

# INTERAÇÃO E COLABORAÇÃO VIA WEB 2.0: ESTUDO DE CASO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE GOIÂNIA (GO)

**Lais Pereira de Oliveira**  
**Carlos Eduardo da Silveira**

**Resumo:** O artigo trata da utilização dos recursos proporcionados pela Web 2.0 em bibliotecas públicas, para dinamização desses espaços e atratividade de novos usuários. Por meio de revisão de literatura do tema, explora-se este novo modelo de plataforma web baseado na colaboração, compartilhamento de conteúdos/informações e interação via redes sociais, tais como facebook, blogs e wikis, na forma de suas potencialidades para as bibliotecas públicas. A pesquisa consiste em um estudo de caso realizado no município de Goiânia – Goiás, aplicada a três bibliotecas públicas, sendo uma vinculada ao Estado e outras duas ao município. Por meio de entrevistas estruturadas, aplicadas às bibliotecárias responsáveis pelas unidades, investigou-se sua visão acerca da Web 2.0 e o uso do potencial por ela proporcionado nas bibliotecas pesquisadas. Conclui-se que pelos problemas de infraestrutura e investimentos enfrentados, as unidades não se utilizam da riqueza de recursos da Web 2.0, o que influencia na oferta dos serviços e na fidelização dos usuários.

**Palavras-chave:** Biblioteca pública; Web 2.0; Colaboração; Interação; Redes sociais.

## 1 INTRODUÇÃO

A era atual, fortemente marcada pela crescente valorização da informação e do conhecimento, bem como pela emergência de diversas tecnologias facilitadoras do processo comunicacional e da transferência de conteúdos, é também caracterizada pela constante fluidez dos recursos informacionais, estando estes não mais restritos a um grupo específico no que diz respeito à sua produção e manipulação.

De modo geral, vive-se num momento de “revolução na mídia e na indústria do entretenimento, onde grandes produtores estão tendo que dividir o palco com criadores amadores” (CONTI; PINTO, 2010, p. 8). Os sujeitos participam cada vez mais ativamente da

composição de conteúdos de informação, se amparando para tanto nas possibilidades trazidas pelas novas tecnologias da informação e comunicação.

Para Barreto (2005, p. 117), “a nova configuração social tem como base as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s) que têm seu significado atrelado à velocidade, à simultaneidade, ao tempo e ao espaço”. Juntamente com o advento das novas TIC’s, emergiram ferramentas colaborativas capazes de alterar modos até então tradicionais de comunicação, possibilitando a interação e a construção de uma inteligência coletiva por parte dos atores do mundo digital.

O que se tem, de fato, é um conjunto de ferramentas de comunicação e interação responsáveis por uma nova onda de produção de conteúdos, o que traz implicações a todos os atores envolvidos na área de informação. Os usuários assumem um novo perfil; os bibliotecários são instados a acompanhar a dinâmica da mudança, reformulando-se enquanto sujeitos atuantes no tratamento e disponibilização de informação; e os ambientes das bibliotecas precisam ser transformados para adequarem-se ao novo tipo de público e às novas demandas informacionais.

No caso das bibliotecas públicas, fazer uso de recursos como o contato instantâneo com seu público via redes sociais, a disseminação de informações por feeds RSS ou mesmo o marketing e divulgação dos produtos e serviços pelo emprego de ferramentas como o blog, significa dinamizar unidades tradicionalmente ancoradas na linearidade dos serviços e carentes em termos de recursos, o que pode contribuir inclusive, com o aumento do seu número de usuários.

A essas unidades de informação, que atendem a um público diversificado e convivem com desafios e dificuldades estruturais e financeiras, o emprego de ferramentas sociais e interativas tem muito a agregar. Um novo mundo surge com as tecnologias e especificamente com a denominada Web 2.0, repleto de possibilidades e alternativas diferenciadas para o trato com a informação e a produção de conteúdos. E não é somente o usuário o

beneficiário dessas oportunidades; a biblioteca pública, com todo o cunho social e o papel de difusão do conhecimento à comunidade em geral, tem muito a ganhar com isso; precisa, portanto, se adequar e usufruir de todos os recursos que a nova Web tem a lhe oferecer.

Aborda-se, a seguir, o contexto de uso do termo Web 2.0, suas características e definições, passando pela biblioteca pública e suas funções, até chegar ao que se denomina Biblioteca 2.0, com todas as suas potencialidades e aplicações, para subsidiar o entendimento da importância dessa fusão.

## **2 WEB 2.0**

O termo Web 2.0 diz respeito a uma nova concepção de Internet baseada na interatividade, colaboração e compartilhamento de conteúdos, sendo pautada pela valorização da coletividade, no que diz respeito à construção participativa e integrada de conteúdos. Blattmann e Silva (2007, p. 198) afirmam que a Web 2.0 “pode ser considerada uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado site por meio de plataformas abertas”.

Isso porque “os usuários agregam valor à rede, com melhora do serviço à medida que mais pessoas a utilizam, a partir de comentários, sugestões, avaliações de conteúdos (ratings), compartilhamento de informações (share) e criação de novos conteúdos” (PEREIRA; GRANTS; BEM, 2010, p. 232).

Para Primo (2006 apud CONTI; PINTO, 2010, p. 11), “a Web 2.0 é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo”.

Santos e Andrade (2010, p. 119) afirmam que a Web 2.0 “é igualmente definida pelas tecnologias que dela fazem parte como o software social, Weblogs, folksonomias, wikis, podcasts, canais RSS e serviços Web de criação, edição e partilha”. Assim sendo, “a Web

2.0 é considerada uma plataforma social que permite novas formas de interação entre os utilizadores e destes com a própria tecnologia, fomentando a criação de conteúdos e sua partilha de forma colaborativa” (Ibid., p. 120).

O responsável pela criação do termo Web 2.0 foi Tim O’Reilly, durante uma conferência realizada em São Francisco na Califórnia no ano de 2004, promovida pelas empresas MediaLive e O’Reilly Media, durante a qual:

discutiu-se a ideia de a web ser mais dinâmica e interativa, de modo que os internautas podem colaborar com a criação 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)

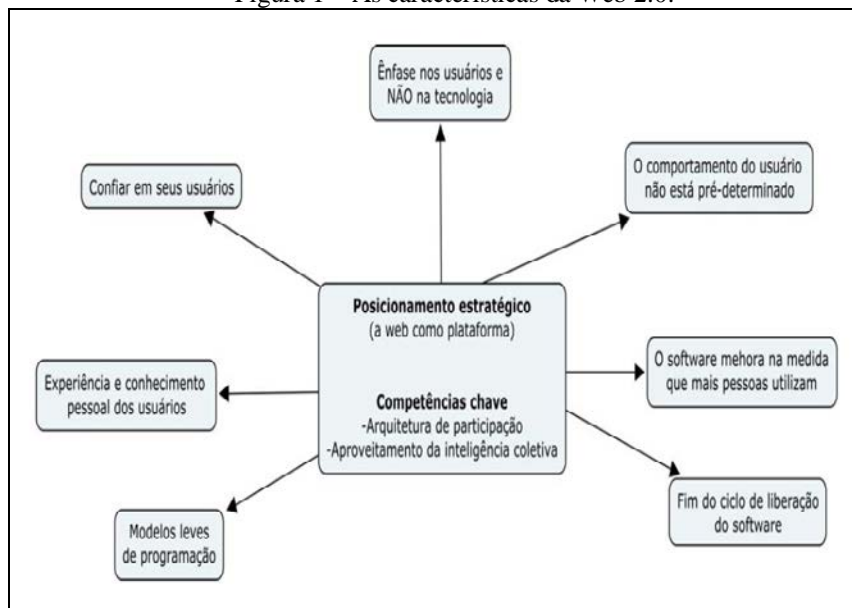
Atualmente o termo difundiu-se e vem sendo, conforme colocação de Maness (2007), amplamente usado e interpretado. Diz respeito a uma “Web de comunicação multi-sensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos” (Ibid., p. 43). Isso porque a interação, a colaboração e a atuação participativa dos sujeitos é a nova tônica do processo. Cada vez mais as pessoas interferem, produzem conteúdos de informação e dão publicidade e vazão aos mesmos, tudo com o suporte da Web 2.0.

De acordo com Vicente (2005, p. 98):

La más profunda de las transformaciones de la web 2.0 reside en la reinención de la manera en que la información circula por la red, democratizando y poniendo a disposición de todos los usuarios la capacidad de programar el comportamiento de diferentes flujos de datos que interactúan entre sí de maneras hasta hace poco inimaginables.

De modo geral, portanto, a Web 2.0 representa novos métodos de produção de conteúdos, de integração e relacionamento entre pessoas e acima de tudo, espaço para construção coletiva de saberes, o que pode ser resumido na figura abaixo. Busca-se o aproveitamento da inteligência coletiva e do potencial da Web enquanto plataforma para gerar, transportar e interligar informações.

Figura 1 – As características da Web 2.0.



Fonte: Blattmann e Silva (2007).

Percebe-se, portanto, na figura de autoria de Blattmann e Silva, uma Web 2.0 centrada em um posicionamento estratégico em torno da rede enquanto plataforma, e ainda em competências chave voltadas para a arquitetura de participação e o aproveitamento da inteligência coletiva. Além disso, ressalte-se o conjunto de aspectos caracterizadores que os autores expõem, possibilitando uma visão ampliada acerca da Web 2.0, centrada no usuário.

### 3 BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública é uma instituição que garante a todos os cidadãos – sem distinções – o acesso à informação e ao conhecimento da humanidade de forma livre e democrática, contribuindo com o desenvolvimento social, com a educação e com a cultura de um país.

Nesta perspectiva, o segundo Manifesto sobre a Biblioteca Pública da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), considera-lhe como “uma demonstração prática da fé da democracia na educação universal considerada como um processo contínuo ao longo da vida e no reconhecimento de que a natureza do homem se realiza no saber e na cultura” (UNESCO, 1974 apud SUAIDEN, 1995).

As bibliotecas públicas possuem três características fundamentais que as distinguem das outras bibliotecas, quais sejam: o fato de se destinarem a toda a comunidade, ao contrário de outras que tem funções mais específicas; por possuírem todo tipo de material, sem restrições de assuntos ou de materiais; e por serem subvencionadas pelo poder público, seja federal, estadual ou municipal (BRASIL, 2000).

Na Declaração de Caracas sobre a Biblioteca Pública (1982 apud SUAIDEN, 1995) a biblioteca pública é considerada como fator de desenvolvimento e instrumento de mudança social na América Latina. O documento aponta ainda, alguns deveres a serem desempenhados por esta na sociedade a qual serve:

- a) assegurar a toda a população o livre acesso à informação em suas diferentes formas de apresentação;
- b) estimular a participação ativa e efetiva da população nacional;
- c) promover o resgate, a compreensão, a difusão e defesa das culturas nacionais, autóctones e minoritárias;
- d) promover a criação de um leitor crítico, seletivo e criativo;
- e) apoiar a educação permanente em todos os meios, formais e não formais;

- f) servir como centro de informação e comunicação para a comunidade;
- g) começar e desenvolver serviços bibliotecários nacionais;
- h) apoiar o desenvolvimento de uma indústria editorial nacional.

Dentre as atribuições tradicionais das bibliotecas públicas, Andrade e Magalhães (1979) apontam as funções educacional, informacional, cultural e recreativa. Na primeira função, a biblioteca pública deve contribuir com a formação educacional dos indivíduos, seja ela formal ou informal. Na função informativa a biblioteca pública deve disponibilizar informações confiáveis, de forma rápida e eficiente, à comunidade a qual serve. Na função cultural seu papel é captar, preservar e divulgar os bens culturais da comunidade, incluindo todas as formas de manifestações, não apenas aquelas consideradas eruditas. E a última função, a recreativa, ocorre quando a biblioteca coloca à disposição de seus usuários a leitura descompromissada através de diferentes estilos e gêneros literários.

Sendo a biblioteca pública destinada a todos, é de fundamental importância que esta atenda às necessidades de informação da comunidade a qual serve, e que seja um centro de desenvolvimento cultural da comunidade. Como aponta Suaiden (1995) “deve constituir-se em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com sua comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios à mesma comunidade”.

Atualmente o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), instituído no Brasil pelo Decreto Presidencial nº 520, de 13 de maio de 1993, trabalha para o fortalecimento das bibliotecas públicas do país, desenvolvendo ações para lhes dar apoio e suporte. Em cada Estado da federação, uma biblioteca coordena os Sistemas Estaduais, através de ações voltadas para a interação e integração em nível nacional.

As ações desenvolvidas pelo SNBP no Brasil são: o Programa Livro Aberto, que prevê a instalação de bibliotecas nos municípios

desprovidos e a revitalização das já existentes; o cadastramento das bibliotecas de todo o país; o consórcio eletrônico de bibliotecas, que visa apoiar o desenvolvimento dos projetos de automação bibliográfica no Brasil; a realização de capacitação e seminários para os recursos humanos que atuam nas bibliotecas; e a assessoria técnica, que visa conscientizar os governos municipais e estaduais para o suprimento e maior atenção em termo de destinação de recursos às bibliotecas públicas.

Ainda assim, as bibliotecas públicas convivem com a falta de sensibilidade de seus governos, enfrentando inúmeras dificuldades e mergulhando em um mar de burocracias mesmo em questões aparentemente simples, como a composição de um acervo atualizado, diverso e de qualidade. A falta de investimentos precisos e contínuos, e do próprio reconhecimento de sua importância, resulta no ostracismo e defasagem de produtos e serviços, que conduz a longo prazo à diminuição do público e do interesse frequente pela biblioteca.

### **3.1 BIBLIOTECA 2.0**

Como abordado acima, a Web 2.0 emerge como um novo formato de rede, em que prevalecem a interação, a colaboração e as trocas entre indivíduos cada vez mais participativos e integrados. No âmbito dos serviços ofertados pelas bibliotecas, é preciso pensar em novos meios para atender devidamente usuários da mesma forma diferenciados, movidos por novas possibilidades de comunicação, produção, acesso e uso de informação.

A denominada Biblioteca 2.0 – um termo cunhado por Michael Casey no blog LibrayCrunch, acessível em <http://www.librarycrunch.com/> – vem ao encontro de tais demandas. Pode ser genericamente compreendida como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web” (MANESS, 2007).



Em bases gerais, a Biblioteca 2.0 possibilita novos métodos de fornecimento de informação e comunicação direta com o usuário, mesmo por que “as tecnologias da Web 2.0 representam uma revolução quanto a Web 1.0 na maneira de gerenciar e dar sentido ou ofertar a informação on-line e aos repositórios de conhecimento, incluindo a informação clínica e de pesquisa” (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 194).

Como sintetizam Conti e Pinto (2010, p. 11) “com a web 2.0 as bibliotecas podem implantar, se lhes for conveniente e aos seus usuários, serviços e produtos atualizados, como: serviço de referência via bate-papo, arquivos de mídia interativa – como vídeo e áudio –, blogs, wikis e RSS”.

Maness (2007, p. 45) amplifica a ideia sobre o termo Biblioteca 2.0 considerando-lhe como:

uma comunidade virtual centrada no usuário. Ela é socialmente rica, quase sempre um espaço eletrônico igualitário. Enquanto que o Bibliotecário 2.0 deveria atuar como um facilitador e prover suporte, ele ou ela não é necessariamente o primeiro responsável pela criação do conteúdo. Os usuários interagem e criam recursos (conteúdo) uns com os outros e com os bibliotecários. De várias formas, é uma realidade virtual para bibliotecas, uma manifestação Web da biblioteca como lugar.

Ainda segundo o autor (Ibid., p. 44-45), há quatro elementos que distinguem uma Biblioteca 2.0 de uma unidade tradicional:

- a) É centrada no usuário – os usuários participam na criação de conteúdos e serviços [...];
- b) Oferece uma experiência multimídia – ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo;
- c) É socialmente rica – a presença da biblioteca na web inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas como

assíncronas para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários;

- d) É comunitariamente inovadora – 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.

Basicamente, a Biblioteca 2.0 “facilita e encoraja uma cultura de participação, desenhando as perspectivas e contribuições dos profissionais da biblioteca, parceiros tecnológicos e da comunidade abrangente” (CHAD; MILLER, 2005 apud SANTOS; ANDRADE, 2010, p. 117). Para Margaix-Arnal (2007, p. 106):

No se trata de migrar la tecnología o simplemente crear blogs, sino de: usar un nuevo sistema de comunicación con el usuario para que éste enriquezca con su conocimiento nuestros productos informativos; asumir los canales y formas de comunicación actuales y aplicarlos a los servicios bibliotecarios; crear espacios para los lectores, para que interactúen entre ellos y con el personal de la biblioteca, para que puedan opinar, valorar, preguntar, responder, etc.

Blattmann e Silva (2007) apresentam quadro representativo das mudanças das tradicionais bibliotecas para a Biblioteca 2.0, elaborado a partir de Davis (2005):

Quadro 1 – Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0.

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

Fonte: Blattmann e Silva (2007).

Segundo Maness (2007), dentre as tecnologias que podem ser consideradas 2.0, com potencial para serem aplicadas em bibliotecas, estão:

- a) Mensagens síncronas ou instantâneas: as mensagens em tempo real que permitem a comunicação do usuário com o bibliotecário, exemplificadas pelo autor nos serviços de referência por chat que vem sendo criados por algumas bibliotecas;
- b) Streaming mídia: corresponde ao uso de mídias de áudio e vídeo, vislumbrada em questões como o serviço de oferta de instruções online da biblioteca, em suma, tutoriais, que saem do tradicional textual para aplicações multimídia;
- c) Blogs e Wikis: destacadas pelo autor como ferramentas com enormes implicações para as bibliotecas, que permitem a rápida produção e consumo de publicações via Web e que contribuem com a oferta de serviços interativos e mais voltados ao usuário;
- d) Redes sociais: mesclam inúmeras possibilidades, permitindo desde mensagens instantâneas a blogs e tags, sendo algumas especificamente voltadas para questões da

- biblioteca, como o exemplo da LibraryThing trazido pelo autor, que possibilita a catalogação dos livros pelos próprios usuários;
- e) Tagging: ferramenta que possibilita a descrição de conteúdo por parte dos usuários, os quais atribuem etiquetas ou marcações representativas do objeto analisado, conforme suas próprias concepções;
  - f) RSS Feeds: viabilizam a republicação de conteúdo na Web, podendo ser empregados pelas bibliotecas para atualizar os usuários sobre novidades na coleção ou em serviços, por exemplo;
  - g) Mashups: consistem na integração de um conjunto de tecnologias ou serviços que irão compor um novo, como é o caso da própria Biblioteca 2.0, enquanto combinação de variadas possibilidades como wikis, blogs, redes sociais e etc.

Acrescente-se a estas o Social Bookmarking, o Twitter e o Second Life. Independentemente do tipo, porém, é importante ter em mente a questão comum entre todas essas ferramentas e redes sociais: a concepção colaborativa e integrativa, que altera as tradicionais formas de produzir, transmitir e acessar informação. Consequentemente os produtos e serviços tradicionalmente ofertados pelas bibliotecas são instados a mudar, a agregar valores e práticas que a Web 2.0 e seus instrumentos trouxeram para a nossa realidade.

No caso das bibliotecas públicas, as facilidades e novidades da Web 2.0 representam uma importante via de interação e colaboração para suas ações e práticas habituais, capaz de mudar a realidade em que vivem, com escassez de recursos, pouca ou nenhuma valorização, e falta de reconhecimento até mesmo por parte dos usuários, não tão fiéis e presentes quanto no passado.

## 4 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada em três bibliotecas públicas localizadas no município de Goiânia, Estado de Goiás. Esta delimitação contribuiu com a coleta dos dados – cuja opção foi presencial – de modo que foram eliminadas dificuldades de cunho geográfico para o levantamento junto aos sujeitos pesquisados.

O locus de investigação consiste, portanto, em duas unidades vinculadas ao Governo Municipal e uma terceira ao Governo do Estado. Optou-se por tais instituições em razão do objetivo do estudo, de investigar o uso do potencial da Web 2.0 por parte de bibliotecas públicas, instituições com caráter generalista e responsáveis, em certo sentido, por todo tipo de público.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi a entrevista, que de acordo com Severino (2007, p. 124) consiste em uma “técnica de coleta de informações sobre um determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados”.

Optou-se pela entrevista do tipo estruturada, a qual faz uso de roteiro previamente estruturado para a obtenção das respostas junto aos indivíduos pesquisados. Conforme definição de Severino (Ibid., p. 125), as entrevistas estruturadas são:

aquelas em que as questões são direcionadas e previamente estabelecidas, com determinada articulação interna [...]. Com questões bem diretivas, obtém, do universo de sujeitos, respostas também mais facilmente categorizáveis, sendo assim muito útil para o desenvolvimento de levantamentos sociais.

As entrevistas foram conduzidas junto a três bibliotecárias, atuantes nas instituições escolhidas, duas delas em cargo de direção. A terceira entrevistada atua na seção de processamento técnico, mas possui amplo conhecimento da unidade de informação, por sua trajetória interna no local. Assim, as informações foram levantadas junto à bibliotecária diretora da Biblioteca A, à bibliotecária diretora

da Biblioteca B, e à bibliotecária da Biblioteca C, atualmente responsável pelo processamento técnico.

As entrevistadas possuem uma ampla visão das instituições em que trabalham, e têm muitos anos de atuação, o que propiciou a obtenção de dados pontuais sobre a atual situação das três bibliotecas públicas, locus de estudo, e dos recursos de que dispõem para a oferta de produtos e prestação de serviços à comunidade goianiense.

A opção em não apresentar os nomes das bibliotecas e das bibliotecárias reflete a tentativa de resguardar as instituições e seus profissionais, evitando exposição excessiva das mesmas. Desse modo, quando da apresentação e análise dos dados a referência às unidades de informação pesquisadas será: Biblioteca A, Biblioteca B e Biblioteca C.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O roteiro de entrevista teve início pela identificação das respondentes, para fins de caracterização destas quanto à idade, seção em que atuam na biblioteca e o respectivo tempo de atuação, como descrito no quadro abaixo:

Quadro 2 – Caracterização das entrevistadas.

Unidades Caracterização	Biblioteca A	Biblioteca B	Biblioteca C
Idade das bibliotecárias	Entre 30 e 35 anos	Acima de 35 anos	Acima de 35 anos
Seção de atuação	Direção	Direção	Processamento Técnico
Tempo de atuação	06 anos	13 anos	11 anos

Fonte: Elaborado pelos autores.

É possível observar – pelos dados de identificação das entrevistadas – faixa etária de meia idade das profissionais, sendo que elas atuam nas respectivas unidades de informação há um

período de tempo relativamente alto. Depreende-se a importância da constante atualização dessas profissionais, para acompanhar as novidades trazidas pelas novas tecnologias da informação e comunicação de modo a inovar e atrair mais público para a biblioteca, além de uma postura proativa e dinâmica, principalmente frente aos recursos possibilitados pela Web 2.0.

Ao serem indagadas sobre os recursos tecnológicos disponíveis nas bibliotecas em que atuam, as bibliotecárias foram unânimes nas respostas: todas declararam contar somente com computador, impressora, máquina de xerox – para utilização por parte dos usuários – e telefone. Não há, nas três bibliotecas públicas, qualquer outro tipo de recurso tecnológico.

Da mesma forma, as três entrevistadas foram indagadas se a biblioteca possui acesso à Internet, em que forma, e se este é concedido ao público. O resultado é o que segue:

Quadro 3 – Acesso à Internet na biblioteca.

Unidades	Biblioteca A	Biblioteca B	Biblioteca C
Internet			
Acesso à Internet	Sim	Sim	Sim
Forma do acesso	Rede via cabo e Rede sem fio (wireless)	Rede via cabo	Rede via cabo
Disponibilidade	Acesso estendido a funcionários e usuários	Acesso estendido a funcionários e usuários	Acesso restrito a funcionários
Número de terminais de acesso para os usuários	03	04	Nenhum

Fonte: Elaborado pelos autores.

A Biblioteca A requer o cadastro do usuário para utilização da rede, mediante o qual recebe uma senha de acesso. É permitido apenas o uso para fins de pesquisa e acesso a e-mails, com orientações gerais fornecidas pelos profissionais da biblioteca sobre sites de busca. A Biblioteca B estabelece o tempo máximo de uso de 30 minutos por pessoa, podendo o usuário acessar sites de pesquisa, e-mail e redes sociais, não havendo orientações para o uso da rede. A Biblioteca C – a única que não conta com computadores com acesso à Internet para seus usuários – ressaltou que diante da demanda, estão sendo instalados computadores na unidade para tal fim.

Depreendem-se dos dois últimos resultados relativos aos recursos tecnológicos disponíveis e ao acesso à Internet que as bibliotecas, primeiro: contam com tímidos recursos tecnológicos; e segundo: que a disponibilização de terminais com acesso à Internet é insuficiente para atender a demanda do público, ou mesmo inexistente, já que as bibliotecas contam com poucos, ou mesmo nenhum computador, para o usuário – caso da Biblioteca C. Além disso, apenas uma biblioteca oferece orientações de uso da rede a seus usuários, o que é extremamente relevante para que os indivíduos tenham conhecimento das fontes de informação disponíveis e dos cuidados necessários para usufruir de cada uma delas.

Essa realidade e a carência tecnológica é a regra geral das bibliotecas públicas não apenas do município de Goiânia, mas de todo o Estado de Goiás. O Censo Nacional de Bibliotecas Públicas Municipais de 2010 mostrou que apenas 33% das bibliotecas públicas de Goiás têm acesso à Internet, e 27% prestam serviço de Internet para seus usuários, os índices mais baixos da região Centro-Oeste.

As entrevistadas foram indagadas também sobre a utilização dos recursos propiciados pela Web 2.0 em suas unidades de informação, e foi constatado que apenas a Biblioteca B faz uso de uma das ferramentas representativas da nova concepção de Web. A unidade utiliza o Skype, segundo a bibliotecária para manter contato com o suporte técnico do software de automação da biblioteca.



Por falta de condições favoráveis, não são utilizadas pelas unidades as redes sociais – como facebook e twitter – e outras ferramentas de comunicação e disponibilização de serviços, como blogs e RSS. Todas as bibliotecas pesquisadas fazem uso apenas do e-mail institucional para estabelecer contato com seus usuários e fornecedores, e não possuem um site institucional.

Quadro 4 – Canais de comunicação.

Unidades Canais de comunicação	Biblioteca A	Biblioteca B	Biblioteca C
Site institucional	Não	Não	Não
E-mail institucional	Sim	Sim	Sim
Skype ou similares	Não	Sim	Não
Redes sociais (facebook, twitter, orkut etc)	Não	Não	Não
Blog	Não	Não	Não
Feeds RSS	Não	Não	Não
Outros	Não	Não	Não

Fonte: Elaborado pelos autores.

Também foi perguntado a cada entrevistada seu nível de conhecimento do termo Web 2.0. Uma delas – a bibliotecária da Biblioteca C – informou que nunca ouviu falar, enquanto as bibliotecárias das outras duas unidades (A e B) disseram não conhecer muito bem, apesar de já terem ouvido falar a respeito.

Questionaram-se as profissionais acerca de sua opinião sobre o impacto das novas TIC's na relação da biblioteca pública com seus usuários. As três apontaram que as novas tecnologias poderiam ser melhor utilizadas pelas bibliotecas públicas, e que as barreiras para o uso mais efetivo se encontram na dependência de outros órgãos e

departamentos aos quais essas instituições estão subordinadas, na falta de investimento, na burocracia e na má vontade dos governos.

Todas ressaltaram a importância das novas TIC's para seu público e as possibilidades que estas trazem para a interação entre biblioteca e usuário. A Biblioteca C destacou inclusive que houve uma redução do número de frequentadores, pelo fato de ter a maior parte do seu público constituído por alunos de escolas próximas, as quais foram equipadas com laboratórios de informática e bibliotecas escolares. Desse modo, os alunos deixaram de frequentar a unidade para usufruir do serviço de Internet.

Esses dados mostram que a falta de investimento e de políticas públicas efetivas para essas unidades, que enfrentam grandes carências em termos de recursos e incentivos, impossibilitam a adoção das novas TIC's para a implementação de outros serviços de informação e dinamização dos já existentes.

Sobre os recursos financeiros destinados às bibliotecas públicas, Suaiden (1980, p. 36) aponta que “são insuficientes, em alguns casos, ridículos” e que cabe aos bibliotecários “conscientizar as autoridades da necessidade de a biblioteca contar com recursos próprios, recebendo parcela ponderável dos recursos destinados à educação e cultura”.

Milanesi (1986) também ressalta que, embora geralmente as bibliotecas públicas municipais sejam criadas por leis municipais, elas existem sem o amparo da legislação, e que seu lugar comum é o de “benefício para os estudantes”, sendo que onde havia uma biblioteca pública há uma biblioteca escolar, mudando seu foco de atuação. Tratando da ausência de orçamento municipal específico para a biblioteca pública, o autor afirma que “se ela serve para atender aos escolares carentes, não é de se estranhar que ela mesma, sendo uma irremediável carente, viva também da caridade pública. [...] É comum o gasto zero”.

Foi perguntada a opinião das bibliotecárias quanto ao impacto das novas TIC's nas atividades tradicionais da biblioteca pública, tais como catalogação, indexação, serviço de referência, aquisição, empréstimo e etc. As profissionais destacaram a importância da

utilização das novas TIC's nos serviços tradicionais (Bibliotecas A e B). Informaram que as tecnologias de informação e comunicação contribuíram na melhoria e no auxílio destes serviços (Biblioteca B), especificamente na utilização do catálogo automatizado (Biblioteca A) e na flexibilização das normas de catalogação e indexação (Biblioteca C).

Os dados mostram que as bibliotecárias têm conhecimento das mudanças causadas nos serviços tradicionais das bibliotecas públicas. Ainda que as novas tecnologias sejam consideradas importantes e necessárias nas falas das entrevistadas, constatou-se que, de fato, tais bibliotecas ainda não fazem uso efetivo destas ou de insumos específicos como os proporcionados pela Web 2.0.

As bibliotecas públicas pesquisadas não possuem um site institucional, que seria de grande importância para a apresentação e visibilidade da instituição. Em levantamento realizado pelos autores em um mecanismo de busca da Internet, com o lançamento do nome das três bibliotecas públicas de Goiânia, as únicas informações recuperadas foram os endereços, os telefones e os e-mails das mesmas.

As unidades não utilizam nenhuma ferramenta da Internet como um meio de divulgação ou marketing de seus serviços e produtos, usufruindo apenas do e-mail e do telefone para a comunicação remota com seus usuários (Bibliotecas A, B e C). Embora utilizem um software de automação que disponibiliza a consulta interna ao catálogo, as bibliotecas públicas pesquisadas não contam com catálogo online de acesso público (OPAC) para a consulta de seu acervo através da Internet, recurso hoje indispensável às bibliotecas.

Na pergunta sobre a relação da biblioteca pública com a Web 2.0, a Biblioteca A apontou que proibiu o acesso dos usuários às redes sociais, assim como a sites de uso indevido – como os pornográficos – devido aos frequentes problemas técnicos que causavam aos computadores, e por desviarem o foco da pesquisa. Na Biblioteca B o acesso às redes sociais pelos usuários é permitido. Já na Biblioteca C, o único serviço de uso da Internet é o e-mail

institucional, utilizado para comunicação remota da unidade com os usuários, que não podem usufruir dos benefícios da rede no espaço da biblioteca.

Nota-se aqui uma relação extremamente distante das bibliotecas pesquisadas com os recursos e potencialidades da Web 2.0, cujas redes sociais são uma grande vertente. O distanciamento, justificado por problemas causados nas máquinas ou pela indisponibilidade da rede ao público externo, leva a um hiato enorme entre este e a instituição biblioteca. Basicamente, potenciais deixam de ser aproveitados, produtos e serviços caem no ostracismo e usuários desistem, renunciam ao ambiente que deveria lhes ser atrativo e cativante.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como é possível observar pelas respostas acima, as bibliotecas públicas alvo do estudo praticamente não utilizam as ferramentas da Web 2.0 – apenas o Skype foi destacado por uma das unidades pesquisadas – e de certa forma desconhecem as potencialidades que poderiam proporcionar na relação com seu público, como na disponibilização de novos produtos e serviços de informação, no marketing institucional e na divulgação e promoção da biblioteca.

Considerando-se a importância das novas tecnologias da informação e comunicação, da própria Web 2.0 como instrumento revolucionário e dinâmico de acesso, produção e utilização de conteúdos informacionais, este distanciamento das bibliotecas públicas – que não usam de forma efetiva, ou mesmo desconhecem – é preocupante.

Leva-nos a uma séria reflexão do papel que essas instituições desempenharão na sociedade em um futuro próximo, da relevância social da continuação de sua existência, e se serão capazes de prestar serviços de informação à comunidade a qual servem em condições de cumprir com seus propósitos.

A biblioteca pública é, de todas, a mais abrangente, a que lida com o público mais diverso, que tem até mesmo por isso, uma

grande responsabilidade social. Seu público não é mais o mesmo do passado, a dinâmica que o impele é outra, agora movida pela tecnologia, pela novidade, pela participação e construção colaborativa de conteúdos e informação.

A Web 2.0 é um novo mundo de possibilidades que precisa ser inserido na realidade das bibliotecas públicas. Diferentes formas de ofertar produtos e serviços, nova roupagem sobre a divulgação da biblioteca e da aproximação desta com os usuários são apenas algumas das questões potenciais que se apresentam. A biblioteca pode ser um espaço dinâmico, vivo, interessante e atrativo, e a Web 2.0 é uma das vias para isso acontecer.

Em bases gerais, um novo cenário se apresenta a essas unidades de informação, tornando-se urgente a mudança para adequação ao todo tecnológico e integrativo que ora ganha força. Em se considerando as três unidades pesquisadas, carentes de recursos e incentivos, parcerias poderiam resolver o impasse e abrir uma nova via para a adequação e inserção das mesmas no universo da Web 2.0 e suas ferramentas.

Outra possibilidade enxergada é a participação em editais especificamente voltados para o fomento à cultura, ou mesmo que integrem políticas de dinamização dos acervos, espaços e serviços das bibliotecas, para que as unidades pesquisadas pleiteiem por meio de projetos, recursos patrocinados que possibilitem o investimento em telecentros e outras frentes tecnológicas que coloquem o grande público em contato com as redes sociais, blogs, wikis e todas as possibilidades da Web 2.0.

O público também pode ser visto como parceiro das bibliotecas públicas. As diferentes gerações que frequentam estes espaços precisam ser integradas e aproximadas das unidades de informação, de modo a dar sugestões, e mesmo participar do desenvolvimento de ações culturais cotidianas.

No mar de dificuldades em que navegam, as bibliotecas públicas não podem se isolar. Toda ajuda é bem-vinda, seja do Governo, dos usuários, de patrocinadores ou de parceiros, na busca da construção de uma biblioteca pública dinâmica, atualizada com as

novidades tecnológicas e pronta para dialogar com seu público na linguagem de interação e colaboração da Web 2.0.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ana Maria Cardoso de; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. Objetivos e funções da biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 48-59, 1979.

BARRETO, Angela Maria. Informação e conhecimento na era digital. *Transinformação*, Campinas, v. 17, n. 2, p. 111-122, maio/ago. 2005.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. 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. Disponível em: <[revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/.../530](http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/.../530)>. Acesso em: 10 maio 2012.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. *Biblioteca pública: princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro, 2000. 160 p. Documentos técnicos, v. 6.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. *Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas*. Disponível em: <<http://www.bn.br/snbp/index.html>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 15, n. 1, p. 07-21, jan./jun. 2010. Disponível em: <[revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/684/752](http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/684/752)>. Acesso em: 10 maio 2012.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Censo nacional das bibliotecas públicas municipais*. Brasília: MinC, 2010. 135 p. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/wp-content/uploads/2010/05/microsoft-powerpoint-fgv-ap-minc-completa79.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2012.

MANESS, Jack M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Inf. & Soc.*, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 04 jul. 2012.

MARGAIX-ARNAL, Dídac. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar./abr. 2007. Disponível em: <[eprints.rclis.org/bitstream/10760/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9521/1/kx5j65q110j51203.pdf)>. Acesso em: 12 jun. 2012.

MILANESI, Luiz. *Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense. 261 p.

O'REILLY, Tim. *What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>>. Acesso em: 02 jul. 2012.

PEREIRA, Débora Maria Russiano; GRANTS, Andréa Figueiredo Leão; BEM, Roberta Moraes de. Biblioteca 2.0: produtos e serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFSC. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 15, n. 1, p. 231-243, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/696>>. Acesso em: 05 maio 2012.

SANTOS, Alexandra; ANDRADE, António. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da Web 2.0. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., p. 116-131, 2º sem. 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/16586>>. Acesso em: 12 jun. 2012.*

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p.

SUAIDEN, Emir. *Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas*. São Paulo: LISA; Brasília: INL, 1980. 83 p.

SUAIDEN, Emir. *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo: Global, 1995. (Coleção Ciência da Informação).

VICENTE, José Luis de. *Inteligencia colectiva en la web 2.0*. 2005. Disponível em: <[www.zemos98.org/festivales/zemos987/pack/pdf/joseluisdevicente.pdf](http://www.zemos98.org/festivales/zemos987/pack/pdf/joseluisdevicente.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2012.

---

### **INTERACTION AND COLLABORATION VIA WEB 2.0: CASE STUDY IN PUBLIC LIBRARIES IN GOIÂNIA CITY**

**Abstract:** *The article discusses the use of resources provided by Web 2.0 at public libraries, in order to become these spaces more dynamic and attractive to new users. Through literature review of the theme, it explores this new web platform model based on collaboration, contents/informations sharing and interaction via social networks, such as facebook, blogs and wikis, as their potentialities to public libraries. The research consist of a case study carried out in Goiânia – Goiás, applied to three public libraries, being one linked to the State and the other two linked to the municipality. By means of structured interviews, applied to units responsible librarians, it was investigated their vision about Web 2.0 and the potential use proportionated by it at the researched libraries. It concludes that due to infrastructure and investments problems faced, the units do not use the Web 2.0 resources richness, what influences the supply of services and the loyalty users.*

**Keywords:** *Public library; Web 2.0; Collaboration; Interaction; Social networks.*



---

**Lais Pereira de Oliveira**

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília – PPGCInf/UnB.

Campus Universitário Darcy Ribeiro – Brasília (DF), Brasil, CEP 70910-900

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Goiás – UFG.

E-mail: [laispereira2@yahoo.com.br](mailto:laispereira2@yahoo.com.br)

**Carlos Eduardo da Silveira**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Goiás – UFG.

Campus Samambaia – Goiânia (GO), Brasil, CEP 74001-970

Especialização em andamento em Gestão de Documentos e Informações: Teoria e Prática Arquivística – Instituto AVM Wpos

E-mail: [carloseudoufg@gmail.com](mailto:carloseudoufg@gmail.com)

**Submissão:** 05-05-2013

**Aceito:** 20-09-2013