas competências exigidas ao profissional que está atuante em seu campo de trabalho.

Compreende-se a contribuição do uso das ferramentas da *web 2.0* na relação biblioteca-usuário, uma vez que a utilização destas ferramentas auxilia a biblioteca a transmitir as informações que deseja ao seu público-alvo, bem como receber de forma mais instantânea o *feedback* dos usuários. A interação proporcionada pelos novos canais de comunicação aprimoram os processos comunicativos resultando em uma maior relação de proximidade biblioteca-usuário, antes não permitidos.

Outro aspecto que deve ser ressaltado é a questão da renovação da “imagem” das bibliotecas perante o usuário através da utilização das ferramentas da *web 2.0*. Assumir novos espaços, cada vez mais dinâmicos, interativos e informais, disponibilizando produtos e serviços que estejam além das expectativas dos usuários, estar em conformidade com as novas tecnologias faz com que as bibliotecas não se tornem meras depositárias de livros, obras de referência e

coleções históricas. Acompanhar a tecnologia e aplicar seus recursos no atendimento de seu público renova tanto a imagem da biblioteca quanto possibilita o aumento da participação do usuário e também do seu interesse pela biblioteca como disseminadora e prestadora de serviços de informação.

Os resultados obtidos nesta pesquisa indicam que 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. O bibliotecário deve ser um gestor, pró-ativo, aberto à mudanças, ser um observador de seu espaço enquanto mantenedor da informação e ao mesmo tempo ser criativo no momento em que desempenha o papel de facilitador da informação.

Destaca-se, contudo, o quanto a cultura influencia e é, também, influenciada pelas tecnologias de informação e comunicação. A cibercultura, citada por Levy (1997) se desenvolve com novas possibilidades através do meio digital. Novas ferramentas surgem ampliando as formas de socialização da informação. Santaella (2012) afirma que a tecnologia computacional está fazendo a mediação das relações sociais. A partir deste estudo, constata-se que as novas interfaces tecnológicas, como observado pelo uso das ferramentas da *web 2.0*, acarretam mudanças sócio-culturais, são novas linguagens e novos meios de interação que acabam remodelando os modelos tradicionais existentes. A sociedade da informação, assim denominada por Castells (2009) está vivendo a revolução digital, e com ela o surgimento de novas linguagens culturais. Esta revolução foi percebida por todos os bibliotecários do SBUFRGS entrevistados que identificam as possibilidades e vantagens da “Biblioteca 2.0” citada por Maness (2007). A virtualização da informação permite ao homem novas maneiras de interagir e aprender, construindo uma nova cultura no espaço digital.

Como produto final, esta pesquisa resultou na criação de um infográfico que procurou ilustrar os resultados e conclusões a que este estudo objetivou. Espera-se que suas informações sejam utilizadas por bibliotecários e gestores na implantação de ferramentas da *web 2.0* em suas bibliotecas e demais unidades de informação com o propósito de ampliar os canais de comunicação com os usuários, tornando-se espaços de interação e colaboração onde as informações são compartilhadas e o conhecimento é produzido.

Há ainda, porém, espaços para novos desdobramentos dessa pesquisa. O uso das ferramentas da *web 2.0* pelas bibliotecas universitárias continua incipiente

dentro do contexto acadêmico, apesar de sua utilização por inúmeras bibliotecas em todo o país, sua adesão deve ser ampliada. Por isso, sugere-se a realização de estudos que investiguem os motivos que levam as bibliotecas universitárias à não adesão das ferramentas da *web 2.0*, bem como a elaboração de ações de capacitação que possam instruir bibliotecários no uso de tais ferramentas.

Sugere-se a realização de estudos mais aprofundados sobre a não adesão das ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas da UFRGS, quais as reais necessidades das bibliotecas, como também, a promoção de treinamentos aos bibliotecários sobre o uso das ferramentas.

Investigar a relação existente na adoção ou não das ferramentas da *web 2.0* e as gerações aos quais pertencem bibliotecários e usuários também cita-se como um trabalho futuro.

Recomenda-se a realização de estudos com usuários identificando suas necessidades e quais canais de comunicação melhor atendem as necessidades dos mesmos. Quais serviços que os usuários gostariam que estivessem disponíveis online, antecipando expectativas e demandas. Sugere-se, inclusive, estudos que analisem as vantagens e desvantagens no uso das ferramentas da *web 2.0*, tanto para bibliotecários quanto para usuários.

Finalmente, espera-se que a continuidade deste trabalho contemple a sistemática atualização das informações e a ampla divulgação do produto final em diferentes formatos e canais de comunicação, tais como, redes sociais na internet, *blogs* e sites institucionais.

O infográfico pode ser consultado no Blog da Biblioteca Central da UFRGS, disponível no endereço: <http://bcufrgs.blogspot.com.br/2014/06/bibliotecaria-da-ufrgs-desenvolve.html>. Ou através da ferramenta Slideshare, no link: <http://pt.slideshare.net/bibliotecacentralufrgs/infogrfico-bibliotecas-ufrgs>.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli A. *Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP*. 2012. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/>>.

Acesso em: 05 set. 2013.

AGUIAR, Giseli A.; SILVA, José Fernando M. Geração Y e as ferramentas de redes sociais: novas perspectivas para as bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1403/1404>>. Acesso em: 28 set. 2013.

ALMEIDA, Eliete R.; LIMA, Ilane C. Bibliotecário e referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 28 set. 2013.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, Larissa; MIRANDA, Isabel. O papel das redes sociais para a construção e o compartilhamento do conhecimento em tecnologias sociais. In: *Tecnologia social e desenvolvimento sustentável*. Brasília: Secretaria Executiva da RTS, 2010. p.59-63.

BASSETTO, Clemilton L.; BELLUZZO, Regina C. B. A competência em informação como diferencial competitivo para os profissionais de informação no contexto da sociedade informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1483/1484>. Acesso em: 28 set. 2013.

BELLUZZO, Regina C.B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. *ETD – Educação Temática Digital*, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano C.C. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v.12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007.

BRAGA, Carla S. O Infográfico na educação a distância: uma contribuição para a aprendizagem. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 15., 2009, Fortaleza. Anais eletrônicos... Fortaleza: 2009. Disponível em: http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos_/1352009201831.pdf. Acesso em: 16 jan. 2013.

BUENO, Aparecida F. C.; MESSIAS, Lucilene C. S. As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1325/1326>. Acesso em: 28 set. 2013.

CASEY, Michael. *LibraryCrunch*. What is library 2.0? set. 2005. Disponível em: http://www.librarycrunch.com/2005/12/what_is_library_20.html>. Acesso em: 22 set. 2012.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 11. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2009.

COMSCORE. *A comScore lança o relatório '2013 Brazil digital future in focus'*. Disponível em: http://www.comscore.com/por/Insights/Press_Releases/2013/3. Acesso em: 29 set. 2013.

CONTI, Daiana L.; PINTO, Maria Carolina C. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v.15, n. 1, p. 7-21, jan./jun., 2010.

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

DICKSON, Andrea; HOLLEY, Robert P. Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *New library world*, Bradford (UK), v.111, n. 9/11/12, p. 468-479, 2010.

FLEURY, Maria Tereza L.; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea*, Porto Alegre, v.5, n.spe, p. 183-196, 2001.

GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: _____ . *Pesquisa qualitativa, com texto, imagem e som*. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

GERLIN, Meri N.; ANNA, Jorge S.; SIQUEIRA, Poliana S. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373/1374>. Acesso em: 28. set. 2013.

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

JESUS, Deise L.; CUNHA, Murilo 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.

JORENTE, Maria J.V. Impacto das tecnologias de informação e comunicação: cultura digital e mudanças sócio-culturais. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.22, n.1, p.13-25, jan./abr. 2012.

JOVCHELOVITCH, Sandra; BAUER, Martins W. Entrevista narrativa. In: BAUER, M. W; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 90-113.

LE BOTERF, Guy. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Bookman, 2003.

LEVY, Pierre. *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34, 1997.

_____. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, Ediene S.; OLIVEIRA, Irma G.S. O Bibliotecário e as competências administrativas: uma revisão de literatura sobre a construção de um novo perfil. In:

ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, Paraíba. *Anais eletrônicos...* Paraíba: UFPB, 2010. Disponível em: <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/122/145>. Acesso em: 04 maio 2013.

MACEDO, Kaue C. *Valores profissionais da Geração Y : um estudo sobre a Geração Y e os princípios orientadores em sua vida de trabalho*. Trabalho de Conclusão (graduação). UFRGS. Escola de Administração, Porto Alegre, 2012. 44 f.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./ abr., 2007.

MANFREDI, Silvia M. Trabalho, qualificação e competência profissional: das dimensões conceituais e políticas. *Educação e Sociedade*, v.19, n.64, p. 13-49, 1999.

MARTINS, Gilberto A.; THEOPHILO, Carlos R. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, Maria Cecília S. (Org.) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

MÓDOLO, Cristiane M. Infográficos: características, conceitos e princípios básicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE, 12., 2007, Juiz de Fora. *Anais eletrônicos...* Juiz de Fora: 2007. Disponível em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/1458/1/48_JoaoBatista2.pd. Acesso em: 16 jan. 2013.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. *Revista Educação*, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

O'REILLY, Tim. *What is web 2.0?* set. 2005. Disponível em: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. Acesso em: 15 out. 2012.

OLIVEIRA, Maria E. P. O bibliotecário no cenário internacional: necessidades de mudanças no perfil profissional do bibliotecário brasileiro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis:

FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1542/1543>. Acesso em: 16 set. 2013.

OLIVEIRA, Sidinei R.; PICCININI, Valmiria C.; BITENCOURT, Betina M. Juventudes, gerações e trabalho: é possível falar de Geração Y no Brasil? *O&S*, Salvador, v. 19, n. 62, p. 551-558, 2012.

PADUA, Elisabete M. *Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática*. 17. ed. Campinas: Papirus, 2011.

PONTES, Euzebia M.; SANTOS, Monica K. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011. *Anais eletrônicos...* Maceió, 2011. Disponível em: <http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/370/403>.

PRADO, Jorge M.K.; LUCAS, Elaine O.; CURIEL, Eva H. As bibliotecas nacionais ibero-americanas na web 2.0: resultados sobre o Facebook. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>. Acesso em: 28 set. 2013.

PRENSKY, Marc. Nativos digitais, imigrantes digitais. out. 2001. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/55575941/Nativos-Digitais-Imigrantes-Digitais-Prensky>. Acesso em: 15 dez. 2012.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web 2.0. *E- Compós*, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>. Acesso em: 11 out. 2012.

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

RODRIGUES, Rui M. *Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas*. São Paulo: Atlas, 2007.

RUBI, Milena P.; EUCLIDES, Maria L.; SANTOS, Juliana C. Profissional da Informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.16, n.1, p.79-89, jan./jun. 2006.

SANTAELLA, Lúcia. *Culturas e artes do pós-humano: da cultura das mídias à Cibercultura*. 4. ed. São Paulo: Paulus, 2010.

_____. A tecnocultura atual e suas tendências futuras. *Signo y Pensamiento*, v. 30, n. 60, p. 30-43, enero-junio, 2012.

SILVA, Luciana C. *Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia – GO*. Dissertação (mestrado) – Universidade Nacional de Brasília, Brasília, 2009.

SILVA, Fabiana M. S.; CARVALHO, Déborah M.; CUNHA, Ana Cláudia O. *Gerência organizacional em bibliotecas: um enfoque sobre sistemas de bibliotecas universitárias*. 2011. Disponível em: http://www.uff.br/ndc/images/stories/gerencia_organizacional_em_bibliotecas.pdf. Acesso em: 11 dez. 2012.

SILVA, Fabiana O.; SILVA, Ana Lúcia; CUNHA, Paulo A. As mudanças na cultura das bibliotecas universitárias em um contexto de trabalho colaborativo mediado pelas tecnologias de informação e comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 28 set. 2013.

TOMAÉL, Maria I.; ALCARÁ, Adriana R.; DI CHIARA, Ivone G. Das redes sociais à inovação. *Ciência da Informação*, v.34, n.2, p.93-104, maio/ago. 2005.

TOZETTO, Cláudia. *Com 146% mais usuário em um ano, Brasil lidera crescimento do Facebook*. ago. 2012. Disponível em: <<http://tecnologia.ig.com.br/2012-08-03/com-146-mais-usuarios-em-um-ano-brasil-lidera-crescimento-do-facebook.html>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

UFRGS. *UFRGS em números*. 2013a. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/ufrgs-em-numeros>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

UFRGS. *Notícias*. 2013b. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/noticias/pelo-segundo-ano-consecutivo-ufrgs-e-avaliada-como-melhor-universidade-do-brasil>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

UFRGS. *Bibliotecas*. 2013c. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/bibliotecas/apresentacao>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

UFRGS. *Descrição dos cargos*. 2013d. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/progesp/progesp-1/setores/dima/descricao-dos-cargos/cargos-de-nivel-e#7>. Acesso em: 17 dez. 2013.

UFRGS. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. *Folder*. Porto Alegre : UFRGS, 2013.

VALENTIM, Marta L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VEJA. *Facebook alcança 73 milhões de usuários no Brasil*. 2013. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/facebook-alcanca-73-milhoes-de-usuarios-no-brasil>. Acesso em: 27 set. 2013.

VIEIRA, David V.; BAPTISTA, Sofia G.; CERVERÓ, Aurora C. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão e prática. *Informação e Sociedade*, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 45-58, maio/ago. 2013.

YAMASHITA, Denise S.; CASSARES, Norma C.; VALENCIA, M.C. Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e colaborativas na disseminação da informação. *CRB-8 Digital*, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 161-172, jan. 2012. Disponível em: <http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/77/79>. Acesso em: 14 mar. 2013.

ZARIFIAN, Philippe. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2008.

APÊNDICES

**APÊNDICE A – Resumo Aprovado no I Seminário Nacional de Memória Social
08 à 10 maio 2013 (UNIRIO – RJ)**

**FERRAMENTAS DA *WEB 2.0* REMODELANDO O CONTEXTO DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: o Sistema de Bibliotecas da UFRGS**

Lenise Di Domenico Colpo – UNILASALLE, Canoas/RS⁶
Patrícia Kayser Vargas Mangan – UNILASALLE, Canoas/RS⁷

Mudanças significativas ocorrem na sociedade pela introdução de novas tecnologias, especialmente nas formas de relacionamento entre as pessoas. Desde o surgimento da internet, novos elementos vêm sendo inseridos ao cenário das comunicações, reconstruindo e ampliando as formas de interação. Isso também pode ser percebido no ambiente acadêmico, inclusive nas bibliotecas universitárias, que passaram a utilizar novas mídias como forma de interação com seus usuários e como um meio facilitador e mais abrangente na busca pelo conhecimento. As bibliotecas passaram a utilizar perfis em redes sociais na internet como *Facebook* e *Twitter*, a utilizar *Blog*, em complemento ou substituição à sites estáticos, entre outras ferramentas, como meio de aproximação com o novo usuário cada vez mais conectado. Conforme Dickson e Holley (2010), o objetivo é permitir o acesso à informação em um ambiente que é mais familiar aos seus usuários. Os sites de redes sociais são uma oferta de tecnologias promissoras e boas opções de divulgação para as bibliotecas universitárias.

Todos esses recursos começam a configurar como uma ampliação dos espaços tradicionais da biblioteca universitária, tornando-se também espaços de memória virtual. Jesus e Cunha (2012) afirmam que, no Brasil, já existem alguns estudos relacionados à biblioteca 2.0, mas apontam para a escassez de informações sobre a efetiva utilização das ferramentas da *web 2.0* em nossas bibliotecas. Segundo os autores, as bibliotecas universitárias podem e devem utilizar a *web 2.0* para oferecer produtos e serviços a seus usuários.

Este trabalho apresenta resultados parciais de pesquisas em andamento neste contexto, em um projeto pertencente à linha de pesquisa “Memória e Linguagens Culturais”, vinculada ao mestrado em Memória Social e Bens Culturais. O presente estudo tem como objetivo identificar no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul as ferramentas da *web 2.0* utilizadas

⁶ Aluna do Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais do Centro Universitário Unilasalle (Canoas/RS). e-mail: lenicolpo@gmail.com.

⁷ Professora do Mestrado Profissional em Memória Social e Bens Culturais do Centro Universitário Unilasalle (Canoas/RS). e-mail: kayser@unilasalle.edu.br.

atualmente na prestação de serviços e na divulgação da informação, além de verificar as mudanças provocadas pela utilização das ferramentas digitais; relacionar novos produtos e serviços oferecidos e identificar quais as novas competências do profissional bibliotecário diante das novas mídias. A pesquisa utiliza o método quanti-qualitativo, uma vez que irá identificar, através dos sítios *web* das bibliotecas, a existência da utilização de ferramentas digitais. Após essa fase de identificação das ferramentas estão sendo realizadas entrevistas com os bibliotecários das unidades para analisar como essas ferramentas são utilizadas e as mudanças provocadas.

Os dados preliminares indicam que do universo estudado - 30 bibliotecas da UFRGS - apenas 40% fazem uso das ferramentas da *web 2.0*, ou seja, 12 bibliotecas. As ferramentas citadas pelas bibliotecas foram o *Facebook* (67%), *Blog* (50%) e o *Twitter* (25%). Observou-se a utilização de mais de uma ferramenta por três bibliotecas da UFRGS. 60% das bibliotecas analisadas não fazem uso das ferramentas da *web 2.0*, porém relataram interesse na implementação das mídias, como também alegaram a falta de recursos humanos para tal implementação e manutenção.

Espera-se, a partir dos dados obtidos no estudo, identificar as principais tecnologias, mídias e ferramentas utilizadas no contexto da amostra definida, gerando como resultados além de dados analíticos, dados consolidados na forma de um ou mais infográficos. Tais resultados poderão ser utilizados por bibliotecários e gestores de instituições de ensino superior para compreender melhor a realidade e os potenciais das ferramentas digitais nas bibliotecas universitárias, ou seja, novos espaços mantenedores da memória institucional.

Palavras-chave: Cibercultura; Ferramentas da *web 2.0*; Biblioteca universitária; Memória digital virtual.

Referências

DICKSON, A.; HOLLEY, R. P. Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *New library world*, Bradford (UK), v.111, n. 9/11/12, 2010. p. 468-479.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. 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.

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a)

Meu nome é Lenise Di Domenico Colpo, sou Bibliotecária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Atualmente estou cursando o Mestrado em Memória Social e Bens Culturais do UNILASALLE, em Canoas, RS e gostaria de lhe convidar para participar da pesquisa que estou realizando: “Ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas universitárias: identificando novas linguagens culturais”. O objetivo principal desta pesquisa é identificar quais são as ferramentas da *web 2.0* utilizadas pelas bibliotecas da UFRGS e como estas ferramentas fazem parte do cotidiano na relação biblioteca-usuário.

Por favor, leia com atenção as informações descritas abaixo:

- 1 A sua participação na pesquisa iniciará após a leitura, o esclarecimento de possíveis dúvidas e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido por escrito. A participação na pesquisa envolverá suas respostas a uma entrevista semi-estruturada, com base em um questionário previamente elaborado, e se dará em local privativo, a sua escolha, sendo gravada para posterior análise.
- 2 O consentimento em participar da pesquisa poderá ser retirado a qualquer momento sem necessidade de comunicação à pesquisadora e sem nenhum tipo de penalidade.
- 3 A assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será em duas vias, permanecendo uma delas com você.
- 4 Você será informado(a) sobre os procedimentos e resultados da sua participação na pesquisa e receberá esclarecimentos sobre as dúvidas que possam surgir dela.

5 A gravação e transcrição das entrevistas ficará sob guarda da pesquisadora responsável e, posteriormente, dos orientadores, garantido a guarda segura por um período de cinco anos, seguido de descarte. Os dados consolidados da análise serão divulgados na dissertação, preservando o caráter anônimo dos entrevistados.

6 As informações coletadas na pesquisa não serão vinculadas à sua identidade, ou seja, sua identidade permanecerá no anonimato.

7 Necessitando quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato pessoal com a pesquisadora, a qualquer momento, pelo número de telefone (51) 9315-9180.

Lenise Di Domenico Colpo

Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan
Profa. Orientadora

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

Porto Alegre _____ / _____ / 2013.

Nome e assinatura do(a) participante

APÊNDICE C – Roteiro de questões para as entrevistas

- 1) Idade _____ Sexo F M
Quanto tempo na Universidade? _____
Período de exercício no Sistema de Bibliotecas da UFRGS? _____
Função que exerce na Biblioteca _____
- 2) Você utiliza as ferramentas da *web 2.0* no seu dia-a-dia? Faz uso pessoal e/ou profissional?
- 3) Quantas vezes você utiliza as ferramentas da *web 2.0* por dia ou semana? E qual o tempo de uso?
- 4) Quais ferramentas são utilizadas pela Biblioteca e há quanto tempo faz uso delas?
- 5) Quais foram os critérios utilizados para selecionar essas ferramentas?
- 6) A incorporação das ferramentas da *web 2.0* possibilitou a criação de novos produtos e serviços aos usuários da biblioteca?
- 7) Como você percebe a relação biblioteca-usuário na interação com essas ferramentas?
- 8) Na sua opinião, o uso das ferramentas da *web 2.0* acarretaram mudanças no trabalho do bibliotecário?
- 9) Na sua opinião, o uso das ferramentas da *web 2.0* exigem novas competências do profissional bibliotecário?

**APÊNDICE D – Lista completa das bibliotecas, com seus respectivos
endereços eletrônicos**

BIBLIOTECA	WEBSITE
ADMINISTRAÇÃO (ADM)	http://www.ufrgs.br/escoladeadministracao/biblioteca/
AGRONOMIA (AGR)	http://paginas.ufrgs.br/bibagro
ARQUITETURA (ARQ)	Não
ARTES (ART)	http://www.ufrgs.br/bibart/
BIBLIOTECA CENTRAL (BC)	http://www.biblioteca.ufrgs.br
FABICO (FBC)	http://www.ufrgs.br/fabico/biblioteca-1
BIOCIÊNCIAS (BIO)	http://www.ufrgs.br/bibbio/
BOTÂNICA (BOT)	Não
CECLIMAR (CEC)	Não
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS (ICTA)	http://paginas.ufrgs.br/icta/biblioteca-setorial
CIÊNCIAS BÁSICAS DA SAÚDE (CBS)	http://www.ufrgs.br/icbs/biblioteca
CIÊNCIAS ECONÔMICAS (ECO)	http://www.ufrgs.br/bibeco
CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES (CSH)	http://www.ufrgs.br/bscsh
DIREITO (DIR)	http://www.ufrgs.br/bibdir
EDUCAÇÃO (EDU)	https://paginas.ufrgs.br/bibliotecas/bibedu
EDUCAÇÃO FÍSICA	http://paginas.ufrgs.br/bibesef

(ESEF)	
ENFERMAGEM (ENF)	http://paginas.ufrgs.br/bibenf
ENGENHARIA (ENG)	http://www.biblioteca.eng.ufrgs.br
FARMÁCIA (FAR)	http://paginas.ufrgs.br/farmacia/infraestrutura/biblioteca-1
FÍSICA (FIS)	http://www.if.ufrgs.br/servicos/biblioteca/sobreabiblioteca
GEOCIÊNCIAS (GEO)	http://www6.ufrgs.br/geociencias/bibgeo/bib/index.php
INFORMÁTICA (INF)	http://www.inf.ufrgs.br/biblioteca/
MATEMÁTICA (MAT)	http://paginas.ufrgs.br/mat/biblioteca
MEDICINA (MED)	http://www.ufrgs.br/bibmed
ODONTOLOGIA (ODO)	http://www8.ufrgs.br/odonto/biblioteca/
PESQUISAS HIDRÁULICAS (IPH)	http://www.ufrgs.br/iph/biblioteca-1
PROCESSAMENTO DE DADOS (CDP)	http://www.cpd.ufrgs.br/servicos/servicos-de-atendimento/biblioteca-cpd/?searchterm=biblioteca
PSICOLOGIA (PSICO)	http://paginas.ufrgs.br/bibliotecas/bibpsico
QUÍMICA (QUI)	http://www.iq.ufrgs.br/biblioteca/
VETERINÁRIA (VET)	http://www.ufrgs.br/bibvet/

APÊNDICE E – Mensagem encaminhada por e-mail (questionário)

Prezada(o) colega,

Estou realizando a pesquisa intitulada: “Ferramentas da *web 2.0* nas bibliotecas universitárias: identificando novas linguagens culturais”. Esta pesquisa faz parte do meu Mestrado em Memória Social e Bens Culturais do UNILASALLE, sob orientação da Profa. Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan.

O objetivo principal desta pesquisa é identificar no Sistema de Bibliotecas da UFRGS as ferramentas da *web 2.0* (*Facebook, Twitter, Blog, YouTube, Skype*, entre outros) utilizadas atualmente na prestação dos serviços e na divulgação da informação, a fim de obtermos um panorama da incorporação destas ferramentas.

A partir de um levantamento realizado nos *websites* das bibliotecas, como também de busca realizada nas próprias ferramentas, constatou-se que 53% das bibliotecas **não** fazem uso das mesmas.

Desta forma, buscando maiores informação sobre os motivos da não utilização/adesão das ferramentas da *web 2.0* gostaria de lhe convidar para participar desta pesquisa, respondendo o questionário em anexo.

As informações serão utilizadas anonimamente.

Desde já muito obrigada!

Atenciosamente,

Lenise Di Domenico Colpo

Mestranda em Memória Social e Bens Culturais - Unilasalle

Biblioteca Central - UFRGS

APÊNDICE F – Questionário

Nome:

Biblioteca:

Cargo que exerce na biblioteca:

Principais motivos que impedem a implantação/adesão das ferramentas da *web 2.0* pela biblioteca (assinalar quantas opções forem necessárias):

- falta de tempo para gerenciar as ferramentas da *web 2.0*
- falta de recursos humanos para implantar e gerenciar as ferramentas da *web 2.0*
- ausência de diretrizes que norteie a implantação e uso das ferramentas da *web 2.0*
- as ferramentas da *web 2.0* não se aplicam ao perfil da biblioteca
- dificuldade para encontrar pessoas na biblioteca com perfil para implantar as ferramentas da *web 2.0*
- dificuldade em elaborar um planejamento para o uso das ferramentas
- preocupação com a segurança da rede

outros

Comentários:

A biblioteca pretende incorporar as ferramentas da *web 2.0* na comunicação com seu usuário?

Não.

Sim. Quais?

Comentários:

ANEXO

ANEXO A - Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação**PLANO DE CARREIRA DOS CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM
EDUCAÇÃO
DESCRIÇÃO DO CARGO**

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO: **E**

DENOMINAÇÃO DO CARGO: BIBLIOTECÁRIO/DOCUMENTALISTA

CÓDIGO CBO: **2612 - 05**

REQUISITO DE QUALIFICAÇÃO PARA INGRESSO NO CARGO:

- **ESCOLARIDADE:** Curso superior em Biblioteconomia
- **OUTROS:**
- **HABILITAÇÃO PROFISSIONAL:** Registro no Conselho competente. Lei nº 9.674, de 26 de junho de 1998 dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO CARGO:

Disponibilizar informação; gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas; promover difusão cultural; desenvolver ações educativas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES TÍPICAS DO CARGO

- **Disponibilizar informação:** Localizar e recuperar informações; prestar atendimento personalizado; elaborar estratégias de buscas avançadas; intercambiar informações e documentos; controlar circulação de recursos informacionais; prestar serviços de informação on-line; normalizar trabalhos técnico-científicos.
- **Gerenciar unidades, redes e sistemas de informação:** Elaborar programas e projetos de ação; implementar atividades cooperativas entre instituições; administrar o compartilhamento de recursos informacionais; desenvolver políticas de informação; projetar unidades, redes e sistemas de informação;

automatizar unidades de informação; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; elaborar políticas de funcionamento de unidades, redes e sistemas de informação; controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de informação e a conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação; avaliar serviços e produtos de unidades, redes e sistema de informação; avaliar desempenho de redes e sistema de informação; elaborar relatórios, manuais de serviços e procedimentos; analisar tecnologias de informação e comunicação; administrar consórcios de unidades, redes e sistemas de informação; implantar unidades, redes e sistemas de informação.

- Tratar tecnicamente recursos informacionais: Registrar, classificar e catalogar recursos informacionais; elaborar linguagens documentárias, resenhas e resumos; desenvolver bases de dados; efetuar manutenção de bases de dados; gerenciar qualidade e conteúdo de fontes de informação; gerar fontes de informação; reformatar suportes; migrar dados; desenvolver metodologias para geração de documentos digitais ou eletrônicos.
- Desenvolver recursos informacionais: Elaborar políticas de desenvolvimento de recursos informacionais; selecionar recursos informacionais; armazenar e descartar recursos informacionais; avaliar, conservar, preservar e inventariar acervos; desenvolver interfaces de serviços informatizados; desenvolver bibliotecas virtuais e digitais e planos de conservação preventiva.
- Disseminar informação: Disseminar seletivamente a informação; compilar sumários correntes e bibliografia; elaborar clipping de informações, alerta e boletim bibliográfico.
- Desenvolver estudos e pesquisas: Coletar informações para memória institucional; elaborar dossiês de informações, pesquisas temáticas, levantamento bibliográfico e trabalhos técnico-científicos; acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos; realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos; coletar e analisar dados estatísticos; desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação; analisar fluxos de informações.
- Promover difusão cultural: Promover ação cultural, atividades de fomento à leitura, eventos culturais e atividades para usuários especiais; divulgar informações através de meios de comunicação formais e informática; organizar bibliotecas itinerantes.
- Utilizar recursos de informática.
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.