



WEB 2.0 E O CASO DA BIBLIOTECA FLORESTAN FERNANDES

Aline Lima Gonçalves¹, Maria Imaculada da Conceição², Sonia Marisa Luchetti³

¹Bibliotecária, Biblioteca Florestan Fernandes, FFLCH-USP, São Paulo, SP

²Bibliotecária, Faculdade de Saúde Pública, FSP-USP, São Paulo, SP

³Bibliotecária e diretora da Biblioteca Florestan Fernandes, FFLCH-USP, São Paulo, SP

RESUMO

Este trabalho visa mostrar as experiências que a Biblioteca Florestan Fernandes (FFLCH USP) vem desenvolvendo no cenário da Web 2.0. Trata-se de um relato sobre a experiência que a biblioteca tem feito quanto ao uso de quatro ferramentas: Wikipédia, Twitter, Blog e Flickr. O Blog recebe dezenas de visitas diárias, com destaque para as dos EUA e Portugal. O Twitter possui cerca de 785 seguidores, grande parte deles ativos, que participam replicando e comentando os *tweets* da biblioteca. Wikipédia e Flickr consolidaram-se como um mecanismo de divulgação e memória institucional. As aplicações Web 2.0 mostraram-se interessantes para criar um vínculo menos formal com o usuário, abrindo a ele a chance de participar da comunicação. Também são alternativas para divulgação de serviços e produtos.

Palavras-chave: Web 2.0; Biblioteca 2.0; Wikipédia; Blog; Twitter; Flickr.

ABSTRACT

This work aims to show the experiences that Florestan Fernandes Library (FFLCH USP) has made in the Web 2.0 context. It's a work describing the experience of this library in the use of four tools: Wikipedia, Twitter, Blog and Flickr. The library's Blog gets tens of daily visits, mainly from United States and Portugal. The library's account on Twitter has about 737 followers, a big part of them very active, replying and writing comments about the tweets made by the library. Wikipedia and Flickr established themselves as mechanisms of dissemination, and as a way to preserve the institutional memory. The Web 2.0 applications were interesting to create a less formal link with the users, giving them the chance to participate of the communication process. They are also alternatives to product and services dissemination.

Keywords: Web 2.0; Library 2.0; Wikipédia; Blog; Twitter; Flickr.





1 Introdução

Os recursos de Web 2.0 constituem espaços virtuais de fácil atualização, interatividade, proximidade, visibilidade, aprendizagem, atualização profissional, fidelização e inovação. No âmbito de atuação das bibliotecas, a Web 2.0 funciona como mais um meio de contato com o usuário e uma forma de compartilhar o cotidiano institucional, divulgando de modo ágil e simples as novidades e atividades que são desenvolvidas pelas bibliotecas e outros serviços e produtos.

No ano de 2009, a Biblioteca Florestan Fernandes também começou a integrar esse universo. Sendo parte da [Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas](#) da [Universidade de São Paulo](#) (SBD/FFLCH/USP) e do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBi/USP), a Biblioteca tem como missão promover o acesso e incentivar o uso e a geração da informação, contribuindo para a qualidade do ensino, pesquisa e extensão, na Área de Humanidades. Concentrando uma diversificada coleção de obras, a Biblioteca Florestan Fernandes possui o maior acervo da USP (são 881.812 itens no total), destacando-se no cenário nacional como um centro de informação especializado nas áreas de [Humanidades](#) e [Ciências Sociais](#). Nesse contexto, marcado também por um grande número de usuários diretos e indiretos, trabalhar novas maneiras para compartilhar ideias passou a ser uma das metas da Biblioteca para melhorar o processo de fluxo de informação.

Assim, como parte do planejamento estratégico para 2009 e em sua política de divulgação de serviços, a Biblioteca Florestan Fernandes iniciou em agosto do mesmo ano atividades utilizando recursos da Web 2.0 como plataforma de comunicação: Blog, Twitter e sua primeira Página Wiki na Wikipédia. Em março de 2010, uma galeria no *site* de fotos Flickr começou a ser montada, como forma de preservar as fotos da Biblioteca e, ao mesmo tempo, mostrar sua evolução ao longo dos anos. Esses recursos possuem interfaces mais colaborativas e participativas, cujo ambiente de interação engloba inúmeras linguagens e motivações.

O projeto para o desenvolvimento de ferramentas Web 2.0, vinculadas ao site da Biblioteca, foi coordenado pelo Serviço de Apoio Técnico e Administrativo, tendo





um bibliotecário como desenvolvedor das ferramentas. Este trabalho visa mostrar as experiências que a Biblioteca Florestan Fernandes vem conduzindo nesse aspecto, a partir da apresentação de algumas ferramentas Web 2.0 de que o serviço tem feito uso desde o ano de 2009, a saber: Wikipédia, Blog, Twitter e Flickr.

2 Revisão de Literatura

O termo “Web 2.0”, criado por Tim O'Reilly no ano de 2004, é, conforme palavras do autor, a mudança para uma Internet como plataforma. Entre outras características importantes, a regra é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, de forma a aproveitar a inteligência coletiva. (O'REILLY, 2006). Corresponde a uma concepção de Internet caracterizada por um espaço mais interativo, no qual os usuários podem modificar conteúdos e criar ambientes hipertextuais (BLATTMANN; SILVA, 2007). Nesse universo, aplicativos e conteúdos sofrem uma mudança substancial, com o crescimento de plataformas como Blogs e Wikis, modelos de aplicações que se destacam pela facilidade de uso e, principalmente, pela liberdade de edição colaborativa entre usuários. Concomitantemente, o desenvolvimento de *softwares* livres, o uso de *tags* (etiquetas) criadas pelos próprios leitores como forma de organização de informação e a participação crescente das pessoas na criação de conteúdos formam o âmbito da Web como plataforma.

Como as bibliotecas podem atuar diante desse cenário? Observando os elementos básicos de uma “Biblioteca 2.0”, conforme Maness (2007), pode-se dizer que: temos um modelo mais centrado no usuário; que explora uma experiência multimídia; que é socialmente rico; e que é comunitariamente inovador. Assim, a Web 2.0 no contexto das bibliotecas pode servir para explorar formas de comunicação mais dinâmicas e participativas, além de ampliar as possibilidades para divulgação institucional e de serviços.

No livro *La Biblioteca en la Web 2.0*, Mari-Carmen Marcos (2009) nos apresenta uma biblioteca que se caracterizará por permitir que a comunicação





também seja do usuário para outros usuários, recomendando livros e recursos, descrevendo e compartilhando informações. A filosofia 2.0 é a oportunidade de ouro para a biblioteca estar mais próxima de seus usuários, de conhecer o que necessitam e o que lhes interessa e, assim, oferecer seus serviços da forma que melhor se adapte a eles.

Segundo a autora, há mais de um sentido para o uso que a biblioteca pode fazer das aplicações 2.0. Um diz respeito ao uso que a biblioteca faz para compartilhar seus materiais, como fotos no Flickr, vídeos no YouTube, favoritos no Delicious, publicar notícias breves da biblioteca no Twitter, ou ainda, criar relacionamentos nas redes sociais. Outro uso é a “Biblioteca 2.0” como um lugar em que os usuários participam e geram conteúdos dentro de Blogs que admitem comentários e que permitem a sindicalização RSS¹. Esses Blogs podem estar direcionados a publicação de notícias sobre a instituição (sobre uma universidade à qual a biblioteca pertença, por exemplo), notícias sobre a própria biblioteca, notícias sobre tecnologias aplicadas a educação, sobre novas aquisições, álbum de fotos da biblioteca, colocadas pela equipe da biblioteca e pelos usuários (MARCOS, 2009).

Para Abram (2006), a beleza da “Web 2.0” e da “Biblioteca 2.0” é o nível de integração e interoperabilidade que é projetado para a interface através de seu portal ou intranet. É aí que reside o real poder para melhorar a experiência do usuário. Portanto, o “Bibliotecário 2.0” é o guru da era da informação, porque ele esforça-se para entender o poder e as oportunidades da “Web 2.0”, conectando pessoas e informação, além de compreender a necessidade de seus usuários em um nível mais profundo. O Bibliotecário 2.0 está onde e quando o usuário precisa.

Compartilhando com Maness a visão de que o uso da tecnologia 2.0 é a mudança centrada no usuário, Casey e Savastinuk (2006) dizem que esse foco é o coração da “Biblioteca 2.0”, onde o usuário é convidado ter uma maior colaboração e participação na criação de serviços que eles querem (físicos ou virtuais). Esse

1 Really Simple Syndication, um conjunto de elementos em XML (eXtensible Markup Language) que podem ser lidos por programas agregadores de conteúdo; recurso muito usado por Blogs e *sites* cujo conteúdo é modificado regularmente.





modelo também tenta alcançar novos usuários e atender melhor os atuais. As tecnologias da Web 2.0 têm desempenhado um papel significativo em nossa capacidade de acompanhar a evolução das necessidades dos usuários da biblioteca. Referência virtual, interfaces personalizadas em catálogos ou meios de comunicação que os usuários da biblioteca podem usar no conforto de seus próprios lares, são alguns exemplos. O aumento de tecnologias disponíveis dá às bibliotecas a capacidade de oferecer melhorias, ou novas oportunidades de serviços aos clientes.

3 Materiais e Métodos

Para atingir o objetivo geral do projeto foram elaborados planos de trabalho, um para cada ferramenta escolhida (Wikipédia, Blog, Twitter e Flickr).

3.1 Wikipédia

O primeiro plano foi para a construção de uma página Wiki com o histórico da biblioteca, imagens e dados estatísticos relevantes, tendo como objetivo central a divulgação de serviços e também a memória institucional. Para compor o conteúdo inicial da página foram coletadas informações, fotos e históricos da biblioteca, obtidos principalmente em folders e relatórios fornecidos pela Diretoria e Serviços da Biblioteca.

Com o material em mãos, foi possível estabelecer as seções da página e o que faria parte de cada uma delas: história; organização e funcionamento; acervo; como usar a biblioteca; serviços oferecidos; e a biblioteca em números, item composto por informações estatísticas atualizadas anualmente. Para garantir a manutenção e atualização da página foi elaborado um procedimento operacional. A redação do conteúdo seguiu os padrões de formatação e estilo determinados pela Wikipédia, que orienta sobre escolha do título, parágrafo introdutório, seções, e imagens. O produto final pode ser visto no endereço http://pt.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_Florestan_Fernandes (anexo, figura 1).

3.2 Blog e Twitter





O segundo plano foi para a construção de um Blog que atuasse como um meio de comunicação mais efetivo entre a biblioteca e seus usuários. A primeira ação do plano foi pesquisar modelos adequados de sistemas de gerenciamento de conteúdo para o desenvolvimento de Blogs institucionais. Ao final, optou-se pelos dois que seriam testados: Blogger e Wordpress, ambos gratuitos e utilizados também por outras bibliotecas.

Em princípio, foi determinado o conteúdo inicial para a fase de testes e elaborado um questionário para avaliar as características de cada um, atribuindo-se notas de acordo com os seguintes aspectos: simplicidade de uso, criação de páginas adicionais, controles estatísticos e validação W3C, entre outros. O melhor avaliado foi o Wordpress, a partir do qual a Biblioteca passou a dispor do endereço <http://bibliofflch.wordpress.com> (anexo, figura 2).

Após a escolha do sistema de gerenciamento de conteúdo, mas ainda em fase de testes, foram definidos: estrutura, cor, política de atualização e formas de validação de comentários. Por fim, redigido e postado o conteúdo inicial com acesso restrito aos convidados.

Para a seleção de conteúdo, optou-se por uma visão abrangente quanto aos assuntos para os quais a Biblioteca está voltada: língua e literatura, filosofia, ciências sociais, história e geografia, em especial fontes alternativas de informação. No entanto, o Blog abrange também outros conteúdos, como tecnologia de informação, divulgação de eventos importantes para a comunidade da USP e informes da própria biblioteca. Definidos esses detalhes, o Blog tornou-se público a partir de agosto de 2009, aberto a visitantes de todo o mundo.

Já a escolha do microblog Twitter (<http://twitter.com/bibliofflch>) aconteceu concomitantemente ao desenvolvimento do Blog (anexo, figura 3), mas não houve um período de avaliação tal como aconteceu com este, já que o Twitter é o mais conhecido e usado entre os serviços de microblogs. Em termos práticos, a opção pelo Twitter aconteceu devido a dois fatores: o fato de seu uso estar em expansão, inclusive entre usuários brasileiros, o que permitiria à biblioteca alcançar um público





ainda maior, e também o fato de existirem informações de caráter efêmero, como eventos, lançamentos de livros e cursos, que constituem interesse à comunidade, mas que dispensariam o processo de escrita de um texto mais longo. Além disso, o Twitter apresenta recursos interessantes para “repostagem” ou *retweet*, uma forma de replicar informações entre usuários, auxiliando na divulgação rápida do conteúdo postado.

Assim, Blog e Twitter podem ser encarados como duas ferramentas que se complementam na difusão da informação.

3.3 Flickr

A página da Biblioteca no Flickr (<http://www.flickr.com/photos/bibliofflch/>) foi o último dos recursos Web 2.0 a ser trabalhado pela biblioteca, e, na verdade, ainda está em fase de desenvolvimento, já que mais fotos estão sendo inseridas na página (anexo, figura 4). No entanto, já existem alguns planos de trabalho definidos.

Inicialmente, foi feita uma seleção de fotos sobre a Biblioteca, enfatizando os seguintes aspectos: espaço físico interno, sinalização, equipamentos, eventos, cursos e seminários já apresentados na Biblioteca, exposições e imagens de caráter histórico, que pudessem representar as diferentes etapas pelas quais a Biblioteca passou até chegar ao que ela é hoje (lembrando que a Biblioteca Florestan Fernandes é consequência da união de quatro bibliotecas que antes compunham o acervo da FFLCH: a Biblioteca de Letras, a de Filosofia e Ciências Sociais, a de Geografia e a de História). Num segundo momento, foram definidos os álbuns que constituem a página no Flickr, as fotos fariam parte de cada um deles, a descrição geral de cada foto e as suas respectivas *tags*, usadas como palavras-chave para recuperação.

3.4 Validação e divulgação

Cada ferramenta teve a liberação de uma primeira versão para a equipe da biblioteca. Nesta etapa foram feitas as alterações e adequações que a equipe julgou





necessárias, validando o conteúdo final. Esse período variou entre duas a três semanas, tempo considerado suficiente para observações e eventuais modificações.

A última etapa do projeto foi a divulgação das ferramentas, em primeiro lugar para a equipe da Biblioteca, por meio de comunicado interno; em seguida, foi feita a divulgação para os docentes da FFLCH. A divulgação para as demais bibliotecas da USP deu-se por meio da Diretoria Técnica do Sistema Integrado de Bibliotecas, sendo realizada posteriormente a inclusão no Boletim Interação, uma publicação periódica online coordenada pelo SIBi/USP e cujo objetivo é a divulgação de diferentes iniciativas por parte das bibliotecas da USP (http://www.sibi.usp.br/sibi/boletim_inter/vol_14_num_8_9/vol_14_num_8_9.htm).

4 Resultados Parciais/Finais

Um dos pontos de destaque é a maior visibilidade e alcance conquistados pela Biblioteca a partir do uso da Web 2.0. Um exemplo disso pode ser demonstrado na página da Biblioteca na Wikipédia.

Embora as páginas Wiki possam ser exploradas como uma ferramenta de interatividade, já que podem ser modificadas por qualquer usuário, a página da Biblioteca na Wikipédia consolidou-se mais como divulgação e memória institucional, a fim de mostrar sua história, serviços e estatísticas de uma forma mais amigável ao usuário. Assim, a página assume a função de ser um primeiro contato com aqueles que não conhecem nada sobre a Biblioteca, além de ser uma porta de entrada para outras ferramentas virtuais, como o *site*, o Blog, o Twitter e o Flickr.

O mesmo pode ser dito em relação ao Blog. De fato, desde o final de agosto de 2009, mais de 14 mil pessoas já visitaram o Blog da Biblioteca Florestan Fernandes, e esse número vem se expandindo continuamente. Há também um bom número de visitas de fora da cidade de São Paulo, inclusive de outros estados e países, com destaque para EUA e Portugal. O fato de haver visitas frequentes desses locais pode apontar para a existência de um grupo de brasileiros atuando no exterior ou ainda estudantes de português, já que o Blog é escrito





predominantemente nessa língua. Pelo Blog, também foi possível explorar algumas ferramentas de interação com o público, como comentários, muitas vezes usados como uma forma de comunicação com o serviço de referência, e enquetes sobre serviços da biblioteca ou temas de interesse geral, com relativa participação dos visitantes.

O uso do microblog Twitter trouxe mais visibilidade à biblioteca. Atualmente, o endereço @biblioflch já conta com 785 seguidores. O Twitter tem sido uma ferramenta eficaz no que se refere à divulgação instantânea de notas em relação a eventos na biblioteca e na universidade como um todo, notícias de interesse geral e mesmo replicação de informações que constituam interesse para a comunidade da FFLCH, por meio do recurso de *retweet*, bastante adotado pelos usuários para comentar e replicar os *tweets* da Biblioteca.

Já a galeria de fotos no *site* Flickr, a exemplo da página na Wikipédia, também funciona como um mecanismo de divulgação e memória institucional, mas é igualmente uma forma de mostrar ao público os vários momentos pelos quais a Biblioteca passou e a sua evolução ao longo da história da FFLCH e da própria USP. O Flickr, pelo fato de possibilitar a descrição das fotos, a atribuição de *tags*, alternativas para distribuição online e comentários, constitui uma forma interativa e amigável de mostrar os espaços da Biblioteca, eventos e acontecimentos importantes para a instituição.

5 Considerações Parciais/Finais

As aplicações Web 2.0 na Biblioteca Florestan Fernandes mostraram-se interessantes para criar um vínculo menos formal com o usuário, abrindo a ele a chance de participar da comunicação. São alternativas para divulgação de serviços e de informações potencialmente relevantes para o público, funcionando como um mecanismo dinâmico e de abrangência mais ampla em relação às ferramentas Web tradicionais.

No contexto mais amplo da Biblioteca 2.0, há também a perspectiva de usar outras ferramentas além das que foram exploradas pela Biblioteca Florestan



Fernandes. Um deles é o uso de páginas cooperativas no modelo Wiki como forma de facilitar a comunicação interna e externa. Essas páginas poderiam ser utilizadas para estimular usuários e funcionários a contribuir com a criação de conteúdos.

Da mesma forma, ferramentas como o Delicious (www.delicious.com) podem ser usadas para divulgar uma seleção de *sites* interessantes ao contexto das bibliotecas, permitindo que outros usuários compartilhem dessa informação. *Sites* como o Slideshare (www.slideshare.com), que permitem a armazenagem de arquivos em Powerpoint, também são oportunidades para compartilhar apresentações de seminários, encontros, cursos e outros eventos potencialmente interessantes para seus usuários. Além disso, esse tipo de *site* pode ser usado para disponibilizar tutoriais quanto ao uso de recursos de informação, catálogos e bases de dados, método que a Biblioteca Florestan Fernandes explorou no ano de 2009 para orientar sobre algumas bases de dados adquiridas pela própria Biblioteca por meio do programa FAPLIVROS V.

Recursos multimídia como os garantidos pelo *site* Youtube (www.youtube.com), os Podcasts e mesmo redes sociais como o Orkut (www.orkut.com) ou o Facebook (www.facebook.com) podem funcionar como alternativas para divulgar informações não estáticas e explorar sons e imagens de forma mais intensa. No que se refere às redes sociais, a criação de comunidades, fóruns e enquetes também fazem parte das ferramentas que oferecem uma oportunidade para ouvir o usuário e, ao mesmo tempo, permitir que ele participe do processo de criação e difusão de informações.

Por outro lado, serviços como os de calendário (*sites* como o Google e o Yahoo dispõem de calendários integrados às suas funcionalidades) são elementos interessantes para serem usados principalmente num plano interno, entre os membros da equipe de uma biblioteca. A flexibilidade desse recurso quanto à criação de um calendário para descrever prazos e datas relacionados às atividades da biblioteca e de seus membros o transforma numa agenda coletiva, usada para melhorar os fluxos de trabalho e planejamento internos.

No entanto, é importante destacar que o uso de todos esses recursos demanda uma política de atualização. Ao contrário de um *site* institucional, praticamente todos os



recursos da Web 2.0 possuem como característica a necessidade de atualização constante, pelo fato de envolver um processo de comunicação mais dinâmico e interativo. Essa necessidade, porém, demanda que os profissionais envolvidos planejem como as atualizações devem ser feitas, periodicidade e quem deverá fazê-las. Além disso, exigirá que esse profissional esteja a par não apenas dos temas que possam interessar aos usuários, mas também quanto às tendências observadas em relação aos próprios recursos explorados pela biblioteca. Num nível mais amplo, é importante que o profissional saiba o que acontece ao seu redor, inclusive para identificar o surgimento de outras ferramentas Web 2.0 potencialmente mais eficazes.

Enfim, o universo da Web 2.0 é bastante amplo, bem como suas possibilidades na construção de um modelo de Biblioteca 2.0. Cabe às bibliotecas optarem pelos recursos que mais se encaixem aos seus objetivos e às características de seus usuários.

5 Referências

ABRAM, Stephen. Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0: Preparing for the 2.0 World.

SirsiDynix OneSource, v.2, n.1, 2006. Disponível em:

<http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000505688.cfm>. Acesso em: 18 mar. 2010.

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

CASSEY, Michael E., SAVASTINUK, Laura C. Library 2.0: service for the next-generation library. **Library Journal**, v.131, n.14, p.40, 2006. Disponível em:

<<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>. Acesso em: 18 mar. 2010.

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

MARCOS, Mari-Carmen. **La biblioteca en la Web 2.0**. Santiago: DuocUC, 2009. Disponível em: <http://issuu.com/bibliotecas_duocuc/docs/la_biblioteca_en_la_web2.0/1>.

Acesso em: 28 maio 2010.

O'REILLY, Tim. [Web 2.0 Compact Definition: Trying Again.](#) Disponível em:

<<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>. Acesso em: 26 abr. 2010.



Anexo



Figura 1: Página da Biblioteca na Wikipédia



Figura 2: Blog da Biblioteca



Figura 3: Twitter da Biblioteca

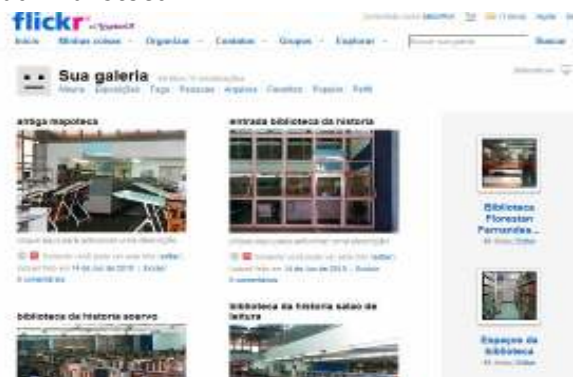


Figura 4: Flickr da Biblioteca