

O USO DA *WEB* SOCIAL POR BIBLIOTECAS DE INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS DE ENSINO SUPERIOR DE FLORIANÓPOLIS - SANTA CATARINA

Fernanda Martins D'Ávila
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
Brasil

RESUMO

A pesquisa tem por finalidade analisar, no âmbito da gestão da informação, as transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas com o advento das tecnologias de informação e da *Web* social, por meio do mapeamento dos portais de unidades de informação. Como objetivos específicos, avalia-se as formas de acesso dos usuários aos serviços baseados na *Web* social e verifica-se de que forma os bibliotecários se preparam e adquirem competências e habilidades para utilizar as ferramentas necessárias para esse ambiente. No referencial teórico, são abordados a evolução das tecnologias para a gestão de unidades de informação, os recursos da *Web* tradicional (*Web* 1.0) e da *Web* social (*Web* 2.0). Trata-se de um estudo exploratório, cujo universo da pesquisa são os portais de bibliotecas das instituições de ensino superior públicas e privadas da Cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, cujas unidades de análise se referem aos serviços oferecidos na *Web* social. Quanto à abordagem, a pesquisa é do tipo quali-quantitativa. Constatou-se que o processo na adesão de toda a gama de tecnologias de informação e comunicação disponibilizadas atualmente é incipiente nas bibliotecas de ensino superior de Florianópolis, é importante ressaltar que as de âmbito público são as que mais apresentam opções para a utilização das tecnologias da *Web* social, enquanto que as privadas deixam a desejar, excetuando três, contudo, por possuírem mais recursos financeiros poderiam aproveitá-los de modo a ofertar serviços diferenciados que incentivem o uso e a disseminação das informações facilitando o acesso e a recuperação das informações.

Palavras-Chave: *Web* Social; Bibliotecas; Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas. Internet.

THE USE OF SOCIAL WEB FOR LIBRARIES OF PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION IN FLORIANOPOLIS - SANTA CATARINA

ABSTRACT

The research aims to analyze, in the context of the information management, the changes that are taking place in libraries with the advent of information technology and social Web, through the mapping of information units' portals. Specific objectives, evaluates forms of user access to services based on the social Web and it turns that manner librarians prepare and acquire skills and abilities to use the tools

necessary for this environment. In the theoretical framework, are approached the evolution of technologies for the management of information units, the resources of the traditional Web (Web 1.0) and social web (Web 2.0). It is about an exploratory study, whose universe of the research are the portals of libraries of public and private higher education institutions of Florianópolis City, Santa Catarina State, the analytical units refer to the services offered in the social Web. As for the approach, research is the qualitative and quantitative type. It was observed that the process in the adhesion of the full range of available information and communication technologies currently is incipient in higher education libraries of Florianópolis, it is important that the public domain are the most present options for the use of technology social web, while private are lacking, except three, however, since they have more financial resources could take advantage of them to offer differentiated services that stimulate the use and dissemination of information facilitating the access and retrieval of information.

Keywords: Social Web; Libraries; Public and Private Institutions of Higher Education. Internet.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa tem por finalidade analisar, no âmbito da gestão da informação, as transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas com o advento das tecnologias de informação e da *Web* social, por meio do mapeamento dos portais das unidades de instituições de Ensino Superior públicas e privadas da cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, na Internet.

Diante do exposto, questiona-se se a *Web* social pode se configurar como um serviço na gestão de informação em bibliotecas? Ao destacar a questão de pesquisa, definiu-se como objetivo deste estudo analisar as transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas com o advento das tecnologias de informação e da *Web* social.

Para atender ao objetivo proposto, fracionou-se os seguintes objetivos específicos: a) mapear os serviços de informação baseados na *Web* social utilizados pelas bibliotecas de instituições públicas e privadas de Ensino Superior em Florianópolis, Santa Catarina; b) analisar as formas de acesso dos usuários aos serviços baseados na *Web* social disponibilizados pelas bibliotecas nas redes sociais.

Considerada cientificamente um órgão centralizador, gerador e difusor de informações, a biblioteca é um instrumento essencial ao processo de aquisição do conhecimento. O ambiente físico e virtual disponibiliza aos usuários vasta gama de

informações, cujos serviços e produtos devem ser pertinentes, atualizados e diferenciados. Para tal, uma biblioteca deve contar com recursos que permitam cumprir seus objetivos e atender as demandas por informação.

Com o advento da Internet e das bibliotecas virtuais, observa-se a implantação de novos métodos de trabalho no âmbito das bibliotecas e a transformação dos diversos serviços. A *Web* mostra-se como um ambiente propício a essas ações mediadoras, devido à necessidade de oferecer ao usuário a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional. A própria Internet evoluiu com o tempo, propiciando ambientes como a *Web*, um dos sistemas que rodam na Internet. A *Web* social, passou a ser um *locus* de interação e colaboração, de participação e de troca de experiências e opiniões.

Nesse âmbito, um estudo que exponha os serviços baseados na *Web* social em bibliotecas possibilita verificar se estas seguem as tendências atuais disponibilizadas pela evolução do ambiente e da tecnologia e se aprimoram a divulgação de informações, em tempo real e instantâneo, com maior intensidade e interatividade.

Essa é uma questão que motiva a pesquisadora, por considerar que as novas tecnologias e serviços derivados da *Web* social são primordiais para a gestão da informação, tendo em vista a aplicação direcionada pela evolução nas formas de mediação entre as bibliotecas e os usuários.

Para tanto, se utilizou os seguintes procedimentos metodológicos: revisão de literatura, em que foram abordados origem, breve histórico, conceitos e aspectos das bibliotecas em geral, bem como os objetivos, surgimento e serviços da biblioteca universitária. Identificou-se e caracterizou-se as bibliotecas de ensino superior públicas e privadas da cidade de Florianópolis. Com base neste levantamento discutiu-se o papel do bibliotecário e suas competências enquanto educador e mediador das novas tecnologias da informação e comunicação. Por fim, esta discussão foi ampliada com as mudanças de paradigmas na Sociedade da Informação fazendo um paralelo com a evolução das tecnologias na gestão de unidades de informação, além de contextualizar e conceituar os recursos da *Web* social (*Web 2.0*).

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: OBJETIVOS, SURGIMENTO E SERVIÇOS

A biblioteca universitária tem por objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços. Atende alunos, professores, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral. É vinculada a uma unidade de ensino superior, podendo ser uma instituição pública ou privada. A biblioteca universitária dá continuidade ao trabalho iniciado pela biblioteca escolar (BRASIL, 2010).

Com o surgimento das bibliotecas universitárias acontecem importantes mudanças intelectuais e sociais que afetaram o desenvolvimento das bibliotecas europeias entre os Séculos XIII e XV. A primeira delas foi a criação das universidades, e, conseqüentemente, das bibliotecas de colégios e universidades resultando num processo de laicização das bibliotecas.

Devido ao número crescente de novas universidades, de estudantes e também de textos prescritos para estudo, criou-se uma demanda de livros sem precedentes. Isso podia ser resolvido simplificando e barateando os custos de produção dos livros, porém, mesmo assim estes ainda demandavam muitos recursos. Uma das soluções encontradas foi abrir as portas das bibliotecas existentes (PEREZ-RIOJA, 1952). Um grande avanço das bibliotecas universitárias foi a criação do primeiro catálogo unificado que continha o nome dos autores e obras, bem como a indicação das bibliotecas monacais onde poderiam ser encontradas tais obras. Sua autoria coube a franciscanos ingleses, na segunda metade do Século XIII. Em fins do Século XIII, as universidades fundam suas próprias bibliotecas. A Universidade de Paris, Sorbonne, iniciou sua biblioteca com a doação dos livros de Robert de Sorbon.

Outra importante influência para a criação das bibliotecas foi a crescente onda de leigos ricos e instruídos, nobres e mercadores para quem o patrocínio do saber e a posse de belos livros eram manifestação de *status* social, o que, no Renascimento será uma característica primordial (BATTLES, 2003). A partir da criação das bibliotecas universitárias, que o bibliotecário surgiu de fato, como o organizador da informação e conseqüentemente, no Renascimento, consolidou seu papel como disseminador do conhecimento. Nas bibliotecas de Caen e Angers, o bibliotecário se tornou a figura central (MARTINS, 2002). Bibliotecas novamente como símbolo de

poder, prestígio e riqueza, restrita somente aos sábios, somente no Século XVII que se tornam públicas.

Após a Revolução Francesa, desenvolve-se um novo conceito de biblioteca deixando de ser um espaço privilegiado a ser um serviço público coletivo surge, então, a cultura e educação em massa. Estudos e investigações desenvolvem novas ramificações do conhecimento.

A chegada da Internet se deu por meio da criação da ARPANet em 1969, desenvolvida pela *Advanced Research and Projects Agency* (ARPA) com o objetivo de conectar as bases militares e os departamentos de pesquisa do governo americano com o fim da Guerra Fria; investimentos antes direcionados aos armamentos são voltados agora às tecnologias de comunicação e informação.

A Biblioteconomia passou a fazer uso da informática especialmente a partir dos Anos 60, quando houve razoável avanço técnico dos equipamentos, melhoria da arquitetura interna dos computadores e o desenvolvimento de linguagens de computação. A primeira utilização dos computadores na Biblioteconomia contemplou principalmente os aspectos técnicos do tratamento da documentação (CORRÊA, 2001).

No Brasil, a Fundação Getúlio Vargas (FGV) desenvolveu nos Anos de 1978 o Bibliodata Calco, sistema de catalogação cooperativa no qual as bibliotecas participantes cooperam em rede, tanto incluindo dados de obras catalogadas em suas bibliotecas, por meio de planilhas preenchidas manualmente nas quais dados catalográficos seriam posteriormente convertidos para computador, quanto recebendo dados de obras catalogadas em outras bibliotecas (CORRÊA, 2001).

Dessa maneira, o trabalho do bibliotecário passou gradualmente a ser desenvolvido por computador representando uma significativa alteração não só na rotina do bibliotecário, mas também no seu perfil profissional. Além das qualidades tradicionalmente exigidas, o profissional deveria, também, adquirir conhecimentos de informática, o que sem dúvida na época caracterizou-se como um grande desafio. A informática na Biblioteconomia representou uma importante ruptura em seu estilo tradicional de lidar com a informação. Entre outras coisas, foi a partir dela que o trabalho solitário de catalogação passou a ser realizado de modo coletivo, em rede. Inovações dessa natureza levaram o profissional a repensar sua maneira de trabalhar a informação (CORRÊA, 2001).

É inegável que, atualmente, esse processo de mudança ocorre em todas as áreas da sociedade. O impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC) é sentido sobre toda a vida social, seja no trabalho, no lazer e nas relações entre os indivíduos, principalmente na maneira com que se comunica.

O ritmo acelerado de transformações advindas não só das novas tecnologias que representam constantes alterações nas práticas profissionais de uma enorme gama de trabalhadores das mais diferentes áreas, mas também pelo constante fluxo de informações que se traduzem na geração de novos conhecimentos (CORRÊA, 2001).

Em verdade, é impossível ter tudo ao alcance de todos, face ao acelerado crescimento da informação e dos suportes onde são registradas. Comparativamente às públicas e às escolares, as especializadas e universitárias encontram-se em melhor situação, devido às exigências de seus usuários.

As bibliotecas atravessam um período de mudanças tumultuosas devido à revolução que os computadores causaram nas publicações especializadas, transformando o conceito de biblioteca. Esta deixou de ser vista como um depósito central de material impresso, tornando-se um agente de conversão de informação em entrada de acesso eletrônico.

Segundo Blattmann (1999), tendo a tecnologia da informação como pano de fundo, os acervos de bibliotecas evoluíram no que se refere aos suportes da informação, do papel, passando pelas bases de dados e pelo acesso à informação hipermídia disponível *online* (qualquer lugar a qualquer tempo).

A revolução digital pode ser comparada à revolução alcançada por Gutenberg com o livro impresso. As bibliotecas digitais não substituirão as bibliotecas tradicionais, mas estas não poderão ficar indiferentes à evolução da tecnologia.

O impacto causado pelo avanço tecnológico conduz as bibliotecas a operarem mudanças no seu papel tradicional, passando de meros provedores de serviços de publicações impressas a provedores de informação digital. As bibliotecas digitais proporcionam serviços eficientes e de qualidade, agilizando a organização, o armazenamento, a difusão e, principalmente, a recuperação e a preservação da informação.

Pode-se definir bibliotecas digitais como organizações que fornecem recursos, incluindo a equipe de funcionários especializada para selecionar,

estruturar, oferecer o acesso intelectual objetivando interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a rapidez de acesso às coleções de trabalhos digitais de modo que estejam imediatas e economicamente disponíveis para o uso de uma determinada comunidade (SARACEVIC, 1999). Com as bibliotecas digitais, os usuários têm acesso à informação de qualquer lugar, a qualquer hora e de uma maneira rápida.

A imensa quantidade de informação e as ferramentas de busca disponíveis na rede não permitem ao usuário localizar a informação precisa. É nesse contexto que a revolução digital obriga os profissionais da informação e as bibliotecas universitárias a repensarem o seu papel frente a esta nova realidade. Os serviços devem ser modernizados e adaptados às novas tecnologias desenvolvidas, assim como a maneira de prestá-los deverá ajustar-se às novas necessidades.

A biblioteca depara-se frente a alguns problemas básicos: criam-se meio e maneiras para tratar e usar os registros humanos do conhecimento no novo mundo digital. Outra questão importante é o que fazer com o livro eletrônico, revistas, publicações, imagens, sons, em suma, o conjunto de dados eletrônicos. Surgem, então, problemas técnicos, organizacionais, sociais, legais, econômicos, culturais e gerenciais.

Algumas perspectivas revelam-se às bibliotecas digitais: concentração em instituições, serviços, práticas, extensão lógica da biblioteca; extensão lógica dos materiais com a criação de coleções digitais, variedade de materiais, repositórios de materiais digitais e acesso às coleções; vários ambientes; comunidades de usuários e diversos graus de integração ou separação, sempre guiados pela missão do serviço.

Saracevic (1999) ao referir-se às bibliotecas digitais coloca ainda a questão da integração entre o papel e o meio digital: como unir a nova tecnologia digital ao papel, o local ao global e, além disso, administrar os diversos recursos e a competição dos recursos escassos? Tarefas estas de difícil solução, pois ajustes institucionais e sociais não são fáceis de serem feitos.

Esta afirmativa é perfeitamente adequada à situação vivida pelas bibliotecas universitárias que contém estes variados suportes informacionais. Haverá, igualmente, a necessidade de redefinição do papel dos bibliotecários, das bibliotecas e da informação especializada na sociedade.

A *Web* consiste num imenso conjunto de informação que existe em todo o mundo, alojada em centenas de milhares de computadores chamados servidores *Web*. A informação encontra-se sob a forma de páginas eletrônicas com ligações de hipertexto a documentos a que damos o nome de *websites* e que podem pertencer a universidades, organizações governamentais, laboratórios de pesquisa, empresas, pessoas particulares. A Internet é uma rede global de computadores interligados que comunicam entre si, por meio de redes de telecomunicação existentes. O ambiente *Web* utiliza a rede da Internet para interligar os *websites*, sendo o serviço de maior proporção na rede Internet. A *Web* possibilita o acesso a textos, gráficos, áudio, vídeo e transferência de arquivos. A Internet congrega diferentes sistemas e serviços, sendo assim, ao contrário do que normalmente se pensa, Internet não é sinónimo de *World Wide Web*. Esta é parte daquela, sendo a *World Wide Web*, que utiliza hipermídia na formação básica, um dos muitos serviços oferecidos na Internet.

A Internet possui diversas ferramentas *online* que podem contribuir para o melhor atendimento e aumento do número de usuários, proporcionando uma maior visibilidade institucional às bibliotecas, renovando-as e adequando sua missão à nova realidade das redes. A criação e a administração de um *website* tornam-se instrumento de uma das estratégias potencialmente mais eficazes de divulgação das bibliotecas, favorecendo a diferentes tipos de uso e usuários, o acesso às informações sobre a instituição, sobre seus serviços e acervo.

O termo *Web 1.0* é utilizado para diferenciar as duas gerações da *Web*. A primeira geração tem como principal característica um modo mais 'estático', pois a *Web* em seus primórdios, na Década de 1990, era entendida como uma vitrine (CASTELLS, 1999), por meio da qual as organizações expunham seus objetivos, meios de contato; a troca de informações e conteúdos era realizada na forma "um-para-um" ou "um-para-muitos", ou seja, de usuário para usuário, de usuário para instituição ou de instituição para usuários. Apesar de mais 'antigos', nem todos os recursos estão obsoletos e muitos são utilizados até os dias de hoje. A *Web* incorpora as ferramentas tradicionais e as novas. Conforme Archer (2010, p.63-64), exemplos dos recursos da *Web 1.0*, ainda, em uso são:

- a) Correio Eletrônico (e-mail): permite que usuários situados em lugares distintos troquem mensagens, quebrando barreiras geográficas. Os sites das organizações, em sua maioria, apresentam além de endereço físico, um e-mail para contato, ou

- um link do tipo “Fale Conosco” onde é apresentado um formulário on-line que auxilia na filtragem das mensagens, permitindo enviá-las diretamente aos respectivos interessados;
- b) Mensagens Instantâneas – um tipo de bate-papo (do inglês “chat”) é um recurso que permite o envio e o recebimento de mensagens de texto em tempo real, como também de arquivos de foto, texto, imagem, etc., além de possibilitar conferências em áudio, e até audio-visuais. Através das mensagens instantâneas, o usuário tira suas dúvidas on-line e obtém retorno imediato, sem ter que aguardar um contato via e-mail;
 - c) Questões Frequentes (FAQ’s - sigla derivada da expressão “*Frequently Asked Questions*”) – são conjuntos de perguntas e respostas relativas a dúvidas apresentadas por usuários. O benefício deste recurso é o esclarecimento ao usuário, agilizando o atendimento;
 - d) Videoconferência – permite o contato visual e sonoro entre pessoas que estão em lugares diferentes, em tempo real. Pode ser utilizada para ministrar cursos, apresentar tutoriais, seminários on-line.

A chamada *Web* social, também descrita na literatura como mídias sociais ou *Web 2.0*, embora tenha uma conotação que faz pensar em uma nova versão para a *Web*, na verdade não se refere somente a uma atualização tecnológica, mas principalmente a uma mudança no modo como ela é vista e usada pelos usuários, ou seja, trata-se de um ambiente de interação e colaboração que engloba inúmeras facilidades e motivações para a participação dos usuários e troca de experiências e opiniões (CORRÊA, 2004).

O termo *Web 2.0* foi cunhado em 2004, durante uma conferência promovida pelas empresas de mídia, em São Francisco, nos Estados Unidos, MediaLive e O’Reilly Media, em que foi discutida a necessidade da *Web* ser mais dinâmica e interativa, permitindo aos internautas colaborarem com a criação de conteúdos (MANNES, 2007).

No início do Século XXI, as mídias sociais ganham grande popularidade e trazem contribuições importantes para a sociedade, sendo capazes de potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de aumentar as possibilidades de interação e colaboração entre os usuários.

A liberdade de comunicação interativa, combinada à facilidade de uso das ferramentas, somada a uma arquitetura participativa em redes, forma a base da inserção das mídias sociais no cotidiano dos usuários.

Segundo Archer (2010, p.63-64), alguns exemplos de recursos da *Web 2.0* facilitadores dessa interação e colaboração que podem ser utilizados em *sites* de bibliotecas são:

- a) Blogs – uma espécie de diário virtual. É a abreviação da palavra weblog: web (teia), termo utilizado para designar o ambiente virtual em rede – e log (registro). Nos blogs, os textos são chamados posts, podem conter imagens, sons ou vídeos e são organizados cronologicamente. Por meio de comentários (comments) os usuários dão suas opiniões sobre um post, sobre o blog, ou mesmo sobre o proprietário do blog. As bibliotecas encontram nesse recurso um meio potencial de estreitar o relacionamento com seus usuários. No blog, o usuário pode expor suas necessidades e insatisfações, colaborar para melhorar a qualidade dos serviços prestados e auxiliar outros usuários com comentários, opiniões, sugestões;
- b) Microblogging - surgiu em 2006, e tem sido popularizado por seu pioneiro: o Twitter, que é uma rede social que permite aos usuários o envio e a leitura de atualizações pessoais através da própria web ou por SMS (mensagens instantâneas recebidas através do celular). Os posts, que têm no máximo 140 caracteres, são chamados de "tweets". As atualizações são exibidas em tempo real no perfil do usuário, que é a página Twitter pessoal onde o usuário digita seus tweets e vê os comentários e post de seus seguidores, ou seja, usuários do Twitter que optam em ter um link direto para Twitters de terceiros. Também podem ser enviadas a usuários que tenham autorizado seu recebimento por meio das ferramentas de Feed (RSS). As instituições vêm usando o Twitter para comunicação rápida e divulgação de novidades aos usuários;
- c) RSS – é a sigla em inglês para Rich Site Summary ou Really Simple Syndication, que é uma forma simplificada de informar ao usuário que uma página web foi atualizada, um recurso que permite aos usuários se inscreverem em sites que fornecem feeds. RSS são ferramentas de agregação de conteúdos (feeds), que correspondem aos endereços eletrônicos que são relacionados à ferramenta de leitura usada pelo usuário. Útil para páginas com conteúdo atualizado frequentemente, como notícias ou blogs. Os usuários podem permanecer informados sobre as atualizações nos sites escolhidos, sem precisar visitá-los. As organizações vêm fazendo uso deste recurso para enviar notícias e alertas a seus clientes e/ou usuários, sendo aplicável às bibliotecas;
- d) Wiki – criado em 1995, é um tipo de site no qual os usuários têm a permissão de gerar, gerenciar e disseminar conteúdos. É como uma coleção livre e expansível de páginas web interligadas por um sistema de hipertexto, que permite criar, e modificar os conteúdos, com facilidade através do navegador (browser). Um diferencial do wiki é o fato do conteúdo poder ser editado e atualizado pelos usuários a qualquer momento, sem a necessidade de autorização do autor da versão anterior (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 202). É um sistema que permite

correção de erros e inserção de novas informações em um ambiente onde não há um autor proprietário do texto, e sim uma produção de conteúdos participativa e colaborativa. Nas bibliotecas, os wikis podem atuar, por exemplo, na geração colaborativa de conteúdo de interesse dos usuários;

- e) Etiquetas (Tags) - recurso utilizado pelos usuários para classificação de conteúdos na web. São palavras-chaves consideradas relevantes associadas a uma informação, permitindo uma indexação de assuntos com tags atribuídas pelos usuários. São escolhidas informalmente e com critério pessoal do usuário-autor do item de conteúdo, não constituindo um esquema formal de indexação. Permitem que o usuário organize a informação através de sua própria visão, descentralizadamente, em contraste com uma taxonomia elaborada pelos gestores de conteúdo, de forma centralizada. Esta ferramenta possui um recurso agregador, que agrupa conteúdos marcados com as mesmas tags por diferentes usuários, criando uma classificação coletiva, de forma tal que as tags mais utilizadas se destacam, seja pelo tamanho da fonte na chamada “nuvem de tags” seja pelo indicativo numérico de quantas vezes cada tag foi associada a um documento ou à página em questão;
- f) Marcadores de Favoritos (Social Bookmarking) - também conhecido como favoritos compartilhados, é uma ferramenta capaz de armazenar, classificar, compartilhar e pesquisar links que apontam para endereços de websites. Ao invés de armazenar links no computador do usuário, este recurso permite este armazenamento em um servidor remoto. São utilizadas etiquetas (tags) para a classificação dos links, que podem ser visualizados por outros usuários. Um dos exemplos mais populares de Social Bookmarking é o Del.icio.us;
- g) Redes Sociais - permitem aos usuários fazerem links para pessoas que eles conheçam, podendo compartilhar informações com essas pessoas. Os usuários compartilham informações, fotos e podem utilizar o sistema público ou privado para enviar mensagens uns aos outros. Exemplos populares dessa ferramenta são: Facebook, MySpace, LinkedIn. Estes serviços estão sendo utilizados também por instituições como um ambiente de contato com seus usuários, criando e administrando comunidades, que são ambientes onde é possível debater através de fóruns, fazer enquetes com seus usuários, enfim, interagir com eles, estar ciente de suas insatisfações e sugestões;
- h) Mashups - são recursos combinados, possibilitando que partes da tecnologia de um programa sejam utilizadas em outros, constituindo assim um novo recurso;
- i) Sites de hospedagem e compartilhamento de arquivos da web 2.0 - são recursos externos ao website das organizações. No caso de bibliotecas públicas, são úteis, pois não demandam utilização de espaço nos computadores das instituições, são gratuitos em sua maioria, e demandam pouco ou nenhum treinamento, pois, em geral, são conhecidos pelos usuários da web. Um dos mais utilizados é o Flickr, um site que permite o compartilhamento de documentos gráficos (desenhos, fotografias, etc). Permite aos usuários a criação de álbuns para armazenamento de fotografias

e utiliza o sistema de categorização por meio de etiquetas (tags). Outro exemplo é o YouTube, um site que permite o carregamento e o compartilhamento de vídeos em formato digital. Hospeda uma grande variedade de filmes, vídeos e materiais caseiros e/ou profissionais. O material encontrado no YouTube pode ser disponibilizado em blogs e sites, através de mecanismos que permitem “embutir” os conteúdos de um site em outro. Estes mecanismos podem ser utilizados por instituições e empresas a fim de divulgar seus serviços, eventos, etc.

Sobre esses recursos, cabe afirmar, sem dúvida, que todos sofrem constantes e frequentes atualizações e, até mesmo, são rapidamente substituídos por outros ainda mais eficazes. Cabe, portanto, um estudo que permita não só mapear os serviços baseados em *Web* social que são utilizados pelas bibliotecas, mas também definir tendências que permitam adequar a gestão da informação aos novos paradigmas.

3 MUDANÇA DE PARADIGMAS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Atualmente, a informação é fator de poder e mudança social. “Sofremos simultaneamente de subinformação e superinformação, de escassez e excesso” (MORIN, 1986).

Todavia, a informação é um processo social que pode ajudar a desestabilizar a racionalização e desmistificar os dogmas. O sistema ideológico reage como uma maneira de corroborá-la ou negá-la, sintonizando o indivíduo no mundo com sua capacidade semântica. Entende-se que na Sociedade da Informação este indivíduo precisa ser capaz de receber, construir e gerar informações pautadas no saber coletivo, mas mediadas criticamente pelo saber individual. Um dos fatores preponderantes da ‘nova’ sociedade é a tecnologia da informação. Essa crescente evolução dos elementos tecnológicos na sociedade capitalista tem revolucionado significativamente o modo de viver, pensar, agir e comunicar, alterando radicalmente a estrutura da sociedade baseada nos moldes tradicionais de produção. A acelerada mutação da sociedade exige do indivíduo uma reciclagem constante e continuada de seu estoque de conhecimento, na tentativa de corresponder ao ritmo da mudança. Embora a tecnologia permita o acesso à informação, ela por si só não operacionaliza o processo de conhecimento.

A questão da informação parece constituir a essência da Ciência da Informação, definindo sua atuação na sociedade, enquanto uma área do conhecimento que se preocupa com os princípios e práticas da produção, organização e distribuição da informação. Assim como, o estudo da informação desde sua geração até a sua utilização, e a sua transmissão em uma variedade de formas por meio de uma variedade de canais.

Com todas essas transformações e uso intensificado dos recursos informacionais ocorreu uma revolução surgindo então uma nova sociedade que baseada na informação provocou mudanças no comportamento e atitudes dos indivíduos refletindo na sociedade como um todo. Para contextualizar Eisenberg e Cepik (2002) descrevem a Sociedade da Informação em três frentes gerais: uma economia baseada no conhecimento, um novo papel das finanças e uma sociabilidade em rede. Conforme os autores, esta última se expressa tanto na esfera do consumo quanto na circulação de produtos em escala mundial, ultrapassando as fronteiras territoriais. A nova economia se caracteriza pela formação de redes virtuais, responsáveis pela constituição de estratos, de perfis e de hábitos sociais semelhantes nos mais diferenciados países. Essas novas formas de interação criam novas formas de sociabilidade e novas identidades, mediadas pelas redes midiáticas globalizadas.

As barreiras de tempo e espaço que acompanharam as bibliotecas por toda sua trajetória sucumbiram diante das tecnologias de informação e comunicação. As rápidas e profundas transformações tecnológicas dos últimos tempos têm gerado reinterpretções da noção de biblioteca que, não raro, introduzem distorção no conceito que dela se faz e alguma descontinuidade na compreensão das suas funções, aspectos que hoje são visíveis na diversidade de acepções em que, frequentemente, a biblioteca é invocada (FURTADO, 1998, p.3).

Esse novo mecanismo facilitou consideravelmente o processo de indexar, armazenar e recuperar a informação. A biblioteca digital além de modificar a noção que tínhamos até então sobre a biblioteca, possibilitou também a quebra de barreiras jamais imaginada antes, como a barreira de tempo e espaço. Sayão (2008-2009) ressalta que: “[...] o conceito de biblioteca digital não é algo que desponta desvinculado da ideia ancestral que temos de biblioteca”. Provavelmente essa confusão entre a biblioteca digital e a *Web* acontece pelo fato do desenvolvimento

da Internet está intimamente ligado com o surgimento da biblioteca digital. Vale à pena ressaltar que a biblioteca do futuro idealizada por Licklider, um dos pioneiros no desenvolvimento da Internet, estaria assistida de uma rede que possibilitaria a troca de informações.

A Internet vem se fixando como um dos meios de comunicação que mais tem revolucionado a comunicação mundial, permitindo a disponibilização, o acesso e a troca de informações entre usuários remotos, gerando inúmeras mudanças de atitudes, comportamentos, inclusive na conceituação de tempo e espaço. Porém, observa-se que o grande número de informações disponibilizadas na Internet também tem dificultado o acesso preciso e relevante dos usuários aos documentos por eles procurados. Essa busca pela informação específica no meio de muitas outras dispensáveis acaba por distrair o usuário e este comportamento dispersivo, incita iniciativas de investigação das formas de organização e recuperação da informação na via digital com vários enfoques, destacando-se entre eles, os recursos e serviços que possibilitem ao usuário encontrar, acessar e recuperar a informação.

Portanto, as novas atitudes do bibliotecário enquanto mediador serão a de criar facilidades, espaços, incluir múltiplas informações para atender à diversidade de demandas individuais, de forma rápida e personalizada obtida através dos registros dos usuários que utilizam o *website* da biblioteca (VAZ, 2001).

As TIC oferecem possibilidades para formas inovadoras de mediação. O bibliotecário como mediador poderá atuar na orientação de seus respectivos usos, nas atividades de acesso a mecanismos de busca, na seleção, análise, síntese de conteúdos de informação, no desenvolvimento de sistemas especialistas para responder questões e referência, na capacitação através de instruções bibliográficas, entre outras (QUADROS, 2001 *apud* LOPES; SILVA, 2006).

Para Ferreira (2004), os bibliotecários, especificamente os de referência, deverão integrar contextualmente as novas tecnologias, o instrumental da referência tradicional para as bibliotecas se tornarem competitivas no mercado informacional, o que possibilitará o fornecimento de informação com valor agregado. Acrescenta que as bibliotecas deveriam fornecer o melhor serviço *high touch* (serviço de referência personalizado) e o melhor serviço *high tech* (serviço de referência eletrônica). Assim, o conflito existente no passado entre a cultura da tecnologia (fria, impessoal,

ameaçadora) e a cultura da biblioteca (reconfortante, pessoal) poderá deixar de fazer sentido.

Ainda segundo Ferreira (2004) a implementação dessas tecnologias pode proporcionar novos desafios às bibliotecas, decorrentes do crescimento exponencial de recursos disponibilizados, diferentes necessidades, expectativas dos usuários, múltiplas opções de comunicação, mas principalmente novas oportunidades, levando a uma redefinição de seu respectivo papel.

4 RESULTADOS

O Município de Florianópolis possui 12 instituições de ensino superior, sendo três públicas Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e nove privadas: Grupo Estácio de Sá (ASSESC); Faculdades Barddal de Artes Aplicadas (BARDDAL); Borges de Mendonça (BM); Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina (CESUSC/FCSF); Faculdade Decisão (FADEC); Faculdade Energia de Administração e Negócios (FEAN); Instituto de Pós Graduação (IPOG), Faculdade de Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC); Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL).

A seguir, apresenta-se informações sobre os portais das 12 bibliotecas dessas instituições públicas e privadas de ensino superior de Florianópolis, mais especificamente os serviços de informação baseados na *Web* social utilizado pelas mesmas, bem como uma análise geral das formas de acesso dos usuários aos serviços baseados na *Web* social disponibilizado pelas bibliotecas das referidas instituições no âmbito das redes sociais. São elas:

a) ASSESC – Estácio de Sá – *link* direto para acesso a base de dados. Nenhuma outra informação. Contato por telefone.

b) BARDALL - catálogo para consulta local informatizado; acesso à Internet; empréstimo local e domiciliar automatizado; reservas e renovações *online*; coleção reserva para as disciplinas em andamento; orientação para elaboração de trabalhos acadêmicos; normas para documentação atualizadas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); exposição de livros novos; levantamentos bibliográficos; folder; mural de avisos; A Comutação Bibliográfica (COMUT) é um serviço oferecido

pela Biblioteca, em que disponibiliza informações existentes nas principais bibliotecas universitárias, centros de documentação e na *Bristsh Library*; acervo *online* simplificado, *link* por outra base do Grupo UNIESP pela qual faz parte sendo instituição conveniada.

c) Borges de Mendonça - Biblioteca Virtual - O *site* possui os seguintes serviços ao usuário: *links* com conteúdos científicos; catalogação na fonte: consiste na elaboração de ficha catalográfica de obras a serem publicadas pela Instituição, tais como: livros, teses, dissertações, monografias, anais, etc.; catálogo *online*, serviço de referência: esclareça suas dúvidas, dê suas sugestões, obtenha informações sobre uso da biblioteca, regulamento, seus serviços e muito mais diretamente com um bibliotecário. Para maiores informações, entre em contato através do *e-mail* ou telefone da biblioteca. Consulta; empréstimo; renovação; reserva; COMUT; acesso *wireless*.

d) CESUSC/FCFS - Serviços oferecidos aos usuários: consulta *online* ao acervo; guia do usuário; regulamento e regimento da biblioteca; informações do acervo; contato por telefone e *e-mail*; horário; empréstimo domiciliar; *links* para periódicos da área, para portal de periódicos da UFSC e da CAPES, para instituições, para teses e dissertações, projetos, manuais de orientação para trabalhos acadêmicos, fontes de pesquisa; acesso *online*. A consulta das obras existentes na biblioteca pode ser acessada por meio do *site*: <<http://biblioteca.cesusc.edu.br/>> que é pouco visível deixando a desejar neste aspecto.

Na atividade tratamento técnico das obras, para sua devida recuperação e descrição, a Biblioteca utiliza o *software* Sophia. Os TCC também estão disponíveis no sistema Sophia, *sites* para conversão em PDF, mapa da biblioteca, fotos do espaço. Redes sociais como o *Facebook*, *Instagram*, *e-mail*, *Twitter* somente da instituição.

A biblioteca ainda possui os seguintes projetos: Projeto Livros Livres; Espaço Multicultural; Epopeia Literária; Livros de Literatura Mais Vendidos; Programa de Penas Alternativas foi criado como uma alternativa à cobrança convencional de multas em bibliotecas por atraso nos empréstimos.

e) FADEC - somente informações do acervo e fotos do espaço. Contato por *e-mail*.

f) FEAN - O *site* possui contato por *e-mail* e telefone, horário de atendimento, regulamento da biblioteca, periódicos *online*, *links* para outras bases de dados de assuntos relacionados aos cursos, serviços: empréstimo, COMUT, catalogação na fonte, levantamento bibliográfico. Base de dados simples da própria da instituição para consulta ao acervo.

g) IFSC - O *site* possui *links* rápidos para: SophiA Web; Portal Capes; ABNT; Portal de Periódicos IFSC; Livros do IFSC, Boletim de Biblioteca, Orientações Coleção ABNT. O *site* disponibiliza ainda horário de atendimento, bibliotecas e bibliotecários, regulamento, manual de normalização de trabalhos acadêmicos do IFSC.

O Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC (SiBI/IFSC) existe desde 2011 e é formado por 21 bibliotecas, localizadas nos seguintes câmpus: Araranguá, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Florianópolis-Continente, Garopaba, Gaspar, Itajaí, Jaraguá do Sul, Geraldo Werninghaus, Joinville, Lages, Palhoça-Bílingue, São Carlos, São José, São Miguel do Oeste, Tubarão, Urupema e Xanxerê. Desde 2013 o SiBI/IFSC possui uma Coordenação Sistêmica, em articulação com quatro representações regionais.

Considera-se o *site* pouco informativo e sem didática, principalmente, por ser de uma instituição de ensino superior pública bem conceituada no Estado e, também, na União.

h) Biblioteca IPOG - O *site* apresenta: regulamento interno Biblioteca do IPOG, o objetivo da biblioteca do IPOG é complementar o processo educativo e conduzir o aluno na busca por informação necessária ao seu desenvolvimento.

A Biblioteca atende aos professores, alunos, pesquisadores, funcionários e, também, a comunidade externa. Seu acervo é composto por livros, periódicos, fitas de vídeo, DVD, CD-ROM. Serviços oferecidos pela Biblioteca: consulta local; empréstimo domiciliar; orientação à normatização bibliográfica; *links* de periódicos de engenharia; periódicos de administração; bibliotecas virtuais e *links* afins; bibliotecas (busca); periódicos científicos, instituições, publicações, associações, bibliotecas virtuais internacionais.

i) SENAC - O *site* contém informações do acervo, contato (*e-mail* e telefone), notícias e serviços tais como: consulta ao acervo; levantamento bibliográfico; catalogação na fonte; visita orientada; normalização; empréstimo domiciliar; reserva;

renovação; COMUT; Disseminação Seletiva da Informação (DSI) (serviço especializado). O sistema utilizado é o Pergamum que permite ao usuário cadastrar as áreas de conhecimento de seu interesse, dessa maneira ao ser cadastrada no sistema uma obra da área de interesse, o usuário receberá um *e-mail* avisando que a biblioteca possui uma nova obra naquela área); serviço de alerta: os usuários recebem *e-mail* informando quais materiais estão com vencimento próximo, em atraso e as reservas disponíveis; últimas aquisições; *link* para o Portal de Periódicos da CAPES; Base de dados EBSCO. O Pergamum é um sistema integrado de bibliotecas, um dos melhores, utilizados nas mais conceituadas universidades.

j) UDESC - A instituição possui um *site* da biblioteca bem completo e didático. O sistema utilizado é o Pergamum. Possui *Twitter* e *link Google* bate papo. Consulta local; empréstimo domiciliar; guia do usuário da Biblioteca; levantamento bibliográfico; normalização bibliográfica; catalogação na publicação/ficha catalográfica; *Digital object identifier* (DOI).

Padrão para identificação de documentos digitais, o DOI representa um sistema de identificação numérico para conteúdo digital, como livros, artigos eletrônicos e documentos em geral, que permite localizar e acessar materiais na *Web*, especialmente, publicações em periódicos e obras protegidas por *copyright*, muitas das quais localizadas em bibliotecas virtuais; treinamento para a utilização bases dados; serviço de DSI; divulgação de novas aquisições e serviços; atividades artísticas e culturais; visita orientada; Boletim de Sumários Correntes; intercâmbio bibliotecário; acesso a bases de dados; pesquisa, identificação e levantamento de informações sobre assuntos ou autores específicos em bases de dados nacionais ou estrangeiras. Estão disponíveis bases de dados de livre acesso (gratuitas) ou acesso restrito. Identificação e levantamento de informações sobre temas específicos, por meio de pesquisa em bases de dados nacionais ou estrangeiras.

A UDESC disponibiliza o Portal de Periódicos Capes que oferece acesso aos textos completos de artigos a mais de 2400 revistas nacionais e estrangeiras, e as bases de dados com referências e resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento. Inclui também indicações de importantes fontes de informação com acesso gratuito na Internet; COMUT; Comutação Bibliográfica BIREME - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD) é um serviço de fornecimento de documentos especializado em Ciências da Saúde e atuante na América Latina e

Caribe, tendo por objetivo prover acesso a documentos exclusivamente para fins acadêmicos e de pesquisa, respeitando rigorosamente os direitos de autor. Este serviço é coordenado pela BIREME com a cooperação das bibliotecas integrantes da rede BVS. O SCAD disponibiliza os acervos das bibliotecas cooperantes do Serviço SCAD na América Latina. Além disso, o SCAD pode encaminhar pedidos ao DOCLINE (NLM).

A Biblioteca Digital da UDESC tem base de dados eletrônica composta pelo conjunto da produção científica da UDESC com textos completos, digitalizados e disponíveis no catálogo *online* da Biblioteca Universitária da UDESC. Banco Digital de Teses da UDESC; *International Standard Book Number* (ISBN), é um sistema internacional padronizado que identifica numericamente os livros segundo o título, o autor, o país, a editora, individualizando-os inclusive por edição. Utilizado também para identificar software, seu sistema numérico é convertido em código de barras, o que elimina barreiras linguísticas e facilita a sua circulação e comercialização; *International Standard Serial Number* (ISSN), é um número padrão composto de oito dígitos, incluindo um dígito verificador e precedido pelo prefixo ISSN, atribuído a uma publicação seriada pela Rede ISSN. O ISSN é um número de identificação única, internacionalmente reconhecido para publicações seriadas que, uma vez atribuído, torna-se um atributo individual do título pelo tempo que for editado, sob um determinado título.

k) UFSC - O *site* da biblioteca é completo e didático. Possui redes sociais e *WiFi*, além de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *Wireless*. Oferece o Programa de capacitação no uso dos recursos de informação (bases de dados) e na normalização dos trabalhos científicos para a comunidade universitária da UFSC; tutoriais, guias: consulte e aprenda de forma independente com os materiais instrucionais sobre o uso dos recursos de informação (bases de dados) e sobre a normalização dos trabalhos científicos (citação, referência, estrutura); agenda: visualize a programação de capacitações em oferta e inscreva-se nas atividades de seu interesse; empréstimo domiciliar; Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB), empréstimo de materiais do acervo de instituições parceiras; empréstimo de *netbooks*; COMUT; eventos; estágios; visita orientada; Ambiente de Acessibilidade Informacional (AAI); serviço de adaptação e empréstimo de materiais acessíveis para pessoas com deficiência visual; Ensino a Distância (EaD) instruindo alunos, tutores e professores

da modalidade a distância para o uso dos recursos físicos e virtuais da biblioteca; espaço de inclusão digital; espaços para eventos sem fins lucrativos; reprografia; Mecanismo *Online* para Referências (MORE); ficha de identificação da obra, sistema desenvolvido para a partir do preenchimento pelo usuário, dos dados solicitados, gera automaticamente a ficha de identificação que deve ser inserida nos trabalhos acadêmicos (monografias, dissertações e teses); catalogação na fonte; ISSN – ISBN informações sobre a solicitação do ISSN e ISBN; BU Informa - Boletim Informativo da Biblioteca; *Web TV* – serviço em parceria com a Capes de divulgação de informações de interesse da comunidade universitária, por meio de televisores; consulte o acervo; consulta ao catálogo (Pergamum) - acesso aos registros dos materiais em meio físico (impressos) da BU/UFSC, tais como: livros, teses e dissertações, periódicos, artigos, obras raras, obras em *Braille*, CD/DVD, entre outros; livros eletrônicos - acesso às bases de dados que possuem livros eletrônicos (*e-books*) disponíveis para *download* e/ou para leitura via Internet; bases de dados - acesso aos conteúdos – livros, artigos de periódicos, imagens e vídeos, estatísticas, entre outros – das bases de dados assinadas pela BU/UFSC para uso exclusivo da comunidade universitária, bem como a conteúdos de outras fontes de pesquisa mapeadas, que são de acesso livre na Internet.

Também possibilita o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES; bases em teste - acesso aos conteúdos das bases de dados que se encontram disponíveis para avaliação por um período determinado. O *feedback* dos usuários poderá definir a aquisição ou não da base de dados em avaliação; Portal de Periódicos da UFSC; Repositório Institucional da UFSC - acesso a produção acadêmica e institucional da UFSC, tais como: teses, dissertações, trabalhos de conclusão de curso (TCC); fotografias; vídeos; legislação; resoluções e convocações do Conselho de Curadores, da Câmara de Ensino de Graduação, do Conselho Universitário (CU), entre outros.

I) UNISUL - O sistema utilizado é o Pergamum. Única biblioteca das instituições privadas pesquisadas que utiliza o *Twitter*: seguir @BiblioRefPB. Os serviços oferecidos pela Biblioteca consistem em: comunicados da BU; acervo para usuário com deficiência visual; aquisição de acervo; contato; base de dados; ficha catalográfica; empréstimos; COMUT; consulta ao acervo; capacitação; estatísticas; cadastro áreas de interesse; acesso usuário - Meu pergamum; ficha catalográfica;

orientação para trabalhos acadêmicos; renovação; reserva de material; reserva de sala de estudo; tutoriais de serviços; visita orientada; *links* para portal de periódicos e trabalhos acadêmicos, perguntas frequentes.

O Pergamum é um sistema informatizado de gerenciamento de bibliotecas desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). O sistema contempla as principais funções de uma biblioteca, funcionando de forma integrada, da aquisição ao empréstimo, tornando-se um *software* de gestão de bibliotecas com interface acessível e auto-explicativa. O Pergamum atende praticamente todos os critérios de um *software* de qualidade tais como: integração de todas as funções da biblioteca, *software* em língua portuguesa, possibilidades de expansão ou exclusão de módulos, suporte técnico, arquitetura de rede – cliente/servidor, compatibilidade com sistema operacional, acesso via *Web*, compatibilidade com formato (MARC), protocolo de comunicação Z39.50, atualização dos dados em tempo real, capacidade de registros, armazenamento e recuperação de documentos em vários formatos, importação e exportação de dados, uso de senhas, controle integrado do processo de seleção, da lista e da modalidade de aquisições, assinatura de periódicos, da data do material recebido, cadastro de entidades, elaboração de listas de duplicatas. Processamento técnico: adoção de padrões: AACR2, MARC – compatibilidade dos campos, construção e lista de autoridades – autor, assunto, séries, editoras, outros; controle do processo de empréstimo, categorização de empréstimos, cadastro de usuários, possibilidade de duplicação de registros para inclusão de edições/exemplares, processamentos de materiais especiais – multimeios, periódicos, possibilidade de migração e importação de catálogos cooperativos, geração de etiquetas diversas, pesquisa nos campos de autor, título, assunto, palavra-chave e/ou todos os campos, realização de reservas de material, capacidade de ordenar e classificar documentos pesquisados por autor, títulos e assunto, visualização de resultados de pesquisa em formato do AACR2, visualizar todos os registros recuperados, visualização do número de registro recuperado, indicação da situação do material, capacidade de imprimir os resultados da pesquisa, controle da documentação gerencial, geração de relatórios das atividades desenvolvidas e de relatórios estatísticos.

É um *software* completo que supre as necessidades da biblioteca gerenciando as principais atividades, que são: aquisição, catalogação, circulação,

empréstimo entre bibliotecas, controle de publicações seriadas, entre outros. O *software* atende às necessidades e expectativas da biblioteca, analisada perante seus usuários bibliotecários e usuários clientes

A *Web* mostra-se como um ambiente propício as ações mediadoras para o uso da biblioteca, dos recursos informacionais que ela disponibiliza, da necessidade de oferecer ao usuário do serviço virtual a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional. As TIC são essenciais para a otimização do oferecimento da prestação de serviços/produtos, a mediação da informação, a ampliação da satisfação dos usuários que não precisarão deslocar-se até a biblioteca para serem informados e receberem atendimento personalizado. Para que isso aconteça, a biblioteca precisa cumprir sua função de disseminar a informação e ampliar o acesso à cultura. Além disso, existe hoje a real necessidade de oferecer produtos e serviços com a máxima qualidade, em qualquer segmento. Para isso, é imprescindível que a Biblioteconomia acompanhe a evolução das tecnologias de informação e comunicação.

Ainda que o processo na adesão de toda a gama de TIC disponibilizadas atualmente seja bem incipiente nas bibliotecas de ensino superior de Florianópolis, é importante ressaltar que as de ensino público são as que mais apresentam opções de utilização das tecnologias da *Web* social, enquanto que as privadas deixam a desejar, excetuando três, mas que por possuírem mais recursos poderiam aproveitá-los de maneira a ofertar serviços diferenciados que incentivem o uso e disseminação das informações facilitando o acesso e a recuperação das informações.

5 CONSIDERAÇÕES

Com esta pesquisa verificou-se a utilidade e a importância das TIC nos dias atuais em que as transformações na sociedade estão cada vez mais aceleradas. Nos últimos anos a tecnologia avançou, e avança a cada dia significativamente em escala mundial favorecendo a integração global, a tecnologia invadiu lares, empresas, instituições, tornando a sociedade mais informatizada.

A pesquisa teve por finalidade analisar, no âmbito da gestão da informação, as transformações que estão ocorrendo nas bibliotecas com o advento das tecnologias de informação e da *Web* social, por meio do mapeamento dos portais das unidades de instituições de ensino superior públicas e privadas da Cidade de

Florianópolis, Estado de Santa Catarina na Internet, em que se constatou que o uso das mesmas ainda é incipiente, principalmente, nas bibliotecas das universidades privadas que por disponibilizarem de maiores recursos financeiros deveriam aproveitar de maneira mais eficiente as ferramentas e opções de troca de informações que são oferecidas por elas, facilitando o acesso e agilizando a resposta ao atendimento solicitado pelos usuários, além de divulgar os serviços prestados pelas bibliotecas.

A *Web* social configura-se como um serviço na gestão de informação nas bibliotecas, contudo para que isto se torne realidade é necessária uma ação conjunta de todos os envolvidos para que essas ferramentas sejam utilizadas de modo efetivo. A integração e a compatibilidade entre a direção da universidade e a direção da biblioteca é fundamental aos interesses dos usuários que, só têm a ganhar com a implementação da gama de serviços que, podem ser desfrutados e facilitados aos interesses dos mesmos contemplando dessa maneira, os anseios da equipe de trabalho, dos usuários e da própria instituição.

No entanto, as formas de acesso dos usuários aos serviços baseados na *Web* social são ínfimas, pois são poucos recursos que as bibliotecas disponibilizam nas redes sociais, deixando a desejar neste quesito de inclusão ao mundo tecnológico.

Muito se tem feito para atingir a Sociedade da Informação brasileira ideal. Mas muito precisa ser realizado numa sociedade em que a desigualdade social é acentuada. A Sociedade da Informação encontra-se em processo de formação e expansão e, por isso, destaca-se que é fundamental que esta sociedade seja a mais justa possível, incluindo aqueles que ainda se encontram à margem.

O papel do bibliotecário é essencial na implementação e incentivo ao uso das ferramentas da *Web* social que as universidades podem oferecer. Cabe ao profissional atuar como agente da informação e do conhecimento estabelecendo metas e angariando recursos humanos e financeiros para obter toda a infraestrutura necessária para realizar essa empreitada que é possibilitar a informação de maneira rápida, fácil e independente do local em que o usuário se encontre. O fato de trabalhar em um local que necessita ser constantemente provido de informações objetivas e atualizadas, como as universidades, e atendendo a uma clientela diferenciada em termos de escolarização, coloca o bibliotecário em uma condição de constante atualização no que tange as competências profissionais.

Todas as inovações transformam a relação do homem com o meio em que vive. Em relação à Internet, não é diferente. Criou-se um espaço descentralizado, em que os usuários não só recebem as informações, mas também participam ativamente em seu processo de criação e difusão. Essa nova tecnologia transformou profundamente o homem e suas relações sociais. Ainda que o processo na adesão de toda a gama de TIC disponibilizadas atualmente seja incipiente nas bibliotecas de ensino superior de Florianópolis, é importante ressaltar que as de ensino público são as que mais apresentam opções de utilização das tecnologias da Web social, enquanto que as privadas deixam a desejar, excetuando três, mas que por possuírem mais recursos financeiros e humanos poderiam aproveitá-los de maneira a oferecer serviços diferenciados que incentivem o uso e disseminação das informações facilitando o acesso e a recuperação das informações.

REFERÊNCIAS

ASSESC/Estácio. Disponível em: <<http://www.assesc.edu.br/>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

ARCHER, L.; CIANCONI, R. B. Websites dos arquivos públicos: funções exercidas e recursos de colaboração e interação com os usuários. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v.15, n.2, p.60-76, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5752/7011>>. Acesso em: 11 jan. 2013.

BARDDAL. Disponível em: <<http://www.uniesp.edu.br/florianopolis/biblioteca.asp>>. Acesso em: 1 fev. 2016.

BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta, 2003.

BLATTMANN, U. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância**: biblioteca virtual. 2001. 187f. Tese (Doutorado) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2001.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. 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. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 9 jan. 2013.

BORGES DE MENDONÇA. Disponível em: <<http://www.bm.edu.br/alunos/biblioteca/>>. Acesso em: 19 fev. 2016.

BRASIL. Ministério da Cultura. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Tipos de bibliotecas**. Brasília: 2010. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/tipos-de-bibliotecas/>>. Acesso em: 1 fev. 2016.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CESUSC. Disponível em: <<http://www.cesusc.edu.br/portal/biblioteca/conheca-a-biblioteca>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

CORRÊA, C. H. W. Comunidades virtuais gerando identidades na sociedade em rede. **Ciberlegenda**, n.13, 2004. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/cyntia1.htm>>. Acesso em: 20 jan. 2013.

CORRÊA, E. C. D. Formação do bibliotecário catarinense e as novas tecnologias: contribuição da ACB e do CRB-14. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.6, n.1, 2001. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/358/423>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2002.

FADEC. Disponível em: <<http://www.decisao.com.br/4241-2/biblioteca/>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

FEAN. Disponível em: <<http://www.faculdadesenergia.com.br/biblioteca.php>>. Acesso em: 19 fev. 2016.

FERREIRA, M. I. G. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. **Actas...** Estoril, Portugal, 2004. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2013.

FURTADO, J. A. Bibliotecas na era digital. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.22, n.1, p.3-17, 1998.

IFSC. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br/ensino/biblioteca>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

IPOG. Disponível em: <<http://www.ipog.edu.br/institucional/nossa-estrutura/biblioteca/>>. Acesso em: 26 jan. 2016.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. [1 CD-ROM.]

MANNES, J. 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. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. São Paulo: Ática, 2002.

MORIN, E. **Para sair do século XX**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

PEREZ-RIOJA, J. A. **El libro y la biblioteca**. Barcelona: SALVAT, 1952.

QUADROS, A. L. L. **A mediação da informação**: os mediadores humanos e seus agentes de software inteligentes. 2001. 114f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2001.

SARACEVIC, T. Digital Libraries: Variety of perspectives and models. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONCEPTIONS IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE, 3., 26-29, May 1999. **Proceedings...** Dubrovnik, Croatia, 1999. Disponível em: <http://www.ffzg.hr/infoz/colis3/dlil_perspectives.ppt>. Acesso em: 5 abr. 2005.

SAYÃO, L. F. Afinal, o que é biblioteca digital? **Revista da USP**, São Paulo, n.80, p.6-17, dez./fev. 2008-2009. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/44449739_Afinal_o_que_e_biblioteca_digital>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SENAC. Disponível em: <<http://www.sc.senac.br/biblioteca/>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

UDESC. Disponível em: <<http://www.udesc.br/biblioteca>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

UFSC. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

UNISUL. Disponível em: <<http://www.unisul.br/wps/portal/home/biblioteca>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

VAZ, P. Mediação e tecnologia. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, v.1, n.16, p.45-59, dez. 2001. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/viewFile/267/201>>. Acesso em: 26 jan. 2013.

Fernanda Martins D'Ávila

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

E-Mail: fezinha1001@gmail.com

Brasil