

Utilizando os recursos da web 2.0 para inovar os serviços de biblioteca: um relato de experiência da Biblioteca do IPPUR/UFRJ.

Cláudia Regina dos Anjos (UFRJ) - cranjos@gmail.com

Gilberto Lima Martins (UFRJ) - gilberto@ippur.ufrj.br

Kátia Marina da Cunha e Silva (UFRJ) - katia@ippur.ufrj.br

Paulo Sérgio Pereira dos Santos (UFRJ) - paulosergio@ippur.ufrj.br

Resumo:

Este trabalho aborda os recursos da web 2.0, fala das suas aplicações para inovar os Serviço de Referência (SR) das bibliotecas e apresenta os produtos de informação desenvolvidos pelo Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIBPPUR) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) utilizando os recursos da web 2.0.

Palavras-chave: *Bibliotecas. Serviço de referência. Serviços de informação. Web 2.0 (Sistema de recuperação da informação).*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

Utilizando os recursos da web 2.0 para inovar os serviços de biblioteca:

um relato de experiência da Biblioteca do IPPUR/UFRJ

Resumo:

Este trabalho aborda os recursos da web 2.0, fala das suas aplicações para inovar os Serviço de Referência (SR) das bibliotecas e apresenta os produtos de informação desenvolvidos pelo Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIBPPUR) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) utilizando os recursos da web 2.0.

Palavras-chave: Bibliotecas. Serviço de referência. Serviços de informação. Web 2.0 (Sistema de recuperação da informação).

Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

1 UM BREVE HISTÓRICO DA BIBLIOTECA DO IPPUR/UFRJ

A Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - BIBLIOTECA DO IPPUR/UFRJ foi criada em março de 1986, contando inicialmente com recursos da Fundação José Bonifácio (FUJB) e da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP). Especializada em Planejamento Urbano e Regional, a Biblioteca busca assegurar suporte ao caráter multidisciplinar de ensino e pesquisa nessa área, através de coleções em vários campos disciplinares, tais como: Economia Urbana e Regional, Geografia, Sociologia, Antropologia, Ciências Políticas, Arquitetura e Urbanismo, História Urbana, História Geral e do Brasil, Meio Ambiente e Filosofia.

Ao longo desses 27 anos, o acervo da biblioteca foi enriquecido por meio de compras, doações e permutas, contando atualmente com cerca de 23.000 volumes dentre livros, folhetos, fascículos de periódicos, obras de referência, teses e dissertações, vídeos e CD-ROM.

2 A MISSÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

No âmbito da Biblioteconomia, é do conhecimento de todos, que o Serviço de Referência (SR) caracteriza-se por servir e auxiliar os usuários na recuperação da informação, buscando identificar e suprir suas necessidades informacionais.

Maciel e Mendonça (2000) apontam que todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente, à prestação de serviços ao usuário são de responsabilidade do Serviço de Referência.

Garcez e Rados (2002) destacam que é papel das bibliotecas oferecer serviços e produtos especializados, realizando-os com criatividade e agregando-lhes valor, sem perder o foco nos usuários e na satisfação de sua necessidade de informação. Estes autores dividem os usuários em três tipos: presenciais, *off campus* e remotos:

[...] **Usuário presencial** – São pesquisadores, alunos e professores das instituições de ensino, que podem ser intermediados ou não pelos gerenciadores da informação na busca por informação e que estão geograficamente próximos à sede física da biblioteca.

Usuário off campus – São professores, alunos e pesquisadores que se encontram distantes geograficamente das bibliotecas, mas estão inseridos nos programas de ensino, pesquisa e extensão das instituições educacionais, que também podem ou não ser intermediados pelos gerenciadores da informação.

Usuário remoto – São pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora; o contato pode ser virtualmente, por correio eletrônico, telefone e fax [...] (GARCEZ; RADOS 2002, p. 47-48).

Figueredo (1991) afirma que uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de referência. Desta forma, os serviços e produtos de uma biblioteca devem ter como meta atender às necessidades do usuário de modo eficiente, ou seja, cabe ao bibliotecário de referência usar de técnicas variadas para otimizar a prestação de serviços.

As atividades de um SR representam uma ampla gama de ação, desde o tradicional serviço de referência até a moderna busca de dados *on-line*. No que concerne ao serviço de referência digital, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) observam

que este pode ser considerado como uma evolução dos serviços biblioteconômicos via Internet.

Já Garcez e Rados (2002) alertam que as bibliotecas devem integrar os recursos presentes no mundo impresso e no mundo digital. Assim, a biblioteca não só interage com o meio ambiente interno, mas também com o ambiente externo, de forma sempre dinâmica, pesquisando, disseminando e alimentando o conhecimento gerado pelo próprio meio no qual se encontra inserida (CARVALHO; LUCAS, 2001).

3 UTILIZANDO OS RECURSOS DA WEB 2.0 PARA INOVAR OS SERVIÇOS DE BIBLIOTECA

A *Web 2.0* representa uma revolução da *Web 1.0* na maneira de ofertar a informação *online*, sendo o principal instrumento de comunicação e trabalho da atualidade. Sua filosofia prima pela facilidade na publicação e na rapidez do armazenamento. Para utilizar a *Web 1.0*, era necessária a instalação de software específico para a visualização dos conteúdos; na *Web 2.0*, podemos acessá-los direto pelo navegador *Web*, a qualquer momento e em qualquer lugar.

A *Web 2.0*, também conhecida como *Web Social*, tem transformado a forma das pessoas se relacionarem na rede. Suas ferramentas estão focadas na criatividade, na colaboração e no compartilhamento de informações. Atualmente, ela faz parte do dia-a-dia da maioria dos usuários das bibliotecas, e tem potencial para transformar uma biblioteca tradicional em um modelo de Biblioteca 2.0 é bastante amplo. Convencidos de que esta prática inovadora pode proporcionar mais qualidade aos serviços das bibliotecas e ampliar sua interação com seus usuários, abordaremos, a título de ilustração, duas de suas ferramentas: os *blogs* e o *Google Docs*.

3.1 A FERRAMENTA BLOG

É notória a contribuição dos *blogs* para a revolução da comunicação na internet. A palavra “*blog*” é uma abreviação da expressão inglesa *weblog*, ou seja, registro virtual. Os *blogs* são espaços virtuais de fácil interatividade, visibilidade e inovação,

que têm na publicação instantânea sua principal característica e que, entre outras funcionalidades, servem para divulgar um produto ou serviço. Cada vez mais, novos *blogueiros* têm criado suas páginas para expressar suas idéias. Nas bibliotecas, o *blog* pode proporcionar um meio a mais de contato com o usuário, além de ser uma forma de compartilhar o cotidiano da biblioteca, divulgando de modo simples e ágil seus serviços e produtos.

3.2 A FERRAMENTA GOOGLE DOCS

O *Google Docs* é um produto que oferece aos usuários meios de criar, editar e armazenar documentos de texto, planilhas eletrônicas e apresentações, sem a necessidade de instalar qualquer programa em seu computador, pois funcionam totalmente *on-line*. Os documentos podem ser acessados, editados ou criados desde que o usuário possua uma conexão à internet. Outra vantagem é facilitar o trabalho colaborativo, permitindo ao usuário armazenar e compartilhar seus arquivos.

Para usuários domésticos, o serviço é disponibilizado gratuitamente, porém com limitação de espaço para armazenamento.

As principais potencialidades desta ferramenta estão no armazenamento e edição *online* de arquivos; na colaboração em tempo real com outras pessoas; no acesso através do *browser*, em várias plataformas; gratuidade; não requer a instalação de software; interface simples e ser acessível através da *web*. Uma das funcionalidades mais recentes do *Google Docs* é a possibilidade de visualizar e editar documentos, folhas de cálculo e apresentações sem ligação à Internet (MACHADO, 2012, [p.13]).

A plataforma *Web* pode ser considerada como um dos suportes mais utilizados e crescentes dentro do ambiente biblioteconômico, visto que dinamiza, sociabiliza e atualiza informações ao usuário, onde quer que ele esteja.

4 PRODUTOS DE INFORMAÇÃO DESENVOLVIDOS PELO SRBIPPUR PARA ATENDER A 4ª LEI DE RANGANATHAN

Consideradas por estudiosos e profissionais da Biblioteconomia como cinco leis fundamentais da ciência, as cinco Leis de Ranganathan foram criadas pelo matemático, bibliotecário e introdutor da biblioteconomia na Índia, Shiyali Ramamrita Ranganathan. Tamanha foi a importância de sua invenção, que estas leis são aplicadas hoje em dia em bibliotecas e centros documentais do mundo todo. Os estudos do indiano podem ser conferidos em sua obra “The Five Laws of Library Science” (1931). [...] Quarta Lei – Poupe o tempo do leitor. Esta lei prima pela organização, arrumação e catalogação dos livros como ferramenta importante para diminuir o tempo com que o leitor procura pelos livros e informações desejadas. **A quarta regra ainda discute o serviço de referência, melhorias em processos técnicos e condições de acesso às estantes e prateleira** (ARAUJO, 2012, [p.1]). (Grifo nosso).

[...] **Poupe o tempo do leitor. Isto resume, de forma implícita, a premência de se investir na administração e na organização de bibliotecas**, de tal forma que o indivíduo não se perca no emaranhado de informações, distribuídas em suportes distintos (TARGINO, 2012, [p.1]). (Grifo nosso).

Com a consciência de que toda biblioteca tem o dever de atender aos três tipos de usuários: presenciais, *off campus* e remotos, o Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIPPUR) criou determinados produtos para divulgação e estímulo ao uso do seu acervo utilizando-se dos recursos da *Web 2.0*. Esses produtos visam proporcionar maior praticidade, interação e apoio aos usuários, atendendo à 4ª Lei de Ranganathan: “*Poupe o tempo do leitor*”. Listamos abaixo os produtos criados pelo SRBIPPUR:

BIBLIOTECA DO IPPUR 2.0 – Em março de 2012, o SRBIPPUR criou, como ferramenta de apoio à pesquisa, o *Blog Biblioteca do IPPUR 2.0*, com o objetivo de aglutinar todos os produtos desenvolvidos pela biblioteca numa só interface. A ferramenta pode ser acessada também via portal do IPPUR, através de um link disponibilizado no menu *BIBLIOTECA*.

NORMALIZANDO DOCUMENTOS IPPUR – Criado em novembro de 2009, o *blog “Normalizando Documentos IPPUR”* foi o primeiro blog da biblioteca, sendo construído no esquema de perguntas e respostas, para complementar as

orientações de normalização dos trabalhos acadêmicos fornecidas pelo manual utilizado na época. O *blog* publica material proveniente das questões levantadas pelos alunos, porém mantendo-se o sigilo sua autoria, e possui um caráter estático, ou seja, não permite comentários, para evitar possíveis ruídos na comunicação com os alunos.

GUIA PRÁTICO PARA NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS DA BIBLIOTECA DO IPPUR/UFRJ – Sucessor do Manual de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos do IPPUR, o *Guia Prático* foi lançado em novembro de 2011. Trata-se de uma obra totalmente ilustrada, estruturada de forma pedagógica e que condensa as normas da ABNT, além de ensinar, de uma maneira clara e direta, o processo de normalização dos trabalhos. O *Guia Prático* encontra-se disponível em formato digital no *Blog Biblioteca do IPPUR 2.0*.

VITRINE DO ACERVO DA BIBLIOTECA DO IPPUR – Criado em fevereiro de 2011, o *blog* tem por objetivo destacar as obras de particular relevância que compõem o acervo da Biblioteca do IPPUR, segundo avaliação dos bibliotecários do SRBIPPUR.

SUMÁRIOS CORRENTES DE PERIÓDICOS – Os *Sumários Correntes de Periódicos* são publicados trimestralmente desde setembro de 1992 com o objetivo de divulgar artigos nas áreas de planejamento urbano e regional, economia, antropologia, política, meio ambiente e sociologia. A partir de janeiro de 2012, a biblioteca lançou os *Sumários Correntes Online*, disponibilizado no *Blog Biblioteca do IPPUR 2.0*. A versão *online*, sempre que possível, traz um link permitindo que os usuários acessem o texto completo, desde que disponibilizado pelas editoras dos periódicos, bem como uma breve descrição de cada publicação. Todos os títulos arrolados nos *Sumários Correntes Online* encontram-se à disposição dos usuários para consultas presenciais na biblioteca.

BOLETIM DE NOVAS AQUISIÇÕES – Editado bimestralmente, o *Boletim de Novas Aquisições* arrola os itens que passaram a integrar o acervo da Biblioteca do IPPUR por meio de doações, permutas e compras. O *Boletim* traz a referência e o número de chamada dos itens, para facilitar a localização de cada publicação no seu acervo.

Lançada em março de 2012, a sua versão digital mantém a estrutura original da publicação em papel.

BLOG DOWNLOADS ÚTEIS – Em janeiro de 2012, a Biblioteca do IPPUR criou o *blog Downloads Úteis* para disponibilizar, com mais agilidade e comodidade aos seus usuários, os produtos desenvolvidos para apoio: catálogos, guias, tutoriais etc.

REDES SOCIAIS – A biblioteca possui, ainda, dois perfis nas redes sociais, Facebook e Twitter, nos quais disponibiliza clippings diários com informes e notícias das áreas de cultura, biblioteconomia, Rio de Janeiro e planejamento urbano e regional. Nestes dois perfis são também divulgados os outros produtos da Biblioteca do IPPUR.

PROJETO PEGUE & LEVE – Ação que promove a doação de livros e de diversas publicações recebidas em duplicata pela Biblioteca do IPPUR.

5 IMPRESSÕES DA EQUIPE

Os resultados das ações do SRBIPPUR têm-se mostrado muito animadores e produtivos, pois reduziram expressivamente os contatos dos usuários por telefone ou por e-mail, dirimiram dúvidas, suscitaram novos questionamentos e proporcionaram uma melhor organização e independência dos estudantes na elaboração de seus trabalhos finais, além de permitir que os funcionários do SRBIPPUR otimizassem seu expediente, dedicando-se a outros serviços no seu ambiente de trabalho que venham a contribuir sempre para o melhor atendimento de seus usuários.

Enfatizamos que, apesar da maioria dos usuários já possuírem conhecimento do material exposto no *Blog Biblioteca do IPPUR 2.0*, estes consideram que o *Blog* expandiu seus conhecimentos e costumam classificar o blog e seu conteúdo didático como de boa qualidade. Desde sua criação até março de 2013, o *blog* teve 11.000 visualizações, tanto no Brasil quanto no exterior, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Visualizações de página por país



Fonte: Blogger (2013).

Vale ressaltar, também, que as ações desenvolvidas pelo Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIPPUR) geraram melhorias nos processos de administração e organização da Biblioteca do IPPUR.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SRBIPPUR vem, gradual e inequivocamente, expandindo suas ações no mundo digital. Os serviços acima descritos mostraram-se úteis ao incremento da atuação dos bibliotecários de referência, e as ferramentas da *Web 2.0* se revelaram um ótimo instrumento para as bibliotecas e uma excelente vitrine para a exposição de seus produtos e serviços. Enfatizamos que o processo de criação, manutenção e hospedagem dos *blogs* são inteiramente gratuitos, já que não geram custos para criação e nem para a manutenção dos mesmos.

Hoje, a Biblioteca do IPPUR conta com 6 (seis) *blogs* e 2 (dois) perfis nas redes sociais, levando, aos seus usuários e demais interessados, informações úteis e necessárias à produção do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Felipe. **Leis de Ranganathan**. Disponível em:
<<http://www.infoescola.com/curiosidades/leis-de-ranganathan/>>. Acesso em: 10 out.
2012. INFOESCOLA: navegando e aprendendo.

CARVALHO, L. dos S.; LUCAS, E. R. de O. **Serviço de referência e informação:**
do tradicional ao on-line. Disponível em:
<<http://dici.ibict.br/archive/00000529/01/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>>.
Acesso em: 14 jun. 2011.

FERNANDES, Patricia V. N. D; SANTOS, Jucilene Oliveira dos. A normalização
como insumo da documentação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador:
Universidade Federal da Bahia, 2006. 1 CD-ROM.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da
informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e
especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

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

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de
Lemos/Livros, 1995. 196 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como
organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MACHADO, Ana Claudia Teixeira. A ferramenta Google Docs: construção do
conhecimento através da interação e colaboração. **Revista Paidéi@**, São Paulo, v.
2, n. 1, jun. 2009. Disponível em:
<[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&
op=viewFile&path\[\]=73&path\[\]=61](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path[]=73&path[]=61)>. Acesso em: 1 maio 2012.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via
web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da
Informação**, Belo Horizonte, v. 11 n. 2, p. 174 -186, maio/ago. 2006.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Tradução de Tarcisio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da Biblioteca Central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia *wiki*. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

TARGINO, Maria das Graças. **Recensão** [do livro *As cinco leis da biblioteconomia*]. Disponível em: <<http://www.briquetdelemos.com.br/biblioteconomia/cinco-leis-da-biblioteconomia-as.html>>. Acesso em: 10 out. 2012.

TAKARA, Samilo; TERUYA, Teresa Kazuko. **Mídia na educação**: o uso de blogs na produção de conhecimento. Disponível em: <http://www.nt5.net.br/publicacoes/Artigo4SBECE_Teruya_Takara.pdf>. Acesso: 1 maio 2012.