

A WEB 2.0 NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA: ANÁLISE DO USO NAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO

WEB 2.0 IN THE REFERENCE SERVICE: ANALYSIS OF THE USE IN LIBRARIES FROM THE NORTHEAST FEDERAL UNIVERSITIES BRAZILIAN

Edinete do Nascimento Pereira - e.edinetepereira@gmail.com
Graduada em Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, UFRN.

Andréa Vasconcelos Carvalho - andreavascarvalho@gmail.com
Doutora em Sistemas de Información y Documentación pela Universidad de Zaragoza (Espanha). Professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, UFRN.

RESUMO

Introdução: Os recursos que compõem a Web 2.0, em conjunto com suas características como a interatividade e o dinamismo podem ser utilizados no Serviço de Referência das bibliotecas, ampliando as possibilidades de interação e estreitando o relacionamento entre o bibliotecário e o usuário, permitindo o compartilhamento de informações, esclarecimento de dúvidas, a troca de ideias e facilitando o processo de disseminação da informação.

Objetivos: Analisar a aplicabilidade e o impacto da Web 2.0 no Serviço de Referência de bibliotecas das universidades federais do Nordeste do Brasil.

Metodologia: Os procedimentos metodológicos incluem pesquisas bibliográficas pertinentes ao tema e pesquisa de campo. Para a coleta de dados foi aplicado um questionário a bibliotecas de nove universidades federais do Nordeste, obtendo-se retorno de cinco delas. Os dados obtidos foram analisados de forma qualitativa e quantitativa.

Resultados: Os resultados revelam, por um lado, que a maioria das bibliotecas pesquisadas sabe da importância e utiliza recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência, especialmente, para atender os usuários. Por outro lado, observa-se que os recursos da Web 2.0 utilizados se limitam a uns poucos tipos, não incluindo recursos que poderiam ter impacto positivo no atendimento e fortalecimento do relacionamento com os usuários.

Conclusões: As bibliotecas pesquisadas se encontram num estágio inicial em relação ao uso dos recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência. É importante salientar a necessidade de que haja ações de gestão no uso dos recursos 2.0 e que o bibliotecário faça um plano de gestão definindo quais recursos utilizar, que informação disseminar e que objetivos se pretende atingir.

Palavras-chave: Web 2.0. Serviço de Referência. Recursos da Web 2.0. Universidades Federais do Nordeste.

1 INTRODUÇÃO

A Web 2.0 é um espaço que favorece a colaboração, a interação, a comunicação e o compartilhamento de informação entre pessoas. Ela representa uma segunda geração da World Wide Web (WWW), que se caracteriza pela existência de espaços interativos, nos quais os usuários têm a liberdade de modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais.

O Serviço de Referência existe para promover uma maior receptividade ao usuário no momento em que este precisa conhecer e utilizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. No entanto, o trabalho realizado por este setor só se efetiva quando o usuário procura os serviços oferecidos pela biblioteca.

Os recursos que compõem a Web 2.0, em conjunto com suas características como a interatividade e o dinamismo podem ser utilizados no Serviço de Referência das bibliotecas, ampliando as possibilidades de interação e estreitando o relacionamento entre o bibliotecário e o usuário, permitindo o compartilhamento de informações, esclarecimento de dúvidas, a troca de idéias e facilitando o processo de disseminação da informação sem que, necessariamente, o usuário precise estar no espaço físico da biblioteca para que isto ocorra.

Assim, o que está em discussão são os impactos ou contribuições que a Web 2.0 produz no Serviço de Referência. Neste sentido, estabelecem-se os seguintes problemas de pesquisa: Como os recursos da Web 2.0 são aplicados no Serviço de Referência de bibliotecas universitárias? Quais recursos da Web 2.0 são utilizados no Serviço de Referência? Que impacto os recursos da Web 2.0 geram no Serviço de Referência?

Diante disto, o objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar a aplicabilidade da Web 2.0 e seu impacto no Serviço de Referência das bibliotecas

das universidades federais do Nordeste brasileiro. A operacionalização deste objetivo ocorre mediante os seguintes objetivos específicos: caracterizar a Web 2.0 e seus principais recursos; identificar a aplicabilidade dos recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência; e verificar o impacto do uso dos recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência. A escolha das bibliotecas de universidades federais do Nordeste se deve por serem instituições que atua na promoção do acesso a informação dando suporte às atividades de ensino pesquisa e extensão no âmbito das Universidades, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e cultural do Brasil.

Para alcançar estes objetivos, os procedimentos metodológicos utilizados incluíram pesquisas bibliográficas pertinentes ao tema, realizadas em documentos impressos e eletrônicos, e pesquisa de campo que se deu através da aplicação de questionário a profissionais do Serviço de Referência de bibliotecas de universidades federais do Nordeste.

O que influenciou a trabalhar este tema foram as discussões sobre a Web 2.0 na disciplina de Redes e Serviços de Informação II, ministrada pela professora Dra. Andréa Vasconcelos Carvalho em que foi apresentado o conceito da Web 2.0, suas principais ferramentas, além da aplicabilidade em Unidades e Serviços de Informação. Por ser um tema atual e não possuir muitas obras nacionais, sendo a maioria internacional. Este artigo poderá servir como ponto de partida para fundamentar outros trabalhos referentes ao tema, contribuindo para aprofundar as discussões sobre a Web 2.0 em Serviços de Referência. Também poderá contribuir para a qualidade dos serviços prestados em Serviços de Referência, ao subsidiar as reflexões de bibliotecários, que pretendam ou já utilizam os recursos da Web 2.0 em Serviços de Referência.

2 A WEB 2.0 E SEUS RECURSOS

O termo Web 2.0 foi difundido em outubro de 2004, na conferência Web 2.0, promovida em São Francisco nos Estados Unidos, pelas empresas Medialive e O'Reilly Media. Seu nascimento se deu durante uma sessão de *brainstorm*, com a finalidade de reunir e promover a interação e compreensão de uma série de fenômenos e ações que foram observados e que, em conjunto, formavam um novo

cenário, um novo memento da internet e proporcionavam uma experiência do ambiente de rede (CAVALCANTI; NEPOMUCENO, 2007).

Na referida conferência, discutia-se a ideia dessa nova fase da Internet, pois a Web passou a ser mais dinâmica e interativa, visto que os internautas poderiam colaborar com a edição, criação, transformação e publicação de conteúdos.

Assim, começava a nascer a segunda geração de serviços *on-line* e o conceito da *Web 2.0*, surgindo um nível de interação em que as pessoas poderiam colaborar para a qualidade do conteúdo disponível, produzindo, classificando e reformulando o que já está disponível (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 197).

Isso implica dizer que a Web passa a ser uma rede colaborativa, na medida em que o usuário tem liberdade para expor seus conteúdos, como também, para retirá-los e modificá-los quando achar necessário. Nesse sentido, em outubro de 2005, O'Reilly cria uma "definição compacta" do que seria Web 2.0:

Web 2.0 é a rede como plataforma, abarcando todos os dispositivos conectados. As aplicações Web 2.0 são aquelas que produzem a maioria das vantagens intrínsecas de tal plataforma: distribuem o software como um serviço de atualização contínuo que se torna melhor quanto mais pessoas o utilizam, consomem e transformam os dados de múltiplas fontes - inclusive de usuários individuais - enquanto fornecem seus próprios dados e serviços, de maneira a permitir modificações por outros usuários, criando efeitos de rede através de uma 'arquitetura participativa' e superando a metáfora de página da Web 1.0 para proporcionar ricas experiências aos usuários (O'REILLY, 2005).

Assim, a Web 2.0 proporciona um nível maior de interação entre pessoas que vivem em várias partes do mundo e que podem agir de forma coletiva e colaborativa para gerar, editar, difundir e compartilhar conteúdos na internet. Entende-se que a Web 2.0 é um ambiente de participação e colaboração ativa que permite a inter-relação entre pessoas e conteúdos favorecendo a geração de novo conhecimento (MANSILLA; BRINGA, 2011).

Considerando tais características, entende-se que a Web 2.0 pode ser empregada pelas bibliotecas tendo em vista melhorar a comunicação com os seus usuários, aumentar sua visibilidade e de suas ações, aproximá-la de seus usuários.

A gratuidade desses serviços, a atualização contínua e facilidade de uso estimula a adoção (GRANDE-GONZÁLEZ; DE-LA-FUENTE-REDONDO, 2012).

Dessa forma, as unidades de informação podem e devem usar os recursos da Web 2.0 para dinamizar os seus serviços, visando à fidelização do usuário. Alguns dos principais recursos da Web 2.0 são caracterizados a seguir.

Os *Weblogs*, ou simplesmente *blogs*, surgiram no final da década de 1990, e são ferramentas simples que permitem difundir conteúdo de modo dinâmico. Isso se dá pela facilidade de serem criados e mantidos, possibilitando que qualquer pessoa com pouco ou nenhum conhecimento de programação na Web tenha condições de criar um *blog*.

O *blog* é um recurso da Web 2.0 que possibilita a edição e o compartilhamento de informações, pois o autor produz e divulga conteúdos, insere *links*, dando acesso a outros *blogs* e páginas da web, e os usuários do *blog* podem comentar e compartilhar os conteúdos disponibilizados. Assim, o *blog* se constitui em um espaço de troca de informações, ideias e reflexões, favorecendo a interação e a comunicação entre as pessoas.

Com os avanços tecnológicos recentes, os blogueiros introduziram *softwares* mais sofisticados aperfeiçoando seus blogs com funções que permitem aos leitores enviar reações de um *post* para o blog que o gerou. Através dos “trackback”, ou ligações de retorno, os *blogs* podem visualizar os vários comentários a um *post*, mesmo que feitos em outros *blogs*, como em uma conversa, obtendo com isso notificações recordes de endereços da web ligando a um *post* de um *blog* (JACKSON-BROWN, 2013).

Microblog é uma espécie de *blog* que pode ser atualizado através de postagens curtas e frequentes. São versões reduzidas de *blogs* tradicionais, que compartilham fragmentos de informações muito curtas. Essas versões reduzidas dos *blogs* tradicionais permitem que as atualizações sejam mais rápidas e práticas, conseqüentemente, a informação circula em tempo real de um modo mais veloz (RUFINO; TABOSA, 2010). O exemplo de *microblog* mais conhecido na atualidade é o *Twitter*.

Comunidades Virtuais, também chamadas de redes sociais, são serviços da Web que reúnem pessoas para o compartilhamento de informações sobre suas

vidas pessoais e/ou profissionais. *Facebook*, *Orkut*, *Google+* e *LinKedIn* são exemplos de comunidades virtuais das mais conhecidas atualmente.

As comunidades virtuais são iniciadas e mantidas a partir da conexão e do relacionamento de pessoas com interesses comuns. As pessoas se agrupam em função do compartilhamento de objetivos e utilizam o *ciberespaço* como meio para difundir suas idéias, estabelecer relações sociais, realizar atividades em grupo e buscar alcançar os objetivos comuns (CARVALHO, 2007). Neste sentido, Prieto (2012) define rede social como uma organização ou conjunto de estruturas geradas através do relacionamento de diferentes atores: pessoas, instituições, organizações e sociedade. Estes atores estão ligados entre si por compartilharem certas particularidades ou características que estimula a que se relacionem uns com os outros.

3 OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

É através do Serviço de Referência (SR) que se dá o primeiro contato entre a biblioteca e o usuário através do atendimento realizado pelo bibliotecário de forma pessoal, qualificada e eficaz, visando satisfazer as necessidades informacionais do consulente, além de prever tais necessidades e disponibilizar os meios de encontrar informação (NOVAK, 2010).

O Serviço de Referência é a sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que o atende, responde e satisfaz. Visto que é um setor da biblioteca que desenvolve atividades juntamente com outros setores, prestando auxílio ao setor de seleção, aquisição, gestão, traçando estratégias para os estudos do usuário e oferecido o atendimento individual e personalizado para dar maior comodidade ao usuário.

O profissional responsável pelo setor é o bibliotecário de referência que tem a função de ajudar o usuário em suas necessidades informacionais. Mas, para que isso ocorra, é de fundamental importância que ele tenha experiência no setor de referência, pois este exige, do bibliotecário, habilidade e desenvoltura para dar uma boa assistência ao usuário.

De acordo com Romani e Borszcz (2006), as atribuições estão vinculadas ao SR são as seguintes:

- **Disseminação Seletiva da Informação** – é a divulgação da informação sobre o recebimento das novas aquisições ou qualquer outro material de interesse específico de cada usuário.
- **Atendimento aos usuários** – consiste em dar auxílio ao usuário, orientando-o e auxiliando-o na consulta de catálogos, tirando dúvidas em relação às questões de referência e bibliografias.
- **Levantamento bibliográfico e pesquisa na internet** – é a busca da informação sobre temas específicos, em fontes especializadas.
- **Normalização técnica** – tem como responsabilidade fornecer orientação sobre normalização técnica de documento e publicações visando sua padronização.
- **Treinamento do usuário** – desenvolver cursos e programas de instrução orientada para capacitar o usuário na utilização de recursos da unidade de informação.
- **Serviço de Alerta** – promoção contínua da informação por meio dos seguintes produtos: lista de novas aquisições; sumários correntes de periódicos; circulação de material selecionado; manuais técnicos.

Cabe destacar que tais práticas e habilidades do bibliotecário de referência proporcionam um serviço de rápido acesso à informação, com isso as atribuições podem tanto ser utilizadas nos Serviços de Referências tradicional como no virtual.

O SR é uma das atividades da biblioteca que aproveita as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente, com o desenvolvimento da internet e dos recursos que ela oferece, com a finalidade de otimizar o acesso à informação.

Desse modo, é de suma importância ressaltar que as novas tecnologias e, especialmente, a internet abriram espaço para o Serviço de Referência Virtual.

Nesse sentido, a “Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde os usuários utilizam as tecnologias da internet para se comunicar com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.” (NOVAK, 2010, p. 34).

Sendo assim, o Serviço de Referência Virtual (SRV) é entendido como serviço de informação que auxilia o usuário sem que ele necessite estar no espaço físico da biblioteca. Utilizando os recursos digitais, a informação solicitada pode ser

encontrada, fornecendo ao usuário uma assistência pessoal que o ajuda a encontrar a informação que precisa.

Os recursos da Web 2.0 vem melhorando a qualidade do atendimento do SRV. A utilização dos recursos da Web 2.0 quando aplicada ao SRV, favorece a dinamização no serviço, tornando um espaço mais atrativo e dinâmico, estimulando o processo de comunicação entre bibliotecário e usuários. A seguir será explicado os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados incluem pesquisas bibliográficas pertinentes ao tema, realizadas em documentos impressos e eletrônicos, e pesquisa de campo. No âmbito da pesquisa de campo, a coleta de dados foi realizada através de um questionário enviado eletronicamente às bibliotecas de nove universidades federais do Nordeste brasileiro.

Assim, para a realização desta pesquisa, foi feito um recorte das principais universidades federais do Nordeste, e nelas foi realizada uma análise do uso dos recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência das bibliotecas de nove instituições federais de ensino superior, Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade Federal do Piauí (UFPI), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal de Alagoas (UFAL), Universidade Federal de Sergipe (UFS) e Universidade Federal da Bahia (UFBA). Tais instituições foram escolhidas por terem um grande reconhecimento nacional como instituições de ensino superior de qualidade, sendo as principais universidades federais de cada Estado do Nordeste.

A coleta de dados foi realizada no período de 17 de outubro a 10 de novembro de 2011, através da aplicação de questionários elaborados e enviados através do *Google Docs*¹ para serem respondidos exclusivamente pelos bibliotecários que trabalham no serviço de referência das instituições citadas. Assim,

¹ *Google Docs* é uma ferramenta da Web 2.0 utilizada para criação e gerenciamento de questionários e formulários virtuais. <<http://docs.google.com>>.

foram recebidas respostas de cinco questionários procedentes das universidades UFRN, UFPI, UFPE, UFC e UFBA.

O questionário empregado foi estruturado em duas partes: a primeira com perguntas relativas à caracterização do informante e, a segunda, relacionada à caracterização do uso da Web 2.0 no Serviço de Referência. Na **caracterização do informante**, solicitou-se informação sobre sexo; faixa etária; ano de conclusão de curso de graduação; existência de formação acadêmica em nível de pós-graduação; tempo de trabalho no Serviço de Referência; ocorrência de formação relacionada com redes sociais; e indicação de ferramentas da Web 2.0 utilizadas. Já a segunda parte do questionário, referente à **caracterização do uso da Web 2.0 no Serviço de Referência**, solicitou-se informação sobre a utilização de recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência; tipos de informações disponibilizados na Web 2.0 para o usuário; recursos da Web 2.0 utilizados no Serviço de Referência; recurso da Web 2.0 mais utilizado no Serviço de Referência, sua frequência de uso e as ações de referência em que é utilizado; tempo para atender às solicitações dos usuários através dos recursos da Web 2.0; existência de *link* no *site* institucional da biblioteca para os perfis da mesma na Web 2.0; percepção de impacto dos recursos da Web 2.0 na melhoria da qualidade do Serviço de Referência.

Antes da aplicação definitiva do questionário, foi realizado um pré-teste para verificar a validade do instrumento na operacionalização dos objetivos propostos e testar a pertinência, a relevância e o entendimento de cada pergunta constante no instrumento de coleta de dados empregado. O pré-teste foi realizado com bibliotecários responsáveis pelos Serviços de Referência de três instituições privadas de ensino superior da cidade de Natal-RN, sendo elas: Universidade Potiguar (UNP), Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (FARN) e a Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte (FACEX). Essas instituições foram selecionadas para a realização do pré-teste pelo fato de serem instituições que têm objetivos similares às das universidades pesquisadas. Outra razão preponderante para esta escolha é o fato de estarem localizadas na cidade de Natal-RN, o que facilitou o contato para a obtenção de dados.

A análise de dados desta pesquisa desenvolveu-se na modalidade quanti-qualitativa de modo a permitir, além de tabular os dados coletados em campo, fazer

uma análise compreensivo-interpretativa. O método quantitativo permitiu a análise das respostas às questões fechadas, enquanto o qualitativo facilitou a compreensão das respostas às perguntas abertas. Desse modo, busca-se ampliar a qualidade do processo de análise dos dados. A análise e discussão dos resultados obtidos são apresentadas a seguir.

4.1 Caracterização do Informante

De acordo com as respostas obtidas sobre a caracterização do bibliotecário do SR, 100% (cinco) são do sexo feminino. Esse resultado confirma que, desde o surgimento da profissão bibliotecária no Brasil e até os dias atuais, a maioria dos profissionais bibliotecários é do gênero feminino. Pereira (2005) confirmou esse dado, quando realizou uma pesquisa sobre o Perfil do Bibliotecário da área de Ciências da Saúde em Santa Catarina. E, nela, constatou que os bibliotecários que participaram de sua pesquisa foram predominantemente do sexo feminino. Embora, nos últimos anos, tenha aumentado o número de homens no curso de Biblioteconomia, no mercado de trabalho, a profissão continua tendo um número maior de mulheres.

Entre os informantes, a faixa etária com maior incidência foi de 40 a 49 anos, da qual fazem parte 80% (quatro) dos bibliotecários. Por outro lado, um bibliotecário, equivalente a 20%, está na faixa etária de 22 a 30 anos. A faixa etária destes profissionais representa um ponto bastante significativo, pois devem ter ingressado na universidade em que trabalham por meio de concurso público. Provavelmente, o fato de serem jovens contribui para que tenha um maior contato com as tecnologias da informação.

Quanto ao ano de conclusão de curso, 40% (dois) dos informantes optaram por não responder. Entre os que responderam, um bibliotecário se graduou antes de 2005, outro em 2007, e um terceiro em 2008, cada um deles equivalente a 20%. Os bibliotecários que se formaram recentemente provavelmente tiveram contato e estudaram as novas tecnologias da informação durante sua formação acadêmica.

Outro aspecto analisado foi se os informantes possuíam formação acadêmica em nível de pós-graduação. Sendo assim, observamos que os bibliotecários de

referência concluíram cursos de pós-graduação, sendo que 60% (três) informam que possuem especialização e 40% (dois) possuem mestrado.

Este dado sobre a pós-graduação revela-se positivo, pois percebemos que os bibliotecários estão ampliando seus conhecimentos, de modo a poder oferecer inovação e melhorias aos serviços oferecidos nas unidades de informação em que trabalham.

Com relação ao tempo que o bibliotecário trabalha no serviço de referência, 60% (três) trabalham desde entre 0 a 5 anos, 20% (um) desde entre 6 a 10 anos e 20% (um) trabalha há um período de 11 a 15 anos. Observa-se que a maioria dos profissionais está iniciando as atividades no SR, isso se justifica pelo fato de ter-se formado recentemente. Grogan (2001) afirma que para ser um bom bibliotecário de referência, além de alguns atributos pessoais como simpatia, criatividade, confiança, deve ter qualidade e capacitação profissional, intimidade com as fontes de informação e domínio das tecnologias de busca informatizadas.

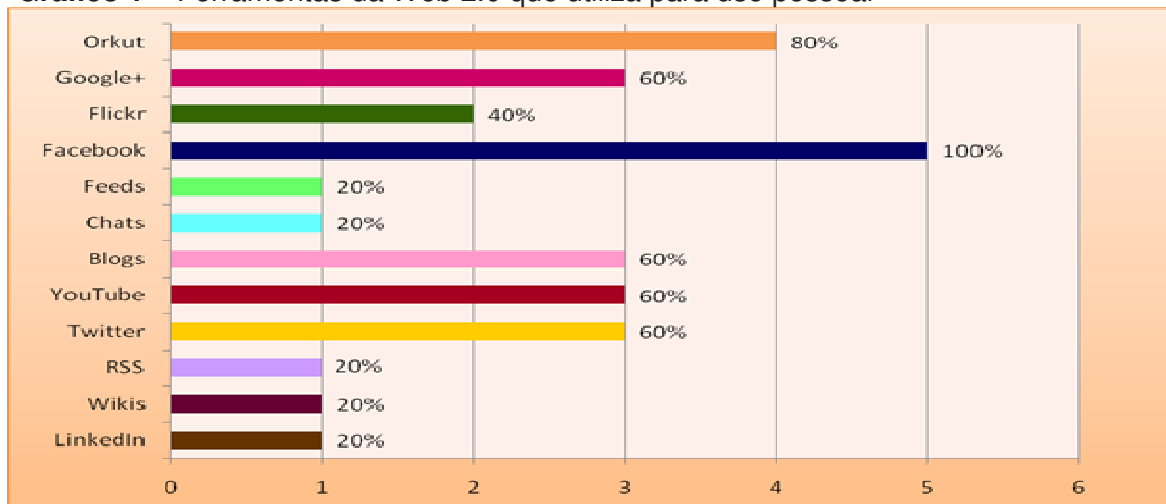
O bibliotecário necessita estar atento às novas tecnologias, pois o mercado de trabalho exige a qualificação e atualização constante do profissional, visto que buscar inovações para a unidade de informação é o que permite oferecer serviços de qualidade aos usuários. Nesse sentido, os bibliotecários foram indagados se possuem alguma formação relacionada à Web 2.0. Em relação a esta questão, 40%, o equivalente a dois bibliotecários, optaram por não responder se teve ou não formação relacionada às redes sociais. Dos que responderam sim, um teve contato com esta temática no mestrado, outro em uma disciplina do doutorado e um terceiro teve contato em mini-curso, cada um deles equivale a 20%. Deste modo, esses dados tornam-se muito significativos, pois a maioria dos profissionais teve formação relacionada às redes sociais.

Outro aspecto considerado foi o uso pessoal da Web 2.0 por parte dos bibliotecários. Em relação a este aspecto, observa-se que 100% (cinco) dos respondentes o fazem. Isso, relacionado com as respostas apresentadas à questão anterior, representa um aspecto bastante positivo, pois estimula e fundamenta o uso de tais recursos também para fins profissionais.

Em outra questão, os bibliotecários foram indagados sobre as ferramentas da Web 2.0 que utilizam para fins pessoais. É necessário salientar que na questão

representada no gráfico abaixo, as pessoas podem marcar mais de uma opção. As respostas obtidas podem ser visualizadas no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Ferramentas da Web 2.0 que utiliza para uso pessoal



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Como pode ser observado no gráfico acima, 100%, ou seja, cinco bibliotecários usam o *Facebook*; 80% (quatro) usam o *Orkut*; 60%, equivalente a três respondentes, usam o *Google+*, *blogs*, *Youtube* e *Twitter*. Já os recursos RSS *feeds*, *chats*, *wikis* e *LinkedIn* foram indicados por apenas um bibliotecário, cada um deles representando 20%. Observa-se que o *Facebook* é o recurso mais utilizado da Web 2.0, superando o *Orkut* e tornando-o uma ferramenta Web 2.0 obsoleta em função da forte migração de seus usuários para outras redes sociais.

O uso pessoal dos recursos da Web 2.0 talvez não signifique o interesse em utilizá-los para fins profissionais, porém indica que há receptividade e familiaridade com estes recursos o que favorece o uso profissional. Esses recursos são de grande importância no Serviço de Referência das bibliotecas, pois, como já foi dito anteriormente, é através desses recursos que a biblioteca tem um meio inovador de se aproximar do usuário, oferecendo produtos e serviços com visibilidade.

Com base nos dados obtidos, observa-se que os bibliotecários de referência pesquisados são jovens e se formaram recentemente, isso ajudou para que eles tivessem um maior contato com as tecnologias da informação. E na sua grande maioria tem pós-graduação, o que pode ter facilitado para que tivessem uma formação relacionada à Web 2.0. E entre os profissionais pesquisados todos fazem

uso pessoal da Web 2.0, o que pode estimular o uso de tais recursos para fins profissionais.

A seguir se apresenta a análise e discussão dos resultados das questões referentes à caracterização do uso da Web 2.0 no Serviço de Referência.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A utilização da Web 2.0 no Serviço de Referência foi um dos questionamentos feitos nesta pesquisa. Das cinco universidades questionadas, 80% (quatro) dos informantes responderam que utilizam os recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência, e 20% (um) dos informantes não os utiliza.

Uma pesquisa realizada nas bibliotecas universitárias Uruguaias por García-Rivadulla (2010) constatou que a seção da Biblioteca que mais usa a Web 2.0 é a seção de Consulta, Informação e Referência, o que se deve a que o SR recepcionam o usuário no momento em que estes precisam conhecer e utilizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. No entanto, utilizar os recursos da Web 2.0 torna-se um “[...] desafio de criar novas formas de mediação, tanto na obtenção como na disseminação de informação” (ALVES; FAQUETI, 2002). Tal desafio, hoje, é enfrentado em várias bibliotecas, muitas estão tendo sucesso.

Nesse sentido, García-Rivadulla (2010, p. 6) afirma que as bibliotecas “[...] devem estar preparadas para responder às necessidades de uma sociedade que está em constante evolução e criação de novos serviços para abraçar as vantagens que dá a web social.”

Outra pesquisa realizada por Morillas e Díaz (2012) nas bibliotecas universitárias 2.0 da Espanha constatou que 90.4% das bibliotecas universitárias espanholas utilizam algum recurso da Web 2.0, os mais usados são: OPAC 2.0, redes sociais, RSS, arquivos multimídia e mensagens instantâneas, considerados elementos úteis para a orientação sobre os serviços e produtos da biblioteca.

Essas universidades que responderam “sim” ao questionamento anterior, foram indagadas quanto ao tipo de informação disponibilizada na Web 2.0 para o usuário. A Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) da UFRN respondeu que disponibiliza informações que tenham relação com a biblioteca e os serviços disponíveis para o usuário e as solicitações feitas tornam-se uma forma de

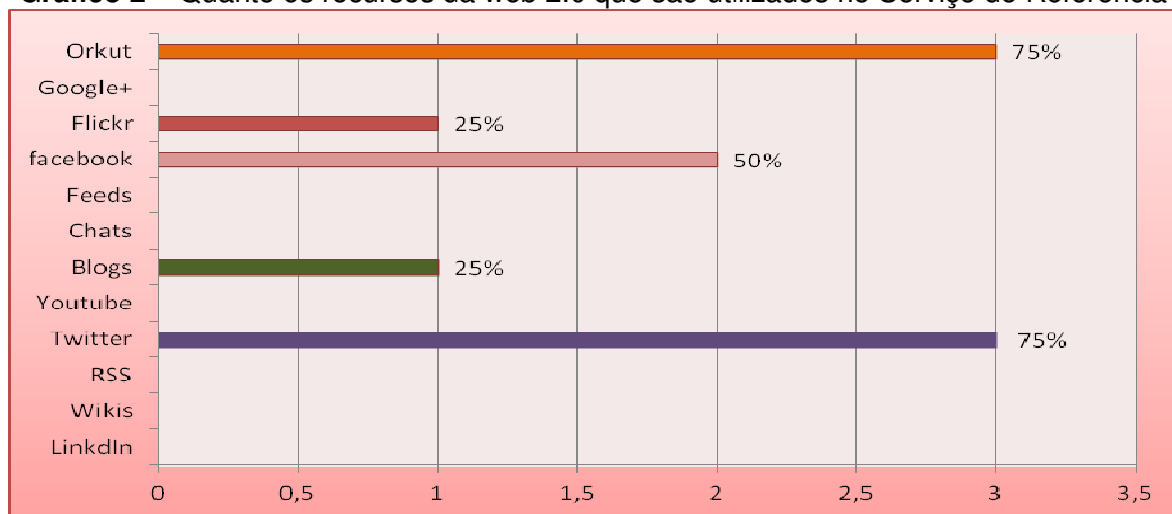
comunicação bibliotecário-usuário. Nesse sentido, o informante responde “[...] De modo geral, quando uma solicitação é atendida ou não, utilizamos as redes sociais como forma de comunicação bibliotecário/usuário. Esse recurso se caracteriza como uma ferramenta indispensável e de enorme utilidade nesse setor.”

Já a Biblioteca Central da UFPE respondeu que divulga as novidades da biblioteca e seu funcionamento, “[...] eventos e informações que possam ser relevantes aos [...] usuários”. Neste sentido, García-Rivadulla (2010) constatou que os recursos da Web 2.0 são utilizados para o bibliotecário se comunicar com os usuários, divulgar notícias e atualizações. Assim, observa-se que os recursos da Web 2.0 são importantes para a divulgação de informações aos usuários, abrangendo um leque de pessoas que buscam por informações das mais variadas possíveis, desde eventos promovidos pela biblioteca e/ou universidade, até informações de natureza científica.

A Biblioteca Universitária da UFC respondeu a este questionamento da seguinte maneira “Informativos dos treinamentos [sic], certificados de treinamentos, notícias, convites para eventos, etc”. Diante desta resposta, pode-se apreender que o SR dessa instituição utiliza os recursos da Web 2.0 e já disponibiliza serviços aos usuários de acordo com suas necessidades.

Por último, a Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa da UFBA respondeu que não utiliza os recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência. Por esse motivo, não houve resposta ao questionamento da utilização dos recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência. Por outro lado, embora a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI utilize os recursos da Web 2.0 no SR, ela optou por não responder o questionamento.

O questionamento seguinte solicitava a indicação dos recursos da Web 2.0 utilizados no Serviço de Referência. Assim, somente as pessoas que responderam “sim” ao questionamento anterior, puderam fazer parte deste grupo de respostas e de mais três que se seguem. Nesse caso, foi oferecido aos respondentes a opção de marcar mais de uma alternativa, como se observa no gráfico 2.

Gráfico 2 – Quanto os recursos da web 2.0 que são utilizados no Serviço de Referência

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Pode-se observar que o *Orkut* e o *Twitter* são utilizados por três das quatro bibliotecas que empregam os recursos da Web 2.0 no Serviço de Referência, correspondendo a 75%.

Além disso, constata-se que duas usam o *Facebook*, o que equivale a 50%. Já os recursos *blog* e *Flickr* são utilizados, cada um, por um respondente, o que corresponde a 25%. O *Orkut* e o *Twitter* que são os recursos mais utilizados no Serviço de Referência das bibliotecas pesquisadas, proporcionam uma espécie de “fale conosco” ou “pergunte ao bibliotecário”, como também, possibilitam divulgar tudo que está acontecendo na biblioteca.

Nesse sentido, quem acompanha o perfil da biblioteca no *Twitter*, acompanha suas atualizações, tem acesso, a todas as novidades da biblioteca, como novas aquisições de bases de dados, eventos promovidos pela biblioteca, alterações no funcionamento ou nos horários, outra funcionalidade do *Twitter* é que o *microblog* possui *RSS feeds*, ferramenta que tem feito muitos adeptos nos centros de informação (JESUS; CUNHA, 2012).

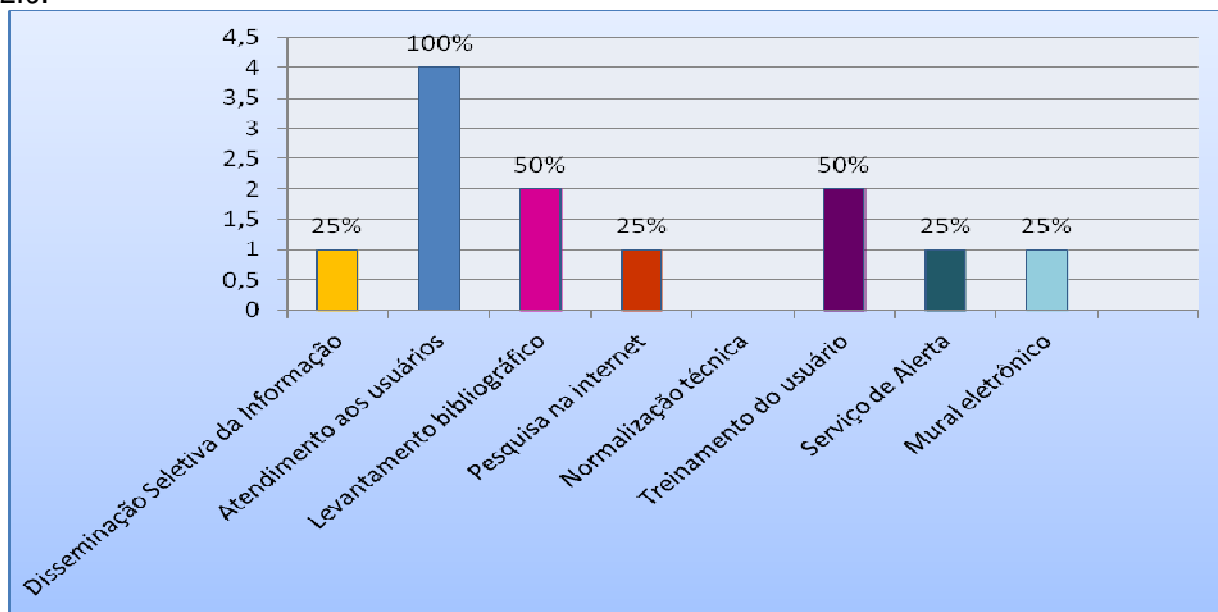
A seguir, foi questionada a frequência de utilização dos recursos da Web 2.0. Foram quatro as respostas, 50% (duas) bibliotecas universitárias responderam que a frequência de utilização é diária, e as outras 50% (duas) responderam que ocorre várias vezes ao dia.

Isso significa que as bibliotecas que utilizam tais recursos estão sempre ativas, fazendo suas atualizações, dando subsídio ao usuário através da frequente

comunicação com o cliente. Dessa forma, aumenta a visibilidade da biblioteca, tornando-a mais amigável e fortalecendo o relacionamento com o usuário.

Em outra questão, os respondentes foram indagados sobre os tipos de atividades do SR que eles realizam mediante os recursos da Web 2.0. Assim, foram constatadas atribuições do SR que são descritas conforme o gráfico 3.

Gráfico 3 - Os tipos de atividades do SR que são realizadas mediante os recursos da Web 2.0.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Das atribuições do Serviço de Referência, foi constatado que a maioria utiliza os recursos da Web 2.0 no atendimento aos usuários, correspondendo a 100% (quatro) dos entrevistados; 50% (dois) utilizam para o levantamento bibliográfico; 50% (dois) para o treinamento do usuário; 25% (um) para fazer a disseminação seletiva da informação; 25% (um) para pesquisar na Internet; 25% (um) utiliza no serviço de alerta; e por fim, 25% (um) utiliza recurso da Web 2.0 como mural eletrônico.

De acordo com os dados obtidos, o atendimento ao usuário é a atividade mais realizada com base nos recursos da Web 2.0. Isso torna-se significativo porque o atendimento ao cliente passa a ser rápido e o bibliotecário se disponibiliza para orientar e auxiliar na consulta de catálogos, tirar dúvidas em relação às questões de referência e bibliografias, como também prestar assessoria no uso de recursos de

informação e materiais disponíveis na unidade de informação (ROMANI; BORSZCZ, 2006).

Em seguida perguntou-se as solicitações feitas pelos usuários através dos recursos da Web 2.0 são respondidas imediatamente, 80% (quatro) informou que sim. Na sequência solicitamos que justificassem a resposta:

A BCZM informou que as respostas às solicitações são quase instantâneas, e isso oferece uma maior satisfação ao usuário, que dão um *feedback* positivo com relação à rapidez das respostas às solicitações. “[...] Com um computador conectado à internet, as respostas a estas solicitações tornam-se quase instantâneas [...]”. Nesse sentido, observa-se que o recurso da Web facilita os serviços oferecidos pelo Serviço de Referência, pois fornece maior praticidade ao bibliotecário, proporcionando uma resposta imediata ao usuário.

Já a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI respondeu que “Depende da urgência [sic] da necessidade do usuário”. Percebe-se que a instituição responde aos usuários conforme a necessidade.

Por outro lado, a biblioteca universitária da UFC informa que o atendimento ao usuário por meio dos recursos da Web 2.0 ocorre com frequência: “várias vezes ao dia cessamos [sic] os recursos disponíveis e atualizamos”. Nesse caso, verifica-se que a grande frequência de atualização das informações permite manter os usuários continuamente informados.

A biblioteca da UFBA, que corresponde a 20% dos informantes, respondeu que as solicitações feitas pelos usuários através dos recursos da Web 2.0 não são atendidas imediatamente. Para justificar esta resposta, o bibliotecário informou que “Ainda não utilizamos os recursos da Web 2.0 no serviço de referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa da UFBA.”

Quando foram perguntados se no *site* institucional da biblioteca há *links* para os perfis da mesma na Web 2.0, a BCZM e a Biblioteca Universitária da UFC responderam que sim, enquanto a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI e a Biblioteca Central da UFPE informam que não. Já a Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa da UFBA, embora não use nenhum recurso da Web 2.0 no Serviço de Referência, informa que no “Site do SIBI (www.sibi.ufba.br) tem um *link* para o *blog* do Sistema de Bibliotecas da UFBA.”

Observamos que alguns SR utilizam os recursos da Web 2.0, mas não disponibilizam *links* nos *sites* para o perfil da biblioteca na Web 2.0, desta forma não fica visível para o usuário. É de suma importância que ao criar um perfil da biblioteca nos recursos da Web 2.0, vincule a página da biblioteca, desta forma evita que páginas falsas sejam criadas.

Em seguida, foi questionado se, através das experiências de cada instituição, houve melhoria com a utilização dos recursos da Web 2.0 para o Serviço de Referência. Todas as cinco instituições responderam que sim, com as seguintes justificativas.

A BCZM justifica que “O desenvolvimento do serviço de referência melhorou sobremaneira através dos recursos da WEB [...]”. Mas, verifica que existe uma lacuna com relação à disponibilização de treinamentos com períodos mais extensos no uso de ferramentas que são “[...] indispensáveis para um atendimento efetivo e satisfatório ao usuário da biblioteca e mais precisamente, ao usuário do serviço de referência”.

A Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI informa que é “Devido à facilidade de comunicação e abrange um maior número de usuário.” Em outras palavras, a Web 2.0 dá acesso rápido à informação, agiliza o processo de comunicação, além de disponibilizar informação aos usuários.

Já a Biblioteca Central da UFPE diz que “Nos insere no universo dos nossos usuários, prestamos um atendimento mais amplo para eles.” Nesse sentido, observamos que a inserção dos recursos da Web 2.0 no SR, o usuário não vai à biblioteca, é a biblioteca que vai ao usuário por meio da Internet e dos recursos da Web 2.0.

A biblioteca universitária da UFC explica “[...] com a introdução dos recursos da Web 2.0 podemos observar uma melhora [sic] significativa na qualidade dos serviços de referência em nossa biblioteca. E isso se constata quando recebemos elogios, congratulações e agradecimentos de nossos usuários.” Os recursos da Web dinamizam os serviços da biblioteca podendo oferecer produtos e serviços aos usuários.

E, por fim, apesar de o Serviço de Referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa da UFBA não usar os recursos da Web 2.0, o informante respondeu que sim. Com a seguinte justifica “A resposta refere-se à experiência

pessoal e não à utilização na biblioteca, pois ainda não utilizamos este recurso em nossa seção de referência. As bibliotecas que utilizam este recurso têm atraído um número maior de usuários e dado maior visibilidade aos seus serviços e produtos.”

Assim, observa-se que o profissional ainda não usa os recursos da Web 2.0 na sessão, mas sabe da importância deles no SR. Diante das respostas ao questionamento, pode-se observar que o Serviço de Referência das universidades federais do Nordeste brasileiro, em sua maioria, usa a Web 2.0 e percebe que há benefícios decorrentes deste uso.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar a aplicabilidade dos recursos da Web 2.0 no SR das bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro e constatou que a maioria dos SR pesquisados utiliza os recursos da Web 2.0, o que contribui para melhorar a qualidade do trabalho do bibliotecário, dando visibilidade aos produtos e serviços informacionais, tendo como impacto a facilidade de comunicação com o maior número de usuários.

Os SR nas bibliotecas pesquisadas ainda são iniciantes no uso dos recursos da Web 2.0, pois embora usem alguns recursos da Web 2.0, não exploram a multiplicidade de recursos considerados adequados para os SR como, por exemplo, o recurso RSS que é de extrema importância para a divulgação dos serviços/produtos da biblioteca. Também é importante salientar a necessidade de que haja ações de gestão no uso dos recursos 2.0 e que o bibliotecário faça um plano de gestão definindo quais recursos utilizar, que informação disseminar e que objetivos se pretende atingir.

Os recursos da Web 2.0 oferecem um leque de opções para o bibliotecário chegar até o usuário sem que ele esteja no espaço físico da biblioteca. Mas, para que esses recursos sejam inseridos no serviço de referência de modo adequado é de suma importância que o profissional os conheça e saiba utilizá-los, para tanto é necessário que os profissionais adquiram e desenvolvem habilidades e competências relacionadas a estes recursos.

Recomenda-se que sejam realizadas outras pesquisas que possibilitem o aprofundamento sobre o tema e que sirvam de subsídio para revisão de literatura de

futuras pesquisas sobre o uso da web 2.0 no Serviço de Referência das universidades, assim como fundamentem a prática profissional relacionada ao tema tratado.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPe, 2002. Disponível em: <<http://www.sebi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em: 22 nov. 2011.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa. Colaboração e interação na web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215. jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 1 jul. 2011.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. Comunidades virtuales y producción de inteligencia económica y competitiva. **Inteligencia y seguridad: Revista de Análisis y Prospectiva**, Madrid, v. 2, n. 3, p. 13-42, dez. 2007.

CAVALCANTI, Marcos; NEPOMUCENO, Carlos. **O conhecimento em rede: como implantar projetos de inteligência coletiva**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

GARCÍA-RIVADULLA, Lic Sandra. **Actitud 2.0: usos de las web social em las bibliotecas universitarias uruguayas**. Uruguai: [s. n.], 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13978/1/Actitud2.0_Web_Social_Bibliotecas_Academicas.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2011.

GRANDE-GONZÁLEZ, Pilar; DE-LA-FUENTE-REDONDO, Pablo. Bibliotecas universitarias españolas en la web social. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 21, n. 6, p. 577-584, nov./dez. 2012. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/18407/1/04_Grande-Gonz%C3%A1lez.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2013.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Bricquet de Lemos, 2001.

JACKSON-BROWN, Grace M. Content analysis study of librarian blogs: professional development and other uses. **First Monday**, Estados Unidos, v. 18, n. 2, fev. 2013. Disponível em: <<http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/4343/3415>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

JESUS, Deise Lourenço; CUNHA, Murilo Bastos. 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./abr. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

MANSILLA, Gabriela; BRINGA, Valeria. La biblioteca em el ámbito de la web 2.0. In: JORNADA "TEMAS ACTUALES DE BIBLIOTECOLOGÍA", 2., 2011, Argentina. **Anais...** Argentina, 2011. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17050/3/LaBibliotecaenel%C3%A1mbitodelaWeb2.pdf>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

MORILLAS, José Luís Herrera; DÍAZ, Ana Castillo. Bibliotecas universitarias 2.0 el caso de España. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 25, n. 55, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v25n55/v25n55a7.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2013.

NOVAK, Loiva Duarte. **Bibliotecas universitárias e o serviço de referência virtual: parceria do usuário**. 2010. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Acesso em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/27799/000766938.pdf?sequence=1>>. Disponível em: 10 out. 2011.

O'REILLY, Tim. **Web 2.0: compact definition?** 2005. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>>. Acesso em: 1 jul. 2011.

PEREIRA, Eliane Aparecida Junckes. **O perfil do bibliotecário da área da saúde em Santa Catarina**. 2005. 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/PEREIRA-Eliane.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2011.

PRIETO, Juan. Herramientas para el análisis y monitoreo em lãs redes sociales. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 1, p. 120-131, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9594/11377>>. Acesso em: 6 mar. 2013.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. Informações operacionais de assistência aos usuários. In: _____. **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

RUFINO, Airtiane; TABOSA, Hamilton Rodrigues; NUMES, Jefferson Veras. Redes sociais: surgimento e desenvolvimento do Micro-Blogging. **InforBRASIL TI & TELECOM**, Fortaleza, 2010. Disponível em: <<http://www.infobrasil.inf.br/userfiles/26-05-S1-3-68061%20Redes%20Sociais%281%29.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

Title

Web 2.0 in the reference service: analysis of the use in libraries from the northeast federal universities Brazilian

Abstract

Introduction: The resources which compose the Web 2.0 jointly with its characteristics such as interactivity and dynamism can be used in the Reference Service of Libraries. It allows users to interact with librarian for information share, answer questions, exchange of ideas to improve the information dissemination process.

Objectives: To analyze the applicability of Web 2.0 and its impact on the Reference Service in the libraries of the federal universities in the Brazil Northeast.

Methodology: The methodological procedures include relevant literature searches to the topic and field research. For data collection, a questionnaire was administered to nine federal libraries in the Northeast, getting return in five of them. The data obtained was analyzed qualitatively and quantitatively.

Results: The results show that, on the one hand, that the majority of libraries researched know the importance and uses of Web 2.0 in the Reference Service and use these resources, especially to serve users. On the other hand, it is observed that there is use of some features of the Web 2.0 to satisfy the user.

Conclusion: Thus, we conclude that the libraries researched are at an early stage the majority uses and knows the importance of Web 2.0 features in the SR of libraries. It is important to highlight that in the librarian activities context have include some actions to motivation the use of the Web 2.0 as well as which disseminate information and what objectives to be achieved.

Keywords

Web 2.0. Reference Service. Web 2.0 features. Federal Universities of Northeast

Título

Web 2.0 en el servicio de referencia: análisis del uso de las bibliotecas de las universidades federales del nordeste brasileño

Resumen

Introducción: Los recursos que componen la Web 2.0, en conjunto con sus características como la interactividad y el dinamismo pueden ser utilizados en el Servicio de Referencia de las bibliotecas, ampliando las posibilidades de interacción y estrechando el relacionamiento entre el bibliotecario y el usuario, permitiendo el compartir informaciones, la aclaración de dudas y el intercambio de ideas, facilitando, de esa manera, el proceso de diseminación de informaciones.

Objetivos: Analizar la aplicabilidad y el impacto de la Web 2.0 en el Servicio de Referencia de bibliotecas de las universidades federales del Nordeste de Brasil.

Metodología: Los procedimientos metodológicos incluyen una investigación bibliográfica sobre el tema y un estudio de campo. Para la obtención de datos se aplicó un cuestionario a bibliotecas de nueve universidades federales del Nordeste y se obtuvo respuesta de cinco de ellas. Los datos obtenidos fueron analizados cualitativa y cuantitativamente.

Resultados: Los resultados demuestran, por una parte, que la mayoría de las bibliotecas investigadas son conscientes de la importancia de los recursos de la Web 2.0 en el servicio de referencia y los emplea especialmente para atender los usuarios. Por otra parte, se

observa que los recursos utilizados se limitan a pocos tipos, no incluyendo recursos que podrían tener impacto positivo en la atención y en el fortalecimiento de la relación con el usuario.

Conclusiones: Las bibliotecas investigadas están en una fase inicial en relación al uso de los recursos de la Web 2.0 en el servicio de referencia.

Palabras clave: Web 2.0. Servicio de Referencia. Recursos de la Web 2.0. Universidades Federales del Nordeste.

Recebido em: 27.08.2012

Aceito em: