

Paula Balbis Garcia

**O EXCEDENTE COGNITIVO NA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA: POSSIBILIDADES DE COLABORAÇÃO DO
LEITOR CURADOR NA GESTÃO DA METAINFORMAÇÃO DO
ACERVO**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PGCIN do Centro de Ciências da Educação – CED da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Fluxos da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Vinícius Medina Kern

Florianópolis
2014

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Garcia, Paula Balbis

O EXCEDENTE COGNITIVO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA :
POSSIBILIDADES DE COLABORAÇÃO DO LEITOR CURADOR NA GESTÃO
DA METAINFORMAÇÃO DO ACERVO / Paula Balbis Garcia ;
orientador, Vinicius Medina Kern - Florianópolis, SC, 2014.
198 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências

1. Ciência da Informação. 2. excedente cognitivo. 3.
curadoria de informação. 4. biblioteca universitária. I.
Medina Kern, Vinicius . II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.
III. Título.

Paula Balbis Garcia

O EXCEDENTE COGNITIVO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:
POSSIBILIDADES DE COLABORAÇÃO DO LEITOR CURADOR
NA GESTÃO DA METAINFORMAÇÃO DO ACERVO

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre em Ciência da Informação”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina – PGCIN/UFSC.

Florianópolis, 21 de fevereiro de 2014.

Profª. Marisa Brascher Basilio Medeiros, Dra.
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Vinicius Medina Kern, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN-UFSC)
Orientador

Profª. Magda Teixeira Chagas, Drª.
Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN-UFSC)

Profª. Elisa Cristina Delfini Corrêa, Drª.
Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo, Dr.
Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de
Minas Gerais (ECI/UFMG)

DEDICATÓRIA

Este trabalho é fruto de um sonho e o dedico especialmente para minha filha, Julia, razão da minha existência, meu amor maior. Que este trabalho sirva de inspiração para ajudá-la a superar as dificuldades que possam aparecer em sua vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha filha, Julia, por ser minha eterna companheira.

Agradeço ao Federico, meu companheiro de tantos anos, pela paciência e compreensão por minha ausência nesta etapa.

Agradeço aos meus pais, Regina e Pablo, pela vida e por todos os momentos pelos quais passei para chegar até aqui.

Agradeço à Tili, minha madrasta, pelo apoio, às minhas sobrinhas amadas e aos meus irmãos, pelas alegrias, especialmente à minha irmã Babi, pela cumplicidade e apoio eterno.

Agradeço à minha querida avó, Therezinha Silvestre, minha madrinha, um exemplo de disposição com seus 90 anos, por estar sempre por perto, e também ao meu avô, Hilário Silvestre (*in memoriam*), fundador da TV Florianópolis, que sempre me inspirou como ser humano na busca por minhas realizações.

Agradeço a todos os meus familiares pelo apoio, especialmente aos meus primos e às minhas tias, Ana e Dani, pela força diante das dificuldades.

Agradeço especial, alegre, carinhosa e intelectualmente aos meus amigos e a todos aqueles que fizeram parte direta ou indiretamente deste período tão importante da minha vida, especialmente Picolli, Luciana, Fernanda, Carla, Bianca, Stavros, Andrea, Vanesa, Daisy, Viviana, Giseli, Ricardo, Gisele, Odile, Dimitri, Rafael, Marquinhos, Play, Samantha, André, Luiziane, Eva, Mara, Juliana, Sila, Adriana, Marcia, Margareth, Giovana, Myrian, Grasi, Maíra, Alex, Valéria, Juliana, Denise, Giani, Priscila, Eliane, Luciana Mara, Thais, Lidiana, Tatiana, Patricia, Carla Pereira, Ane, Letícia, Morena, Tamira e Bruno.

Agradeço às professoras Zeca, Vera e Raquelita, do curso de Letras Espanhol da UFSC, que me incentivaram a ingressar no mestrado e também a buscar novos desafios a cada dia, além de todo o apoio durante essa caminhada.

Agradeço à querida Profª. Marília Damiani Costa, que me recebeu com tanto carinho no PGCIN; à secretária do PGCIN, Sabrina de Conto, pelo apoio em todos os momentos; aos demais professores do PGCIN, e, principalmente, ao meu orientador, Vinícius Medina Kern.

Agradeço à Profa. Magda Teixeira Chagas (UFSC), à Profa. Elisa Cristina Delfini Correa (UDESC), ao Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo (UFMG), ao Prof. Gregório Jean Varvakis Rados (UFSC) e à Prof. Rita de Cássia Romeiro Paulino (UFSC) pelo aceite para participar da etapa final desta investigação.

Agradeço à Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina pelo acolhimento e, especialmente, aos bibliotecários que participaram e apoiaram a minha pesquisa.

Agradeço também à Universidade Federal de Santa Catarina por ter me acolhido durante todos os anos de estudo e por ter me brindado oportunidades maravilhosas de vida, e, principalmente, aos 776 colaboradores que investiram seu tempo livre neste projeto e permitiram que esse trabalho cumprisse o seu ciclo.

A informação é o sangue da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento. Fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula, e, sobretudo, se circula livremente.
(LE COADIC, 1996, p.27)

RESUMO

GARCIA, Paula Balbis. **O excedente cognitivo na biblioteca universitária: possibilidades de colaboração do leitor curador na gestão da metainformação do acervo**. 2014. 198 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.

Orientador: Prof. Vinicius Medina Kern, Dr.

Data da Defesa: 21 de fevereiro de 2014.

O excedente cognitivo – o tempo livre das pessoas escolarizadas – vem sendo empregado voluntariamente na construção de bens coletivos como os verbetes da *Wikipedia* ou as traduções dos vídeos das *TED Talks*. Nesse cenário, a curadoria de informação se afirma como um novo ofício, no qual os curadores são os próprios usuários, que filtram os conteúdos disponíveis na internet de acordo com seus interesses e os disponibilizam às suas comunidades em sites de redes sociais. O excedente cognitivo seria efetivo na curadoria de metainformação do acervo de bibliotecas universitárias? Esta pesquisa busca investigar as possibilidades de emprego do excedente cognitivo na curadoria colaborativa de informação relacionada aos itens do acervo da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina - BU/UFSC. Nesta pesquisa de métodos mistos, descritiva e exploratória, os dados foram coletados em entrevista presencial com bibliotecários da BU/UFSC e em questionário *on-line* de participação voluntária, em *Google Docs*, aberto a toda a comunidade. Houve 776 respondentes entre os dias 8 e 12 de outubro de 2013 e constatou-se, pelas respostas analisadas, que a BU/UFSC tem a intenção de inovar ainda mais em serviços e produtos e também que está disposta a novas propostas colaborativas com a comunidade, apesar das dificuldades técnicas. Os usuários também se mostraram predispostos a colaborar (76%) com informações sobre itens do acervo. As novas modalidades de colaboração relacionadas ao acervo mais citadas pelos respondentes foram comentários (52%) e livros/*links* e sites relacionados (24%). A maioria dos res-

pondentes (51%) afirmou acreditar que a BU/UFSC está preparada para processos de colaboração inovadores com os usuários, o que configura a boa disposição para aproveitar o excedente cognitivo na curadoria da informação do acervo da BU/UFSC.

Palavras chave: excedente cognitivo. curadoria de informação. biblioteca universitária.

ABSTRACT

GARCIA, Paula Balbis. **Cognitive surplus in the university library: possibilities for collaboration of the reader-curator in the management of collections' metadata.** 2014. 198 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.

Advisor: Prof. Vinicius Medina Kern, Dr.

Date of Defense: February 21st, 2014.

Cognitive surplus – the free time of educated people – has been employed voluntarily in creating collective goods such as Wikipedia articles and TED Talks video translations. In this scenario, information curation emerges as a new collective craft, in which users filter content available on the internet according to their interests and make them available to their communities on social networking sites. Can cognitive surplus be an effective strategy for curating the information on collections from university libraries? This research aims at describing the possibilities of employing the cognitive surplus in the collaborative curation of information on collection items of the University Library of the *Universidade Federal de Santa Catarina – BU/UFSC*. In this mixed-methods, exploratory, descriptive research, data was collected in an interview with *BU/UFSC* librarians and in a questionnaire posted in Google Docs for the community's voluntary participation. We received 776 filled questionnaires between October 8th and 12th, 2013. The results show that *BU/UFSC* intends to keep innovating in products and services, including in collaboration with the community, despite technical limitations. Users were also predisposed to cooperate (76%) with input on collection items. Most cited user curation activities proposed for collection items were commenting (52%) and input of related books, links, and sites (24%). The majority of respondents (51%) said they believed *BU/UFSC* is prepared to accept user collaboration in innovative processes, which configures the willingness to harness cognitive surplus in curating information on the *BU/UFSC* collection items.

Keywords: cognitive surplus. information curation. university library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de <i>Linux</i>	30
Figura 2: <i>Linux</i>	30
Figura 3: <i>Napster</i>	31
Figura 4: <i>Kazaa</i>	32
Figura 5: <i>E-mule v0.46b</i>	33
Figura 6: <i>Flickr</i>	34
Figura 7: <i>Wikipédia</i>	36
Figura 8: <i>Concept Wiki</i>	38
Figura 9: <i>TEDTalks</i>	40
Figura 10: <i>Crowdmap</i> Mapa de Abusos Cometidos no Parto.....	42
Figura 11: Grupo Biblioteconomia da UFSC 40 ANOS em 2013 no <i>Facebook</i>	46
Figura 12: Crescimento do <i>Facebook</i> no Brasil.....	47
Figura 13: Perfil no <i>Twitter</i>	47
Figura 14: Canal do <i>TEDTalks</i> no YouTube.....	48
Figura 15: Chamada aberta <i>YouTube</i>	49
Figura 16: <i>Scoop.it</i>	52
Figura 17: <i>Pinterest</i>	53
Figura 18: Uso de redes sociais por idade nos Estados Unidos (2005-2012).....	56
Figura 19: Evolução Web x Biblioteca.....	57
Figura 20: <i>Reddit</i> com os resultados de busca do termo-chave “biblioteca”.....	59
Figura 21: <i>Blog</i> Bibliotecário sem Fronteiras.....	60
Figura 22: <i>WikiLivros</i>	61
Figura 23: <i>Library Thing</i>	62
Figura 24: Página pessoal da <i>RSS Reader</i>	63
Figura 25: Página pessoal do <i>Netvibes</i>	64
Figura 26: Biblioteca Virtual 3.0. Lista de publicações disponíveis para consulta.....	72
Figura 27: Compra de créditos de impressão.....	73
Figura 28: Anotações da Biblioteca Virtual 3.0, da BU/UFSC.....	74
Figura 29: Perfil da Biblioteca Universitária da UFSC no <i>Facebook</i>	75

Figura 30: Canal do Sistema de Bibliotecas da UFSC no <i>YouTube</i>	75
Figura 31: Canal do Sistema de Bibliotecas da UFSC no <i>YouTube</i>	76
Figura 32: Perfil da BU/UFSC no ISSUU.	77
Figura 33: Resultados da busca sobre a UFSC no <i>Facebook</i>	78
Figura 34: Grupos relacionados à UFSC nos Grupos do <i>Google</i>	79
Figura 35: Classificados UFSC/CTC/INE.	80
Figura 36: Postagem questionário no <i>Facebook</i> da BU.....	84
Figura 37: <i>Tweet</i> com a convocação da participação da comunidade no <i>Twitter</i>	84
Figura 38: E-mail enviado pelo Divulga UFSC para a comunidade.	85
Figura 39: Opções curtir no <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.	130
Figura 40: Alcance total de opções curtir no <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.....	130
Figura 41: Desempenho de opções curtir no <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.....	131
Figura 42: Total líquido de opções curtir no <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.....	132
Figura 43: Visitas ao <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.	133
Figura 44: Visitas ao <i>Facebook</i> da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.	133
Figura 45: Estatísticas das <i>Wikipedias</i>	197

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Traduções no <i>TED Open Translation Project</i>	41
Quadro 2: Estatísticas do acervo da Biblioteca Central até dia 20/01/2014.	66
Quadro 3: Usuários da BU/UFSC - situação normal, por categoria.	68
Quadro 4: Circulação de Materiais - Renovações pela web, empréstimos e devoluções, por mês (Biblioteca Central).	70
Quadro 5: Perfil da UFSC nas redes sociais na internet	77
Quadro 6: Entrevista com especialistas.	82
Quadro 7: Motivos pelos quais não compartilha informações em redes sociais.....	100
Quadro 8: Critérios utilizados ao compartilhar informações em redes sociais.....	103
Quadro 9: Tipo de trabalho realizado com informações utilizadas através do <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> (ou outros <i>sites</i> de redes sociais).....	112
Quadro 10: Benefícios obtidos através de recursos da internet devido à facilidade de acesso à informação que os sites de redes sociais proporcionaram.	117
Quadro 11: O <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>YouTube</i> mantidos pela biblioteca atendem a suas expectativas?.....	126
Quadro 12: Você considera que seu comportamento como usuário melhorou depois de ter contato com as informações vinculadas pela BU em seus <i>sites</i> de redes sociais? De que maneira?.....	134
Quadro 13: Se houvesse a possibilidade, você contribuiria <i>on-line</i> , no seu tempo livre, e de maneira voluntária, com informações sobre algum título consultado em uma busca no <i>Pergamum</i> , utilizado pela BU/UFSC?	137
Quadro 14: Lista com atividades propostas pelos próprios usuários para empregar seu excedente cognitivo.	143
Quadro 15: Você acredita que a BU/UFSC está preparada para processos de colaboração inovadores com os usuários?	149
Quadro 16: O que a BU/UFSC pode fazer para abrir caminho para novos processos de colaboração <i>on-line</i> dos usuários?.....	158

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Faixa etária	94
Tabela 2: Sexo	94
Tabela 3: Categoria de vínculo.....	94
Tabela 4: Centro ao qual está vinculado.	95
Tabela 5: Frequência de acesso à <i>internet</i>	96
Tabela 6: Local de acesso à <i>internet</i>	97
Tabela 7: Objetivo ao acessar a <i>internet</i>	97
Tabela 8: Motivos de compartilhamento de informações em redes sociais.....	99
Tabela 9: Meio pelo qual recebeu o <i>link</i> da pesquisa.....	108
Tabela 10: Maneiras de acessar novas informações.....	108
Tabela 11: Tipos de recursos desejáveis para se usar no <i>Pergamum</i>	109
Tabela 12: Sites os quais já postou algum comentário.....	111
Tabela 13: Você já utilizou alguma informação que visualizou no <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> (ou outros <i>sites</i> de redes sociais) em algum trabalho acadêmico?.....	111

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	23
2 DA COMUNICAÇÃO ORAL AO LIVRE FLUXO DE INFORMAÇÃO NO CIBERESPAÇO	27
2.1 ESTÁGIOS DE COMUNICAÇÃO.....	27
2.2 EXCEDENTE COGNITIVO.....	29
2.3 O HIPETEXTO E O LEITOR CURADOR.....	43
3 A EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	55
3.1 BIBLIOTECAS E FERRAMENTAS 2.0 PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA.....	55
3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (BU/UFSC).....	65
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	81
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	81
4.2 MATERIAIS E MÉTODOS.....	81
5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO	89
5.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS DA ENTREVISTA COM ESPECIALISTAS.....	89
5.2 ANÁLISE E SÍNTESE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO ON- LINE	93
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	171
REFERÊNCIAS.....	175
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido....	183
APÊNDICE B – Carta de apresentação do questionário <i>on-</i> <i>line</i>	185
APÊNDICE C – Questionário <i>on-line</i>.....	187
APÊNDICE D – Página de confirmação do envio do instrumento de coleta de dados.....	193
APÊNDICE E – Mensagem do questionário <i>on-line</i> após o dia 12/10/2013	195
ANEXO A – Estatísticas das <i>Wikipedias</i>	197

1 INTRODUÇÃO

Algumas das principais atividades que os brasileiros mais realizam na *internet*, de acordo com uma recente pesquisa veiculada pela *Us Media Consulting*¹ (2013), são: visitar *sites* de comércio eletrônico todos os meses, estar presente nas mídias sociais e comprar jogos *on-line*. A pesquisa ainda reforça que o Brasil é líder na América Latina em relação a número de vídeos *on-line* assistidos e também em relação a número de espectadores. Tanto o tempo que as pessoas passam conectadas quanto todo o tempo que já gastaram com outras mídias, antes da *internet*, levam a um termo denominado excedente cognitivo. Para Shirky (2011), **excedente cognitivo** corresponde ao tempo livre de pessoas escolarizadas empregado em um coletivo, o que demonstra a capacidade da comunidade científica para o voluntariado e também para contribuir em grandes projetos, de acordo com o tempo que cada um tem para contribuir.

Com o **livre fluxo de informação** (BARRETO, 2011) na *internet*, emissor e receptor no processo comunicacional assumem diferentes funções. A experiência dos usuários em rede mudou também novas maneiras de interagir com não apenas com o conteúdo, mas também com seus interagentes na *web*. O usuário de ferramentas 2.0 seleciona suas fontes de informação e compartilha conteúdo especializado com seus grupos de interesse. Ele filtra o conteúdo da *web* por meio de um processo denominado **curadoria de informação**, que corresponde à análise, seleção e disseminação de conteúdo realizada manualmente pelo usuário (MONS et al, 2008). Essa curadoria é facilitada por *sites* que auxiliam esse ofício, como *Scoop.it* e *Pinterest*. Esse usuário então passa a ser considerado não mais um usuário comum, mas um **leitor curador, que** é “[...] aquele leitor 2.0, nômade, que lê em distintos dispositivos [...]” (BEIGUELMAN, 2013, p. 41). Devido à sua nova experiência com o conteúdo por meio das ferramentas de compartilhamento proporcionadas pela *web*, o leitor curador não só seleciona informações de acordo com sua relevância, como cria conteúdos e os compartilha para os demais atores da sua rede, seja no formato de vídeo, texto, áudio ou imagem, em páginas como *Facebook*, *YouTube*, *Wikipedia*, *TED Talks*, etc.

Os materiais digitais já estão disponíveis em grande parte das bibliotecas para consulta pelos catálogos *on-line* e podem ser lidos de qual-

¹ LATIN AMERICA'S MEDIA MARKET 2013. Disponível em: <<http://latinlink.usmediaconsulting.com>>.

quer lugar. Com a evolução da *web* 1.0 para a *web* 2.0 (O'REILLY, 2005), que permitiu ao usuário mais autonomia como leitor e também como criador de conteúdo, a relação usuário e biblioteca deu mais um passo com a biblioteca 2.0 (MANESS, 2007). Além de acessar conteúdos em todos os formatos, o usuário tem acesso a comentários, obras relacionadas, atualizações, indexação colaborativa, presença de bibliotecas em *sites* de redes sociais, etc. Essas novas demandas exigiram das unidades de informação um esforço maior. Ao bibliotecário, portanto, caberia estar atualizado sobre as necessidades de informação do seu público, “[...] seja nos impressos, nas gravações ou nas imagens para formar o acervo, organizá-lo objetivando uma busca, rápida e precisa, para fornecer não só aquilo que o usuário pede, mas o que ele precisa.” (MILANESI, 2002a, p. 12).

Como os recursos informacionais estão a cada dia sendo reinventados e aperfeiçoados, este estudo busca, principalmente, compreender as necessidades e práticas dos usuários para mais além das ferramentas e entender de que maneira eles poderiam contribuir com seu excedente cognitivo para que a Biblioteca Universitária seja uma comunidade não apenas *off line*, mas também *on-line*, tendo como ponto de referência os itens do seu acervo.

Diante desse cenário colaborativo e com todas as horas investidas pelo usuário escolarizado em tarefas como ver televisão, publicar postagens no *Facebook* ou editar verbetes da *Wikipedia*, haveria espaço para que esse excedente cognitivo fosse empregado também em relação à informação relacionada, ou seja, à metainformação dos itens disponíveis no acervo da Biblioteca Universitária?

O objetivo geral traçado para esta pesquisa é investigar as possibilidades de colaboração *on-line* a partir do emprego do excedente cognitivo do leitor curador relacionados à metainformação dos itens do acervo da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). Para alcançar este objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Descrever os serviços oferecidos pela BU/UFSC e suas perspectivas frente a novas propostas de interação relacionadas aos itens do acervo;
- Definir características de potenciais leitores curadores na BU/UFSC;

- Identificar as possibilidades *on-line* de colaboração do usuário com os itens do acervo da BU/UFSC e
- Apontar ações que podem ser tomadas pela Biblioteca Universitária para favorecer o relacionamento com o usuário.

Esta dissertação está apresentada em seis capítulos. No segundo capítulo é feita uma reflexão sobre a evolução do processo comunicacional, na qual são descritos os tipos de comunicação e suas principais características. São apresentados ainda os conceitos de excedente cognitivo e alguns exemplos de emprego do tempo livre dos usuários, assim como o conceito de hipertexto e também analisado o comportamento de busca e uso da informação dos usuários com as possibilidades oferecidas pela *web* social, que proporciona a realização da curadoria de conteúdo.

No terceiro capítulo são discutidos conceitos de biblioteca 2.0 e apresentadas algumas ferramentas que podem auxiliar as bibliotecas em busca de uma proposta colaborativa de trabalho com seus usuários. Ainda é apresentada a BU/UFSC, sua missão, serviços oferecidos, estatística de acervo e outras informações que facilitarão o entendimento do local da pesquisa e o motivo desta investigação.

No quarto capítulo são descritos os procedimentos metodológicos deste trabalho, o que inclui caracterização da pesquisa, na primeira seção, materiais e métodos, na segunda, e discussão dos resultados na terceira.

No quinto capítulo, que contém os resultados da investigação, são apresentadas a síntese da entrevista com especialistas e a discussão dos resultados do questionário.

No sexto e último capítulo são trazidas as considerações finais deste trabalho do ponto de vista da pesquisadora e também recomendadas novas pesquisas a partir do trabalho realizado.

2 DA COMUNICAÇÃO ORAL AO LIVRE FLUXO DE INFORMAÇÃO NO CIBERESPAÇO

Neste segundo capítulo são apresentados os estágios de comunicação desde a oralidade até os meios digitais e um comparativo das atividades realizadas individual e coletivamente relacionadas aos avanços da tecnologia. Também será apresentado o posicionamento do leitor a partir do hipertexto, que permite uma leitura não linear do conteúdo publicado na *web*. São apresentados ainda os conceitos de excedente cognitivo e alguns exemplos de emprego do tempo livre dos usuários, assim como o conceito de hipertexto e também analisado o comportamento de busca e uso da informação dos usuários com as possibilidades oferecidas pela *web* social, que proporciona a realização da curadoria de conteúdo.

2.1 ESTÁGIOS DE COMUNICAÇÃO

As modificações estruturais na publicidade do conhecimento, segundo Barreto (1998, p. 123), se apresentam em três etapas: a comunicação oral das culturas tribais, a comunicação escrita da cultura tipográfica e a comunicação cibernética das culturas eletrônicas.

Na **comunicação oral das culturas tribais**, o conhecimento era transmitido por meio da fala, não havia a escrita e o que um sabia era de acordo com o que o outro também sabia. Esta etapa é também conhecida como **oralidade primária**, segundo McGarry (1999) na qual a fala marca o início do conhecimento humano e necessita apenas de um emissor e um receptor para que haja uma comunicação. As formas de expressão do conhecimento estariam materializadas em poesias, canções, mitos e lendas, por exemplo. O poder, na oralidade primária, era representado pela capacidade de persuadir outra pessoa através da fala.

Na **comunicação escrita da cultura tipográfica**, o homem adquire uma consciência fragmentada, linear, sistemática e começa a categorizar e classificar o conhecimento. Com a invenção da imprensa, em meados do séc. XV, quando Gutenberg descobriu que podia fazer moldes de letras para impressão de páginas de livros, os indivíduos tiveram a oportunidade, de acordo com Burke (2003), de interagir com diversas culturas através da leitura. A imprensa “[...] padronizou o conhecimento ao permitir que pessoas em lugares diferentes lessem os mesmos textos ou visualizassem imagens idênticas.” (BURKE, 2003, p. 19). A produção

de conteúdo, desde então, tornou-se significativamente grande, pois os produtores viram na disseminação da informação uma forma de enriquecimento rápido. Entretanto, mesmo com o excesso da elaboração de conteúdo, as escolhas do leitor eram condicionadas à vontade de publicação dos editores locais da época. Para Barreto (1998, p. 123), com a escrita, “o homem passou a raciocinar de maneira linear, sequencial alfabética, categorizando e classificando a informação. Tornou-se um ser especializado em sua produção de novos conhecimentos.”

Conforme relata Mattelart & Mattelart (1999, p. 37) os “meios de difusão surgiram como instrumentos indispensáveis para a gestão governamental das opiniões, tanto de populações aliadas como de inimigas [...]” e a rádio, no início dos anos 1920, e a televisão, ao final dos anos 1950, contribuíram para que houvesse uma enorme evolução nessa área. Tanto a comunicação pela rádio quanto pela televisão era de um emissor para um ou mais receptores, um locutor para um ou mais ouvintes, apesar de sincrônica, pois a infraestrutura tecnológica da época não permitia outro tipo de interação.

Na **comunicação cibernética das culturas eletrônicas**, o processo de comunicação entre as pessoas modificou significativamente seu modo de interação. A rádio e a televisão sempre foram fortes meios de comunicação em massa, mas a *internet* é muito mais que isso, é “um meio de comunicação, de interação e de organização social” (CASTELLS, 2003, p. 256). A *internet* permitiu a comunicação síncrona, de um para um ou entre muitos. Com a *internet*, a informação, que já havia passado pela revolução da linguagem, da escrita e da imprensa, agora entrava em uma nova etapa, a revolução do computador, na qual as pessoas passaram a ter acesso a informações que antes eram restritas a uma minoria. Nesta etapa, as duas palavras-chave relacionadas à mudança na estrutura do fluxo de informação são **interatividade**, que libera o receptor da informação de seus intermediários permitindo-o acesso *on-line* e com linguagens interativas, e **interconectividade**, que dá poder ao usuário e o permite que ele seja seu próprio mediador na escolha de informação (BARRETO, 1997).

Na seção a seguir, serão abordados alguns exemplos de mídia que surgiram com a cultura eletrônica e também o conceito de excedente cognitivo, além de refletir sobre como a sociedade está empregando-o na curadoria de informação, em busca de um mundo melhor e mais conectado.

2.2 EXCEDENTE COGNITIVO

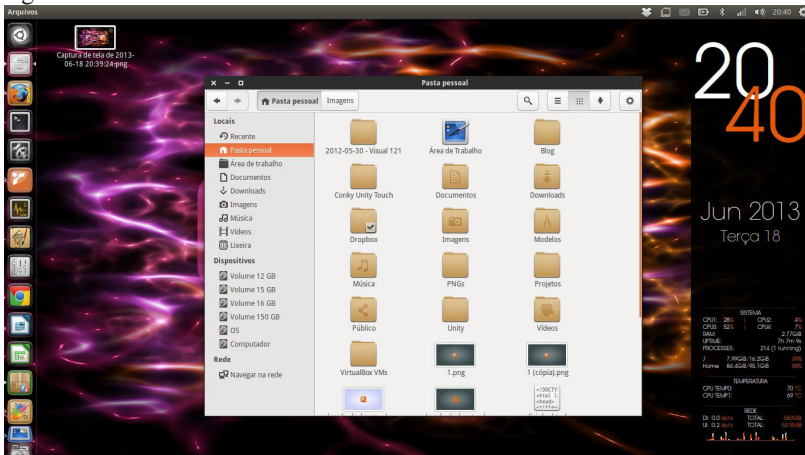
Com a evolução dos meios de comunicação, desde a década de 1950, grande parte da população mundial realizava basicamente três atividades, para Shirky (2011, p. 11): “trabalhar, dormir e ver TV.” Para ele, as pessoas assistiam a mais de 20 horas de televisão por semana em todo o mundo, o que passou a ser a única atividade de lazer realizada por alguns. Além disso, o autor reforça que o que mais preocupava em relação à televisão não era **o que** estava sendo assistido com o passar do tempo, mas sim a quantidade de horas investidas em uma atividade solitária e proporcionalmente inversa à atividade social, pois quanto mais horas o usuário assistia à televisão, menos tempo livre dispunha para seus amigos, familiares e outras atividades sociais. Para ele, uma pessoa nascida em 1960, por exemplo, em 2011 teria empregado em torno de 50 mil horas na tarefa de assistir à televisão. Com esses números, “imagine tratar o tempo livre dos cidadãos escolarizados do mundo como um coletivo, uma espécie de excedente cognitivo. Que tamanho teria esse excedente?” (Shirky, 2011, p. 14).

O **Excedente cognitivo** corresponde a um “[...] novo recurso que surgiu com o tempo livre cumulativo mundial pôde ser considerado em sua totalidade.” (SHIRKY, 2011, p. 29). Esse conceito reforça a capacidade da comunidade científica para o voluntariado e também para contribuir em grandes projetos, de acordo com o tempo que cada um tem disponível. Alguns exemplos de excedente cognitivo são: *Linux*, *Napster*, *Kazaa*, *E-mule*, *Flickr*, *Wikipedia*, *Wikiproteins*, TED, *YouTube*, entre muitos outros.

Os primeiros modelos bem sucedidos de emprego de excedente cognitivo, de acordo com Shirky (2011) foram os de desenvolvimento de *softwares* em comunidades de programadores de computador. O *Linux* foi um exemplo, que, segundo Lemos (2005), surgiu em 1991 e somente se desenvolveu devido à grande colaboração de programadores de diversos países envolvidos no projeto e que contribuíram com seu excedente cognitivo nessa ação inovadora. No início da criação do *software*, muitos voluntários foram convocados a colaborar com o desenvolvimento do *Linux*, criado por Linus Torvalds, mas foram poucos os que contribuíram de fato com a programação. Entretanto, de acordo com Shirky (2011), esses poucos vieram de distintas partes do planeta e foram suficientes para desenvolver vários tipos do *software*, trabalhando dentro das suas limitações e possibilidades.

Figura 1: Tipos de *Linux*.

Fonte: LINUX. Disponível em: <<http://pt.Wikipedia.org/wiki/Portal:Linux>>. Acesso em: 23 nov. 2011.

Figura 2: *Linux*.

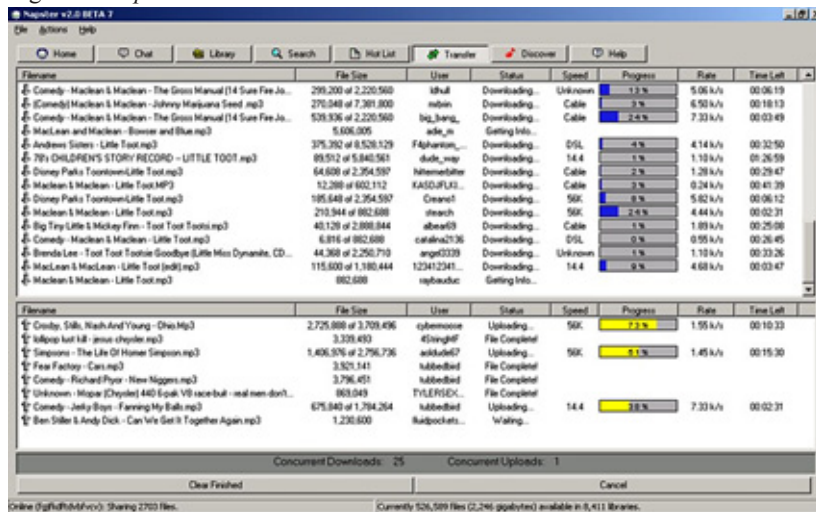
Fonte: UBUNTU. Disponível em: <<http://ubuntued.info/ambientes-de-trabalho-dos-leitores-107>>. Acesso em: 23 nov. 2011.

O *Linux*, assim como outros *softwares* semelhantes, alcançou esse resultado graças à dedicação de seus programadores, que empregavam seu tempo “livre” no desenvolvimento do *software* sem esperar remuneração ou direitos autorais em troca. Conforme Lemos (2005), tais programadores dedicaram-se simplesmente para poder participar de um modelo colaborativo global, com interesses sociais e individuais.

Muitos fazem isso porque acreditam ser uma atividade divertida, outros o fazem porque acreditam estar retribuindo conhecimento à sociedade, e outros ainda porque querem se sentir parte de uma iniciativa global que pode beneficiar diretamente centena de milhares de pessoas. (LIMA; SANTINI, 2008, p. 18).

Outro exemplo de emprego do excedente cognitivo de seus usuários, mas relacionado à música, é o *Napster*¹. Criado em 1999, por Shawn Fanning e Sean Parker, o *software* surgiu para mediar a troca de arquivos digitais de músicas pela *internet* e permitia que seus usuários compartilhassem músicas em formato mp3 de forma gratuita pela rede. Para isso, bastava acessar o programa, selecionar a música e fazer o *download* do arquivo desejado. A troca de arquivos digitais é facilitada pela tecnologia “*peer-to-peer*” (P2P), que, de acordo com Primo (2007), permite que cada usuário possa fazer *download* de arquivos disponíveis na rede e também disponibilizar seus próprios arquivos para que outros usuários interessados possam baixá-los.

Figura 3: *Napster*.



Fonte: *BLOG SCIENCETEXT.COM*. Disponível em: <<http://www.sciencetext.com/wp-content/uploads/2008/02/napster-screenshot.jpg>>. Acesso em: 15 out. 2013.

¹ NAPSTER. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Napster>>. Acesso em: 23 nov. 2011.

Apesar de sofrer diversas ações devido à violação da lei dos direitos autorais e ter fechado em 2000, o *Napster*², possibilitou que muitas empresas semelhantes se inspirassem nesse mesmo modelo de negócios, como a *Apple*, por exemplo, que começou a vender músicas em formato digital (AAC) por um preço abaixo do que os aplicativos pelas gravadoras, lucrando, dessa maneira, com negócio. Assim como o *Napster*, também surgiram *softwares* semelhantes e com a mesma tecnologia de compartilhamento P2P, como, por exemplo, o *Kazaa*³ e o *E-mule*⁴.

Figura 4: *Kazaa*.

The screenshot shows the Kazaa Lite application window. The main area displays a table of files being downloaded. The table has columns for Title, Artist, User, Progress, Status, Time Remaining, Downloaded/Total Size, Speed, and Filename. Below the table, there is an 'Envoyer' section showing a file being shared.

Titre	Artiste	User	Progress	Status	Time Remaining	Downloaded/Total Size	Speed	Filename
Naruto - 54	SayuMan	Nid@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	0:32:47	105509K/115196K	4.92K/s	Naruto - 54.avi
Naruto - 62	Anbu_Aone	Anbu@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	2:09:07	18291K/219584K	4.73K/s	Naruto - 62.avi
Naruto - 60	ANBU-Aone	Anbu@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	2:28:35	139649K/177996K	4.30K/s	Naruto - 60.avi
Naruto - 44	ANBU-Aone	@marco@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	6:09:30	124359K/107218K	2.83K/s	Naruto - 44.avi
Naruto - 45	ANBU-Aone	www.kazaa@elp.c...	[Progress Bar]	Téléchargem...	0:21:02	174652K/177962K	2.62K/s	Naruto - 45.avi
Naruto - 43	Toriyama's World	Ghost@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	9:33:14	10630K/172830K	1.88K/s	Naruto - 43.avi
Naruto - 57	Anbu_Aone	KarateMaster57@f...	[Progress Bar]	Téléchargem...	201:39:00	30667K/178126K	0.20K/s	[Anbu@KzAa]_Naruto_...57_1...
Naruto - 53	Anime	DBZL@Hagnus@KzA...	[Progress Bar]	Téléchargem...	8:50:14	106069K/120268K	0.49K/s	Naruto - 53.avi
Naruto - 52	Sayuman	KazaaLitK++@KzA...	[Progress Bar]	Téléchargem...	13:43:31	80966K/192141K	2.25K/s	[SayuMan]_Naruto_52[hd]5...
(STR)JLL.BILL SCORE...	Larantino	www.kzoo.kz_kazaa...	[Progress Bar]	Téléchargem...	44:14:51:02	92731K/711679K	0.00K/s	JLL.BILL...
Naruto - 42	Anime(english sub)(D...	Romy@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	22:21:43	11123K/177916K	1.08K/s	Naruto - 42.avi
Naruto - 50	ANBU	2 ubilicours	[Progress Bar]	En train de s...		129452K/182572K		Naruto - 50.avi
Naruto - 51	Toriyama's World		[Progress Bar]	En train de s...		20627K/189794K		Naruto - 51.avi
Rurouni Kenshin - 01		2 ubilicours	[Progress Bar]	En train de s...		68339K/181874K		rurouni kenshin - 01.avi
Naruto - 26	ANBU_Aone		[Progress Bar]	En train de s...		341350K/345128K		Naruto - 26.avi
Naruto - 47	ANBU-Aone	2 ubilicours	[Progress Bar]	En train de s...		58877K/178012K		Naruto - 47.avi
Naruto - 48	[ANBU-Aone]		[Progress Bar]	En train de s...		161457K/177940K		Naruto 48.avi
Naruto - 49	SayuMan	Hyperbomb@KzAa	[Progress Bar]	En train de s...		82761K/18122K		Naruto - 49.avi
Naruto - 55	ANBU_Aone	KazaaLitK++@KzA...	[Progress Bar]	Téléchargem...	8:48:46	81566K/178542K	3.06K/s	Naruto - 55.avi
Naruto - 56	Sayuman	smth7@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	16:24:19:54	76210K/179000K	0.00K/s	[SayuMan]_Naruto_56_UBB...
Naruto - 58	ANBU-Aone		[Progress Bar]	En train de s...		51259K/178652K		Naruto - 58.avi
Naruto - 59	ANBU-Aone	mls@KzAa	[Progress Bar]	Téléchargem...	18:39:43	23069K/175344K	2.27K/s	Naruto - 59.avi
Naruto - 63	Bakacan		[Progress Bar]	Recherche		10329K/172838K		[BakaSa]_Naruto_63 [C68]...

Titre	Artiste	User	Participation Level	Progress	Status	Time Remaining	Uploaded/P...	Speed
Risk		KazaaLitK++@KzA...	Divin@6 (566)	[Progress Bar]	Envioe		0:09:36	744K/1756... 0.99K/s

Mon degré de participation : Etre suprême (1000), Téléchargements: 23, B 2,743,768 d'utilisateurs connectés, participant 903,443,161 fichiers (4,046,528 [Connecté comme def@user@KzAa], en cours de partage de 19 fichiers

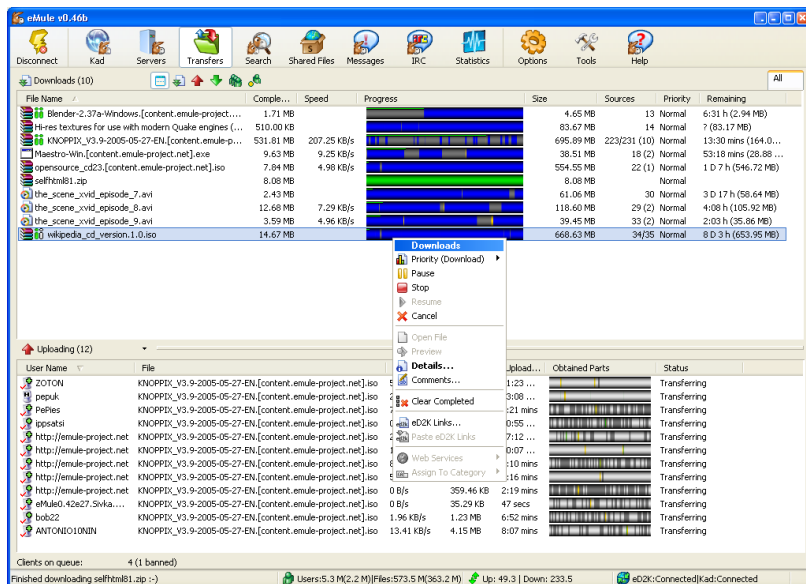
Fonte: KAZAA LITE. Disponível em: <<http://kazaalite.pl/screenshots>>. Acesso em: 21 dez. 2013.

² Em dezembro de 2013, o *Napster*, em parceria com a Telefônica Vivo, inaugurou o serviço de *streaming* de músicas ilimitado para *smartphones*, *tablets* e computadores com mais de 14 milhões de faixas no acervo. O serviço, chamado de “Vivo Música by *Napster*”, permite que os usuários escutem músicas via *stream* ou façam *download* das faixas para ouvi-las quando estiverem sem conexão à *internet*, sendo que a assinatura custará R\$ 9,90 por mês ou ainda R\$ 2,99 por semana. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/noticias/internet/2013/12/vivo-e-napster-lancam-servico-de-streaming-ilimitado.shtml>>. Acesso em: 21 dez. 2013.

³ KAZAA. Disponível em: <<http://kazaalite.pl/>>.

⁴ E-MULE. Disponível em: <<http://www.emule-project.net/home/perl/general.cgi?l=1>>.

Figura 5: E-mule v0.46b.



Fonte: E-MULE PROJECT. Disponível em: <<http://www.emule-project.net/home/screenshots/transfer.png>>. Acesso em: 21 dez. 2013.

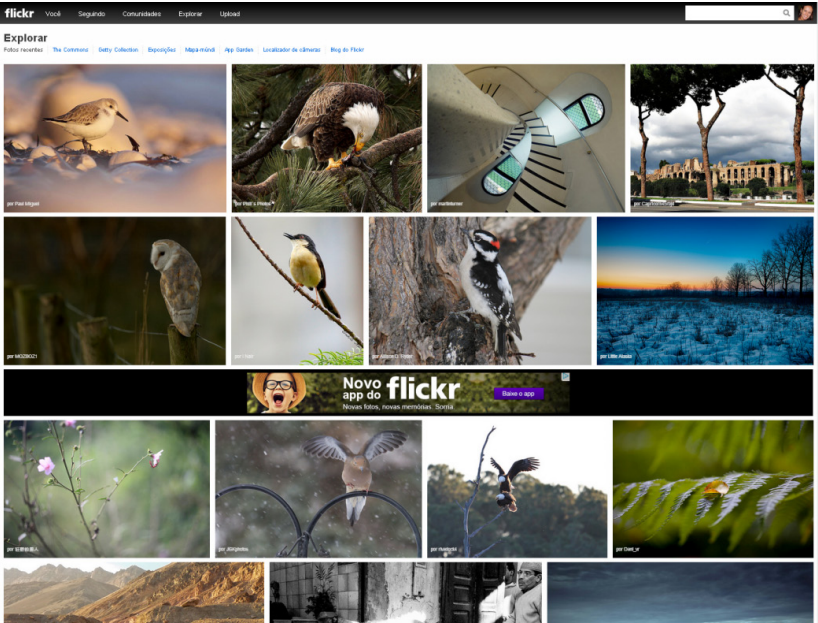
Com o mesmo modelo de negócios do *Napster*, mas com fins comerciais, a *Amazon*⁵, criada por Jeff Bezos em 1994, comercializava livros, pois não havia catálogos desse tipo disponíveis para compra de *e-books* pela *internet*. Com valores consideravelmente menores em relação aos livros impressos, devido à redução de custos de impressão, em 1995, a *Amazon* já contava com um milhão de livros em seu catálogo.

Um exemplo de emprego de excedente cognitivo relacionado a imagens é o *Flickr*, uma comunidade de compartilhamento de imagens

⁵ AMAZON. MUNDO DAS MARCAS. *Blog*. Disponível em: <<http://mundodasmarcas.blogspot.com.br/2006/05/amazon-livros-dot-com.html>>. As informações do *blog* foram retiradas e compiladas do *site* oficial da empresa *Amazon* (em várias línguas); revistas (*Fortune*, *Forbes*, *Newsweek*, *BusinessWeek* e *Time*), *sites* especializados em *Marketing* e *Branding* (*BrandChannel* e *Interbrand*), *Wikipedia* (informações devidamente checadas) e *sites* financeiros (*Google Finance*, *Yahoo Finance* e *Hoovers*).

que mantinha até agosto de 2011 mais de seis bilhões de fotos⁶ compartilhadas com os outros usuários.

Figura 6: *Flickr*.



Fonte: FLICKR. Disponível em: <<http://www.flickr.com/explore>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

O objetivo⁷ da comunidade é ajudar as pessoas a disponibilizar suas fotos para seus contatos e também permitir novas maneiras de organização de suas fotos e vídeos. De acordo com Recuero (2009, p. 170), “o *Flickr* foi originalmente desenvolvido por uma companhia canadense denominada Ludicorp em 2004 e posteriormente adquirida pelo Yahoo! em 2005.” O *Flickr* sofria atualizações a cada meia hora, o que era muito raro para a época, conforme Shirky (2011), pois os demais *softwares* eram atualizados a cada ano.

⁶ INFOWESTER. Disponível em: <<http://www.infowester.com/noticias/flickr-atinge-a-marca-de-6-bilhoes-de-fotos-publicadas/>>. Acesso em: 8 jul. 2012.

⁷ FLICKR. Disponível em: <<http://www.flickr.com/about/>>. Acesso em: 15 jan. 2014

Um dos exemplos de mais relevância de emprego do **excedente cognitivo** na sociedade do conhecimento, mas certamente entre muitos outros ainda não conhecidos, é a *Wikipedia*, que conta com aproximadamente 90 mil colaboradores ativos de diversos países⁸, cada um contribuindo voluntariamente com seu conhecimento em seu tempo livre.

A Wikipédia parece atrair pessoas de grande inteligência, e articular pessoas com algum (ou muito) tempo disponível. Ainda mais, existem alguns especialistas trabalhando aqui. Com o tempo, o enorme volume de trabalho feito para passar o tempo ou por diversão poderá ser (e sem dúvida será) melhorado em muito pelos especialistas. Isso faz a Wikipedia ser ao mesmo tempo uma comunidade intelectual agradável (assim parece para muitos) e nos dá a certeza de que os artigos da Wikipedia serão (se ainda não forem) de alta confiabilidade, um dia. (WIKIPEDIA, 2012, grifo nosso)

O projeto *Wikipedia*⁹ foi iniciado em 15 de janeiro de 2001, na versão em língua inglesa, desenvolvido, posteriormente, em outras línguas. Tal projeto é possibilitado pela *Wikimedia Foundation*, entidade sem fins lucrativos, dedicada a incentivar a produção, desenvolvimento e distribuição de conteúdo livre e multilíngue e a disponibilizar ao público, integralmente, esses projetos baseados em *wiki* de forma totalmente livre. Segundo estatísticas do próprio *site*, até 23 de julho de 2013, 1.240.290 contas de usuário já haviam sido criadas apenas na *Wikipédia* em língua portuguesa, e entre elas 5.163 estiveram ativas durante o respectivo mês. Todos os editores da *Wikipédia* são voluntários e integram uma comunidade colaborativa, na qual não há um líder e os esforços são coordenados colaborativamente tanto nos projetos temáticos como nos diversos espaços de discussão.

Em 21 de dezembro de 2013 constavam na *Wikipedia* mais de 14 milhões de artigos em 287 línguas e dialetos. Os artigos em **inglês** são

⁸ WIKIPEDIA. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Sobre>>. Acesso em: 23 nov. 2011.

⁹ WIKIPEDIA. Disponível em: <http://meta.wikimedia.org/w/index.php?title=List_of_Wikipedias/es&u selang=es>. Acesso em: 22 dez. 2013.

maioria, totalizando 4.406.737 produzidos por 20.362.787 usuários. Já os artigos em **português** totalizam 806.642 artigos escritos por 1.230.907 usuários¹⁰, conforme consta na tabela disponível no Apêndice A.

Figura 7: *Wikipédia*

The screenshot shows the Portuguese Wikipedia homepage. At the top, there is a search bar and navigation links. The main content area features a featured article titled "Kitsch" with an image of a dog. Below it, the "Neste dia" section highlights the independence of Paraguay on December 14th, 1811. The right sidebar contains sections for "Eventos recentes" (recent events), "Sobre a Wikipédia" (about Wikipedia), "Escrevendo artigos" (writing articles), "Ajuda a Wikipédia" (helping Wikipedia), "Sobre a Wikipédia" (about Wikipedia), "Domínios" (domains), "Wikipédia em outros idiomas" (Wikipedia in other languages), and "Projetos Wikimedia" (Wikimedia projects).

Fonte: WIKIPEDIA. Disponível em: <<http://pt.Wikipedia.org/>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

A *Wikimedia* ainda possui outros projetos¹¹ baseados no sistema *wiki*, tais como:

- *Wikiquote*: coletânea de citações;
- *Wikcionário*: dicionário de várias línguas;
- *Wikispecies*: diretório de espécies;
- *Wikinotícias*: fonte de notícias livres;
- *Wikisource*: documentos originais livres;

¹⁰ WIKIPEDIA. Estatísticas. Disponível em: <http://s23.org/wikistats/wikipedias_html.php?sort=good_desc>. Acesso em: 22 dez. 2013.

¹¹ WIKIPEDIA. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina_principal>. Acesso em: 18 jan. 2014.

- *Wikimedia Commons*: imagens, sons e vídeos;
- *Wikiversidade*: centro ilimitado do aprender;
- *Wikilivros*: livros didáticos e manuais livres;
- *Wikivoyage*: guia livre de viagem;
- *Wikidata*: base de dados livre;
- *Meta-Wiki*: coordenação dos projetos.

Entre as principais razões pelas quais o projeto é considerado um sucesso, conforme o próprio *site Wikipedia* (2012), constam:

- Seus verbetes são fáceis de editar;
- Apesar de pouca burocracia, há regras, como em qualquer comunidade virtual;
- Qualquer interessado pode encontrar um tema de seu interesse e aprimorá-lo imediatamente;
- Possui conteúdo aberto e publicado sob a licença *GNU Free Documentation License*, o que incentiva pessoas a contribuir, pois é um projeto público acessível para todos;
- Os artigos estão cada vez mais completos;
- A produção de artigos na *Wikipedia* cresce a cada dia;
- Devido ao volume de artigos e links relacionados, o número de resultados mostrados em serviços de busca como o *Google* é bastante grande;
- A informação gerada é livre e comunitária;
- A *Wikipedia* é fruto do trabalho coletivo de todos seus colaboradores.

Considerando o tempo que os usuários gastaram com as edições dos artigos e fóruns de discussão na *Wikipedia*, em todos os idiomas, Shiry (2011, p. 14) estima um total de 100 milhões de horas de pensamento cumulativo. Segundo o autor, comparando esse número ao tempo que os norte-americanos veem televisão, têm-se os 100 milhões da *Wikipedia* frente aos 200 bilhões de horas por ano – o que equivale a aproximadamente 2 mil projetos por ano.

Outro exemplo de excedente cognitivo inspirado no mesmo conceito *wiki* é o *WikiProteins*, comunidade científica criada para favorecer uma curadoria colaborativa, um espaço de anotações sobre bases de dados de proteínas (MONS et al., 2008). O objetivo da *WikiProteins* é conectar

um milhão de conceitos biomédicos editados por seus próprios usuários, contribuindo, assim, para a definição mais clara de conceitos ambíguos ou duvidosos, e auxiliando o trabalho da curadoria das informações relacionadas, que julga os dados inseridos e os altera de acordo com a necessidade da comunidade em questão.

Figura 8: *Concept Wiki*.

The screenshot shows the main page of ConceptWiki. At the top, there are tabs for 'article', 'discussion', 'view source', and 'history'. The main heading is 'Main Page'. Below it, a welcome message reads 'Welcome to ConceptWiki! A semantic Wiki for Science'. To the right, there is a star rating and the date 'December 14, 2011' with 'Over 1 million concepts'. The left sidebar contains navigation links: 'Main Page', 'Random page', 'Help', 'Support', 'Recent changes' (with sub-links for 'Changes to concepts' and 'Changes to flat pages'), a search box, and a 'toolbox' with links like 'What links here', 'Related changes', 'Special pages', 'Printable version', and 'Permanent link'. The main content area has an 'Announcement' about an update on October 25, 2010. Below that is a section 'What is a concept?' explaining that a concept is a 'unit of thought' and is not linguistic. The 'Find and edit your favorite Biomedical concept' section mentions 'WikiProteins' and 'WikiPeople'. The right side features an 'About ConceptWiki' section and three columns: 'Data sections' (listing 'Life sciences section: WikiProteins description page', 'People section: WikiPeople description page', and 'Chemical section: coming soon'), 'ConceptWiki' (describing it as a universal open access repository), 'WikiProteins' (describing it as the life science section), and 'WikiPeople' (describing it as a section for experts with PubMed publications).

Fonte: Concept Wiki. Disponível em: <<http://conceptwiki.org/index.php/Main%20Page>>. Acesso em: 21 dez. 2013.

Um exemplo de excedente cognitivo com grande visibilidade na comunidade acadêmica é o TED, cujo lema é *Ideas Worth Spreading* (ideias merecem ser espalhadas), que começou em 1984, com uma conferência reunindo voluntários de tecnologia, entretenimento e *design*. O TED já teve entre seus palestrantes Bill Clinton, Paul Simon, Bill Gates, Bono Vox, Al Gore, Michelle Obama e Philippe Starck. O TEDTalks,

uma das ações da organização, começou como uma simples tentativa de compartilhar o que acontece no TED com o mundo. A iniciativa teve tanta repercussão que, entre todas as ações propostas pela organização, foi criado um programa, o TEDx, eventos planejados e coordenados de forma independente, que dá às comunidades, organizações e indivíduos a oportunidade de estimular o diálogo através de TED – como experiências em nível local. O TED é pensado como uma comunidade global que acolhe colaboradores de diversas culturas e que buscam uma compreensão mais profunda do mundo. Foi criado em 1996 por Chris Anderson, que, na época, era empresário no ramo de publicação de revistas. É uma organização da ***The Sapling Foundation***, uma fundação privada sem fins lucrativos e que busca promover a disseminação de grandes ideias, conforme consta no *site* da TED:

Seu objetivo é fornecer uma plataforma para os pensadores mais inteligentes do mundo, maiores visionários e professores inspirados, de modo que milhões de pessoas possam obter uma melhor compreensão dos problemas enfrentados pelo mundo e ajudar a criar um futuro melhor. O essencial para esse objetivo é a crença de que não há força maior para mudar o mundo que uma ideia poderosa. (tradução nossa¹²).

¹² *It aims to provide a platform for the world's smartest thinkers, greatest visionaries and most inspiring teachers, so that millions of people can gain a better understanding of the biggest issues faced by the world, and a desire to help create a better future. Core to this goal is a belief that there is no greater force for changing the world than a powerful idea.* Disponível em <<http://www.ted.com/pages/42>>. Acesso em: 14 mai. 12.

Figura 9: TEDTalks.

TED Ideas worth spreading

Talks: TED Conferences, TED Conventions, About TED
 Speakers: TEDx Events, TED Community, TED Blog
 Themes: TED Prize, TED-Ed, TED Initiatives
 Translations: TED Fellows

Search

Translations Talks in Português

As palestras desta página foram traduzidas por voluntários que fazem parte de um Projeto de Tradução Aberta da TED. A sua contribuição generosa nos ajudou a difundir ideias a nível global, através de uma seleção de palestras que está sempre recebendo adições. Você não vê a sua palestra favorita aqui? Você pode traduzi-la para nós! [Mais informações podem ser encontradas no Projeto de Tradução Aberta da TED](#) »

Recursos para Tradutores

[Torna-se um tradutor para a TED](#) »
[Encontrar palestras para traduzir](#) »

Questões?

Tem dificuldades para ver os sub-títulos? Encontrou um erro numa tradução? [Leia aqui sobre as dicas e como nos contactar](#) »

[Email to a friend](#) »

SUBSCRIBE TO TED

New talks are released daily. Be the first to know!

Enter email for newsletter

[Video RSS](#) | [Additional RSS Options](#)

	Cristina Warinner: Seguindo o rastro de doenças antigas usando... a placa 05:31 Posted: Apr 2012		Abigail Washburn: Construindo relações E.U.-China ... com banjo 06:34 Posted: Apr 2012
	Tal Golezworthy: Como consertei meu coração 13:14 Posted: Apr 2012		Frans de Waal: Comportamento moral em animais 16:52 Posted: Apr 2012
	Frank Warren: Meio milhão de segredos 11:24 Posted: Apr 2012		Lucy McRae: Como a tecnologia pode transformar o corpo humano? 03:59 Posted: Apr 2012
	Jack Choi: Na mesa virtual de dissecação. 06:36 Posted: Apr 2012		Chip Kidd: Designing livros não é brincadeira. Ok, é sim. 17:16 Posted: Apr 2012
	Sherry Turkle: Connected, but alone? 19:48 Posted: Apr 2012		Marco Tempest: Um conto mágico (com realidade aumentada) 06:31 Posted: Mar 2012
	Ayah Bdeir: Blocos que piscam, bigam e ensinam 05:27 Posted: Mar 2012		Leymah Gbowee: Liberem a inteligência, a paixão, a grandeza das meninas 14:39 Posted: Mar 2012

Showing page 1 of 93 1 2 3 4 5 Next »

Nossos tradutores

Estes tradutores doaram o seu tempo para compartilhar estas palestras com você.

Eduardo Lemos Abade	Bruno De Martino	Hans Machado	Maria Luciana Rolón
Elaire Abousaïh	Alexandre de Moraes Rodrigues	Lilí Machado	Ricardo Romaldo
Iuri Abreu	Ramon de Paula Marques	Talulah Machado	Fabio Rossetti
Luiz Gustavo Abreu	Adelino de Santi Júnior	Bob Maciel	Valeria Rossi
Joao Eurico Aguiar Lima	Claudia Dedecki	Bruno Magalhães	Samantha Sabel
Rui Ailão	Acrisio Dias	Andre Manoel	Paulo Saldanha
Cassandra Alexandra	Isabela Dias	Desirée Marantes	Aurelio Tergolina Saïon

Fonte: TED TALKS. Disponível em: <<http://www.ted.com/translate/languages/port-br>>. 21 dez. 2013.

Os vídeos das palestras podem ser acessados no Portal do TED¹³. Qualquer pessoa interessada e com proficiência na língua em que os vídeos estão disponíveis pode traduzi-los, e, assim como o *Moodle*, *Wikipedia* e outros projetos colaborativos, o TED divulga publicamente o nome de todos os colaboradores de suas palestras. Para contribuir com a tradução de qualquer vídeo, basta realizar um breve cadastro no *TED Open Translation Project*, que começou com 300 traduções, 40 idiomas e

¹³ TEDTalks. Disponível em: <<http://www.ted.com/talks>>.

200 tradutores voluntários e que apresentava, em 2012, números bastante significativos.

Quadro 1: Traduções no *TED Open Translation Project*.

Traduções publicadas	Traduções em andamento
87 línguas 7675 tradutores 28544 traduções	99 línguas 1164 tradutores 1994 traduções

Fonte: Adaptado do *site* do TED¹⁴.

Os exemplos de excedente cognitivo mencionados nesta seção são apenas alguns entre tantos outros que auxiliam no entendimento da *internet* como meio que facilitou uma nova organização social possibilitada pela tecnologia. Para Castells (2005, p. 276), “[...] mais que ver a emergência de uma nova sociedade, totalmente *on-line*, o que vemos é a apropriação da Internet por redes sociais, por formas de organização do trabalho, por tarefas [...]”. Ainda, segundo o autor, com a internet é possível reforçar os laços *on-line* que seriam difíceis de manter *off line*. E isso é resultado de uma gama de experiências vivenciadas pelos usuários, que aprenderam a transitar entre páginas e navegar na *internet*, muitas vezes, sem uma rota definida. Para Shirky (2011, p. 15) “a sociedade nunca sabe o que fazer com qualquer excedente. (É o que faz disso um excedente.)” Para o autor, o interessante das possibilidades proporcionadas pelo uso de novas ferramentas é que os seus usos muitas vezes não estão implícitos, o que faz com que cada usuário as ressignifique, realizando até mesmo tarefas que a mídia convencional não faz. Dessa forma, o tempo livre que antes era utilizado para ver televisão ou outra atividade, passa a ser usado voluntariamente para “[...] fazer e compartilhar coisas.” (SHIRKY, 2011, p. 18).

O que está em questão quando se trata de excedente cognitivo é quais tipos de coisas são feitas e compartilhadas. A essência do excedente cognitivo é fazer e compartilhar coisas que podem ajudar outras pessoas, como por exemplo, o projeto Ushahidi¹⁵, *site* criado para auxiliar os que-

¹⁴ Disponível em: <<http://www.ted.com/OpenTranslationProject>>. Acesso em: 14 mai. 12.

¹⁵ Ushahidi, em suáli, uma das línguas oficiais do Quênia, significa testemunho ou testemunha.

nianos no rastreamento das explosões de violência étnica, após as eleições de 2007, que colocou em lados opostos aliados e oponentes do presidente Mwai Kibaki. Na ocasião, Ory Okolloh, ativista política queniana, conforme relata Shirky (2011), publicou em seu *blog* um texto (que o governo proibiu que fosse publicado pela mídia convencional) que comentava sobre esta violência e pediu que seus leitores enviassem por *e-mail* ou por meio de comentários no próprio *blog*, testemunhos sobre o que estava ocorrendo. Os comentários eram tantos que Okolloh imaginou um serviço que permitisse a cada cidadão atualizar seus depoimentos automaticamente. Publicou um *post* em seu *blog* com a ideia e obteve rapidamente a colaboração de dois programadores, fizeram uma teleconferência e em apenas três dias já existia a primeira versão do Ushahidi, no início de 2008. Com o sucesso do projeto, o Ushahidi se converteu em plataforma e está disponível para que cada cidadão decida mapear suas necessidades de acordo com sua comunidade e objetivos, como no caso do Mapa de Abusos Cometidos no Parto, ilustrado na Figura 10.

Figura 10: *Crowdmap* Mapa de Abusos Cometidos no Parto.



Fonte: <<https://violenciaobstetrica.crowdmap.com/>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

É importante ressaltar que nem todos os projetos semelhantes à *Wikipedia* e ao Ushahidi são civicamente engajados. Há inúmeros projetos

que desqualificam o fazer e compartilhar coisas dentro da proposta desta dissertação e que não visam outro efeito que não seja a diversão, como, por exemplo, os *lolcats*. Para Shirky (2011, p. 21), *lolcats* correspondem a “[...] uma imagem bonitinha de um gato que é tornada ainda mais bonitinha pelo acréscimo de uma legenda engraçadinha, sendo o efeito ideal de ‘gato mais legenda’ o de fazer o espectador rir alto”. A sigla corresponde a *Laugh Out Loud (lol)*, em inglês, + (*cats*) gatos, em português. Assim, mesmo não tendo valor cívico, compartilhar *lolcats* se torna divertido como uma forma de brincadeira.

Para que projetos como *Wikipedia*, *Ushahidi*, *Linux* e outros aconteçam, é necessário que as pessoas se comprometam com aquilo e que sejam “capazes de doar seu tempo livre a esforços coletivos e produzir um excedente cognitivo, em vez de fazer apenas um monte de esforços individuais minúsculos e desconexos”. (SHIRKY, 2011, p. 18).

Na seção seguinte, será apresentado o conceito de hipertexto e como modificou a relação do leitor com o texto digital. Ainda serão comparados os conceitos de *web* 1.0 com *web* 2.0 e apontadas as suas principais características e exemplos, assim como o papel do leitor com a mediação tecnológica.

2.3 O HIPETEXTO E O LEITOR CURADOR

O texto teve sua concepção repensada a partir do hipertexto, o que implica diretamente em uma mudança da “noção de autor como produtor leitor e até mesmo de processos de construção de sentido” (MARCUSCHI, 2005, p. 64). Por meio do hipertexto o leitor tem acesso a um mundo de possibilidades, pode conduzir sua leitura e transitar por outros textos, com outros hipertextos. O leitor pode, de acordo com Xavier (2006), otimizar a escolha de suas trilhas no ciberespaço, conferir outras fontes de informação, compará-las e definir seu próprio conceito em relação ao tema pesquisado, não excluindo os riscos que podem surgir a partir de *hyperlinks* inadequados.

O hipertexto é um texto no qual as mensagens são compostas “[...] em diversas linguagens, combinando texto, imagem e som. Não está mais preso a uma estrutura linear da informação, que passa a ser associativa em condições de um hipertexto” (BARRETO, 1998, p. 125). É um texto digital, que possibilita ao usuário ir e vir entre as palavras de acordo com seus objetivos, que podem ser modificados a cada clique.

Hipertexto é um texto em formato digital, reconfigurável e fluido. Ele é composto por blocos elementares ligados por links que podem ser explorados em tempo real na tela. A noção de hiperdocumento generaliza, para todas as categorias de signos (imagens, animações, sons etc), o princípio da mensagem em rede móvel que caracteriza o hipertexto. (LÉVY, 1999, p. 27)

O hipertexto “permite todas as dobras inimagináveis, ou seja, há um movimento constante de dobramento e desdobramento de um texto e/ou das informações. É aqui que se instalam as diferenças entre a interface da escrita e a interface virtual.” (GALLI, 2005, p. 115). Para Galli (2005), a linguagem na *internet* transformou os leitores em “hiperleitores”, que fazem uma leitura não linear do conteúdo publicado, trilhando seu próprio caminho.

No hipertexto, os caminhantes estão sempre em perigo de estarem perdidos nos desvios da sua rota, encantados mais pelo feitiço do percorrer, que na ação do conhecer. Um hipertexto é então uma aventura que entrelaça coisas: informação, conhecimento, labirintos, espelhos e medusas; um ritual de passagens múltiplas, atalhos e desvios em direção a uma construção individualizada da leitura para a geração do conhecimento. (BARRETO, 2008, p. 4).

Novas possibilidades apareceram com a facilidade de recursos de compartilhamento que surgiram com a *web 2.0*, conceito cunhado por O’Reilly (2005). O ponto-chave da *web 2.0*, abordada nesta pesquisa como **web social**, é o compartilhamento, a possibilidade de interagir diretamente com a informação e com os demais interagentes por meio de ferramentas 2.0, o que antes não era possível pelo caráter linear da *web 1.0*. Para O’Reilly (2005), na *web 1.0* o usuário é consumidor da informação, enfrenta dificuldades para criar páginas na *internet*, precisa pagar por servidores de armazenamento de dados e tem um número restrito de ferramentas e possibilidades. Já com a *web 2.0*, se torna consumidor e

produtor da informação, cria e edita facilmente páginas *on-line*, armazena seus dados nas nuvens por servidores virtuais gratuitos e tem uma infinidade de recursos e possibilidades (O'REILLY, 2005).

Com a *web* social, surgiram os *sites* de redes sociais, nos quais os usuários podem, além de trilhar seu caminho pelos *hiperlinks* disponíveis, comentar as publicações dos demais atores dessas redes e ainda compartilhar com eles *links*, imagens, áudios e outras mídias, pois “seres humanos valorizam, intrinsecamente, um sentido de conexão [...]” (SHIRKY, 2011. p. 57). Dessa forma, o leitor, que dependia de outro ator no processo de comunicação para publicar ou receber a informação, com a comunicação eletrônica se vê em um cenário de autonomia, no qual pode ele mesmo decidir o que ler, quando e por onde navegar no ciberespaço. Para Lévy (1999, p. 29), ciberespaço é um “[...] dispositivo de comunicação interativo e comunitário, apresenta-se justamente como um dos instrumentos privilegiados da inteligência coletiva”, é um espaço no qual as pessoas compartilham seu **capital social**, que, para Recuero (2009), corresponde ao conhecimento compartilhado pelos atores participantes em comunidades. Para a autora, o capital social está organizado em: **capital social relacional**, o que resultaria em *lolcats*, e **capital social cognitivo**, que são as informações com uma carga cognitiva maior, agregadas com valor cívico, como as edições dos verbetes da *Wikipedia*, por exemplo.

Os *sites* de redes sociais, como *Facebook*, *Twitter* e *YouTube*, para Recuero (2009), correspondem a uma categoria do grupo de *softwares* sociais, isto é, são sistemas que permitem interação entre seus interagentes, espaços utilizados para a expressão das redes sociais na *internet*.

O *Facebook*, criado por Mark Zuckerberg, foi lançado em 2004. No início, conforme Recuero (2009), o *site* tinha como público-alvo alunos norte-americanos que estavam saindo do Ensino Médio e ingressando no Superior. O sistema havia sido criado para dar apoio aos estudantes nessa etapa de transição e para fazer parte da rede, era necessário ser aluno de Harvard, inicialmente, ou de escolas secundárias.

Figura 11: Grupo Biblioteconomia da UFSC 40 ANOS em 2013 no *Facebook*.



Fonte: PÁGINA PESSOAL. Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/104968269696652/>>. Acesso em: 9 jan. 2014.

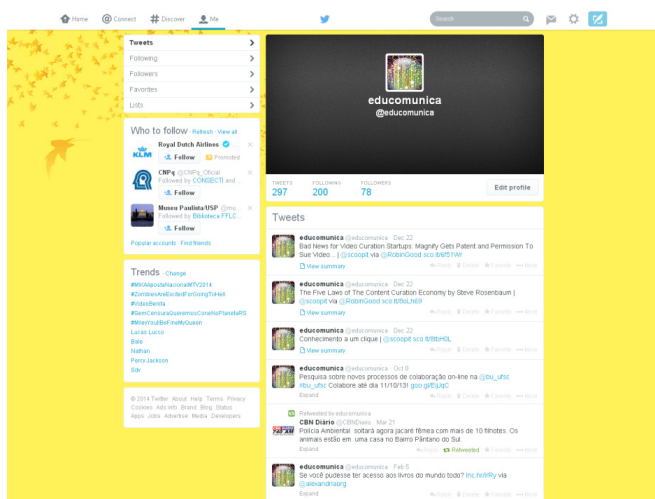
No Brasil, o *Facebook* alcançou, em 2013, 76 milhões de usuários, ficando atrás apenas dos Estados Unidos em número de acessos diários, 47 milhões¹⁶.

¹⁶ VEJA. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/facebook-alcanca-marca-de-76-milhoes-de-usuarios-no-brasil/>>. Acesso em: 16 jan. 2014.

Figura 12: Crescimento do *Facebook* no Brasil.

Fonte: REVISTA VEJA. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/facebook-alcanca-marca-de-76-milhoes-de-usuarios-no-brasil>>. Acesso em: 05 jan. 2014.

O *Twitter*, fundado em 2006, é um serviço de *microblogging* e aceita mensagens de até 140 caracteres. O *Twitter* alcançou um milhão de usuários no Brasil, dos quais 140 mil eram recorrentes. (RECUERO, 2009, p. 174).

Figura 13: Página pessoal no *Twitter*.

Fonte: <<https://twitter.com/educomunica>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

O *YouTube*¹⁷ é uma plataforma social que possibilita a seus usuários a visualização e compartilhamento de vídeos de todos os tipos. Em cada canal do *YouTube* é possível visualizar além dos vídeos compartilhados pelo usuários, seus favoritos, canais recomendados, canais populares, entre outras opções.

Figura 14: TEDTalks no *YouTube*.

Fonte: <<https://www.youtube.com/user/TEDtalksDirector>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

A plataforma ainda oferece um fórum para as pessoas se conectarem, informarem e inspirarem outras pessoas por todo o mundo, além de atuar como uma plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e para grandes e pequenos anunciantes. Tal plataforma apresenta números impressionantes¹⁸:

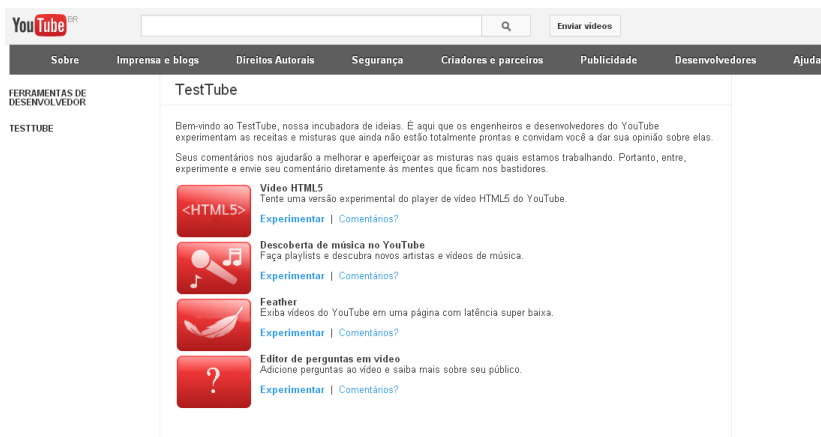
¹⁷ YOUTUBE. Disponível em: <<http://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>>. Acesso em: 13 dez. 2013.

¹⁸ YOUTUBE. Dados demográficos com base nas visualizações de utilizadores com sessão iniciada que incluem dados móveis desde 20 de novembro de 2013 a 15 de janeiro de 2014. Disponível em <<https://www.youtube.com/yt/press/pt-BR/statistics.html>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

- Mais de um bilhão de usuários únicos visitam o *YouTube* todos os meses
- Mais de seis bilhões de horas de vídeo são assistidas a cada mês no *YouTube*. Isso é aproximadamente uma hora para cada pessoa na Terra e 50% mais do que no ano passado
- Cem horas de vídeo são enviadas ao *YouTube* a cada minuto
- 80% do tráfego do *YouTube* vêm de fora dos EUA.
- O *YouTube* está localizado em 61 países e 61 idiomas
- [...] O número de pessoas que se inscrevem todos os dias é mais que o triplo do ano passado. O número de inscrições diárias aumentou mais de quatro vezes desde o ano passado

O *YouTube* estimula que seus usuários ganhem popularidade na rede, recebendo assim mais visitas em seu canal e ampliando a comunidade¹⁹, além de abrir a oportunidade que todos contribuam com a empresa por meio de uma chamada aberta à colaboração, conforme figura a seguir.

Figura 15: Print chamada aberta *YouTube*.



Fonte: <<http://www.youtube.com/testtube?gl=BR&hl=pt>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

As redes sociais, para Recuero (2009), são compostas por atores e conexões e estão organizadas em **redes emergentes**, expressas a partir

¹⁹ YOUTUBE. Crie sua comunidade. Disponível em: <<http://www.youtube.com/yt/playbook/pt-BR/build-your-community.html>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

de interações entre os atores, e **redes de associação**, que proporcionam interação entre atores e grupos, lista de discussão, eventos, etc. Um ator pode estar representado por uma universidade, por exemplo, e pode ser considerado como representações dos atores sociais, ou construções identitárias do ciberespaço, ou seja, lugares comuns construídos pelos atores para que possam expressar elementos de sua personalidade. Nesses *sites*, cada usuário se locomove de acordo com a identidade que deseja incorporar em sua participação. Além das afinidades e de interesses em comum, os usuários estão unidos em uma comunidade também por seus valores. E a partir da interação entre os atores, os laços entre eles são reforçados, e podem ter objetivo tanto pessoal quanto profissional.

O usuário tem acesso fácil à informação especializada, se comunica mais, pesquisa mais e compartilha mais rapidamente suas informações por se sentir realmente parte dessa grande rede, assumindo o seu papel de leitor curador e fazendo a curadoria da informação, ou seja, a seleção de conteúdos de acordo com seus critérios pessoais de pesquisa e sua respectiva disseminação na *internet*. De acordo com Milanese (2002a, p. 29) “O volume de informações tornou-se tão grande que pode se tornar inútil para quem não tem tempo suficiente para fazer a garimpagem necessária.”

A curadoria de informação se reafirma nesse cenário diante da necessidade de se filtrar o grande volume de conteúdo disponível na *internet* e direcioná-lo a contextos específicos, de acordo com sua audiência, facilitando o acesso dos usuários à informação desejada. Para Mons et al (2008), curadoria corresponde à análise, seleção e disseminação de conteúdo realizada manualmente pelo usuário, potencializando a quantidade e qualidade da metainformação sobre o acervo, lembrando que a metainformação mencionada neste trabalho corresponde à informação sobre os itens disponíveis no acervo da Biblioteca Universitária.

Um curador, para Reig (2010), como intermediário crítico do conhecimento é aquele que busca, agrupa e compartilha de forma contínua o conteúdo mais significativo de acordo com seu contexto de especialização. (tradução nossa). “Em sua etimologia, o termo curadoria está vinculado ao ato de curar, zelar, vigiar por algo [...]” (CORRÊA; BERTOCCHI, 2012, p. 28). O termo “curadoria de informação” surge como uma necessidade de formalizar a organização de conteúdo existente a partir de critérios ou recortes do usuário e corresponde a:

[...] uma ação deliberada de quem assume papéis de re-mediação na sociedade, seja um ativista, um blo-

gueiro, um pesquisador, um jornalista ou um comunicador [...] nem todo curador (no sentido etimológico do termo) é um potencial comunicador no mundo digital, ou um jornalista das redações; por outro lado, não deixamos de observar que a ação comunicacional em rede digital está cada vez mais ancorada em processos curatoriais que vão desde simples sistemas de recomendação à construção de complexos algoritmos, passando todos eles pela mediação inerente à atividade comunicacional. (CORRÊA; BERTOCCHI, 2012, p. 139).

Rohit Bhargava (2009 apud PROCUPET, 2013), em seu **Manifesto para o curador de conteúdos**²⁰, define curador de conteúdos como aquele que “encontra, reúne, organiza e compartilha o melhor e mais relevante conteúdo online sobre um tema específico”. Para ele, devido ao crescente volume de informações na *web*, isolar um algoritmo não é suficiente. O importante é ter alguém que dê sentido àquilo que os usuários estão criando.

Uma pesquisa realizada pela *Pew Research Center*²¹ (2013) confirma que 54% dos usuários de *internet* adultos postam fotos ou vídeos originais *on-line* que eles próprios criaram e 47% deles tiram fotos ou vídeos encontrados *on-line* e os compartilham em *sites* criados para compartilhamento de arquivos desse tipo. De acordo com a pesquisa, 40% dos usuários de *internet* fazem tanto a criação quanto a curadoria de conteúdo.

As ferramentas de curadoria são importantes para auxiliar o trabalho do curador, mas quem deve selecionar as informações e decidir o que fazer com elas deve ser o sujeito, ator da rede, e não a máquina, o que garantirá a qualidade do trabalho de curadoria de conteúdo digital. Como exemplo de *sites* de redes sociais que oferecem a opção de realizar curadoria automatizada de conteúdo estão, entre muitos outros, *Scoop.it* e *Pinterest*.

O *Scoop.it* foi criado em 2011 com a justificativa de acreditar que os algoritmos não são suficientes para organizar o conteúdo da *web* de

²⁰ BLOG ROHIT BHARGAVA. Disponível em: <<http://www.rohitbhargava.com/2009/09/manifesto-for-the-content-curator-the-next-big-social-media-job-of-the-future.html>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

²¹ PEW INTERNET & AMERICAN LIFE PROJECT. Entrevista telefônica realizada com 1.000 adultos de 18 anos, entre usuários de *internet* e proprietários de telefone celular, nos Estados Unidos, no período de 03 a 06 de outubro de 2013. Disponível em: <<http://www.pewinternet.org/Reports/2013/Photos-and-videos/Main-Findings/Creators-and-curators.aspx>>. Acesso em: 13 jan. 2014.

forma inteligente, significativa e que os seres humanos poderiam fazer um trabalho muito melhor. A aceitação pública foi muito grande e logo o *site* alcançou mais de 75 milhões de pessoas durante os seus primeiros 18 meses. O *Scoop.it* contou com financiamento de diversas fontes, como da *Série A Partech Ventures*, *Elaiia Partners*, *IXO Private Equity* e *Orkos Capital*²².

Figura 16: *Scoop.it*.

The screenshot displays the Scoop.it homepage. At the top, there is a navigation bar with the 'Scoop.it' logo, an 'Upgrade' button, a search bar for 'Scoops, topics, users', and a 'New Scoop' button. The main content area is organized into several columns and sections:

- Left Column:**
 - A card titled 'Macromedia Dreamweaver 8 + serial Key Free Download | MYB #Softwares' with a green cover image and text from 'mysoftwares.com'.
 - A card titled 'Must have future gadgets 2014 - YouTube' featuring a video player showing a futuristic device.
- Middle Column:**
 - A card titled 'Smart cities: You as a Sensor (YaaS) - Ferrovial's blog' with a cityscape image and text from 'ferrovial.com'.
 - A card titled 'Awesome Digital Mash Up Tools for Creating Digital Learning Content' with a collage of educational tools.
- Right Column:**
 - A section titled 'On the Blog' with a grid of colorful thumbnails and an article titled 'Turning Your Brand into Media'.
 - A section titled 'My Curated Topics' with a 'Create a Topic' button.
 - A section titled 'Scoop with the bookmarklet' with a 'Scoop any web page on the fly' button.

The interface includes user avatars, 'Scoop' counts, and social media sharing options like 'Tweet'.

Fonte: <<http://scoop.it/>>. Acesso em: 05 jan. 2014.

Rosenbaum (2012), tendo como fonte uma pesquisa realizada pela *Comscore*²³, em um *post* publicado no *site Fast Company*²⁴, afirmou que o *Pinterest*, criado em 2010, com apenas 2 anos de existência, já havia ultrapassado a marca de 10 milhões de usuários. O autor apresentou, ainda, a

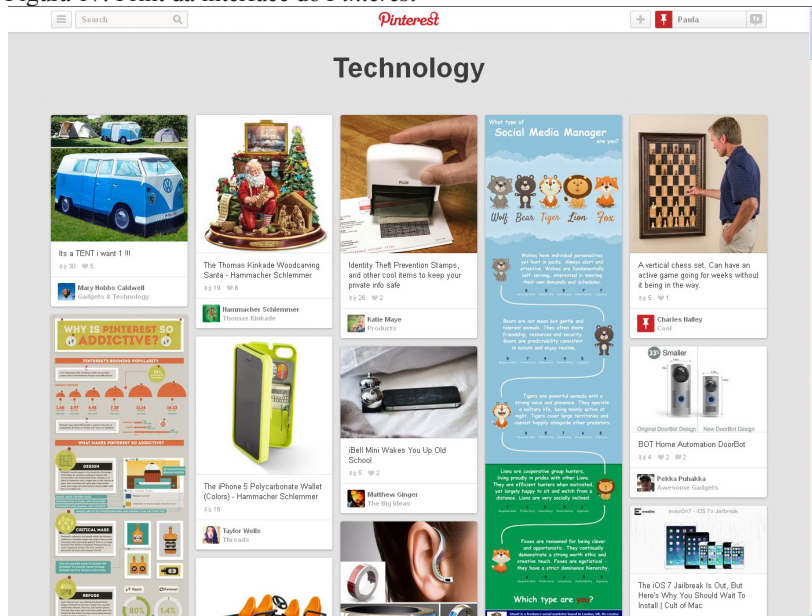
²² As informações sobre o *Scoop.it* foram consultadas diretamente na plataforma. Disponível em: <<http://www.scoop.it/aboutus>>. Acesso em: 5 jan. 2014.

²³ *ComScore* é uma empresa de pesquisa de mercado que fornece dados de *marketing* e serviços para empresas da *internet*. Disponível em: <<http://www.comscore.com/>>. Acesso em: 13 dez. 2013.

²⁴ Disponível em: <<http://www.fastcompany.com/1834177/content-curators-are-new-superheros-web>>. Acesso em: 22 dez. 2013.

estatística de dados relacionados aos acessos de *internet* no dia 15 de abril de 2012, que totalizam 250 milhões de fotos enviados para o *Facebook*, 864 mil horas de vídeo para o *YouTube*, e 294 bilhões de *e-mails* enviados. Segundo ele, a curadoria é fruto de uma paixão por algum tema e corresponde ao ato de “buscar, contextualizar e organizar” essas informações.

Figura 17: Print da interface do *Pinterest*



Fonte: <<http://pinterest.com/>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

Os curadores, para Rosenbaum (2012) são equivalentes a um filtro crítico que ajuda os usuários a encontrar conteúdo especializado. É um trabalho real e requer compromisso para retransmitir o material em tempo hábil. Sua contribuição é importante pois reforça que, mesmo com todo o volume de dados existente na rede, os metadados automatizados já não dão conta da especificidade cada vez maior dos conteúdos.

O processo de curadoria realizado por um usuário pode ser comparado às arenas de uso estratégico da informação, que são: criação de significado, construção de conhecimento e tomada de decisão (CHOO, 2003). Durante a **criação de significado**, o foco recai sobre qual tema é relevante e merece mais atenção. Na etapa seguinte, **construção de conhecimento**,

os membros interagem e constroem conhecimento a partir dos resultados dessa discussão. E na **tomada de decisão**, acontece a análise da informação e reconstrução de significados.

Para Choo (2003), as universidades podem - e devem, se valer do conhecimento especializado de seus integrantes, mas para isso é necessário:

- adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz;
- empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade;
- mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade; e
- focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas. (CHOO, 2003, p. 31)

De acordo com o autor, a organização que conseguir integrar esses processos, “pode ser considerada uma organização do conhecimento” (CHOO, 2003. p. 30). Cada indivíduo deve refletir sobre o que vivencia para saber agir sobre a informação que recebe, transformando-se em um **cidadão** que compreende a diferença entre o individual e o coletivo, que conhece seu papel na sociedade e preserva a sua coletividade, respeitando a diferença entre as diversas culturas. E a partir dessa reflexão, sua postura será outra, favorecendo dessa maneira, a cultura da participação, pois “[...] só ele sonha o futuro, pensa sua história e dá sentido a sua experiência.” (WOLTON, 2004, p. 155)

Para Shirky (2011, p. 60), “[...] quando a oportunidade muda muito, o comportamento fará o mesmo, desde que as oportunidades sejam atraentes para as verdadeiras motivações humanas”. É importante criar oportunidades para que os usuários possam dar sentido a essa experiência, pois quanto mais oportunidade, mais possibilidade para que outras pessoas colaborem.

3 A EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

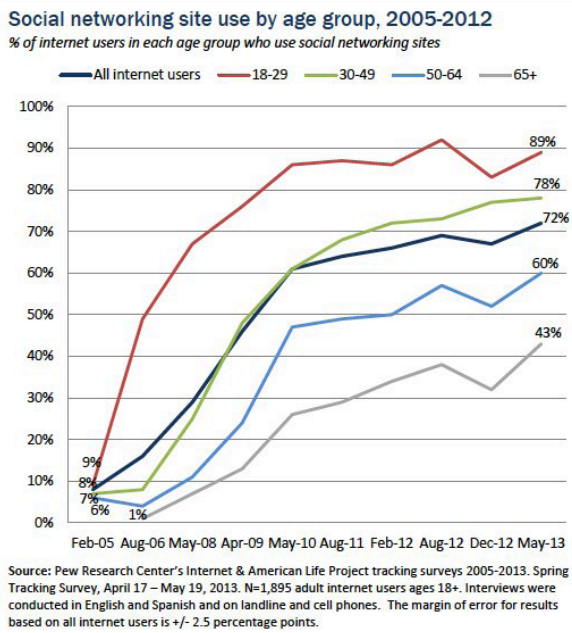
Neste capítulo, são apresentados o conceito de biblioteca 2.0, alguns exemplos de ferramentas 2.0 específicas para unidades de informação e também uma breve descrição do contexto no qual a Biblioteca Universitária está inserida, além de seus serviços e produtos.

3.1 BIBLIOTECAS E FERRAMENTAS 2.0 PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

Com o surgimento da televisão, que possibilitou a hibridação de textos com imagens e sons, no início do século XX, instaurou-se o “caos bibliográfico”. De acordo com Milanesi (2002a, p. 11), “o caos, de fato, foi além com a produção de gravações sonoras e filmes”. Houve a ruptura com o registro em suportes concretos e organizável como objetos físicos. A informação desejada por um usuário poderia não estar em um texto escrito, então, essas novas demandas exigiram que o bibliotecário trabalhasse em conjunto com outros profissionais para garantir também que esses arquivos pudessem ser armazenados e recuperados em segurança.

Com o aumento da produção, tanto de material impresso quanto de digital, o trabalho de catalogação se tornou desgastante para a rotina dos bibliotecários, que transitavam entre as diversas áreas do conhecimento, e que passaram a ter de atuar com a necessidade da informação especializada por parte de seu usuário. Assim, foi possível perceber que era necessário conhecer mais o seu público e criar expectativas em relação à demanda criada por ele, pois cada vez mais os usuários vêm ganhando autonomia na rede, principalmente em *sites* de redes sociais, conforme Figura 18 a seguir.

Figura 18: Uso de redes sociais por idade nos Estados Unidos (2005-2012).



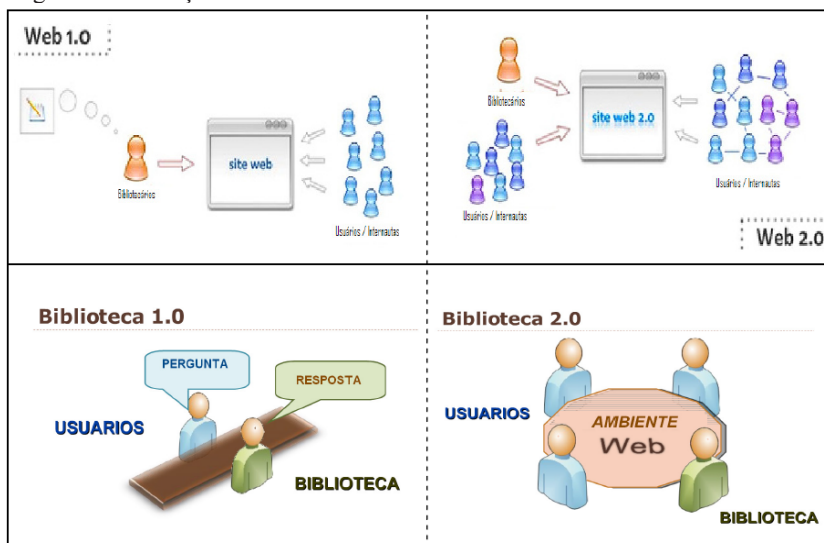
Fonte: <<http://www.pewinternet.org/Commentary/2012/March/Pew-Internet-Social-Networking-full-detail.aspx>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

Para Shirky (2011), alguns estudos populacionais registraram que jovens com acesso à mídia rápida e interativa estão cada vez mais afastados da mídia que prega o consumo, pois, quando participam *on-line*, podem comentar, compartilhar, criar *tags* (categorias), avaliar, classificar, entre outras atividades. Esses fatores refletem diretamente na formação dos bibliotecários, que convivem, na “era da informação” com usuários autônomos em seu processo de busca e recuperação de informação na *internet*.

As bibliotecas devem ter um olhar voltado para a inovação, para novas propostas de relacionamento e colaboração, além de estar bem informadas a respeito das transformações junto à sua comunidade (ALMEIDA et al, 2007), pois os usuários de unidades de informação estão conectados entre si no ciberespaço, dispõem de serviços ligados a centros de excelência e conseguem rapidamente respostas para suas necessidades de informação.

“Biblioteca 2.0”, de acordo com Miller (2005 apud MANESS, 2007), é um termo cunhado por Michael Casey em seu *blog Library Crunch*. O termo foi adaptado a partir da Web 2.0 e o seu impacto será cada vez maior. A Figura 19 a seguir representa a evolução da web 1.0, na qual o usuário era um simples espectador (assim como no caso da televisão) para a Web 2.0, onde todos podem agregar informação, colaborar, compartilhar, comentar, etc.

Figura 19: Evolução Web x Biblioteca.



Fonte: Adaptado de Azevedo & Almeida, 2011.

Maness (2007, p. 44) conceitua Biblioteca 2.0 como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídia, baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web” e define sua teoria com base em quatro elementos principais:

- É **centrada no usuário**: usuários participam ativa e colaborativamente com bibliotecários na criação de conteúdos.
- Oferece uma **experiência multimídia**: uso de vários recursos áudio, vídeos em uma mesma mídia, por exemplo.
- É **socialmente rica**: propicia a interação com os usuários presentes na *web*.

- **É comunitariamente inovadora:** a biblioteca vai além do serviço de referência, pois permite que os usuários mudem à medida que ela muda com os usuários.

Maness (2007) apresenta algumas aplicações que podem ser consideradas nesse cenário 2.0: mensagens síncronas, *streaming media*, *blogs* e *wikis*, redes sociais, *tagging*, *RSS feeds* e *mashups*.

A mensagem instantânea (MI), que acontece sincronicamente, pode “[...] ser utilizada por meio de *widgets*, pequenas janelas que podem ser incluídas em páginas de qualquer instituição, ou, *blogs*. Ex: *Meebome*.” (GARCIA, 2012, p. 123). Ao acessar uma biblioteca, em caso de dúvida, se há disponível o *chat* para dúvidas, o usuário o utilizará. Caso não exista essa ferramenta, pode ser que a dúvida se perca ou que a biblioteca deixe de receber determinada contribuição por não estar presente no momento que o usuário desejar contribuir.

O *software* usado pelos serviços de referência por chat é usualmente muito mais robusto que simples aplicações de MI que são bem populares (elas normalmente permitem co-navegação, compartilhamento de arquivos, captura de tela, e compartilhamento de mineração de dados e *logs* prévios. (MANESS, 2007, p. 45, grifo nosso)

O *streaming media* é uma alternativa para oferecer tutoriais interativos, no qual áudio e vídeo podem ser acessados pela *internet*. Por exemplo, algumas bibliotecas transmitem um evento ao vivo por *streaming* e podem disponibilizar esse evento para que seus usuários possam ver a qualquer hora. Para Garcia (2012, p. 123), há algumas ferramentas que permitem ainda publicar arquivos de áudio e vídeo, além de permitir que seus usuários avaliem o conteúdo e sugiram categorias de postagem. Como exemplo, tem-se *Digg* e *Reddit*.

Figura 20: Resultados de busca do termo-chave “biblioteca” no Reddit.

The image shows a screenshot of the Reddit website's search results for the term "biblioteca". The page header includes the Reddit logo and navigation options like "FRONT", "TUDO", "RANDOM", etc. The search bar contains "biblioteca" and shows "about 210 results in 0.118 segundos". Below the search bar, there are filters for "too many results? narrow it down to a subreddit" with a grid of options like //community (27), //mascos (17), //argentina (15), //romania (8), //portugal (7), //indico (7), //romany (6), //madrid (6), //spanish (5), //combra (4), //italy (4), //pics (4), //sondeequipmet (4), //tabled (4), and //hr (3).

The main content area lists search results, each with a rank, a title, a description, and a link to the post. The first result is "La Biblioteca" performed live at Comic Con, followed by "Biblioteca Angelica, Rome, Italy -- established in 1604, it was the second public library in Italy [2635 x 1866]", "Hebrew version of biblioteca rap", "La Biblioteca" live at Comic-con, "Asi dejaron la Biblioteca de Cordoba los saqueadores.", "Biblioteca Universitat Tehnice Iasi.", "Vivo senza luce elettrica da 10 giorni. AMA", "Biblioteca", "List of ebook directories", "Libros caros, ¿exousa para no leer?", "This is IT! The La Biblioteca ringtone", and "Dónde Está La Biblioteca".

On the right side of the page, there is a sidebar with a "Submit a new link" button, a "Submit a new text post" button, and a "daily reddit gold goal" progress bar showing 83% completion.

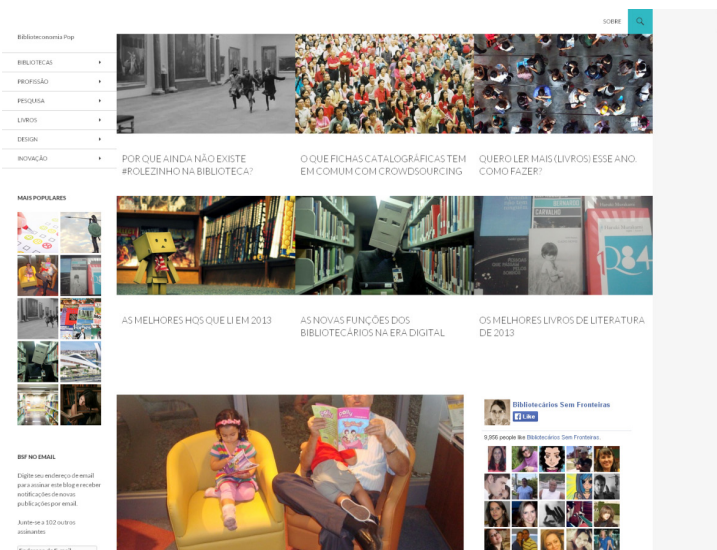
Fonte: <http://pt.reddit.com/search?q=biblioteca> (21 jan. 2014).

Blogs são as páginas pessoais criadas na *internet* por qualquer usuário. O tipo de interação que ocorre em um *blog*, por exemplo, ou em portais de conhecimento, é uma interação “construída, negociada e criativa.” (RECUEIRO, 2009, p. 33). Com a facilidade tecnológica disponível na *internet* hoje, facilmente se cria uma página pessoal com endereço personalizado e sem nenhum custo. Existem muitas plataformas gratuitas e com tutoriais de instalação para seus usuários e interessados. Esse compartilhamento de informações representa uma oportunidade de crescimento cultural e intelectual diante da facilidade de acesso e uso desses recursos e “[...] cabe a cada profissional encontrar a melhor forma para seguir essa dinâmica e inserir-se nesse meio para que possa também fazer uso das vantagens dessas ações.” (ARAÚJO, Paula, 2010, p. 202). Um *blog* permite não só a publicação de *posts* (notas de conteúdo sem restrição de tamanho) pelos autores, como também a publicação de comentários dos *posts*, categorias de postagem para que sejam indexadas e facilmente localizadas por qualquer interessado e ainda a criação de uma rede, integrando seus usuários à plataforma.

Há diversas formas de blogs, como microblogs; flo-
gs e vlogs. Tem ferramentas auxiliares que fazem o
ranking dos mais populares (como o Technorati);
buscador de conteúdo de blogs (Google Blogs sear-
ch) e o código de identificação Internet Blogs Serial
Number (IBSN). Ex: Blogger, Wordpress, Fotolog,
Twitter, Top Vlog. (GARCIA, 2012, p. 123)

É possível ainda que esses usuários recebam diretamente as notícias
publicadas no *blog* por *e-mail* ou que recebam avisos de novos títulos em
sua página pessoal ou em outros veículos, até mesmo em celulares. Um
exemplo muito difundido entre as áreas de Biblioteconomia e Ciência da In-
formação é o *blog* Bibliotecário sem Fronteiras. O *blog* foi criado em 2002,
por Viviane Silva, e atualmente contribuem com as publicações profissio-
nais bibliotecários que têm como objetivo “divulgar, compartilhar, conver-
sar e debater assuntos relacionados à biblioteconomia e bibliotecas”¹.

Figura 21: *Blog* Bibliotecário sem Fronteiras.



Fonte: <<http://bsf.org.br/>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

¹ BLOG BIBLIOTECÁRIO SEM FRONTEIRAS. Disponível em: <<http://bsf.org.br/info/>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

Wikis são páginas nas quais os usuários se cadastram e constroem colaborativamente um conteúdo, como no caso da *Wikipedia*, apresentada no capítulo 2 desta pesquisa. Como exemplo de *wiki* utilizada com foco em uma gestão de biblioteca, há o *WikiLivros*, projeto mantido pela *Wikimedia Foundation* destinado à escrita colaborativa e à distribuição de textos didáticos como livros, apostilas e manuais. O objetivo do projeto é “permitir que crianças, jovens e adultos buscando o conhecimento tenham acesso a materiais de qualidade escritos em língua portuguesa”².

Figura 22: *WikiLivros*.

The screenshot shows the WikiLivros website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Criar conta' and 'Autenticação'. Below it, a search bar and a 'Ver histórico' link are visible. The main content area is titled 'Wikilivros:Biblioteca/Ordem alfabética'. It includes a welcome message in Portuguese and a date: 'Terça-feira, 21 de janeiro de 2014 - 6 801 módulos em 454 livros'. A 'Biblioteca' section is highlighted, with a sub-section for 'Ordem alfabética'. Below this, there are two columns of book titles under the letters 'A' and 'J'. The 'A' column lists titles like 'A cidade do Rio de Janeiro no século dezesseis', 'Alfabeto dos animais', and 'Algebra abstrata'. The 'J' column lists 'JEE', 'JOME', and 'Jaimismo'. A sidebar on the left contains various navigation links like 'Página principal', 'Biblioteca', and 'Ferramentas'. At the bottom, there are more navigation options and a search bar.

Fonte: <http://pt.wikibooks.org/wiki/Wikilivros:Biblioteca/Ordem_alfab%C3%A9tica>. Acesso em: 21 jan. 2014.

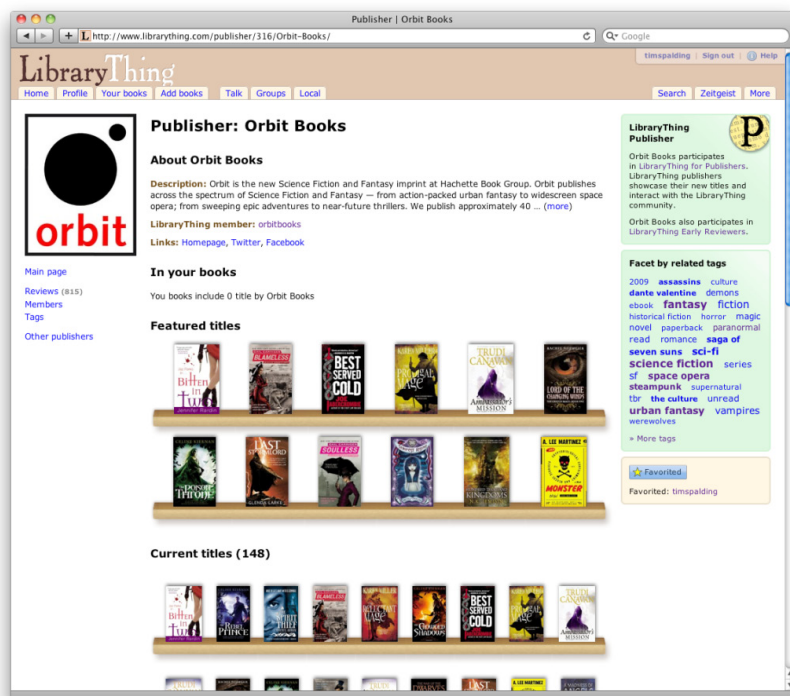
Para Maness (2007, p. 47) “*blogs* e *wikis* são soluções relativamente rápidas para colocar coleções e serviços de biblioteca

²WIKILIVROS.Disponível em:<<http://pt.wikibooks.org/wiki/Wikilivros:Sobre>>. Acesso em: 21 jan. 14.

dentro da Web 2.0”. O autor ainda cita como importantes as redes sociais e também *tagging*, *RSS feeds* e *mashups*.

Um exemplo de rede social voltada para a catalogação *on-line* é a *Library Thing*³. O *site* permite catalogar gratuitamente até 200 obras e vem com sugestões do que ler a seguir, além de permitir que usuários recomendem obras e se comuniquem assincronicamente (MANESS, 2007).

Figura 23: Print do *site Library Thing*.



Fonte: <<http://www.librarything.com/blogs/librarything/2010/08/librarything-for-publishers/>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

Os softwares gratuitos que proporcionam a catalogação social são denominados OPAC 2.0, que “[...] permitem a catalogação social, como a possibilidade dos usuários inserirem comentários, etiquetas, resenhas e atribuir notas aos documentos do catálogo.” (GARCIA, 2012, p. 123)

³ LIBRARY THING. Disponível em: <<http://www.librarything.com/about/>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

Tagging é uma terminologia que corresponde aos assuntos, palavras-chave ou etiquetas cadastradas para identificar uma determinada obra ou outro tipo de objeto. É o que “[...] faz a busca paralela mais fácil” (MANESS, 2007, p. 48). Por meio da adição de *tags*, a busca por um assunto se torna mais rápida, principalmente pelos resultados relacionados.

RSS feeds - Really Simple Syndication (RSS) é um organizador de conteúdo que já está sendo utilizado por muitas bibliotecas para avisar ao usuário de atualização de conteúdo, obras, novos serviços e artigos na base de dados, por exemplo (MANESS, 2007, p. 48). Muitos *blogs* e *sites* de conteúdo na *internet* dispõem de um ícone de RSS no qual basta o usuário clicar para assinar o *feed*. Como exemplos dessa ferramenta estão: *RSS Reader*, *Feed Reader*, *Google Reader* (GARCIA, 2012, p. 123).

Figura 24: Página pessoal *RSS Reader*⁴.



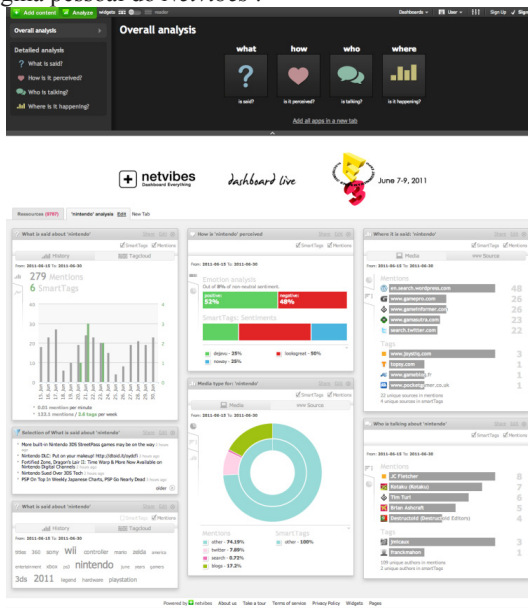
Fonte: <<http://www.rssreader.com/images/rssreaderscreenshot.gif>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

⁴ RSS READER. Disponível em: <<http://www.rssreader.com/images/rssreaderscreenshot.gif>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

Mashups correspondem a uma combinação de duas ou mais tecnologias ou serviços que resultam em algo novo. Uma biblioteca 2.0, por exemplo, para Maness (2007), é um *mashup*. Para o autor, alguns exemplos de *mashups* são *Retrivr*, que permite a busca de imagens não apenas pelos metadados, mas pelo conteúdo da imagem, e também o *WikiBios*, *site* no qual os usuários criam biografias *on-line*, mesclando *blog* com redes sociais na *internet*. Essa combinação de recursos permite a autonomia dos usuários. À medida que dados e metadados são editados, itens relacionados de outros usuários são visualizados, o que propicia que um determinado catálogo, elaborado pelos usuários, seja “[...] criado e mesclado com o catálogo tradicional” (MANESS, 2007, p. 48).

Esses novos recursos, de acordo com Garcia (2012, p. 123), “referem-se à possibilidade de incluir um serviço em outro, juntando ferramentas, como páginas personalizadas”. Como exemplo, a autora cita: *Netvibe*, *Igoogle*, sendo que o *Igoogle* foi desativado em dezembro de 2013.

Figura 25: Página pessoal do *Netvibes*⁵.



Fonte: <<http://blog.netvibes.com/wp-content/uploads/2011/07/preview9887.png>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

⁵ NETVIBES. Disponível em: <<http://blog.netvibes.com/wp-content/uploads/2011/07/preview9887.png>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

Na literatura, há pouca informação sobre obras, comentários de leitores, interação entre seus usuários, indicações de outras obras para leitura e outros tipos de informações que propiciem a criação de uma real comunidade de aprendizagem, seja ela virtual ou física, relacionada a uma biblioteca.

Na seção a seguir, será apresentada a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, sua missão, serviços e dados que possam auxiliar na compreensão do contexto de colaboração no qual está inserida.

3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (BU/UFSC)

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina – denominada como Sistema de Bibliotecas (SiBi) – é vinculada à reitoria, e tem como missão “prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa e extensão e administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida”. Sua estrutura organizacional é composta por nove bibliotecas⁶:

1. Biblioteca Central – BC;
2. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (Medicina) – BSCCSM;
3. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemática – BSCFM;
4. Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação – BSCA;
5. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias – BSCCA;
6. Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá – BSARA;
7. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação – BSCED;
8. Biblioteca Setorial do Campus de Curitiba – BSCUR;
9. Biblioteca Setorial do Campus de Joinville – BSJOI.

⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Disponível em: <<http://portalbu.ufsc.br/bibliotecas-setoriais/>>. Acesso em: 8 mai. 2012.

A Biblioteca Central possui um total de 169.724⁷ títulos em seu acervo, especificados no quadro abaixo:

Quadro 2: Estatísticas do acervo da Biblioteca Central até dia 20/01/2014.

Material	Títulos	Exemplares	Exemplares adicionais
1 - Livros	127833	268646	189
2 - Folhetos	33	47	0
3 - Catálogos	19	39	0
4 - Artigos	7614	5	0
6 - Dissertações	21323	20238	99
7 - Monografias	225	212	0
8 - Normas	688	521	0
9 - Teses	5990	5744	55
10 - Monografia de Pós-Graduação	111	9	0
11 - Música	1	1	0
13 - Cartazes	1	1	0
15 - Periódicos	596	35227	4
50 - Gravação de Vídeo	480	640	47
51 - Mapas	133	195	0
52 - CD-ROMs	1395	2778	132
55 - Disquetes	15	13	3
57 - DVD	771	981	4
60 - Obra rara	2461	3784	2
63 - Obra em Braille	12	47	0
67 - Material de aula	20	78	4
68 - Relatório de Pós-Doutorado	3	3	0

⁷ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Disponível em: <http://150.162.1.90/pergamum/estatistica/estat_acervo_geral_tabela.php>. Acesso em: 15 jan. 2014.

Material	Títulos	Exemplares	Exemplares adicionais
Total	169724	339209	539

Fonte: http://150.162.1.90/pergamum/estatistica/estat_acervo_geral_tabela.php (15 jan. 2014).

O acervo pode ser consultado pelo *Pergamum*, sistema informatizado de gerenciamento de bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR), que funciona de forma integrada da aquisição ao empréstimo. Nesta pesquisa, será dada ênfase apenas à interface do módulo de consulta do *Pergamum*, que, de acordo com Dias (1998), permite a consulta pela *internet* ou diretamente pelo sistema, em um local físico, como dentro da própria biblioteca. A consulta está disponível a todos os usuários da instituição e a qualquer usuário sem *login* da universidade (externo à UFSC).

Para utilizar o sistema, não há a necessidade de ter um cadastro da Biblioteca, mas caso o usuário realize a pesquisa com seu *login*, em **Acesso usuário**, também pode fazer a renovação do empréstimo dos materiais, acompanhar suas reservas, verificar seus dados cadastrais, consultar seus resultados de pesquisa registrados no sistema e ainda recuperá-los em qualquer outro momento, além de enviá-los por *e-mail*.

Com o andamento desta pesquisa, algumas modificações aconteceram no sistema *Pergamum* – a busca passou a recuperar informação também das bases de dados, por exemplo. As bases de dados que a BU/UFSC disponibiliza a seus usuários têm acesso livre pela *internet*, mas algumas somente podem ser acessadas a partir de um *Internet Protocol* (IP) de dentro da universidade.

O objetivo dos desenvolvedores na construção do *Pergamum*⁸ foi aproveitar as principais ideias de cada instituição para mantê-lo atualizado e atuante no mercado. Dessa forma, o sistema poderá gerenciar qualquer tipo de documento, atendendo a todo tipo de instituição bem como empresas, órgãos públicos e governamentais. O *Pergamum* opera em ambiente *Microsoft Windows* e *Linux*, utiliza sistema gerenciador de banco de dados

⁸ Informações extraídas do Sistema *Pergamum*. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_caracteristicas_tecnicas.php?flag=CollapsiblePanel5&ind=2>. Acesso em: 20 mai. 2012.

Sybase, *SQLServer* e *ORACLE 8i* e/ou superior, caracterizado de acordo com cada instituição, além de dispor das seguintes funções:

1. Seleção;
2. Aquisição;
3. Catalogação;
4. Circulação;
5. Periódicos;
6. Acesso Público à Informação (OPAC);
7. DSI;
8. Informações dos usuários;
9. Serviço de importação e exportação de dados (*on-line*);
10. Processo gerencial;
11. Compartilhamento de recursos; e
12. Conformidade a padrões e normas internacionais.

A BU/UFSC tem um grande número de usuários em situação regular e que frequentam diariamente a Biblioteca⁹, sendo que desses os mais frequentes são estudantes da graduação, especialização, mestrado e doutorado, conforme Quadro 3 apresentado a seguir.

Quadro 3: Usuários da BU/UFSC - situação normal, por categoria.

Categoria de usuários	Quantidade de usuários
Alunos Graduação	77465
Especialização	14158
Mestrado	16135
Professor	4318
Funcionário	4511
Convênio	170
Especiais	933
Doutorado	5165
PMSC	58
NETI	39

⁹ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Disponível em: <http://aspro02.npd.ufsc.br/pergamum/estatistica/estat_usu_inst_cate_g_usu.php?tit=Estatisticas%20Gera>. Acesso em: 8 mai. 2012.

Categoria de usuários	Quantidade de usuários
FAPEU	77
COMUT	7
FEESC	72
CA	48
Temporário	59
Setoriais	1
CNPQ/CAPES	6
CERTI	76
CAC - Alunos	494
Egressos	700
CAA - Alunos	10
CA - Infantil	469
CA - Fund. e Médio	1089
Empréstimo entre bibliotecas	67
Pós-doutorado	696
Prof. Substituto	36
EAD - graduação	467
Alunos Comunidade	3445
Alunos Convênio	1135
Professor Rede Pública	8
Voluntário	2
DAINF	3076
EAD - Especialização	140
Tutores - EAD	36
Residência	285
Ouvinte	2
Licenciatura Indígena	104
Aposentado	9

Fonte: http://150.162.1.90/pergamum/estatistica/estat_usu_inst_categoria_usu.php (21 jan. 2014).

Em relação à circulação de materiais, os dados fornecidos pela BU/UFSC (2013) são:

Quadro 4: Circulação de Materiais - Renovações pela *web*, empréstimos e devoluções, por mês (Biblioteca Central).

Mês	Empréstimos	Devoluções	Renovações
01/2013	6326	5429	4618
02/2013	7972	8175	6326
03/2013	25440	20465	40392
04/2013	34138	33384	94851
05/2013	27381	25389	96592
06/2013	24008	24289	94990
07/2013	16820	27242	69264
08/2013	28683	19824	60885
09/2013	21137	19254	77157
10/2013	24017	24163	94718
11/2013	19977	23219	81907
12/2013	9890	19310	35220

Fonte: http://150.162.1.90/pergamum/estatistica/estat_circ_mat_bib.php (26 dez. 2013).

Na BU/UFSC, os usuários têm acesso facilitado aos bibliotecários, não apenas fisicamente, mas também virtualmente – o que pode ser até mesmo um facilitador, pois muitas pessoas podem participar mais através do uso de outros dispositivos de comunicação para realizar a interação desejada, que não o presencial.

De acordo com Vargas (2011), o perfil dos bibliotecários que atuam na Biblioteca Central (BC) corresponde a uma maioria do sexo feminino (60%), de 31 a 50 anos (80%), com especialização (60%). Ainda de acordo com a autora, entre as principais atividades desempenhadas dentro da Biblioteca Central pelos bibliotecários estão as funções: gestão e atendimento ao usuário, programas de capacitação, desenvolvimento de tutoriais ou cursos, acessibilidade informacional, suporte tecnológico e de informática, entre outras.

Jorge e Ribeiro (2013) afirmam que, no Brasil, mais de 19 BUs federais utilizam pelo menos uma ferramenta 2.0, como *blogs*, *sites* de redes sociais, portais de compartilhamento de imagens, portais de comparti-

lhamento de vídeos ou fontes RSS (*feed*) (JORGE; RIBEIRO, 2013). Na pesquisa realizada por Jorge e Ribeiro (2013), os autores ainda mencionam que entre as 27 bibliotecas avaliadas está a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), que também se faz presente em *sites* de redes sociais como *Facebook*, *Twitter* e *Youtube*.

A BU/UFSC utiliza esses *sites* principalmente para disseminação de informações institucionais – vídeo de capacitação de usuário, periódicos das bases de dados, novas aquisições do acervo, avisos à comunidade, etc. Entretanto ainda não possui serviços como RSS, indexação colaborativa ou comentários abertos, relacionados às obras disponíveis no Sistema *Pergamum*. Com a necessidade de se adaptar ao contexto proporcionado pela sociedade da informação, a BU/UFSC, nos últimos anos, acrescentou alguns serviços aos que já existiam e, atualmente, oferece:

- **Serviço de e-mail:** além de lembretes com datas de devolução e reservas disponíveis, ao realizar um empréstimo, renovação ou uma devolução de obra física, o sistema envia automaticamente um *e-mail* confirmando a ação ao usuário.
- **Portal BU:** *website* que facilita o acesso a todos os produtos e serviços oferecidos.
- **Materiais impressos** (*folders*, marcadores de página) e **eletrônicos** (boletim informativo - BUInforma).
- **Web TV**¹⁰: mídia exclusiva criada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) para divulgação de conteúdo noticioso dentro dos *campi* universitários, que dispõe, por meio de monitor de TV, além de notícias da Capes e da UFSC, informações científicas e dados sobre capacitação aos usuários.
- **Bases de dados**¹¹: Biblioteca Virtual 3.0, bases de dados de acesso gratuito, bases de dados de acesso restrito, bases de dados por área do conhecimento, bases *trial*, Periódicos *Qualis*, periódicos *on-line* e Portal de Periódicos UFSC. As bases de dados também podem ser acessadas por área de conhecimento¹². Entre elas, a

¹⁰ WEBTV CAPES. Disponível em: <<http://www.capeswebtv.com.br/>>. Acesso em 12 jan. 2014.

¹¹ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC. Sistema de Bibliotecas da UFSC. Disponível em: <<http://portalbu.ufsc.br/bases-de-dados-saber/>>. Acesso em 12 jan 2014.

¹² Sistema de Bibliotecas da UFSC. Disponível em: <<http://portalbu.ufsc.br/>>

biblioteca oferece acesso ao *ProQuest Dissertations & Theses*, o maior banco de teses e dissertações do mundo, com mais de 2,7 milhões de publicações, sendo que 1,2 milhões estão disponíveis na íntegra. Além do *ProQuest Dissertations & Theses*, a BU também adquiriu o *Ebrary Academic Complete*, base de dados com mais de 76 mil livros completos, em que os usuários, além da consulta *on-line*, também podem criar uma biblioteca pessoal com os títulos escolhidos, fazer marcações nos textos e criar de notas, podendo direcionar o usuário para outras fontes *on-line*.

- **Redes sociais**¹³: *Facebook, YouTube, Twitter, Issuu.*

A Biblioteca Virtual Universitária 2.0, base de dados assinada pelo Sistema de Bibliotecas da UFSC em parceria com a Editora Pearson, foi atualizada para a versão 3.0 em 2013, e tem à disposição dos usuários mais de 2.300 títulos para visualização integral, organizados por área de conhecimento. Dessa forma, a Biblioteca Virtual 3.0 ainda oferece acesso a diversos livros em português das mais diferentes áreas, além de contemplar a bibliografia básica indicada para cursos de graduação da UFSC.

Figura 26: Biblioteca Virtual 3.0. Lista de publicações disponíveis para consulta.

Editora	ISBN	Título	Autor
BP&E	978057337921	Administração e Planejamento Estratégico - 3ª edição	Serick, Paulo; Guindani, Roberto Ari; Martins, Tonello Sparano
BP&E	978057338277	Da Ética à Ética: mentes divididas sobre a ciência econômica	Cristovam Buargue
Pearson	978057609002	Teorias da Administração	Silva, Renaldo C. da
Manole	978052641340	50 Empresas que Mudaram o Mundo: as 50 organizações, grandes e pequenas, que definiram os negócios modernos	Rothman, Howard
Pearson	978057602150	Fundamentos de Metodologia Científica - 3ª edição	Barron, Adir Jesus da Silveira; Leifeldt, Heidi; Aguiar de Sousa
Pearson	978057609069	Comportamento Organizacional - 14ª edição	Sabatini, Stephen P.; Judge, Tim; Sobral, Felipe
Pearson	978057605018	Administração de Marketing - 12ª edição	Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane
BP&E	978057337136	Estatística aplicada a todos os níveis - 5. ed. rev. e atual.	Castellaneta, Nelson Pereira
Manole	978052642644	Câmara profissional	Wayne Gosden
Educa	978057961067	Princípios de anatomia humana	Paulo Augusto Garon

Livros disponíveis: 2343 Exportar Lista

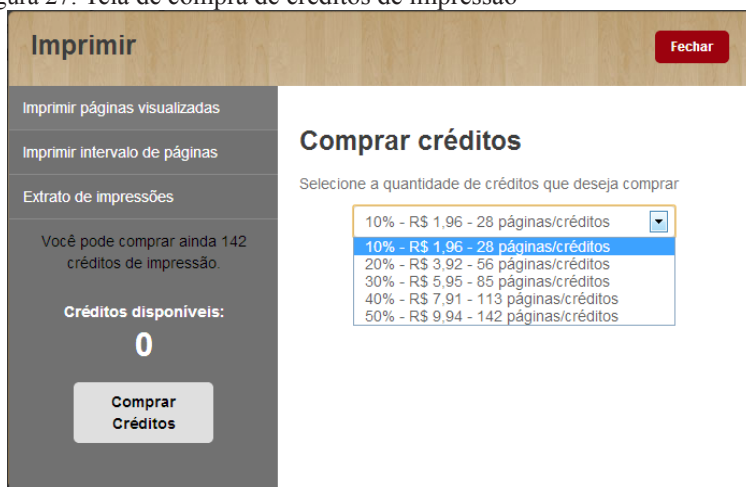
Fonte: <<http://ufsc.bv3.digitalpages.com.br/users/publications>>. Acesso em: 11 out. 2013.

bases-por-area-de-conhecimento/>. Acesso em 12 jan 2014.

¹³ Os perfis da BU não estão mais disponíveis nos seguintes *sites* de rede social: *Delicious* <<https://delicious.com/BUUFSC>> e *Ning* <<http://bibliotecaufsc.ning.com/>> desde 20 mar. 2013.

Os usuários podem, além de visualizar as páginas em miniaturas, adaptar o *zoom* do texto à tela, de acordo com sua preferência de leitura; buscar informações na edição visualizada; adicionar e visualizar favoritos; adicionar e visualizar anotações; e imprimir de 10 a 50% das páginas do livro que está lendo. Para imprimi-las é necessário comprar créditos de impressão, válidos exclusivamente para o livro selecionado, disponíveis no próprio portal, o que garante o pagamento dos direitos autorais aos autores, conforme exemplo a seguir.

Figura 27: Tela de compra de créditos de impressão

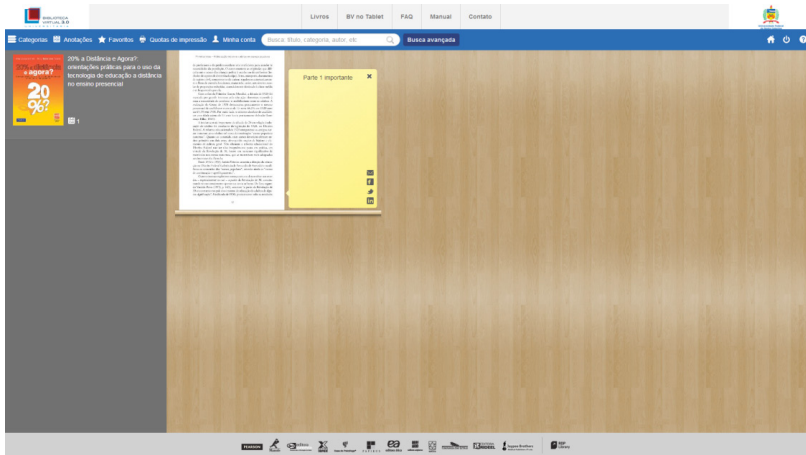


Fonte: <<http://ufsc.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788578388621/pages/11>>. Acesso em: 11 out. 2013.

Na Biblioteca Virtual 3.0, ao adicionar anotações nas páginas das obras, os usuários podem compartilhar a consulta por *e-mail*, *Facebook*, *Twitter* ou *LinkedIn*, entretanto, somente poderá visualizá-la quem tiver o *login* de acesso ao sistema. Também há a opção de acessar o conteúdo pelo aplicativo para acesso e leitura da Biblioteca em *IPad* e *Android*, facilitando o acesso ao acervo. Estão disponíveis para os dispositivos móveis as mesmas funcionalidades para *desktop*, possibilitando ao usuário:

- montar sua estante de livros,
- fazer anotações eletrônicas e
- compartilhar a consulta em redes sociais e por *e-mail*.

Figura 28: Anotações da Biblioteca Virtual 3.0, da BU/UFSC.



Fonte: <<http://ufsc.bv3.digitalpages.com.br/users/pins>>. Acesso em: 26 dez 2013.

O perfil da BU no **Facebook** foi criado inicialmente com o objetivo de interagir mais rapidamente com os usuários e disseminar informações de interesse da comunidade. As bases de dados *on-line* e palestras no espaço físico da Biblioteca são assuntos frequentes na linha do tempo da BU, assim como outros eventos. O mural (linha do tempo) é aberto, então todos aqueles que curtiram a *fan page* podem publicar e compartilhar informações a qualquer momento, apesar da mediação.

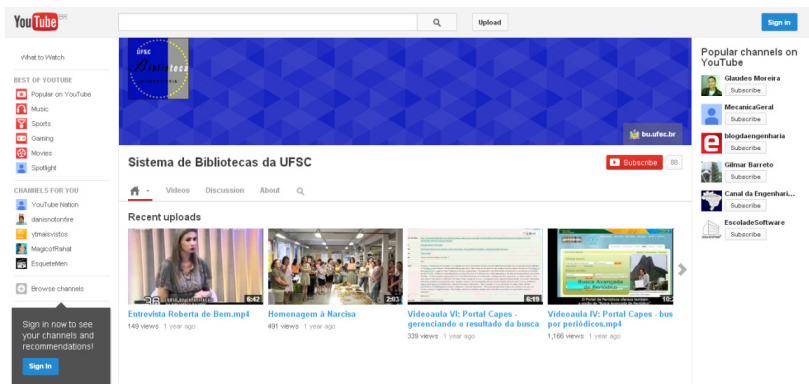
Figura 29: Perfil da Biblioteca Universitária da UFSC no *Facebook*.



Fonte: <<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Universit%C3%A1ria-UFSC/189549484391629>>. Acesso em: 11 out. 2013.

A conta da BU/UFSC no *YouTube* foi criada para disponibilizar os tutoriais de utilização de bases de dados. Atualmente, o canal do Sistema de Bibliotecas da UFSC tem algumas palestras ofertadas pela biblioteca e outros vídeos relacionados.

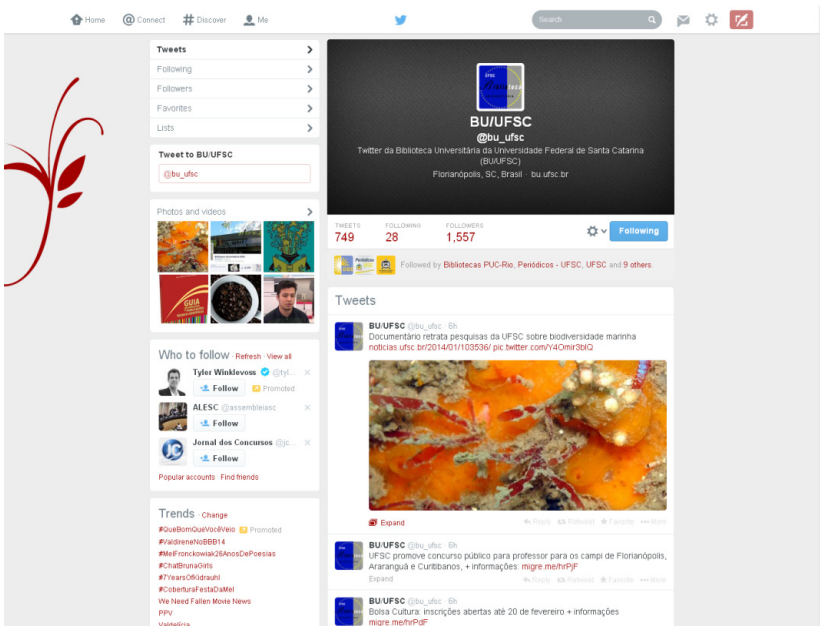
Figura 30: Canal do Sistema de Bibliotecas da UFSC no *YouTube*.



Fonte: <<http://www.youtube.com/user/BIBLIOTECASUFSC/>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

O perfil da BU no *Twitter*, assim como o do *Facebook*, foi criado para disseminar informações para a comunidade. É atualizado diariamente, assim como o *Facebook*, e tem notícias de interesse geral da comunidade acadêmica e científica.

Figura 31: Canal do Sistema de Bibliotecas da UFSC no *Twitter*.



Fonte: <https://twitter.com/bu_ufsc>. Acesso em: 15 jan. 2014.

Issuu é uma plataforma de publicação digital que converte arquivos pdf para livro digital, além de possibilitar que o usuário folheie o livro enquanto lê¹⁴. O *site* possui 14 milhões de publicações, sendo 25.000 novas publicações a cada dia.

¹⁴ ISSUU. Disponível em: <<http://issuu.com/about#>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

Figura 32: Perfil da BU/UFSC no *ISSUU*.

Fonte: <<http://issuu.com/BUufsc>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

Além da Biblioteca Central, a UFSC também mantém seus perfis oficiais em *sites* de redes sociais¹⁵:

Quadro 5: Perfil da UFSC nas redes sociais na *internet*

<i>Facebook</i>	facebook.com/UniversidadeUFSC
<i>Twitter</i>	@UFSC
<i>Tumblr</i> oficial do Curso de Engenharia Aeroespacial	http://aeroespacial-ufsc.tumblr.com

Essas ações e a presença constante da Biblioteca e da Universidade na rede demonstram a preocupação de estar conectado, integrado e atento às novidades e oportunidades que surgem. Além dos canais oficiais manti-

¹⁵ NOTÍCIAS UFSC. Disponível em: <<http://noticias.ufsc.br/redes-sociais-da-ufsc/>>. Acesso em: 07 jan. 2014.

dos pela Universidade, há muitos outros que foram criados por usuários a partir da necessidade de conectar pessoas e necessidades específicas. Em uma rápida busca no *Facebook* pelo termo “UFSC”, foram encontrados mais de 80 perfis, páginas ou grupos, o que demonstra a força da comunidade na rede. Nos resultados, tanto canais formais (como grupos de cursos, projetos de pesquisa, secretarias, departamentos, núcleos de pesquisa e laboratórios) como informais de comunicação (festas, relacionamentos, caronas, segurança, etc.) foram encontrados.

Figura 33: Resultados da busca sobre a UFSC no *Facebook*.

🔍 Todos os resultados



UFSC
Grupo aberto
11.414 membros



UFSC
Grupo fechado
1.294 membros



Comunidade Ufsc Amigos ▾
10 seguidores
 • Estudou na instituição de ensino UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina
 • Mora em Florianópolis
 • De Florianópolis
 41 amigos em comum • Enviar mensagem



Ufsc Universidade Amigos ▾
403 seguidores
 • Trabalha na empresa UFSC
 • Estudou na instituição de ensino Colégio de Aplicação UFSC
 • Mora em Florianópolis
 35 amigos em comum • Enviar mensagem



Biblioteconomia da UFSC 40 ANOS em 2013
Grupo aberto
1.051 membros



Letras Espanhol-UFSC
Grupo fechado
519 membros



Iela Ufsc Adicionar aos amigos
 • Mora em Florianópolis
 • Nasceu em 19 de agosto
 25 amigos em comum • Enviar mensagem



Pibid Español Ufsc Amigos ▾
3 seguidores
 • Estudou na instituição de ensino UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina
 • Nasceu em 1 de janeiro de 1980
 33 amigos em comum • Enviar mensagem



PetLetras Ufsc Amigos ▾
 • Trabalha na empresa Programa de Educação Tutorial - PET
 • Estudou na instituição de ensino UFSC

Fonte: <<https://www.facebook.com/search/results.php?init=quick&q=ufsc&as=0.4393563810735941>>. Acesso em: 27 out. 2013.

Do mesmo modo foi realizada uma breve pesquisa pelo o termo “UFSC” nos Grupos do *Google*. Como resultado apareceram 195.358 postagens, organizadas em 1.025 grupos, o que demonstra a força da comunicação informal dentro do âmbito acadêmico.

Figura 34: Grupos relacionados à UFSC nos Grupos do *Google*.

The screenshot shows a Google search for "UFSC" in the "Grupos do Google" section. The search results are displayed in a list format. The top result is "Direito Noturno UFSC 2010.1" with 1044 topics. Below it is "ppgri-ufsc-m2" with 313 topics. The search results are sorted by relevance, and there are options to sort by date. The page also shows a sidebar with navigation options like "Meus grupos", "Página inicial", and "Com estrela".

Fonte: <<https://groups.google.com/forum/?hl=pt-BR#!search/UFSC>>. Acesso em: 13 jan. 2014.

Além dos Grupos do *Google*, existe também uma página denominada **Classificados UFSC/CTC/INE**, mantida pelo Departamento de Informática e Estatística¹⁶.

¹⁶ DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E ESTATÍSTICA (INE/UFSC). Disponível em: <<http://www.inf.ufsc.br/>>. Acesso em: 27 dez 2013.

Figura 35: Classificados UFSC/CTC/INE.

The screenshot shows the homepage of the 'Classificados UFSC/CTC/INE' website. At the top, there are navigation links for 'Página Inicial', 'Últimos Anúncios', 'Mais Visitados', and 'Pesquisar'. Below the navigation bar, there is a header with the site name and a registration/login area. A main banner reads 'Seja responsável: a continuidade deste serviço depende de sua colaboração e atenção aos termos de uso.' Below this, the page is divided into several categories, each with a list of items:

- 1 - Imóveis e Mercadorias (204)**
 - Hospedagens por Diária 24
 - Ofertas de Quartos/Vagas para Aluguel 77
 - Ofertas de Imóveis (por inteiro) para Aluguel 88
 - Ofertas de Imóveis para Venda 45
 - Procuras por Imóveis (por inteiro) para Aluguel 11
 - Procuras por Imóveis para Compra 4
 - Procuras por Quartos/Vagas para Aluguel 3
- 2 - Coisas para Casa (205)**
 - Coisas para Área de Serviço 34
 - Coisas para Cozinha 46
 - Coisas para Escritório 21
 - Coisas para Quarto 26
 - Coisas para Sala 49
 - Outras Coisas para Casa 34
- 3 - Computadores e Acessórios (80)**
 - Computadores de Mesa 4
 - Computadores Portáteis e Acessórios 37
 - Equipamentos para Rede 4
 - Gabinetes e Fontes 1
 - Impressoras e Scanners 5
 - Memórias 4
 - Monitores de Vídeo 3
 - Periféricos 1
 - Placas em Geral 3
 - Processadores 1
 - Unidades de Discos (HD, CD, DVD) 5
 - Outras Peças para Computador 11
- 4 - Instrumentos, Aparelhos e Equipamentos (154)**
 - Aparelhos de Som e Imagem 14
 - Aparelhos para Jogos Eletrônicos e Acessórios 24
 - Aparelhos e Acessórios para Estética 1
 - Calculadoras 2
 - Câmeras Fotográficas, Filmadoras e Acessórios 20
 - Equipamentos e Materiais Esportivos 7
 - Equipamentos para Surf e esportes similares 12
 - Instrumentos Musicais e Acessórios 29
 - Máquinas de Sertamentação 4
 - Telefones Celulares e Acessórios 31
 - Outros Instrumentos e Aparelhos 10
- 5 - Ofertas de Serviços (158)**
 - Aulas Particulares 49
 - Cursos em Geral 7
 - Revisões, Digitação e Traduções de Textos 26
 - Serviços de Informática 11
 - Serviços Domésticos 19
 - Serviços Gerais (Encanador, Pintor, Pedreiro, Eletricista) 19
 - Serviços para Eventos 4
 - Transportes e Fretes 27
 - Outros Serviços 12
- 6 - Oportunidades de Trabalho (18)**
 - Bolsas 9
 - Empregos 17
 - Estágios 3
- 7 - Materiais Impressos e em Meio Digital (57)**
 - Livros e Apostilas: Artes, Design e similares 1
 - Livros e Apostilas: Biologia, Anatomia e similares 7
 - Livros e Apostilas: Educação, Filosofia e similares 2
 - Livros e Apostilas: Engenharia e Computação 16
 - Livros e Apostilas: Física, Química e Matemática 9
 - Livros e Apostilas: Letras, Literatura e similares 2
 - Livros e Apostilas: Psicologia, Sociologia e similares 4
 - Livros e Apostilas: Outras Áreas 12
- 8 - Veículos e Acessórios (78)**
 - Acessórios para Carros 19
 - Bicicletas e Acessórios 1
 - Bolotas e Acessórios 14
 - Carros para Venda 34
 - Motocicletas e Acessórios 20

Fonte: <<http://classificados.inf.ufsc.br/info.php?what=aboutus>>. Acesso em: 27 dez. 2013.

A página do Classificados tem como objetivo comunicar a oferta e a procura de bens e serviços facilitando a troca ou negociação entre professores, estudantes, funcionários e colaboradores da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Existem 11.512 usuários registrados, 1.168 anúncios postados e um total de 737.669¹⁷ visualizações desses anúncios.

De acordo com os fatos conhecidos até o momento, a comunidade UFSC demonstra estar comprometida com o bem-estar de seus membros e o relacionamento entre eles parece ser cada vez mais próximo. Com base nesse contexto colaborativo é que foi pensada e desenvolvida esta pesquisa.

¹⁷ Informações extraídas de Classificados INE/CTC/UFSC. Disponível em: <<http://classificados.inf.ufsc.br/info.php?what=aboutus>>. Acesso em: 27 dez 2013.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será apresentada a caracterização da pesquisa, os materiais utilizados e os instrumentos de coleta de dados empregados, assim como a técnica de análise das mensagens recebidas.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta é uma pesquisa de métodos mistos, “[...] que combina ou associa as formas qualitativa e quantitativa” (CRESWELL, 2010, p. 27). Classifica-se como exploratória, pois, segundo Gil (2010, p. 27), “tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”; e descritiva, visto que busca relacionar crenças, atitudes e opiniões de uma comunidade (GIL, 2010).

4.2 MATERIAIS E MÉTODOS

O **material** de referência para o planejamento desta pesquisa foi a interface de busca e recuperação de informação do sistema *Pergamum*, o *software* utilizado como principal meio de comunicação entre a BU/UFSC e seus usuários.

Os **instrumentos de coleta de dados** utilizados na primeira etapa presencial foram a **entrevista com especialistas** e, na segunda, o **questionário**. Na primeira etapa foi enviado um *e-mail* para uma das bibliotecárias da BU/UFSC, que prontamente se dispôs a contribuir com a investigação. Por *e-mail* foi confirmada também a participação de mais uma bibliotecária.

A entrevista com especialistas, cujo perfil das entrevistadas é apresentado no Quadro 6 a seguir, aconteceu no dia 24 de maio de 2012, no Setor Coleções Especiais, e foi realizada presencialmente na própria biblioteca em um tempo aproximado de 45 minutos, cujos resultados estão sintetizados no próximo capítulo.

Quadro 6: Entrevista com especialistas.

Entrevistada A	Entrevistada B
<p>Ano de nascimento: 1982</p> <p>Profissão: Bibliotecária</p> <p>Graduação: Biblioteconomia</p> <p>Instituição: UFSC</p> <p>Pós-graduação: Ciência da Informação (em andamento)</p> <p>Função na BU: Bibliotecária Chefe no Serviço de Coleções Especiais</p> <p>Atividades principais: atendimento ao usuário, capacitação de usuários, gestão de coleções e espaços para eventos</p> <p>Tempo de atuação na BU/UFSC: 3 anos</p>	<p>Ano de nascimento: 1983</p> <p>Profissão: Bibliotecária</p> <p>Graduação: Biblioteconomia: Gestão da Informação (UDESC)</p> <p>Instituição: UFSC</p> <p>Pós-graduação: mestrado e doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC)</p> <p>Função na BU: Bibliotecária documentalista no serviço de referência</p> <p>Atividades principais: atendimento de referência, capacitação, desenvolvimento de produtos de informação.</p> <p>Tempo de atuação na BU/UFSC: 5 anos</p>

Na segunda etapa, foi proposto um **questionário** que visasse alcançar o objetivo geral desta investigação. O teste prévio do questionário foi aplicado em 06 de julho de 2013 com a colaboração dos colegas do mestrado em Ciência da Informação do PGCIN/UFSC e as respostas obtidas foram utilizadas unicamente para revisão e adequação do questionário final.

A versão final do questionário foi atualizada, assim como o teste prévio, com base nas respostas obtidas na entrevista, de acordo com pesquisas publicadas na área, por meio da revisão de literatura, mas também com o *feedback* dos colegas. Esse questionário foi enviado para toda a comunidade universitária em 08 de outubro de 2013. Após o envio das respostas do questionário, era exibida ao usuário uma mensagem de Confirmação do envio do Instrumento de Coleta de Dados, conforme apresentado no Apêndice D. Após o prazo final de colaboração para o questionário, todo usuário que acessava o link compartilhado, encontrava o questionário desabilitado e uma mensagem repassando os dados de contato da pesquisadora para eventuais esclarecimentos, conforme Apêndice E.

A decisão de enviá-lo para toda a comunidade acadêmica, composta por mais de 30 mil alunos¹, em vez de realizar uma amostragem com um

¹ Informações atualizadas em 10 de julho de 2013. WIKIPEDIA. Disponível em:

grupo específico selecionado, teve como propósito obter o máximo de colaboração por meio de uma chamada aberta à participação voluntária em uma pesquisa de mestrado, respeitando o lócus da pesquisa, pois, conforme Bardin (1977, p. 107), “a referência ao contexto é muito importante para a análise avaliativa e para a análise da contingência. Os resultados são suscetíveis de variar sensivelmente segundo as dimensões de uma unidade de contexto”.

Proposto com base no paradigma social (CAPURRO, 2003), que prioriza “o acesso à informação, a inclusão informacional e cidadania” (ARAÚJO, 2010, p. 20), o questionário está organizado em duas seções: a primeira, **Estudos de usuário**, com 11 questões – sendo nove de múltipla escolha e duas abertas –; e a segunda, **Perspectivas de colaboração**, também com 11 questões – sendo quatro de múltipla escolha e sete abertas. A primeira seção do questionário está focada nos dados quantitativos. Na segunda, é dada maior ênfase nos dados qualitativos e o objetivo é compreender as necessidades informacionais dos usuários, assim como seu comportamento de busca e uso de informação. Nesta seção, o enfoque maior foi dado nas questões abertas que conduziram aos resultados finais desta pesquisa.

A pesquisa foi criada pelo **Google Docs**², ferramenta que permite a criação de documentos elaborados com textos, imagens, tabelas e outros recursos, oferecida gratuitamente pela empresa **Google**, e disponibilizada *on-line* para toda a comunidade universitária.

Como a proposta desta investigação era fazer uma chamada aberta para colaboração dos usuários, a maneira mais adequada de alcançar o objetivo proposto seria por meio de uma ferramenta *on-line* e, principalmente, gratuita. Assim, o *link* do questionário foi disponibilizado em 08 de outubro de 2013 na linha do tempo da Biblioteca Universitária no *Facebook*, em seguida foi divulgado por meio de um *tweet*, pelo *Twitter* da BU/UFSC e, por último, pelo Divulga UFSC³, periódico enviado diariamente às listas de *e-mail* da UFSC. A data limite indicada para responder o questionário foi dia 11 de outubro de 2013.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Universidade_Federal_de_Santa_Catarina#Estrutura>. Acesso em: 18 jan. 2013.

² GOOGLE DOCS. Disponível em: <<http://www.google.com/intx/pt-BR/enterprise/apps/business/products.html?section=docs#drive>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

³ DIVULGA UFSC. <<http://noticias.ufsc.br/divulga/>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

Figura 36: Postagem do link do questionário na página da BU/UFSC no *Facebook*.



Fonte: Arquivo pessoal (12 out. 2013).

Figura 37: *Tweet* com a convocação da participação da comunidade no *Twitter*.



Fonte: Arquivo pessoal (12 out. 2013).

Figura 38: E-mail enviado pelo Divulga UFSC para a comunidade.

8 de outubro de 2013 10:09

[Alunos-pos] Pesquisa de mestrado investiga novos processos de colaboração on-line na Biblioteca Universitária da UFSC - Mestrado / Index

[Alunos-pos] Pesquisa de mestrado investiga novos processos de colaboração on-line na Biblioteca Universitária da UFSC

Divulga UFSC <divulga@contato.ufsc.br>
 Responder a divulga@contato.ufsc.br
 Para: Técnicos administrativos <tecnicos-administrativos@maimain.ufsc.br>

A mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFSC), Paula Bibiana Garcia, orientada do prof. Dr. Vicius Medina Kim, está realizando um estudo com a comunidade universitária da UFSC que tem por objetivo sintetizar novos processos de colaboração on-line relacionados ao acervo da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BUUFSC) e começa toda a comunidade universitária para que contribua com esta investigação.

O tempo estimado para responder ao questionário é de aproximadamente 10 minutos. Sua colaboração com esta pesquisa é fundamental para que possamos repensar nossas atitudes como usuários e gestores de informação.

O questionário pode ser acessado pelo link a seguir e ficará disponível até dia **12 de outubro**.

<http://lqpo.gfE3jqc>

As informações contidas nesta mensagem são de responsabilidade do remetente indicado no encaminhamento da mesma. Não se responsabiliza a Divulga UFSC por danos de qualquer natureza decorrentes do uso indevido das informações. Tecnologia da Informação e Comunicação (SITIC), através da solicitação de divulgação realizada da comunidade universitária enviada para o endereço divulga@contato.ufsc.br conforme a ordem de chegada, cronologia e relevância de conteúdo, priorizando notícias relacionadas ao dia a dia da instituição.

Belo caso responsabilidade editorial pelo conteúdo original das mensagens, respeitando a redação do remetente.

Alunos-pos - Lista de Alunos regulares da Pós-graduação.

Para entrar na lista: Mande o e-mail para divulga@contato.ufsc.br
 Campo "Assunto": Da forma explícita.
 Diga a quem se destina o e-mail.
 Assine o e-mail (Nome, e-mail, telefone).
 Tamanho máximo: 100Kb.
 O e-mail só será divulgado uma única vez.

Para inscrever na lista mande um e-mail para alunos-pos-regular@maimain.ufsc.br
 Coloque no campo Assunto/Subject ou no corpo da mensagem: inscreva

Para desinscrever da lista mande um e-mail para alunos-pos-regular@maimain.ufsc.br
 Dê como assunto: desinscreva

Fonte: Arquivo pessoal (12 out. 2013).

No caso do Divulga UFSC, após enviar uma mensagem para o *e-mail* indicado (*divulga@ufsc.br*), foi realizado o contato telefônico para garantir que a mensagem fosse vista no tempo previsto de aceitação das respostas em questão. Feito o contato, foi redigido o texto a ser enviado à comunidade UFSC e, em seguida, a equipe responsável enviou o *e-mail* solicitado. Assim, a equipe do Divulga UFSC providenciou o envio pelas listas específicas da Universidade. Por estimar abranger uma parcela maior de usuários, o questionário ficou disponível até dia 12 de outubro de 2013.

As mensagens resultantes do questionário foram interpretadas conforme orientações da técnica **análise de conteúdo**, que é considerada “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens.” (BARDIN, 1977, p. 38).

A análise de conteúdo corresponde a uma metodologia que “[...] descreve e interpreta o conteúdo de todo tipo de documentos e textos, e auxilia na reinterpretação das mensagens para a obtenção de seus significados além de uma leitura comum.” (MORAES, 1999, p. 8).

Esse tipo de técnica explicita e sistematiza o conteúdo das respostas recebidas, que são agrupadas por temáticas, levando em consideração outra realidade que não apenas a da mensagem como conteúdo bruto. “Para entender os significados de um texto, portanto, é preciso levar o contexto em consideração. É preciso considerar, além do conteúdo explícito, o autor, o destinatário e as formas de codificação e transmissão da mensagem.” (MORAES, 1999, p. 9).

Essa análise contribui para a classificação dos resultados da pesquisa e esclarece quais critérios determinaram tal classificação. Para esse tipo de estudo se faz necessário definir algumas convenções, como as *ocorrências* das palavras iguais presentes no texto; os *vocabulos*, número de palavras diferentes; e a relação entre eles (BARDIN, 1977).

Para a análise qualitativa das unidades de sentido, Bardin (1977) ainda reforça a **possibilidade de comparação** quando as características de um discurso necessitam ser comparadas com o outro para revelar algo que estava intrínseco.

A principal característica da análise de conteúdo são suas etapas bem definidas:

1. Pré-análise;
2. Exploração do material;
3. Tratamento dos resultados obtidos e interpretação.

Na primeira etapa, **pré-análise**, fase que corresponde à escolha de documentos, formulação das hipóteses e dos objetivos, além da seleção de indicadores que serviram de fundamentação para a interpretação final dos resultados, foi realizada a **leitura flutuante**, atividade que “consiste em estabelecer contato com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações.” (BARDIN, 1977, p. 96). Nessa etapa inicial, foi possível observar que uma grande parte dos respondentes se restringiu apenas a responder as questões de múltipla escolha, deixando grande parte das questões abertas em branco ou apenas escrevendo o mínimo, correspondente à segunda parte do questionário. Em um primeiro momento, esse fato foi frustrante, mas fazendo uma leitura inicial das mensagens nas questões abertas, surgiram alguns indicadores iniciais, como:

- *Feedback* dos resultados desta pesquisa por *e-mail*: o retorno foi muito maior do que a expectativa no início da pesquisa, o que já é um ponto importante e que deve ser levado em consideração com relação a novas possibilidades de colaboração dos usuários com a BU;
- Faixa etária/curso dos respondentes: reforça a participação dos mais jovens em relação à participação em *sites* e outras atividades na *internet*.

A segunda etapa, **exploração do material**, corresponde, segundo Bardin (1977, p. 101), à “administração sistemática das decisões tomadas”, na qual foi realizada a codificação dos resultados em função dos indicadores previamente determinados. Na exploração do material, um indicador que se mostrou muito significativo foi o de sugestões de ação para a BU/UFSC, a última questão aberta proposta que foi tão bem respondida quanto a primeira, com mensagens que vão muito além do solicitado e que demonstram a força de colaboração latente nos usuários da biblioteca, atores de uma rede de conhecimento que precisa de espaço

para se expandir.

A terceira e última etapa, **tratamento dos resultados obtidos e interpretação**, ocorreu quando os “resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos (<<falantes>>) e válidos.” (BARDIN, 1977, p. 101). Nessa etapa foi realizada a categorização das mensagens, cujas categorias foram criadas de acordo com um critério semântico, a partir da definição dos seus componentes.

As propostas de componentes e categorias foram sendo criados a partir da **Exploração do material** e revisados na etapa de **Tratamento dos resultados obtidos e interpretação**, quando os semelhantes foram isolados, compondo um **inventário**, e agrupados nas categorias propostas ao final da **classificação**. Um conjunto de boas categorias, de acordo com Bardin (1977, p.120) possui: exclusão mútua; homogeneidade; pertinência; objetividade e fidelidade; e produtividade.

A **exclusão mútua** define que haja apenas uma divisão para cada elemento, entretanto, como as mensagens tratavam de temas diferenciados, foi aplicado o princípio da **multicodificação**. A **homogeneidade** preza apenas uma dimensão de análise, ou seja, apenas um ponto de vista por categoria. A **objetividade e fidelidade** propõe que a grelha seja categorizada da mesma maneira, evitando variações de juízos. E a produtividade, na qual “um conjunto de categorias é produtivo se fornece os resultados férteis: férteis em índice de inferências, em hipóteses novas e em dados exactos.” (BARDIN, 1977, p. 121).

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO

O questionário desta dissertação obteve um retorno de 776 respondentes no período de 8 a 12 de outubro de 2013, sendo 424 respostas no 1º dia e, nos subsequentes, 268, 54, 20 e 10.

Nas seções seguintes, serão apresentadas a síntese da entrevista, dados coletados no questionário e a discussão dos resultados.

5.1 SÍNTESE DA ENTREVISTA COM ESPECIALISTAS

A biblioteca realizou em dezembro de 2011 um estudo de usuários que estava centrado no sistema e não no usuário, ou seja, não contemplava possibilidades de interação. O questionário foi enviado pela Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC¹) para toda a comunidade universitária, além de divulgado pelo Portal da BU. A biblioteca ainda disponibilizou um computador, em seu espaço físico, para que os usuários pudessem responder à pesquisa. De todos os usuários da BU/UFSC, 1505 responderam à pesquisa de satisfação mencionada e, em nenhum momento, houve menção, conforme informado, de sugestões relacionadas à interação.

O que os usuários informaram mais fazer falta, conforme avaliado, é de infraestrutura: mais tomadas para notebooks, mais espaço pra estudar e espaços silenciosos. Em relação ao serviço de referência virtual, há dificuldades em relação ao suporte tecnológico, pois apesar das ideias e disposição para implementar algo novo, mas precisa de uma equipe só para esse trabalho, que esteja focada nesta ação. Reforçaram ainda a dificuldade de encontrar informações no *Pergamum* e a falta de integração no Portal da BU.

Da parte das entrevistadas, em relação à contribuição de usuários, o observado foi que nem todos estão pré-disposto a contribuir, a ser um produtor de conteúdo. Tem usuário que gosta de acessar resolver o seu problema apenas, mas outros chegam a fazer diversos comentários e até mesmo resenha de livros em *sites* como a *Amazon*, por exemplo, pois gostam de dar a sua contribuição na rede.

Sobre a interface, a biblioteca precisa atender aos padrões de páginas da UFSC, que utiliza o *Wordpress*, e apesar dos recursos oferecidos pela plataforma, dentro da universidade, algumas opções de *plugins* são

restritas e não podem ser utilizadas. O *chat*, por exemplo, ainda não pôde ser implementado, assim como os comentários das páginas do *Wordpress*, devido à falta de recursos humanos para monitoramento.

Em relação aos comentários, há uma grande preocupação, por parte dos bibliotecários, com a mediação das informações que podem vir a ser publicadas pelos usuários, principalmente por ser um canal formal de comunicação dentro da instituição. Tanto em relação aos metadados como em relação aos comentários sobre as obras e serviços como o *chat*, surge, de ambos os lados, a preocupação com a qualidade e nível da interação que pode vir a acontecer. Existe, tanto do lado do bibliotecário como do usuário, a dúvida das proporções que pode tomar caso seja liberado.

Durante a conversa sobre o acesso às informações na página da biblioteca, foi discutido ainda sobre a possibilidade de se pensar em disponibilizar informações dentro da própria página pessoal, como em Acesso do usuário, a fim de integrar os vários links que existem no portal centralizados após o *login*.

O *software*, o *Pergamum*, é frequentemente atualizado. Todos os profissionais que o utilizam em todas as instituições sempre enviam informações novas para contribuir com sua gestão e já houve um avanço considerável também na sua interface. Em relação a novas contribuições por meio do *Pergamum*, de acordo com os profissionais, certamente haveria espaço. Entretanto, o *Pergamum* em sua versão atual não possibilita a interação com o usuário. O que existe de comentários, são os comentários gerais, no qual pode ser criticado, por exemplo, um atendimento e também se foi identificado um erro. Em relação ainda ao *software*, uma preocupação é integrar a pesquisa, semelhante à do *Google*, mas voltada aos itens de acervo da biblioteca. Uma ferramenta que faz isso e é muito usada em todo o mundo é o *Worldcat*, que funciona como um metabuscador em diversas bibliotecas. Digitando pelo *Google* pode-se chegar ao catálogo da BU pelo *Worldcat* e recuperar o livro direto do catálogo da biblioteca. Isso não é divulgado no Portal da BU/UFSC, pois ainda é recente. Para os entrevistados, os usuários devem conseguir chegar no material que eles querem, pois quando não conseguem, desistem no meio do caminho devido aos obstáculos.

Sobre os metadados, palavras-chaves, cadastrados nos assuntos das dissertações, há uma linguagem documentária dentro da biblioteca. Como não são cadastrados todos os assuntos, quando surgem assuntos novos, já deveriam estar na linguagem documentária utilizada pela BU/

UFSC. Quando não estão, é preciso atualizar, porque quem faz esse cadastro, essa catalogação possivelmente não é quem mexe na linguagem documentária. Neste caso, pensando em indexação colaborativa, há uma preocupação em deixar aberto ao usuário a possibilidade para ele mesmo cadastrar o assunto relacionado. A crença é a de que se não houver um certo controle, pode ser comprometedor para a instituição. Assim, foi destacada a indexação colaborativa em parceria com os usuários, mas com a ressalva de que deveria passar, antes da publicação, por mediação dos próprios bibliotecários.

Quando mencionada a possibilidade de um ranking das obras mais lidas, as entrevistadas reforçaram que o *Pergamum* possui estatística dos títulos, mas somente a partir da consulta e acessando uma obra de cada vez, o que não possibilita uma visão geral de área nem de outras informações relacionadas.

Em relação aos *sites* de redes sociais, quem administra é um bibliotecário e o objetivo é para divulgar informações, pois “não tem muito esse caráter assim de troca”. A BU/UFSC tinha um *blog*, mas não deu certo por falta de um responsável que pudesse dar continuidade ao trabalho. Pensando em espaços informais, o *blog* poderia ser considerado uma boa opção para autorizar comentários dos usuários e comunicar as coisas em tempo mais rápido do que um boletim informativo que demanda uma produção maior e demora mais tempo por seu caráter formal.

Infelizmente, muitos serviços e cursos oferecidos pela biblioteca acabam não tendo visibilidade por falta de as pessoas conhecerem tal serviço. Os tutoriais de capacitação, por exemplo, ficam no Portal da BU e também são divulgados no canal da BU no *YouTube*, mas muitos não os conhecem. Alguns eventos e palestras da biblioteca também são transmitidos ao vivo, segundo as entrevistadas, mas não ficam gravados para posterior visualização.

Do ponto de vista das entrevistadas, as redes sociais na *internet* são “um caminho sem volta”. É necessário estar inserido de alguma forma, por mais difícil que seja, pois certamente não se usa todo o potencial que essas redes ofereceriam, em termos de divulgar seus produtos e interagir com o usuário. Esta é uma tendência, já que a biblioteca está nesse “período híbrido”. Existe uma demanda muito maior e devido às duas possibilidades, real e virtual, há a urgência em atender as duas demandas, tanto de impresso quanto do digital.

Quando questionadas observaram alguma modificação no comportamento do usuário que também está nos *sites* de redes sociais, como comentários, agradecimentos, etc. não souberam responder, mas informaram que os usuários que participam das capacitações da biblioteca criam o hábito de olhar o que tem disponível e sempre voltam para uma nova capacitação.

Indagadas sobre outras iniciativas da biblioteca, as entrevistadas informaram que em 2011 foi realizado um estudo de usuário com alunos que haviam participado do programa de capacitação e houve um retorno de 70/150. Na ocasião, foram sorteados 3 livros e um pendrive.

Em 2011, também aconteceu um debate entre os bibliotecários da biblioteca denominado “Desafios da biblioteca universitária no Século 21”, que abordou temas como viabilizar todos os serviços para os alunos a distância e a indexação colaborativa, colaboração do usuário em relação a conteúdo, pois é uma tendência já percebida pela biblioteca. Para as entrevistadas, o usuário já conhece as necessidades de informação, visita *sites*, e, sabem bem ou mal selecionar suas fontes de informação. No debate mencionado, foi discutido se há condições de o bibliotecário trabalhar de casa, sobre o acervo físico, etc.

A biblioteca “vai se manter como um espaço de convívio, pra estudar, fazer reuniões, apresentar trabalhos, usar laboratórios, fazer oficinas...um centro de aprendizagem compartilhada, espaço físico para isso, porque realmente os conteúdos estarão estar nas nuvens”. Há um movimento dentro da biblioteca que defende a ideia de se trabalhar no meio do usuário, pois caso seja detectado algum problema como, por exemplo, em indexação, é resolvido rapidamente.

Há muito se tem a visão da biblioteca centrada no usuário, mas devido aos entraves diários sofridos pela biblioteca, não é possível colocar isso em prática, mesmo a BU tendo essa preocupação. A biblioteca atualmente também é uma editora e, na época da entrevista, estava por lançar um e-book, além de ter como meta divulgar por este meio os projetos que estão sendo desenvolvidos nas bibliotecas. Essa é uma possibilidade até mesmo para os bibliotecários publicarem os projetos da biblioteca (BU/UFSC) e inclusive contribuir com outras unidades de informação.

Do ponto de vista institucional, há certa satisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos, como os *sites* de redes sociais, bases de dados, *Twitter*, cursos de capacitação, serviço de e-book, serviço de auxílio bibliográfico, etc. e que essas opções têm aumentado consideravel-

mente. Há consciência de que pode ser oferecido mais, mas devido a alguns entraves, outros projetos devem esperar um pouco mais.

Em relação a novas possibilidades de colaboração, ficou claro que existe espaço para novas reflexões e que podem ainda ser realizados estudos centrados no usuário para explorar melhor essa possibilidade. Sugeriram, inclusive, que o ideal seria que cada setor pudesse fazer periodicamente algumas pesquisas com os usuários relacionados para focar em um determinado assunto, pois cada gestão de usuário tem que ser voltada a determinada necessidade que se quer resolver.

Para finalizar, também reforçando o proposto para esta pesquisa, a instituição tem interesse na colaboração, além de reforçar a importância que pode ter uma proposta como esta. Ainda solicitaram o *feedback* da pesquisa, pois na maioria das vezes as pessoas estudam os usuários, estudam a bibliotecas, mas não dão *feedback* e nem divulgam os resultados, como em muitos outros estudos de usuário.

5.2 ANÁLISE E SÍNTESE DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO ON-LINE

Esta pesquisa atingiu seu objetivo principal a partir da primeira resposta enviada pelo voluntário que empregou seu tempo livre para este trabalho. Um retorno de 776 respostas em um questionário complexo e extenso, com 22 questões, inclusive discursivas, e contrariando o que consta na literatura, foi a reflexão inicial para muitos questionamentos. Esse número demonstra que não se pode subestimar uma comunidade que muitas vezes está em silêncio. Os respondentes desta pesquisa estão contribuindo para uma reflexão acerca de novos processos de colaboração dentro da biblioteca e mostraram que é possível pensar juntos soluções para toda uma comunidade.

Muitos respondentes comentavam em suas mensagens, a proposta deste trabalho, alguns elogiando, outros questionando a sua viabilidade, tamanha a sua amplitude. Dessa forma, foi possível estimar ainda que, além do número de respostas, grande parte dos usuários dispendeu muito mais que os 15 minutos previstos para as respostas, pois as contribuições eram muito bem escritas e notava-se que estavam realmente comprometidos com aquilo que estavam fazendo, que era empregar seu tempo livre em uma causa cívica, ou seja, seu excedente cognitivo, tema central desta pesquisa. Dessa forma, os resultados alcançados com a análise do *feedback* dos usuários foi o seguinte:

Seção 1/2 estudo de usuário

Questão 1 - Selecione a opção correspondente a sua idade

Tabela 1: Faixa etária.

Faixa etária	Qde.	%
21 a 25 anos	230	29,64%
26 a 30 anos	169	21,78%
15 a 20 anos	126	16,24%
Mais de 40 anos	123	15,85%
31 a 35 anos	88	11,34%
36 a 40 anos	40	5,15%
Total	776	100%

Os maiores índices de retorno foram dos respondentes com idade entre 15 e 30 anos (67,66%), 31 a 40 anos (16,49%) e mais de 40 anos (15,85%).

Questão 2 - Sexo

Tabela 2: Sexo.

Sexo	Qde.	%
Feminino	477	61,47%
Masculino	299	38,53%
Total	776	100%

As mulheres (61,47%) se mostraram mais participativas que os homens (38,53%).

Questão 3 - Selecione a categoria à qual está vinculado

Tabela 3: Categoria de vínculo.

Categoria	Qde.	%
Aluno da graduação	390	50,26%

Aluno da pós-graduação	279	35,95%
Servidor Público Federal (docente/técnico-administrativo)	87	11,21%
Outros (17 ex-alunos, terceirizados, 1 pesquisador voluntário do CNPQ, 1 pós-doutorando e 1 aprovado no processo seletivo do Mestrado em Matemática)	20	2,58%
Total	776	100%

Os que mais colaboraram foram: aluno da graduação (50,26%), aluno da pós-graduação (35,95%), Servidor Público Federal - docente/técnico-administrativo (11,21%) e Outros (2,58%). A categoria Servidor Público Federal foi corrigida após a coleta dos dados.

De acordo com a colaboração de respondentes, enviadas por *e-mail*, no sentido de contribuir com a pesquisa, esta categoria abrangia as duas anteriormente definidas: servidor docente e servidor técnico-administrativo em educação, sendo ambos Servidores Públicos Federais. Aqueles que colocaram duas opções de categorias no campo Outros tiveram consideradas apenas as categorias iniciais, como, por exemplo: Ano de pós-graduação e servidor; e Aluno de pós-graduação e professor.

Questão 4 - Selecione o Centro de Ensino ao qual está vinculado na UFSC
Tabela 4: Centro ao qual está vinculado.

Centro	Qde.	%
Centro Tecnológico – CTC	173	22,29%
Centro de Comunicação e Expressão – CCE	98	12,63%
Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH	95	12,24%
Centro Sócio-Econômico – CSE	89	11,47%
Centro de Ciências da Saúde – CCS	73	9,41%
Centro de Ciências da Educação – CED	65	8,38%
Outros	49	6,31%

Centro de Ciências Agrárias – CCA	42	5,41%
Centro de Ciências Biológicas – CCB	31	3,99%
Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – CFM	32	4,12%
Centro de Desportos – CDS	12	1,55%
Centro de Ciências Jurídicas – CCJ	17	2,19%
Total	776	100%

Os Centros de Ensino da UFSC mais propensos à colaboração são Centro Tecnológico – CTC (22,29%), Centro de Comunicação e Expressão – CCE (12,63%), Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH (12,24%), Centro Sócio-Econômico – CSE (11,47%), Centro de Ciências da Saúde – CCS (11,47%) e Centro de Ciências da Educação – CED (8,38%) Os demais Centros, totalizam juntos 23,57%.

Questão 5 - Com que frequência você acessa a *internet*?

Tabela 5: Frequência de acesso à *internet*.

Frequência	Freq.	% Respondentes
Diariamente	521	67,14%
Me mantenho conectado(a) permanentemente	228	29,38%
De quatro a seis vezes por semana	21	2,71%
Uma a três vezes por semana	6	0,77%
Total	776	100%

A frequência com que se mantêm conectados à rede, 67,14% está conectado diariamente e 29,38% se mantém conectado permanentemente. De quatro a seis vezes por semana (2,71%) e Uma a três vezes por semana (0,77%).

Questão 6 - De qual(is) lugar(es) você acessa mais a *internet*?

Esta questão permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 6: Local de acesso à *internet*.

Local de acesso	Freq.	% Respondentes
Casa	684	88,14%
Universidade	498	64,18%
Dispositivos móveis (celular, tablet, etc)	337	43,43%
Trabalho	305	39,30%
Lan house	5	0,64%

Os que estão conectados, na maioria do tempo estão em casa (88,14%), na universidade (64,18%) ou em dispositivos móveis (43,43%).

Questão 7 - Com qual objetivo você acessa a *internet*?

As questões 7 permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 7: Objetivo ao acessar a *internet*.

Objetivos	Freq.	% Respondentes
Enviar ou ler <i>e-mail</i>	740	95,4%
Para educação permanente/capacitação profissional	628	80,9%
Usar <i>sites</i> de redes sociais como MySpace, Facebook, Twitter, LinkedIn etc	560	72,2%
Ler jornal <i>on-line</i> ou outro meio de comunicação	490	63,1%
Assistir a vídeos do <i>YouTube</i> , vimeo etc.	455	58,6%
Navegar por diversão ou para passar o tempo	449	57,9%
Para fazer contatos profissionais	388	50,0%
Baixar música, vídeos, filmes, <i>podcast</i> etc.	356	45,9%
Para fazer novos amigos ou para outros relacionamentos pessoais	267	34,4%

Objetivos	Freq.	% Respondentes
Publicar comentários em grupos de discussão <i>on-line</i> , <i>website</i> , <i>blog</i> ou <i>fotolog</i>	140	18,0%
Para compartilhar fotos, vídeos	158	20,4%
Jogar games <i>on-line</i>	99	12,8%
Compartilhar conteúdo próprio em <i>blog</i> , <i>sites</i> , etc.	90	11,6%
Outros	65	8,4%
Subir fotos em uma página (como <i>FLICKR</i> ou <i>PICASA</i>) para compartilhar com outros usuários <i>on-line</i>	56	7,2%

As tarefas mais realizadas pelos respondentes na *internet* são: Enviar ou ler *e-mail* (95,4%), Para educação permanente/capacitação profissional (80,9%), Usar *sites* de redes sociais como *MySpace*, *Facebook*, *Twitter*, *Linkedin* etc (72,2%), Ler jornal *on-line* ou outro meio de comunicação (63,1%), Assistir a vídeos do *YouTube*, *vimeo* etc. (58,6%), Navegar por diversão ou para passar o tempo (57,9%), Para fazer contatos profissionais (50,0%), Baixar música, vídeos, filmes, *podcast*, etc. (45,9%), Para fazer novos amigos ou para outros relacionamentos pessoais (34,4%), Publicar comentários em grupos de discussão *on-line*, *website*, *blog* ou *fotolog* (18%), Para compartilhar fotos, vídeos (20,4%), Jogar games *on-line* (12,8%), Compartilhar conteúdo próprio em *blog*, *sites*, etc., (11,6%), Outros (8,4%) e Subir fotos em uma página (como *FLICKR* ou *PICASA*) para compartilhar com outros usuários *on-line* (7,2%).

Questão 8 - Caso utilize algum site de rede social, como *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, qual seu objetivo ao compartilhar informação em seu perfil?

As questões 8 permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 8: Motivos de compartilhamento de informações em redes sociais.

Motivos de compartilhamento de informações	Freq.	% Respondentes
Porque meus amigos podem fazer bom uso da informação	433	55,80%
Pelo prazer de compartilhar	294	37,89%
Por interesse profissional	179	23,07%
Não compartilha	146	18,81%
Outros	61	7,86%
Por interesse financeiro/material	32	4,12%
Para fazer volume de informações no meu perfil	15	1,93%

Os objetivos ao compartilhar informação em seu perfil em *site* de redes sociais são: Porque meus amigos podem fazer bom uso da informação (55,80%), Pelo prazer de compartilhar (37,89%), Por interesse profissional (23,07%), Não compartilha (18,81%) e Outros (13,91%).

Questão 9 - Caso tenha marcado Não compartilho, na questão anterior, especifique aqui o motivo.

Foram desconsideradas as categorias vazias e analisadas as 137 mensagens de acordo com as categorias a seguir, acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 7: Motivos pelos quais não compartilha informações em redes sociais.

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Privacidade	Informações pessoais Segurança	<p><<Acho que as redes sociais mesclam muito entre informações pessoais e profissionais e, para mim - mesmo que a literatura esteja começando a indicar uma outra tendência, prefiro o email. Pode ser questão de hábito...>></p> <p><<Não vejo necessidade. Utilizo apenas o facebook para conversar com meus amigos.>></p> <p><<Não tenho vontade de compartilhar coisas pessoais.>></p> <p><<Utilizo as redes sociais somente por curiosidade, saber notícias, portanto, não compartilho acima de tudo por segurança.>></p> <p><<Não compartilho porque meu objetivo é mais de me comunicar (dialogar) com algumas pessoas (amigos).>></p> <p><<Não gosto de expor minha vida através de qualquer meio de comunicação.>></p> <p><<Não gosto de me expor na internet, raramente atualizo meu álbum de fotos ou compartilho mensagens pessoais.>></p> <p><<Não vejo porque tornar publico detalhes da minha vida pessoal , como o que eu comi no almoço ou onde passei o final de semana. Só compartilho status de relacionamento, porque se não o fizer parece que não estou assumindo publicamente, e local de trabalho, por questões profissionais.>></p>	82
Não utilizo	Não conhece Utiliza pouco Não utiliza Não interessa	<p><<Não fui atraído e por não conhecer a utilidade.>></p> <p><<Perda de tempo.>></p>	61

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Tempo Desinteresse Motivação	<p><<o simples responder emails já me ocupa muito tempo diário,não tenho disposição para mais relacionamentos virtuais.>></p> <p><<Não vejo vantagem em possuir redes sociais. Não me identifico com a proposta de nenhuma rede social hoje.>></p> <p><<Não compartilho conteúdos via facebook pois julgo que quando quero compartilhar algo, trata-se de algo específico para uma pessoa ou grupo de pessoas específico, não devendo ser compartilhado de maneira indiscriminada a todos os que estão anexados ao meu perfil como 'amigos'.>></p> <p><<Não compartilho informações em redes sociais (na realidade, não acesso nenhuma rede social) porque não me familiarizo com o grau de exposição a que fico sujeita, tanto no que diz respeito à exposição de minhas informações ao público quanto à exposição de outros membros das redes sociais para mim. Já tive uma conta no Facebook, mas me sinto "sobrecarregada" com o excesso de informações que circulam nessa rede. Sinto falta, entretanto, dos contatos profissionais estabelecidos em redes sociais, mas não entro em redes porque considero o custo-benefício desfavorável.>></p> <p><<Desinteresse, ausência de tempo e motivação para compartilhar conteúdo através de perfil em rede social.>></p> <p><<Já tenho excesso de trabalho e demanda apenas com o e-mail e não gosto da ideia de compartilhar conteúdo de forma indiscriminada e não dirigida.>></p>	
Relevância	Informações Conteúdo	<<Não acho relevantes o suficientes, na maioria, as informações para compartilhar-las, no entanto há exceções.>>	8

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Indiscriminada Não-dirigida	<p data-bbox="434 225 818 277"><<compartilho realmente o que é importante.>></p> <p data-bbox="434 304 818 405"><<Já tenho excesso de trabalho e demanda apenas com o e-mail e não gosto da ideia de compartilhar conteúdo de forma indiscriminada e não dirigida.>></p>	
Audiência	Socialização	<p data-bbox="434 422 818 523"><<Uso o facebook mais para socialização. Não tenho costume de compartilhar coisas, a não ser que seja uma matéria interessante ou uma música.>></p> <p data-bbox="434 550 818 624"><<Não acho necessário , e quando , raramente, compartilho é porque acho de extrema importancia.>></p>	6

Os que não compartilham conteúdos na internet justificaram que é devido à falta de privacidade (59,85%), porque não utiliza sites de redes sociais (44,53%), Relevância de conteúdos 5,84% e porque a informação não interessaria à Audiência (4,38%).

Aqueles que não compartilham conteúdo em *sites* de redes sociais informaram que buscam, na grande maioria, preservar sua privacidade, que envolve reputação, dados pessoais, segurança na rede e temas relacionados a fraude na *internet*. Além disso, argumentam certo desinteresse e motivação para compartilhar qualquer tipo de conteúdo e que optaram por utilizar esses *sites* apenas para conversar com seus amigos e familiares. Alguns possuem perfis nesses *sites*, mas também fazem uso das notícias atualizadas e de outros informes a partir dos que possuem perfil. Nota-se que a preocupação dos usuários em não compartilhar qualquer tipo de conteúdo, que é diretamente proporcional ao respeito que um usuário tem pelo outro. Alguns dos que não utilizam redes sociais na *internet* afirmaram não fazer parte ou demonstraram desconhecer como utilizar a de maneira própria ferramenta e por essa razão não podem saber o que fazer a partir dela, ou seja, desconhecem os benefícios que podem ter a partir de sua presença virtual nos grupos e páginas criados para interação *on-line*.

E os que não têm o costume de compartilhar, o fazem quando identificam que determinada informação será fundamental para alguém de sua rede de contatos. Assim, a categoria Audiência foi criada para incluir

aquelas mensagens de interesse coletivo, que geram reflexão sobre a relevância da informação para o outro e não apenas para aquele que a compartilha. Consumismo, mensagem sexual, imagens fortes, chocantes e/ou sensacionalistas, informação agressiva, que pode prejudicar a alguém, relacionadas a preconceito ou distinção de classes foram incluídos em Informação polêmica.

Questão 10 - Antes de compartilhar uma informação em algum *site* de rede social, qual(is) critério(s) você utiliza para avaliar se a informação é boa ou ruim?

Na análise das mensagens desta questão, foram desconsideradas as categorias vazias e também aqueles que mencionaram não compartilhar ou não fazer parte de nenhuma rede social. Dos 500 depoimentos, foram propostas as categorias a seguir, acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 8: Critérios utilizados ao compartilhar informações em redes sociais.

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Relevância	Conhecimento prévio Afinidade com o tema Interesse pessoal Momentos em família Política Ideologia Utilidade Beleza Emoção Valor da informação Ética Bom senso	<i><<[...]a informação é avaliada como boa quando ela é útil, engraçada, quando não apresenta conteúdo inadequado/apelativo/chulo/grosseiro, quando ela não me expõe de forma a comprometer minha segurança ou vida profissional.>></i> <i><<Tenho que concordar com o que compartilho ou faço a crítica/consideração que acho necessária. - Verifico a veracidade da informação.>></i> <i><<se é relevante, interessante, agrega algum valor, e é importante que não seja algo muito compartilhado (spam ou modinhas).>></i>	257

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Confiabilidade da fonte	<p>Aspectos linguísticos</p> <p>Qualidade de conteúdo</p> <p>Fonte de informação</p> <p>Autoria</p> <p>Veracidade das informações</p>	<p><<Leio toda a informação, visito o site/ outra fonte indicada como a informação original, visito outros sites para ler outras opiniões sobre o assunto. Uma vez compartilhei uma notícia errada, fui avisada por um amigo e removi o post.>></p> <p><<Procuro analisar a fonte da informação. Se são confiáveis, de empresas ou instituições respeitadas e nomeadas como referência para tal assunto.>></p> <p><<Se a fonte é confiável.>></p>	241
Audiência	<p>Público-alvo</p> <p>Interesse coletivo</p> <p>Reflexão sobre a informação para o outro</p>	<p><<Para uma informação ser Boa, no meu ponto de vista, não significa que necessariamente tenha algo cultural ou educativo, pois se o que foi publicado faz algum sentido para alguma coisa específica ou para alguém ver, para o lado pessoal, desde que não tenha algo com censura ou pornografia.>></p> <p><<Apenas analiso se é realmente relevante para meus contatos.>></p>	115
Informação polêmica	<p>Consumismo</p> <p>Mensagem sexual</p> <p>Imagens fortes, chocantes e/ou sensacionalistas</p> <p>Informação agressiva</p> <p>Informação prejudicial a alguém</p> <p>Preconceito ou distinção de classes</p>	<p><<Verifico se há algo inapropriado, como mensagem sexual, mensagem preconceituosa ou algo que possa ofender meus contatos [...].>></p> <p><<De quem vem a informação. Se o conteúdo não é ofensivo.>></p> <p><<procedência, seriedade do assunto, isenção de preconceitos.>></p>	53

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Privacidade	Reputação Dados pessoais Segurança na rede Fraude na internet	<p><i><<Procuro não expor muito minha vida pessoal gosto de compartilhar frases cotidianas, críticas sociais e as vezes conteúdos da universidade.>></i></p> <p><i><<Analiso se a informação é muito íntima ou a informação pode levar qualquer pessoa a saber onde resido.>></i></p> <p><i><<Se irá me comprometer, se irá ofender alguém.. [...].>></i></p> <p><i><<[...] Envolve terceiros que não autorizariam? [...].>></i></p>	46
Diversão	Criatividade Humor Temas engraçados	<p><i><<Nas raras ocasiões em que compartilho algo, geralmente é pelo critério da beleza e potencial de alegamento alheio - sempre coisas inteiramente impessoais. Compartilho o que eu gosto de ver, como passaros, bichinhos fofo, e as vezes, alguma reportagem ou foto que eu considere muito interessante. Isso pq pra mim redes sociais são uma forma de diversão e entretenimento, não uma forma de expor minha vida pessoal, pois não sinto essa necessidade. Mas me divirto muito com aqueles que o fazem (geralmente). Também uso redes sociais para bisbilhotar a vida alheia, mas somente no caso de interesse pessoal...>></i></p> <p><i><<[...] Informações que dizem respeito a minha personalidade e que tenham uma certa dose de humor também são compartilhadas, mas com menor frequência (uma ou duas vezes por semana).>></i></p>	43

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Disseminação da informação	Atualidade Inovação Informação nova Disseminação de informação	<p><<A informação tem que ser interessante, não deve ser uma informação já difundida por todos os meios de comunicação, deve ser um dato atual e tem que ser algo relacionado a minha personalidade.>></p> <p><<Se é de meu interesse e/ou de alguma pessoa de minha rede; Se tem valor educativo; Se contribui de alguma forma para a reflexão para a construção de uma sociedade mais compreensiva e ativa; Se é divertida, podendo desta forma, proporcionar alegria e bem estar através do riso.>></p>	18
Sem critérios	Nunca parei para pensar Não uso Uso muito pouco Não tenho critérios	<p><<Não faço este tipo de avaliação.>></p> <p><<Não tenho um critério específico. Faço minha própria avaliação.>></p> <p><<Não utilizo critérios.>></p>	10
Social	Temas sociais Pedidos de ajuda Utilidade pública	<p><<[...]Informações ruins, na minha perspectiva, são aquelas dotadas de conteúdo pessoal (dados muito específicos sobre a vida pessoal das pessoas), ofensivo, publicitário e “inútil” (do tipo, “se você compartilhar isso, uma criança na África vai ganhar 1 centavo”).>></p> <p><<Geralmente para as boas: função social que pode desempenhar, posição crítica e aprofundamento na temática. Para ruins: abordagem superficial, tendenciosa e que promovam consumismo, individualismo e competição.>></p> <p><<Verifico a fonte, caso seja uma informação de cunho acadêmico, profissional ou notícia de impacto social.>></p>	9

Aqueles que compartilham conteúdo, informaram que os critérios pelos quais avaliam se uma informação é boa ou ruim são: Relevância (51,40%), Confiabilidade da fonte (48,20%), Audiência (23,00%), Informação polêmica (10,60%), Privacidade (9,20%), Diversão (8,60%), Disseminação da informação (3,60%) e Outros (3,80).

À medida que os alguns usuários da BU afirmam que analisam as informações antes de compartilhá-las em seu perfil, eles já estão fazendo a curadoria de informação relacionada aos conteúdos aos quais tem acesso na *internet*. Ao se preocuparem com a relevância da informação, se mostram cientes das necessidades informacionais também de sua rede de contatos, o que demonstra o grau de evolução como usuário de uma comunidade. Pensar os respondentes afirmam usar a *internet* para capacitação/formação mais que para diversão demonstra que aqueles que sabem pesquisar, também sabem como usar as informações tanto encontradas em *sites* na *internet*.

Criatividade, humor e temas engraçados entraram na categoria Diversão. Atualidade, inovação, informação nova e disseminação de informação foram incluídos na categoria Disseminação de informação. Nunca parei para pensar, Não uso, **Uso muito pouco ou não tenho critérios** entraram na categoria Sem critérios. Temas sociais, pedidos de ajuda ou de utilidade pública entraram na categoria Social.

A colaboração é algo cultural. E quando se fala em cultura, McGarry (1999) destaca, por exemplo, as crenças, as ideologias, os costumes dos membros de uma sociedade, pois a cultura é criada pelos seres humanos. Por essa razão, a categoria Relevância incluiu temas como conhecimento prévio, afinidade com o tema, interesse pessoal, momentos em família, política, ideologia, utilidade, beleza, emoção, valor da informação, ética e bom senso, o observado foi que grande parte dos usuários que não compartilham relatam esse fato à falta de tempo ou de disponibilidade para avaliar o conteúdo que circula na rede antes de compartilhá-lo. A Relevância foi uma categoria necessária, pois é fundamental “levar em consideração o impacto que a informação produz na vida do usuário, fora do contexto em que ele a utiliza.” (LE COADIC, 1996, p. 44). Entende-se, dessa maneira, que o conteúdo somente é relevante àquele que cria significado sobre ele. Aspectos linguísticos, qualidade de conteúdo, fonte de informação, autoria e veracidade das informações foram incluídas em Confiabilidade da fonte.

Questão 11 - O link da pesquisa chegou até você como?Tabela 9: Meio pelo qual recebeu o *link* da pesquisa.

Forma de recebimento do link da pesquisa	Freq.	% Respondentes
Divulga UFSC	723	93%
Encaminhado por um amigo via <i>e-mail</i>	22	3%
Outros	22	3%
<i>Facebook</i>	9	1%
Twitter	0	0%
Total	776	100%

Com o alcance da pesquisa, constatou-se a influência do Divulga UFSC como principal meio de comunicação dentro da universidade, pois propiciou o maior índice de *feedback* (93%), seguido por Encaminhado por um amigo via *e-mail* (3%), Outros (3%) *Facebook* (1%) e *Twitter* (0%).

Seção 2/2 perspectivas de colaboração

Questão 12 - Quando você tem necessidade de conhecer mais informações sobre um tema ou uma obra que está pesquisando ou pretende pesquisar, como faz?

Esta questão permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 10: Maneiras de acessar novas informações.

Objetivo	Freq.	% Respondentes
Consulta o <i>Google</i> ou outro buscador na <i>internet</i> antes para obter uma referência	726	93,56%
Consulta uma base de dados/Periódicos científicos	510	65,72%
Consulta um professor de minha confiança	355	45,75%
Consulta um colega do curso	249	32,09%

Não busco ou raramente busco auxílio de um bibliotecário	182	23,45%
Consulto <i>blogs</i> , portais e/ou <i>sites</i> que sigo	142	18,30%
Consulto um bibliotecário para ter boas referências	70	9,02%
Outros	26	3,35%

Consultados sobre a necessidade de conhecer mais informações sobre um tema ou uma obra que está pesquisando ou pretende pesquisar, os respondentes informaram: Consulto o *Google* ou outro buscador na *internet* antes para obter uma referência (93,56%), Consulto uma base de dados/Periódicos científicos (65,72%), Consulto um professor de minha confiança (45,75%), Consulto um colega do curso (32,09%), Não busco ou raramente busco auxílio de um bibliotecário (23,45%), Consulto *blogs*, portais e/ou *sites* que sigo (18,30%), bibliotecário para ter boas referências (9,02%) e Outros (3,35%).

Questão 13 - Que tipo de recurso ou informação adicional você gostaria de utilizar em uma pesquisa no *Pergamum*, sistema de gestão de bibliotecas adotado pela BU/UFSC?

Esta questão permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 11: Tipos de recursos desejáveis para se usar no *Pergamum*.

Objetivo	Freq.	% Respondentes
Recomendação de obras por área	467	60,18%
Ranking dos livros mais lidos por área	427	55,03%
Comentários/resenhas de obras	401	51,68%
Indicação de leituras complementares para as obras	399	51,42%
Sugestões de obras com base no que outros leitores localizaram: “quem solicitou este livro também solicitou...”	329	42,40%

Objetivo	Freq.	% Respondentes
Acesso por celular ou outro dispositivo móvel	323	41,62%
Sinalização/correção de erros de ortografia (título, autor, assunto etc.)	289	37,24%
Cadastro de visitante para usuários fora da comunidade acadêmica	188	24,23%
Pesquisa por ISBN	129	16,62%
Recursos de adição de palavras-chaves/ <i>tags</i> /categorias somente para usuários cadastrados e utilizar dados de cadastro para monitorar suas adições	116	14,95%
Botão de Favoritos	114	14,69%
Botões de compartilhamento de <i>sites</i> de redes sociais (<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , etc.) junto com os resultados	101	13,02%
Identificação dos leitores nos comentários	93	11,98%
Barra de ferramenta para navegadores	81	10,44%
Botão de Curtir	72	9,28%
Recurso RSS na exportação de resultados de buscas mais frequentes	41	5,28%
Outros	39	5,03%
Não sinto necessidade de informação adicional	29	3,74%
Nenhuma das alternativas mencionadas	7	0,90%

Questão 14 - Você já produziu conteúdo, comentou publicações, publicou fotos, compartilhou *links* ou colaborou de alguma forma com algum *site* de redes sociais? Quais *sites*?

Esta questão permitia a marcação de várias respostas. Então, foi avaliada a frequência de cada uma em relação aos 776 respondentes.

Tabela 12: *Sites* os quais já postou algum comentário.

Objetivo	Freq.	% Respondentes
Facebook	628	80,93%
YouTube	347	44,72%
Twitter	182	23,45%
Blogger	129	16,62%
Não produzi/Não colaborei	108	13,92%
Wikipedia	86	11,08%
Wordpress	84	10,82%
Issuu	8	1,03%

Os que já haviam produzido conteúdo, comentado publicações, publicado fotos, compartilhado links ou colaborado de alguma forma com algum *site* de redes sociais, informaram que o fizeram nos seguintes *sites*: *Facebook* (80,93%), *YouTube* (44,72%), *Twitter* (23,45%), *Blogger* (16,62%), Não produzi/Não colaborei (13,92%), *Wikipedia* (11,08%), *Wordpress* (10,82%) e *Issuu* (1,03%).

Questão 15 - Você já utilizou alguma informação que visualizou no *Facebook*, *Twitter* (ou outros *sites* de redes sociais) em algum trabalho acadêmico?

Tabela 13: Você já utilizou alguma informação que visualizou no *Facebook*, *Twitter* (ou outros *sites* de redes sociais) em algum trabalho acadêmico?

Resposta	Freq.	% Respondentes
Não	624	80,41%
Sim	152	19,59%
Total	776	100%

Aqueles que já haviam utilizado alguma informação visualizada no *Facebook*, *Twitter* (ou outros *sites* de redes sociais) em algum trabalho acadêmico foram poucos (19,59%). A maioria (80,41%) não utilizou.

Questão 16 - Caso tenha respondido Sim na questão anterior, informe como e para qual tipo de trabalho usou a informação em questão.

Foram desconsideradas as categorias vazias e analisadas 133 respostas, organizadas de acordo com as categorias a seguir e acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 9: Tipo de trabalho realizado com informações utilizadas através do *Facebook, Twitter* (ou outros sites de redes sociais).

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Formação	Trabalho Trabalho pessoal Trabalhos da graduação Trabalho de conclusão de curso Dissertação de mestrado Apresentação Seminário Pesquisa Informação Investigação Artigo científico Livros Livros digitais E-books Vídeos Referencial teórico Questionário Coleta de dados Palestra Material de apoio	<p><<Como sou professora e sigo páginas (blogs e sites) de Professores, acabei por achar um link e este me ajudou a fazer a minha pesquisa de mestrado.>></p> <p><<Apesar de não utilizar redes sociais, fiz um artigo, em conjunto, no qual meus colegas pesquisadores utilizaram o facebook para solicitar que seus amigos respondessem um questionário do google.>></p> <p><<Usei o número de curtidas em uma página do FB como exemplo em minha dissertação de mestrado.>></p> <p><<Respondendo e tirando duvidas sobre matérias do próprio curso. (contabeis).>></p> <p><<Recebo notícias de periódicos como a Nature que são úteis para o meu trabalho.>></p> <p><<Faça parte de uma comunidade sobre Gravidez, Parto e Maternidade, voltadas a mulheres e ativistas do parto normal,</p>	124

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i>embasada em evidências científicas. Usei para trocar informações sobre artigos sobre acompanhante no pré-natal, bases mais recomendadas e periódicos. Usei algumas das informações que consegui na construção do meu projeto de mestrado.>></i></p> <p><i><<Utilizei para preparação de uma aula sobre peixes ornamentais. encontrei várias paginas de empresas produtoras de peixes ornamentais fora do Brasil, as fotos e informações foram muito úteis.>></i></p> <p><i><<Em trabalho de apresentação, porém sempre me certifico das informações em livros ou fontes mais confiáveis. >></i></p> <p><i><<Frequentemente trabalho com notícias e artigos de revista, e geralmente os mesmos chegam até mim por meio do Facebook.>></i></p> <p><i><<Utilizei tuítes de um blog mantido por um bibliotecário com indicações de bibliotecas virtuais para um trabalho sobre blogs como fonte de informação. Também utilizo bastante o Twitter como ferramenta de informação sobre novos conteúdos e serviços de bibliotecas.>></i></p> <p><i><<Usei vídeos do youtube para seminários e também imagens da internet como ilustração em slides e trabalhos escritos.>></i></p> <p><i><<Em apresentações orais sempre uso as piadas e comentários do facebook para entreter o público. Também, a título de curiosidade, menciono eventualmente algo que li no facebook, mas nunca em congresso, somente em situações mais informais, no caso de informações obtidas sem fonte para verificação.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Compartilhamento de livros digitais relacionados a Educação e as Tecnologias de Comunicação Digital. Vídeos no Youtube com professores e pesquisadores de renome nacional e internacional, como: Paulo Freire, Seymour Pappert, Léa da Cruz Fagunde. Santaella, etc.>></p> <p><<Uma que lembro: visualizei um vídeo sobre conhecimento na sociedade tecnológica no facebook e este foi agregado como base de reflexão em uma apresentação oral em disciplina de pós-graduação.>></p> <p><<Meus professores postam opiniões e atualidades sobre os temas das matérias do meu curso no facebook. no meu caso tenho um trabalho sobre a lei contra o preconceito e o meu professor posta vídeos sobre entrevistas em que fala sobre o assunto.>></p> <p><<No “fakebook” algumas páginas ligadas à Agronomia, Química ou a própria pg da National Geographic e outras, postam informações com boas referências ou boas pesquisas que podem ser utilizada como um a orientação para se pesquisar mais. >></p> <p><<Trabalhos da pós graduação, me utilizei grupos de compartilhamento de e-books >></p> <p><<pesquisa sobre as manifestações que aconteceram em florianopolis, dentro do panorama nacional>></p> <p><<Resenha de um livro, foi pego informações do skoob sobre a opinião de outros leitores.>></p> <p><<Wikipedia, como conhecimentos básicos sobre algum assunto, em trabalhos de disciplinas.>></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<em referências para projeto de Arquitetura, muitos sites possuem páginas no Facebook e compartilham reportagens a respeito de obras pelo mundo todo. Isso me auxilia a buscar referências para trabalhos que não somente se encontram na minha cidade.>></i></p> <p><i><<Usando a referência de perfis como @superinteressante eu acabei achando um tema para um trabalho sobre energia solar. Nada muito aprofundado, mais como informação complementar.>></i></p> <p><i><<Para todos os trabalhos, afinal a internet fornece informação vasta e variada e eu tenho capacidade de avaliar e filtrar sua correção e pertinência.>></i></p> <p><i><<Uso muito em meu campo de estágio pois trabalho com grupos e o Facebook sempre traz matérias interessantes, através, sobretudo de meus contatos (amigos) que são em sua maioria cultos e tem uma visão de mundo próxima a minha. A ideia de meu projeto de tcc também saiu de uma reportagem que visualizei no facebook.>></i></p>	
Interação	<p>Contato com outros pesquisadores, professores e colegas</p> <p>Audiência</p> <p>Trabalho em grupo</p>	<p><i><<Sou pesquisadora na área de tradução e participo de um grupo sobre isso no facebook, no qual tenho acesso há dicionários, glossários, ferramentas e memórias de tradução, compartilhadas por outros usuários.>></i></p> <p><i><<Os trabalhos em grupo são, na grande maioria, realizados por meio de grupos no Facebook.>></i></p> <p><i><<Para compartilhar com os alunos..>></i></p> <p><i><<Os trabalhos em grupo são, na grande maioria, realizados por meio de grupos no Facebook.>></i></p>	14

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Outros	Estratégia de marketing Processo judicial Diversos Negócios	<<Informações sobre empresas, principalmente estratégias de marketing delas.>> <<Sou aluna da graduação em Química, no entanto minha primeira formação é em Direito. Sou Advogada e já utilizei a divulgação de uma empresa em sua própria fan page, ao ajuizar uma Ação.>> <<Um amigo compartilhou um artigo e uma apresentação e tomei como base para um trabalho da disciplina de plano de negócios.>> <<Comprar algum produto, ler algum artigo.>>	6

Aqueles que se beneficiaram das redes sociais na internet declararam que o fizeram para Formação (93,23%), Interação (10,53%) e Outros (4,51%).

Entendendo que a formação dentro da universidade acontece com base na interação entre seus membros, os questionamentos sobre o uso da informação visualizada em um *site* de rede social foram propostos para compreender a maneira pela qual a comunidade se apropria dela neste contexto real/virtual. Assim, as três categorias criadas: Formação, Interação e Outros. Na categoria Formação estão presentes questões relacionadas a trabalho, trabalho pessoal, trabalhos da graduação, trabalho em grupo, trabalho de conclusão de curso, dissertação de mestrado, apresentação, seminário, pesquisa, informação, investigação, artigo científico, livros e referências bibliográficas. Livros digitais, *e-books*, vídeos, etc. O componente material de apoio corresponde àqueles utilizados como recurso didático em sala de aula, tanto pelo professor como pelo aluno. Referencial teórico inclui todas as referências pesquisadas e que serviram de base para os trabalhos desenvolvidos.

Na categoria Interação estão incluídos componentes cujas mensagens referenciam algo além da formação individual, como o componente audiência, que está relacionado à preocupação com o público-alvo envolvido no uso da informação; contato com pesquisadores, prazo de

entrega, prova de proficiência, informações do curso, eventos, e outros relacionados à interação entre os membros da comunidade.

Como o objetivo desta questão era saber o uso social e acadêmico da informação encontrada, a categoria Outros foi criada para que pudesse abranger o que não estivesse relacionado ao tema acadêmico, como, por exemplo, as mensagens que faziam referência específica a trabalho fora desse âmbito.

Os respondentes que informaram utilizar os *sites* de redes sociais para formação mencionaram ter utilizado notícias, artigos, comentários, entrevistas, poemas, reportagens em vídeos, fotos e textos em *sites* como *Facebook*, *Twitter*, *Wikipedia*, *YouTube* e *Skoob*, além de outras redes de conhecimento como comunidades, grupos de *sites* de redes sociais que oferecem este tipo de interação mediada por tecnologia. O que essas mensagens demonstram é que o conteúdo utilizado por eles é proveniente de algo mais que uma rede de relacionamento, faz parte de uma rede de conhecimento, que agrega valor e modifica a sua realidade e a de seus colegas, pois também propicia a informação, mas com um valor cívico.

A parcela de usuários que ainda não utilizou informação em um trabalho acadêmico, conforme analisado nos resultados, pode ser um indicador também em relação a como interage com seus contatos e também como realiza a curadoria de informação. A falta de opções pode implicar diretamente em relação a quais páginas curte ou a quais perfis segue.

Questão 17 - Conseguiria descrever os benefícios que obteve dos recursos da *internet* devido à facilidade de acesso à informação que os *sites* de redes sociais proporcionaram para você?

Foram desconsideradas as categorias vazias e agrupadas as 354 mensagens de acordo com as categorias a seguir, acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 10: Benefícios obtidos através de recursos da *internet* devido à facilidade de acesso à informação que os *sites* de redes sociais proporcionaram.

Categories	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Acesso à informação	Rapidez Praticidade	<<Prós: muito conteúdo Contra: conteúdo de baixa qualidade e esparso.>>	235

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Política Disseminação de conhecimento Disseminação de informação Conteúdo Acessibilidade Veracidade das informações Novidades Social Acessibilidade	<p><i><<Como há muita gente postando informações diferentes e ao mesmo tempo, às vezes, você fica confuso. Mas também é legal poder ler notícias, reportagens, entrevistas e etc por meio do compartilhamento de um amigo.>></i></p> <p><i><<Acredito que as redes sociais deixaram mais ágil a circulação de informações. Dessa forma, poderiam ser criados nesse meio páginas de caráter acadêmico e divulgação de ordem acadêmica também.>></i></p> <p><i><<Os benefícios são principalmente relativos a fatos que estão ocorrendo em tempo real ou não, mas que podem ser descritos de acordo com a perspectiva pessoal dos usuários, gerando agregação de conhecimento ou debate. De outra maneira, as redes divulgam materiais que, por vezes, são censurados ou adulterados por vários outros meios de comunicação.>></i></p> <p><i><<Um dos mais marcantes, é o acesso a deficientes visuais, onde podem obter o áudio do texto. Disseminação da informação para um grupo maior.>></i></p> <p><i><<Agilidade de comunicação com um público específico; Conteúdo específico para um público específico.>></i></p> <p><i><<Existe muita informação que não é útil, mas outras que são pertinentes, principalmente para saber o que acontece no mundo ou para analisar o que os outros pensam sobre um determinado assunto como: política, economia, lazer etc..>></i></p> <p><i><<Esses sites podem ajudar a garimpar informações potencialmente interessantes, mas a maior parte - senão a totalidade - das informações efetivamente absorvidas e utilizadas vêm de artigos científicos e, em menor parte, de livros.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<agilidade e noção genérica dos assuntos. Alguma coisa sempre é melhor que nada. Mas isso vale apenas para um primeiro momento. A pesquisa a fundo é sempre o caminho seguro.>></p> <p><<Creio que através da internet você viaja para um mundo e acrescenta ainda mais em cérebro informações em prol de lhe construir um indivíduo socialmente informado e adaptado para o cotidiano em que vive. Se usada corretamente;>></p> <p><<A internet quando bem usada, é uma das melhores ferramentas, com um click podemos ter acesso a informações do mundo inteiro sem sair de casa.>></p> <p><<[...]Blogs e portais os quais eu não conheceria caso não participasse das redes sociais.>></p> <p><<Tendo um conjunto de boas fontes de referência, as novidades e assuntos mais atuais (estado da arte) chegam com maior facilidade, dispensando horas e horas de mineração em sites especializados.>></p> <p><<Tenho acesso a informações sobre bolsas de pesquisa e intercâmbio, a informações do mundo acadêmico e muitas coisas sobre o curso que faço.>></p> <p><<alguns links de notícias possibilitam minha busca por novas informações em assuntos que eu não havia pesquisado anteriormente>></p> <p><<localizar informação de diversas áreas, e depois filtrar o que é necessário.>></p>	
Formação	Investigação Artigos Fazer pesquisa Cursos	<<Sabendo filtrar os assuntos de meu interesse, consigo agregar muita informação bacana.>>	118

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Seminários Congressos Concursos Revista científica Publicação Eventos Indicações sobre obras/filmes Audiência para programas Conhecimento Conhecimento geral Aprendizado Saúde Cunho didático Tutoriais Reflexão	<p><i><<No meu caso, minha sala tem um grupo dentro do facebook, onde postamos conteúdos de trabalhos, provas, informações validas para nossos estudos.>></i></p> <p><i><<Devido a grande facilidade trazida pela internet, leio livros on-line, tanto para entretenimento quanto para o uso acadêmico, além de diversas vídeo aulas que auxiliam nas matérias da faculdade.>></i></p> <p><i><<Sobretudo o compartilhamento de informações intelectuais, contribuindo para prática docente.>></i></p> <p><i><<Poupa nosso tempo; equipes podem realizar um trabalho acadêmico, sendo que cada membro não precisará sair de casa; consultar PROFESSORES, (tem professores que se escondem), etc.>></i></p> <p><i><<A rapidez com q se obtém informações é o maior benefício. Não mais se precisa procurar um professor ou a biblioteca para tirar dúvidas simples.>></i></p> <p><i><<Somente pelas facilidades do acesso on-line as bases de dados e ao acervo on-line de periodicos e ebooks o que tem propiciado o aumento da leitura e produção científica.>></i></p> <p><i><<Muitas publicações tem cunho didático e são usadas diretamente ou como referência em minhas aulas. (Ex/ artigos e vídeos do Youtube, Wikipédia, blogs etc.).>></i></p> <p><i><<Especificamente o Youtube proporciona a visualização de aulas e tutoriais. Há outros sites que possuem conteúdo semelhante.>></i></p> <p><i><<Não foram tão significativos quanto as buscas por informações em outros recurso da internet (como periódicos, anais de eventos, etc), mas é uma fonte constante de novas informações.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<facilidade d informação, p se chegar a obras, revistas científicas, etc...>></p> <p><< Conseguimos mostrar um vídeo de uma reportagem feita sobre o tema que a equipe apresentou em sala.>></p> <p><<Acesso a informações sobre palestras e cursos de extensão.>></p> <p><<Infinitos! Já até passei em concurso público me informando pela internet (conhecimentos gerais, tirei 10).>></p> <p><<Acesso a informações que não encontraria senão por esse meio. Pois, mesmo que não esteja procurando um determinado conteúdo, ele vem até você, e então nasce a ideia, o link com um trabalho, uma disciplina. A rede é também um lugar de encontro de ideias.>></p> <p><<Artigos, dissertações e teses digitalizadas facilitaram muito o aprofundamento nas áreas de pesquisa que trabalho.>></p> <p><<Conhecimento de congressos da área. Facilidade na organização e divulgação de eventos. Rede de informações instantânea e mais confiável que a mídia convencional.>></p>	
Interação	<p>Contato acadêmico</p> <p>Rede de conhecimento</p> <p>Interesses similares</p> <p>Contato profissional</p> <p>Comunicação</p> <p>Opiniões</p>	<p><<o Wikipedia sempre me dá um conceito inicial do tema em estudo pois é o primeiro que aparece nos resultados das buscas do google. as definições que ele fornece são claras e resumidas. Depois vou pesquisar em fontes mais seguras.>></p> <p><<[...]Trocamos experiencias muito valiosas que seriam impossíveis de serem descobertas quando não tínhamos internet. Posso falar isso porque nasci em uma época em que isso não era possível (anos 80).>></p>	88

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<A possibilidade de participar de grupos e criar redes de interesse nas quais interesses comuns são compartilhadas pelos membros é relevante por agilizar o processo de pesquisa e, por vezes, apresentar novas perspectivas ao trabalho que desenvolvo atualmente.>></i></p> <p><i><<encontrar familiares que há muito tempo não mantinha contato. Em relação aos aspectos de formação acadêmica ou relacionada não me acrescentou nada!>></i></p> <p><i><<A rapidez em encontrar a informação: uma sugestão de alguém dentro desta rede ou presente em algum tag, sempre são bem vindas no encontro das informações.>></i></p> <p><i><<Ajuda a trocar informações, exercícios e conteúdos entre colegas da mesma sala, ou de curso, auxiliando o aprendizado.>></i></p> <p><i><<A facilidade de obtenção de contatos de maneira informal entre pessoas de diversos níveis de informação. Possibilitando um relacionamento menos rígido e artificial.>></i></p> <p><i><<1) Possibilita um contato mais constante com os familiares que estão distantes, principalmente ao compartilhar vídeos e fotos. 2) O recurso de chat pode ser utilizado para realização de trabalhos por pesquisadores de diferentes lugares.>></i></p> <p><i><<Maior facilidade de contato com amigos, fazendo desnecessário o uso de celulares - ligações ou SMS - para manter o contato, inclusive para marcar de última hora encontros, reuniões, etc.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Apenas manter contato com os colegas da faculdade. Acredito que as redes sociais não a melhor forma de obter informação útil.>></p> <p><<Compartilhamento de opiniões, dados, fotos, vídeos. Criação de redes de relacionamento.>></p> <p><<só facilidade de encontrar e se comunicar com outras pessoas, os conteúdos das redes sociais são na sua grande e esmagadora das vezes inúteis>></p> <p><<a grande quantidade de informação e a possibilidade de interagir, comentar e discutir sobre essas informações>></p> <p><<O maior benefício é a fácil publicação de comentários e críticas, ao contrário dos sites de notícias.>></p> <p><<Mais pessoas colaboraram com a pesquisa.>></p>	
Outros	<p>Não usa site de rede social</p> <p>Não sabe opinar</p> <p>Não sabe pesquisar</p> <p>Não especificou</p> <p>Não vê benefícios</p>	<p><<Não uso site de rede social.>></p> <p><<Não, pois não utilizo site de redes sociais.>></p> <p><<não proporcionam nada.>></p> <p><<Penso que nao tem muita informação útil, ou eu não tenho conhecimento suficiente para encontrar.>></p> <p><<Ao meu ver, as redes sociais não contribuem ao acesso de informações técnicas e confiáveis.>></p> <p><<São inúmeros em variados temas, fica difícil descrever brevemente.>></p> <p><<Não vejo benefícios, na minha área (nutrição) as informações divulgadas são muito vagas e nunca apresentam referências científicas confiáveis.>></p>	46

Categories	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<Infelizmente não considero que as redes sociais me trouxeram benefícios que superassem os malefícios, por isso não integro nenhuma rede social.>></i></p> <p><i><<Acredito não ter esse tipo de informação pelas redes sociais até o presente momento.>></i></p> <p><i><<Não, informações uteis não há. Somente sobre a vida pessoal ou casos como por ex a morte de alguém na novela, coisas ridículas.>></i></p>	
Negócios	<p>Oportunidades de emprego</p> <p>Trabalho profissional</p> <p>Direito do consumidor</p> <p>Carreira profissional</p>	<p><i><<Contato com pessoas distantes Contato com pessoas que não fazem parte do meu círculo de amizades Contato com páginas de escritórios e empresas em que gostaria de trabalhar.>></i></p> <p><i><<Novidades ou informações não tão óbvias de companhias ou bancos, os usuários compartilham e facilitam muito em questão de reclamação ou solucionar problemas sem precisar ficar horas intermináveis com o SAC.>></i></p> <p><i><<Com informações e respostas rápidas pode-se mudar sua carreira profissional.>></i></p>	12
Diversão	<p>Lazer</p> <p>Entretenimento</p>	<p><i><<A nível acadêmico, somente para trocar informações com colegas de classe em um grupo formado para esse fim. As redes sociais são mais indicadas para o entretenimento.>></i></p> <p><i><<Penso que as redes sociais contribuem no sentido de manter contatos, de forma mais superficial. Acredito que em questão de conhecimento científico não tem muito a acrescentar por si só.>></i></p> <p><i><<Algumas vezes apenas lazer. [...]>></i></p>	11

Os benefícios provenientes da facilidade de acesso à informação que os *sites* de redes sociais mencionados foram: Acesso à informação

(66,38%), Formação (33,33%), Interação (24,86%), Outros (12,99%), Negócios (3,39%) e Diversão (3,11%). As respostas desta questão reforçam um dos maiores benefícios da *internet*: o livre fluxo de informação, em compensação, há também uma quantidade muito grande de informação disponível na *internet* e, junto a isso, a necessidade de saber onde pesquisar, em que tipo de fonte de informação e também como se apropriar dessa informação de modo que ela seja significativa na vida e no contexto informacional daquele usuário.

De modo geral, o usuário demonstra propriedade em relação ao uso do conteúdo obtido por meio de *sites* de redes sociais, compartilha e usa determinada informação com objetivo acadêmico, social, e não apenas para diversão. Demonstra estar vinculado e fazer parte de grupos e comunidades específicas, com interesses em comum que funcionam com base no excedente cognitivo de outros usuários com igual cultura de participação. Com base nas respostas, percebe-se que mesmo os que não o fazem, admitem certos benefícios, pois até mesmo usuários que afirmaram não participar de *sites* de redes sociais ou não compartilhar informações nessas redes, observaram a importância da *feedback* que tiveram nas chamadas abertas à colaboração em seus trabalhos nestes *sites*, como questionários de curso, por exemplo.

Com base nisso, a biblioteca pode fazer da colaboração sua filosofia, conduzindo o usuário até a informação e fazendo com que ele descubra o caminho com as opções para ampliar cada vez mais seu conhecimento, sendo efetivamente parte de “[...] uma sociedade do conhecimento compartilhado, porque cada indivíduo entra no universo tecnológico das redes interligadas trazendo sua cultura, suas memórias cognitivas e sua odisséia particular.” (BARRETO, 2008, p. 4).

Questão 18 - Na sua opinião, o *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* mantidos pela biblioteca atendem a suas expectativas?

A quantidade de usuários que desconhecia a existência desses *sites* foi surpreendente. Ao todo, 324 respondentes afirmaram desconhecer que a BU/UFSC mantinha perfis em *sites* de redes sociais. Foram desconsideradas as categorias vazias e analisadas 438 mensagens organizadas de acordo com as categorias a seguir e acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 11: O *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* mantidos pela biblioteca atendem a suas expectativas?

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Desconheço	Nunca vi Desconheço Não utilizo Não sei responder	<p><<Nunca vi. Seria interessante a produção de vídeos com professores comentando as principais obras de uma determinada área. A divulgação das obras adquiridas e um espaço público para a sugestão de novas aquisições.>></p> <p><<nao utilizo esses recursos..... nem sabia da existência...pela BU?>></p> <p><<Eu não sabia que a BU mantém páginas nesses sites.>></p> <p><<Eu não havia ideia que eles existiam até ler aqui. Dei uma rápida olhada no facebook,e no youtube (não sei se foi o certo) e parecem ser bem interessantes. Principalmente no que diz em nos manter atualizados sobre os eventos que acontecem na BU.>></p> <p><<Não tinha conhecimento destas redes sociais da BU anteriormente.>></p> <p><<Nunca visualizei estes serviços da biblioteca. Não sabia que a biblioteca possui este canal de relacionamento.>></p> <p><<Nunca nem acessei, nem sabia que a biblioteca dispunha de tais serviços mas esta noticia não me cause qualquer espanto, pois hoje em dia tudo tem mídias sociais.>></p> <p><<Eu nem sabia que a BU tinha estes recursos, quem entra na pós não tem muita informação sobre a BU.>></p> <p><<Não sabia que a biblioteca mantinha essas redes. Acho que deveria ser mais divulgado.>></p> <p><<Existem?>></p>	324

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Se eu entendi a pergunta, quer-se saber sobre as contas de facebook, twitter e youtube da biblioteca. Nesse caso, eu nem sabia que tais contas existiam, fiquei sabendo agora.>></p> <p><<Não conhecia o site da BU no Facebook. Acabo de curtir-lo.>></p>	
Sim		<p><<Sim. Pelas redes sociais podemos trocar experiências, fazer indicações de leituras e ficar sabendo das novidades que estão acontecendo!>></p> <p><<Sim. Compartilhar informações de livros em uma rede social agilizaria e muito a troca de informações entre alunos em algum determinado trabalho de grupo.>></p> <p><<Sim, pois fica fácil de enviar para um amigo(a) que o livro que ele busca tem na biblioteca, ou avisar turma que o livro que o professor pediu o fichamento já se encontra disponível.>></p> <p><<Até o momento acadêmico que estou vivendo SIM, se estas ferramentas continuarem se atualizando e se adaptando acredito que sempre atenderá minhas expectativas.>></p> <p><<Considero o Twitter de maior utilidade para divulgação das novidades das bibliotecas.>></p> <p><<Acredito que sim, porque as vezes acabamos não entrando no site da BU assim nessa redes eles sempre tem informações úteis, tanto avisando de uma manutenção, um comunicado a uma exposição.>></p> <p><<Acompanho mais as publicações no Twittter e são relevantes no sentido de obter informações sobre o funcionamento da BU.>></p>	64

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<É bom ter, porque é atual. Logo já vêm outros no lugar desses, aí o jeito é ir acompanhando.>></i></p> <p><i><<Sim, pelo fato de ser um meio de comunicação mais utilizado para troca de informações.>></i></p>	
Não		<p><i><<Não. Os perfis não são atualizados com grande frequência e poderiam trazer mais informações sobre novidades literárias, eventos locais e regionais e autores.>></i></p> <p><i><<Não, a biblioteca deveria usar essas redes sociais para ter um meio de comunicação rápido e ágil com a comunidade acadêmica. O uso da rede para informar sobre aquisições, mudanças, regras e etc é de extrema importância.>></i></p> <p><i><<Não. São informações básicas que encontramos na página da biblioteca. Gostaria informações como: novas aquisições, projetos que a biblioteca está participando ou encabeçando, licitações de serviços/produtos para a biblioteca.>></i></p> <p><i><<Que as informações que constassem nas redes sociais também estivessem expostas na página principal do setor, de maneira a tornar equânime o acesso a informação por todos os alunos, independente da preferência por determinada rede social ou não.>></i></p> <p><i><<Não. Falta interatividade.>></i></p>	40
Em parte		<p><i><<Apresenta as informações e notícias para aquele momento, mas não as aprofunda, é o inicial, caso eu queira mais informações devo busca-las.>></i></p> <p><i><<Poderia ter mais contato entre bibliotecários e o público.>></i></p>	10

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Acredito que podem divulgar eventos, teses, pesquisas, enfim aumentar o conhecimento científico de modo mais informal>></p> <p><<Indicação de novas obras incluídas no Pergamum (automáticas) por área>></p> <p><<Somente o Youtube.>></p> <p><<Considero que a manutenção dos sites de redes sociais indicados devem ser considerados como um canal de comunicação importante e uma atividade diária. Assim, entendo que a biblioteca pode otimizar o uso destes recursos.>></p> <p><<Atendem em parte, a informação é útil, mas talvez possa ser melhor explorado os canais.>></p>	

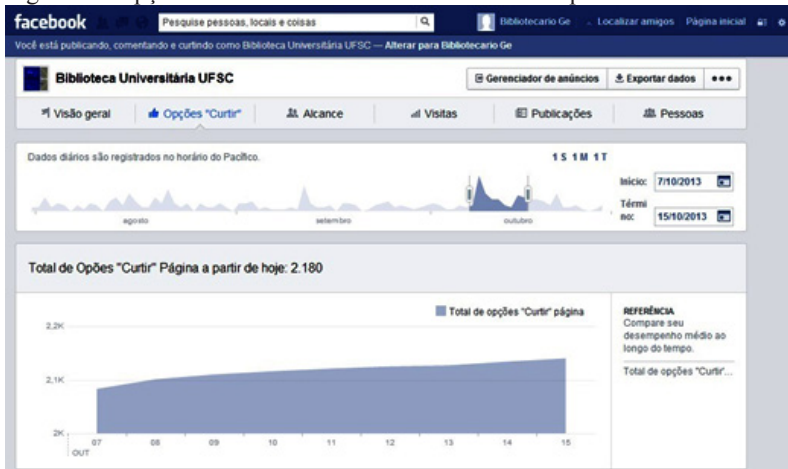
Questionados se os perfis de *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* mantidos pela biblioteca atendem a suas expectativas, a grande maioria dos usuários informou: Desconheço (73,97%), Sim (14,61%), Não (9,13%) e Talvez (2,28%).

Na análise desta questão, percebe-se que apesar da divulgação na própria biblioteca e nos meios impressos e eletrônicos, a análise das mensagens desta questão pesquisa demonstrou que a maioria dos usuários não tinha acesso aos *sites* de redes sociais da biblioteca por falta de divulgação.

Com a análise das respostas é possível refletir sobre uma nova forma de comunicação entre usuário e biblioteca, o que reforça a caracterização do bibliotecário como um informador, que é a peça-chave na conexão entre usuário e informação na universidade, pois os resultados coletados aqui fazem parte de um contexto acadêmico, mas que refletem, em grande parte, o comportamento de uma população que se apropriou da tecnologia e a incorporou no seu dia a dia. O que a universidade precisa é conseguir canalizar esse esforço para uma construção coletiva.

Após a análise desta questão, foi feita, para a BU/UFSC, a solicitação via *e-mail* de um relatório da sua *fan page*, no *Facebook*, em relação aos acessos nos dias correspondentes ao período desta pesquisa², conforme dados a seguir.

Figura 39: Opções curtir no *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

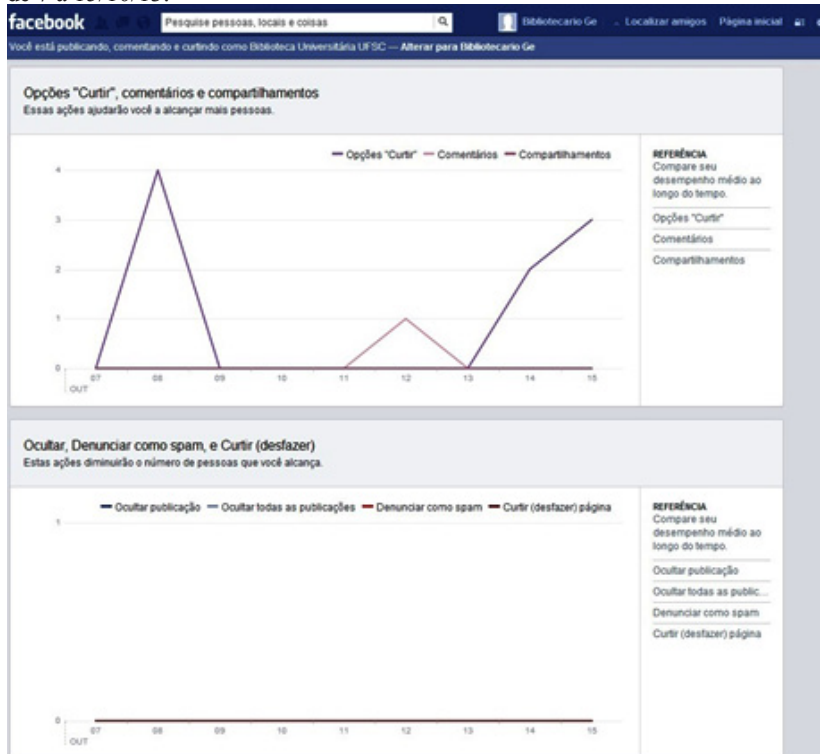
No dia 7 de outubro de 2013, havia 2083 opções curtir na *fan page* da BU. Em 13 de outubro de 2013 este número havia subido para 2127 e, em 24 de janeiro de 2014, conta com 2408 opções curtir. De acordo com os relatórios da *fan page*, o aumento de dados diários foi muito significativo em relação ao período de aplicação do questionário desta investigação.

Figura 40: Alcance total de opções curtir no *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

Figura 41: Desempenho de opções curtir no *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

Figura 42: Total líquido de opções curtir no *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



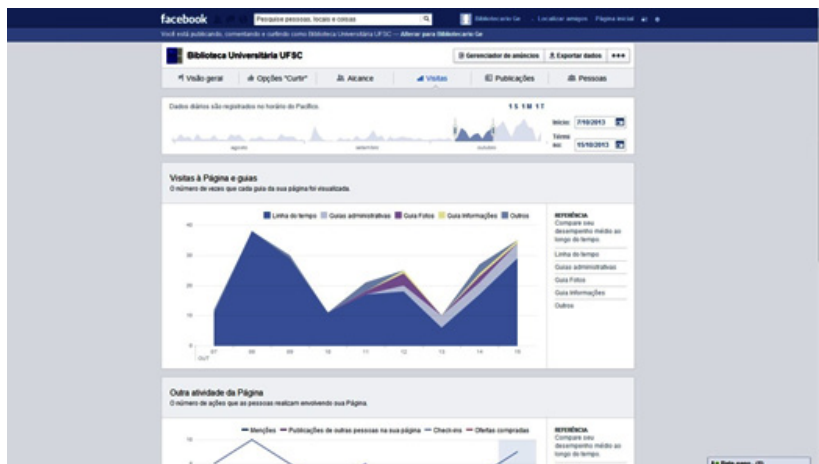
Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

Figura 43: Visitas ao *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

Figura 44: Visitas ao *Facebook* da BU/UFSC no período de 7 a 15/10/13.



Fonte: Arquivo privado da BU/UFSC.

Questão 19 - Você considera que seu comportamento como usuário melhorou depois de ter contato com as informações vinculadas pela BU em seus *sites* de redes sociais? De que maneira?

Foram desconsideradas as categorias vazias e as inválidas e, dessa forma, analisadas as 356 mensagens recebidas de acordo com as categorias a seguir, acompanhadas de alguns exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 12: Você considera que seu comportamento como usuário melhorou depois de ter contato com as informações vinculadas pela BU em seus sites de redes sociais? De que maneira?

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Desconheço	<p>Não verifiquei</p> <p>Não identifiquei</p> <p>Não conheço</p> <p>Não acesso</p> <p>Continua no mesmo</p> <p>Não faço uso</p> <p>Não verifiquei</p> <p>Não identifiquei</p> <p>Não mantenho contato</p> <p>Não se aplica</p> <p>Não possuo perfil</p>	<p><<Não tenho como responder esta questão, visto que acabei de adicionar o facebook da BU (risos).>></p> <p><<Nunca visualizei estes serviços da biblioteca. Mas acredito que esse serviço aproxima mais a biblioteca e seus usuários. Humaniza mais esse relação.>></p> <p><<Não estava informada sobre esses recursos, poderiam ser mais divulgados. Provavelmente seria útil.>></p> <p><<Não conhecia a página da Biblioteca na internet, mas sou a favor desse tipo de coisa. Foi dessa maneira que eu melhorei como usuário. No Facebook comecei a curtir páginas de noticiários, sobre educação, e eles ‘infestam’ minha página de atualizações.>></p> <p><<Não conhecia essas plataformas virtuais da BU a partir de hoje utilizei.>></p> <p><<Na verdade eu não tive contato com essas informações, eu sequer sabia dessa integração, acho que já devo ter visto algo assim no site da BU mas, não fui atrás.>></p> <p><<Não utilizo os perfis da biblioteca nas redes sociais, somente o Pergamum.>></p> <p><<Nem sabia que existia.>></p> <p><<Não sei responder.>></p>	246
Sim		<p><<Meu comportamento vem se adequando proporcionalmente ao meu crescimento acadêmico.>></p>	38

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Sim. pelas redes sociais temos acesso as novidades de forma mais prática e rápida!>></p> <p><<Sim. A divulgação nas redes sociais atrai o público. Considerando a possibilidade de veiculação de assuntos educativos é possível ampliar o público alvo.>></p> <p><<Penso que especialmente a partir dos periodicos as informacoes melhoraram.>></p> <p><<Sim. De maneira extraordinária porque o cara fica por dentro do mundo do que o rodeia.>></p> <p><<Sim, conhecimento de várias obras desconhecidas.>></p> <p><<Sim, pois é mais acessível a todos que estão conectados por muito tempo nas redes sociais a terem acesso as informações da BU.>></p> <p><<Melhorou. Utilizo diretamente o site da BU e o link para os periódicos da CAPES, além de outras bases de dados.>></p> <p><<sim, posso melhorar minha produção científica (artigos, palestras, etc)>></p> <p><<sim, quanto mais uso, mais aprendo, como geralmente é com todas as coisas.>></p>	
Não		<p><<Recebo as informações da BU só por e-mail e sinto total facilidade de interagir com o acervo (pegar e devolver), com os eventos como sessões de cinema, exposições no hall.. enfim, acho suficiente a comunicação por e-mail.>></p> <p><<Achei irrelevante sob o meu comportamento como usuário. Quando preciso de algum livro sei que o pergamum ou a ida as estantes são os métodos mais rápidos e eficientes para encontrar as obras que preciso.>></p>	72

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p data-bbox="437 225 823 280"><<Não considero que houve nenhum ganho.>></p> <p data-bbox="437 304 823 379"><<Meu comportamento como usuário não, mas o acesso a informação foi facilitada.>></p> <p data-bbox="437 408 823 539"><<Não costumo visualizar informações pela BU em sites de redes sociais, apenas pelo próprio site da biblioteca. Assim sendo, não contribuiu para o meu comportamento como usuário.>></p> <p data-bbox="437 568 823 699"><<Pouco frequentador pouco assíduo de redes sociais... desta forma, o impacto destas informações não é significativo sobre minhas práticas de busca de conhecimento e pesquisa.>></p>	

Em relação a uma eventual mudança de comportamento em relação a informações vinculadas pela BU em seus *sites* de redes sociais, muitos mencionaram não saber responder, se manter igual, indiferente entre outros, que foram agrupados em: Desconheço (69,10%). As demais respostas foram: Sim (20,22%) e Não (10,67%).

A reflexão em relação à mudança de comportamento do usuário, nos casos específicos dos perfis da BU em *sites* de redes sociais, demonstra que talvez não haja consciência, por parte de alguns usuários, em relação ao potencial de conhecimento vinculado ao meio acadêmico, pois algumas respostas se limitaram a afirmar que não precisavam acessar os perfis para procurar um livro, entre outras semelhantes. Isso significa um nível de relacionamento atrelado ao serviço de referência tradicional. Em contrapartida, percebe-se a proatividade de outros usuários em buscar informação de acordo com suas necessidades, fazendo a curadoria nesse conteúdo em fontes de informação determinadas por ele. Nota-se que, nestes casos, o usuário evolui de acordo com seu ritmo e aqueles que o fazem, modificam seu comportamento também com os estímulos que recebe. E quem já era pró-ativo *off line*, possivelmente o será ainda mais *on-line*, pois a internet “[...] não muda os comportamentos; ao contrário, os comportamentos apropriam-se da *Internet*, amplificam-se e potencializam-se a partir do que são.” (CASTELLS, 2003, p. 273).

Questão 20 - Se houvesse a possibilidade, você contribuiria *on-line*, no seu tempo livre, e de maneira voluntária, com informações sobre algum título consultado em uma busca no *Pergamum*, utilizado pela BU/UFSC? Se sim, informe de que maneira poderia contribuir.

Foram desconsideradas as categorias vazias e as inválidas e analisadas as 377 mensagens relacionadas a esta questão, de acordo com as categorias a seguir, acompanhadas de exemplos extraídos dos dados brutos:

Quadro 13: Se houvesse a possibilidade, você contribuiria *on-line*, no seu tempo livre, e de maneira voluntária, com informações sobre algum título consultado em uma busca no *Pergamum*, utilizado pela BU/UFSC?

Categories	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Sim	Comentários Livros/links e Sites relacionados Resenha Avaliação Resumo Espaço colaborativo Sinopse Outros	<p><<Eu estaria disposta a comentar sobre o que achei da obra que li. Comentários poderiam ser inseridos na página da obra, como se fosse um fórum de discussão. Acredito que este seria um ótimo espaço para troca de ideias! >></p> <p><<Se tivesse um espaço para produção e compartilhamento coletivo como é o caso da Wikipedia há possibilidade de contribuir postando conteúdos que podem ser melhorados coletivamente. >></p> <p><<Sim. Contribuiria com assuntos relacionados ao meu TCC de conclusão no curso de Direito: transexualidade. Poderia escrever sobre assuntos jurídicos em geral e também no que diz respeito à diversidade sexual. >></p> <p><<Sim, dizendo se o livro é bom ou ruim. Seria como as opiniões de usuários no site adorocinema que além da sinopse do filme é possível ver as opiniões sobre o filme dos usuários q já o leram com ranking de avaliações positivas e negativas.>></p> <p><<Como mencionado em uma pergunta acima, sinto que é interessante adicionar resenhas e comentários sobre os livros emprestados da biblioteca. Adicionaria minha opinião com prazer.>></p>	286

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<Sim. Contribuiria com comentários sobre as obras que conheço, exemplo: abrangência do assunto tratado, aplicação na área do conhecimento, utilização por cursos de graduação da UFSC, volume de procura/empréstimo.>></i></p> <p><i><<Sim. Poderia comentar sobre o livro que li, e dar uma breve noção do que fala e falar se me ajudou e em que matéria.>></i></p> <p><i><<Talvez pudesse recomendar livros diferentes sobre um determinado assunto quando algum aluno não encontrou o que queria disponível.>></i></p> <p><i><<Poderia contribuir indicando livros relacionados ao livro/assunto buscado, produzindo comentários sobre os livros ou autor, indicando autores que trabalham com temas afins, etc.>></i></p> <p><i><<Sim. É só ter um espaço on line para que o voluntário possa passar a informação para quem necessita. Ou disponibilizar o e-mail de quem procura alguma obra, para que o voluntário possa passar as informações.>></i></p> <p><i><<Eu tentaria contribuir para facilitar as ferramentas de pesquisas de livros, pois algumas vezes senti dificuldade em encontrar alguns livros pelo site da biblioteca.>></i></p> <p><i><<Se houvesse um espaço interativo, de troca informal de informações acadêmicas, no sentido de dicas mesmo, seria fabuloso. Haveria on-line o bom e velho sistema do “boca a boca” e assim o sistema on-line teria mais apelo.>></i></p> <p><i><<Se cada um que consultasse o acervo fizesse um comentário, uma sugestão de como utilizá-la isso poderia ajudar aqueles que estão buscando temas afins. Eu me proporia a fazer isso e tenho certeza que outras pessoas também.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<Sim contribuiria... na mediante que vamos nos inteirando do que está sendo proposto iria postando ideias, pontos de vista, descontentamentos... procurando se fazer presente (on-line) sempre que solicitado.>></i></p> <p><i><<Sim. Da mesma forma que ocorre em sites de compras, onde solicitam a avaliação, receber um questionário perguntando o motivo do empréstimo e a opinião sobre o material utilizado.>></i></p> <p><i><<Contribuiria porque penso que as comunidades virtuais podem ajudar a compartilhar informação útil para a comunidade acadêmica e seria uma forma de colocar em prática e compartilhar o lido, o vivido com aqueles que fazem uso deste recurso.>></i></p> <p><i><<Sim, dedicando algumas horas para desenvolver este trabalho, porém acredito que deveria ter um treinamento por parte das bibliotecárias para vir a realizar tal feito>></i></p> <p><i><<Sim, como faço dando opinião sobre livros em sites de livrarias.>></i></p> <p><i><<Claro que sim! Acredito que quem leu ou conhece uma temática (e as obras mais conhecidas naquele campo) deve fazer indicações/recomendações sobre a literatura amistosa.>></i></p> <p><i><<Acredito q sim. Falo alemão então uma das contribuições poderia ser a tradução ou comentar a respeito dos livros em alemão q a Bu possui.>></i></p> <p><i><<Seria possível contribuir apresentando um breve resumo dos livros de filosofia que mais li. Contribuiria com informações a respeito dos conteúdos e vida do autores.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Eu ajudaria a melhorar a descrição dos materias usados em minha área no pergamum.>></p> <p><<Criar uma Wikipédia.UFSC.BR.>></p> <p><<Acho que, se a BU precisa de colaboradores, deveria fazer um cadastro, como se faz para pareceristas de projetos de pesquisa. isso deveria ser um critério para o currículo lattes.>></p> <p><<Contribuiria, porém, se alguém requisitasse o assunto, não acho interessante massificar e abarrotar o site com milhões de informações.....teria que ter um filtro, para não perder tempo com informação inútil.>></p> <p><<Contribuiria com palavras-chaves, pequenos resumos ou com recomendações de outros livros, parecidos com o pesquisado. Uma aba de comentários poderia resumir estas três ideias, possibilitando ao usuário expor seu ponto de vista.>></p> <p><<Sim, contribuiria se a inserção de informações fosse fácil, sem muita "burocracia". Creio que o botão "Curtir" do Facebook foi uma boa solução (rápida, fácil, quali/ quanti) para obter marcadores/indicadores de satisfação/apreciação dos usuários.>></p> <p><<Contribuiria sim. Acho interessante colocar espaços para comentários e para avaliação do material utilizado (sistema de pontuação). Essas informações, dadas pelos próprios usuários poderiam vir a contribuir na escolha de algum título.>></p> <p><<Eu contribuiria com prazer; há muitos títulos importantes que a Biblioteca não tem, já solicitei um título uma vez, porém ainda não o livro ainda não chegou, isso já faz algum tempo. Os alunos deveriam indicar os títulos!>></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><<Se o sistema da BU obtivesse um link de compartilhamento com usuários da mesma, com certeza passaria a informação que julgasse importante para todos que compartilham seu dia a dia na UFSC.>></p> <p><<Sim, acho legal essa ideia. Eu diria se o livro foi útil ou não para o trabalho desenvolvido, do tipo de linguagem, abordagem do conteúdo...>></p> <p><<Com certeza, porém essa é um trabalho que exige a supervisão de alguns profissionais de forma a selecionar opiniões que serão ou não veiculadas.>></p> <p><<Poderia haver um espaço disponível no próprio site da BU para as sugestões e melhoramentos para favorecer na busca dos livros e trabalhos acadêmicos.>></p>	
Não	<p>Não sei como contribuir</p> <p>Depende do assunto</p> <p>Não gosto de me expor</p> <p>Não tenho ideia</p> <p>Não conheço o Pergamum</p>	<p><<Adoraria, mas infelizmente sem tempo!>></p> <p><<Devido ao trabalho em tempo integral e a aula a noite até as 22h infelizmente não tenho tempo disponível para contribuir.>></p> <p><<Não vejo essa possibilidade, em função do meu tempo escasso.>></p> <p><<Não, porque eu não tenho como hábito colaborar com espaços virtuais.>></p> <p><<Infelizmente nos últimos anos não tenho encontrado nada de muito significativo na BU relacionado a minha pesquisa. A BU está muito defasada, as obras que eu preciso não encontro na BU, por isso não me coloco a disposição para colaborar.>></p>	69
Talvez	<p>Não sei</p> <p>Talvez</p>	<p><<Não sei, não gosto de me expor.>></p> <p><<Não sei. Depende do assunto.>></p>	21

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<<Talvez, se eu aprendesse a utilizar.>> <<não sei como poderia contribuir...>> <<Penso que esta troca seria interessante, contudo, diante da limitação de horário e agenda para este propósito pode inviabilizar tal participação...>>	

Indagados sobre a possibilidade de colaboração *on-line*, no seu tempo livre, e de maneira voluntária, com informações sobre algum título consultado em uma busca no *Pergamum*, utilizado pela BU/UFSC, as respostas foram: Sim (75,86%), Não (18,30%) e Talvez (5,57%).

Quando questionados em relação a uma potencial colaboração para a comunidade acadêmica, em grande parte, aqueles que afirmaram contribuir sugeriram crítica, opinião sobre livros/dissertações/teses lidas e sugestões, por exemplo. Esses componentes foram considerados como comentários, e não como resenhas, devido ao seu caráter mais breve. Em relação à criação de um espaço colaborativo, houve também menção à criação de um espaço como no sistema *wiki*, na qual todos os usuários poderiam contribuir a respeito de um tema que pode ser aperfeiçoado colaborativamente. Recomendações de obras, sugestão de leitura e leitura complementar de obras em geral foram incluídas na categoria livros relacionados. Itens como compartilhamento no *Facebook* já são encontrados na Biblioteca Virtual 3.0, por exemplo, mas apesar de o usuário compartilhar os dados da obra para seus contatos, somente pode visualizar a obra quem for aluno da UFSC. Assim, quem recomenda a obra deve avisar também aos interessados que a mesma deve ser pesquisada em outras bibliotecas. Alguns ainda solicitam que seja disponibilizado o *e-mail* do usuário que procura tal obra para troca e informações, o que seria facilmente resolvido se houvesse a identificação dos usuários e hiperlink para o perfil de cada um na comunidade, com seus dados pessoais visíveis ao público, como em qualquer perfil de rede social na *internet*. Nesses casos, usuários logados seriam identificados em seus comentários e a discussão poderia ter início ali mesmo naquele espaço para que outros também possam participar. Os usuários que tiveram dificuldades em encontrar alguns livros pelo *Pergamum*, se ofereceram para contribuir com dicas para facilitar

a pesquisa daquelas obras, por exemplo. Muitos comentaram já realizar este trabalho de comentar, fazer resenha, em outros em *sites* de livrarias, por exemplo, e que o fariam relacionados ao acervo da BU/UFSC. Com essa postura, os usuários, demonstram que fazer determinados tipos de contribuições em seu tempo livre seria um complemento do que já faz e não uma atividade a mais dentre tantas outras, o que reforça o grande sentimento de pertencimento à comunidade.

Aqueles que talvez pudessem contribuir, ofereceram como justificativa a falta de tempo e também a falta de objetividade em relação a de que maneira pode contribuir. Os que afirmaram não contribuir, destacam, principalmente, a falta de tempo para a atividade.

Após a análise das mensagens desta questão, foi criada uma lista com atividades propostas pelos próprios usuários, em seus depoimentos, para empregar seu excedente cognitivo. Das 286 afirmativas, a frequência sobre as opções mencionadas foram: comentários (51,75%), livros/links e *sites* relacionados (23,78%), resenha (16,78%), avaliação (15,03%), resumo (3,50%), espaço colaborativo (2,45%), sinopse (1,05%). Todas as demais opções que se mantiveram com poucas ou quase nenhuma comparação, foram incluídas em Outros (26,57%).

Quadro 14: Lista com atividades propostas pelos próprios usuários para empregar seu excedente cognitivo.

Componentes/ Subcategorias	Exemplo de emprego de excedente cognitivo	Freq.
Comentários	comentários anônimos comentários de obras em português no caso de livros em língua estrangeira (alemão) comentários mediados comentários na renovação da obra comentários por área comentários sobre as dificuldades de tal leitura comentários sobre o estado físico do livro comentários sobre o tipo de escrita do autor comentários sobre temas específicos	148
Livros/links e Sites relacionados	livros relacionados por área periódicos artigos páginas conteúdo relacionado	69

Componentes/ Subcategorias	Exemplo de emprego de excedente cognitivo	Freq.
Resenha	resenha de arquivos de vídeo e áudio (música)	48
Avaliação	avaliação da atualização do conteúdo avaliação das obras avaliação de itens avaliação do estado físico dos itens avaliação do item avaliação por botão curtir avaliação por meio de questionário avaliação por nota avaliação por pontuação avaliação por questionário enviado após a devolução avaliação sobre pontos fracos e fortes da obra avaliar se o conteúdo é atual classificação das obras classificação por estrelas	43
Resumo	resumo da vida e obra de autores resumo de capítulos de livros	10
Espaço colaborativo	espaço colaborativo para dicas na busca de livros e outros trabalhos espaço colaborativo, plataforma espaço colaborativo, <i>wiki</i>	7
Sinopse	sinopse	3
Outros	abordagem do conteúdo adição de palavras-chave aplicação na área de conhecimento área a que se refere a obra artigos e trabalhos acadêmicos da área atualização da descrição dos materiais usados em minha área, no Pergamum atualizações sobre o conteúdo autor relacionado autores da área autores relacionados buscas por área de conhecimento cadastro de colaboradores para parecer de projetos de pesquisa (que pode ser incluído no lattes) como chegou até tal obra comparar livro do mesmo assunto compartilhamento de experiências compartilhamento de informações compartilhamento de títulos compartilhamento em sites de redes sociais compartilhamento no Facebook compartilhar obras via redes correções	76

Componentes/ Subcategorias	Exemplo de emprego de excedente cognitivo	Freq.
	<p> correções ortográficas e gramaticais criação de materiais curiosidades dica de como utilizar determinado tipo de material dica para pesquisa de livros dicas sobre como pesquisar determinado tipo de obra dicas sobre como usar as bases de dados da BU disponibilizar e-mail do usuário que procura tal obra para troca e informações disseminação de informações eventos acadêmicos eventos locais fórum por área de interesse indicação da área de conhecimento indicação de problemas no título, nome do autor, etc informação complementar sobre título e obra informação relacionada à pesquisa desenvolvida linguagem mediação de comentários motivo de empréstimo motivo que o levou a consultar o livro novas aquisições número de chamada no plano de ensino objetivo do empréstimo do item obras adquiridas recentemente obras relacionadas ao plano de ensino da disciplina opções curtir opções curtir em títulos pesquisas relacionadas qual assunto o levou até tal obra ranking de empréstimos ranking de mais buscados/pesquisados relação do livro com a disciplina do curso relevância/avaliação repositório de informações revisões de obras síntese sugestão de aquisição de periódicos sugestão de aquisição de livros sugestão de aquisição de livros e periódicos sugestão de banco de dados semelhantes sugestão de livros por área sugestão de tipo e livro por perfil de usuário sumário das publicações lidas tags, folksonomia taxonomia tradução de obras em língua estrangeira (alemão) </p>	

Durante a análise das respostas, os respondentes compartilhavam algumas sugestões de páginas e outras dicas, como alguns *softwares* e aplicativos que poderão ser utilizados como referência para novas propostas de recursos ou plataformas para as bibliotecas e também para a universidade.

- **Monkeybuzz:** “Site que realiza a curadoria de músicas de bandas recentes e novos sons. O site disponibiliza diariamente notícias do cenário musical nacional e internacional.” Disponível em: <<http://monkeybuzz.com.br/sobre/>>. Acesso em: 25 dez 2013.
- **Avaaz.Org:** “Avaaz, que significa “voz” em várias línguas europeias, do oriente médio e asiáticas. O portal foi lançado em 2007 com a missão de mobilizar pessoas de todos os países para construir uma ponte entre o mundo em que vivemos e o mundo que a maioria das pessoas deseja.” Disponível em: <<http://www.avaaz.org/po/about.php>>. Acesso em: 27 dez. 2013.
- **Nature:** um dos principais e mais respeitados meios de divulgação científica. Tem seu conteúdo disponível para consulta *on-line*. Disponível em: <<http://www.nature.com/news/index.html>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **National Geographic:** “Desde 1888, é uma das maiores instituições científicas e educacionais sem fins lucrativos do mundo. Seus interesses incluem geografia, arqueologia e ciências naturais, bem como a promoção da conservação ambiental e histórica.” Disponível em: <<http://www.nationalgeographic.com/>>. Acesso em: 18 jan. 13.
- **@superinteressante:** Revista científica com vários *blogs* de conteúdo e canais com notícias especializadas. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

- **Researchgate:** “Rede de colaboração científica cuja sua missão é possibilitar que as pessoas façam acontecer e também que os pesquisadores construam sua reputação, além de acelerar o progresso científico. No ResearchGate é possível compartilhar suas publicações, conectar-se a colegas e outros autores, obter estatísticas de sua pesquisa, encontrar oportunidades de negócio e ainda esclarecer dúvidas.” Disponível em: <<https://www.researchgate.net/aboutus>AboutUs.html>>. Acesso em: 03 jan. 14.
- **Skoob:** “Ferramenta criada para incentivar a leitura. O usuário diz o que está lendo, o que já leu e o que ainda vai ler, seus amigos fazem o mesmo e assim, todos compartilham suas opiniões e críticas a respeito das leituras.” Disponível em: <http://www.skoob.com.br/inicio/quem_somos>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Programa Café-Filosófico:** “Série de encontros nos quais são abordados os anseios e angústias dos indivíduos na sociedade contemporânea, no qual o ponto de partida para se pensar o contemporâneo são as pessoas e seus afetos; são os comportamentos, angústias e ansiedades nas relações mais próximas de cada um de nós; são expressões, estilos, aventuras e modos de existir. As referências teóricas fundamentais deste programa estão na psicanálise e na filosofia. É uma iniciativa da CPFL energia.” Disponível em: <<http://www.cpfcultura.com.br/quem-somos/>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Blog Diário de Biologia:** “*Blog* da pesquisadora Karlla Patrícia, doutora em Zoologia e que desenvolve pesquisas na área de taxonomia e sistemática de insetos.” Disponível em: <<http://diariodebiologia.com/quem-sou-eu/>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Discovery:** “*Website* que explora os programas de TV do Discovery Channel, com jogos, vídeos, fóruns, conteúdos sobre aventura, ciência, tecnologia, crime, mistérios, o mundo natural, pessoas, veículos, história, notícias, etc.” Disponível em: <<http://discoverybrasil.uol.com.br/>>. Acesso em: 12 jan. 13.

- **Programa Roda Viva – TV Cultura:** “O programa oferece à sociedade brasileira uma informação de interesse público, promovendo o aprimoramento educativo e cultural de telespectadores e internautas, visando a transformação qualitativa da sociedade.” Disponível em: <<http://tvcultura.cmais.com.br/rodaviva>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Terapeutas da Alegria:** “Projeto de extensão da UFSC. Os Terapeutas da Alegria tem como princípio fundamental a utilização da arte e da cultura como ferramentas terapêuticas para minorar o sofrimento das pessoas em hospitais.” Disponível em: <<http://www.terapeutas.ufsc.br/>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Worldcat:** “A maior base de dados bibliográficos do mundo, fornecendo a base de serviços bibliotecários cooperativos no gerenciamento de metadados, descoberta, compartilhamento de recursos e gerenciamento de coleções.” Disponível em: <<http://oclc.org/pt-americalatina/worldcat.html>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Festival de ideias (FdI):** “*Site* que possibilita a gestão de ideias formulado para fomentar soluções criativas frente aos problemas atuais da sociedade e para promover a inovação e o empreendedorismo, o FdI é uma rede de colaboração e troca de informações entre empreendedores, investidores e público em geral.” Disponível em: <<http://festivaldeideias.org.br/>>. Acesso em: 12 jan. 13.
- **Amazon:** Fundada em 1995, é um dos maiores catálogos *online* para compra de livros digitais. Disponível em: <<http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=176060&p=irol-mediaKit>>. Acesso em: 15 jan. 2014.
- **Wikipedia:** Enciclopédia colaborativa. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina_principal>. Acesso em: 15 jan. 2014.

- **Google Books:** “Biblioteca digital do *Google*, na qual constam mais de 10 000 autores e editoras de mais de 100 países.” Disponível em: <<http://books.google.com.br/intl/pt-PT/googlebooks/history.html>>. Acesso em: 15 jan. 2014.
- **DSpace:** “*Software* gratuito para a construção de repositórios digitais abertos, que preserva e permite acesso fácil a todos os tipos de conteúdo digital, incluindo texto, imagens, imagens em movimento, mpegs e conjuntos de dados. DSpace está disponível gratuitamente como *software* de código aberto.” Disponível em: <<http://www.dspace.org/introducing>>. Acesso em 22 jan. 2014.
- **Moodle:** “Sistema de Gerenciamento de Cursos (CMS), também conhecido como Sistema de Gestão da Aprendizagem (LMS) ou Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). É uma aplicação web gratuita que os educadores podem usar para criar *sites* eficazes de aprendizagem *on-line*.” Disponível em: <https://moodle.org/?lang=pt_br>. Acesso em 22 jan. 2014.
- **Wordpress:** “Plataforma semântica de vanguarda para publicação pessoal, com foco na estética, nos Padrões Web e na usabilidade. É um *software* livre e gratuito.” Disponível em: <<http://br.wordpress.org/>>. Acesso em 22 jan. 2014.

Questão 21 - Você acredita que a BU/UFSC está preparada para processos de colaboração inovadores com os usuários? Por quê?

Foram desconsideradas as categorias vazias e as inválidas e analisadas as 385 mensagens relacionadas a esta questão de acordo com as categorias apresentadas, acompanhadas de exemplos extraídos dos dados brutos.

Quadro 15: Você acredita que a BU/UFSC está preparada para processos de colaboração inovadores com os usuários?

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Sim	Cultura Aptidão Centro de referência Boa estrutura Funcionários Ferramentas Faz parte da universidade Inovação Mediação Supervisão Receptividade Colaboração Praticidade democratização de conteúdos on-line Capacitação Prestatividade conexão com usuários Centrado no usuário Organização Esforço Público jovem Colaboração Interação Comunidade Espaço colaborativo	<p><i><<sim, é uma ótima biblioteca e tem bons bibliotecários. Tem que inovar sim!>></i></p> <p><i><<Acredito que pela sua estrutura ela esteja sim, mas estes processos precisam começar a acontecer para gradativamente serem melhorados ou ampliados.>></i></p> <p><i><<Espero que sim, pois eu gostaria de colaborar.>></i></p> <p><i><<Acredito que sim. Acredito na boa índole dos usuários e também que a BU já está de acordo com suas obrigações, sendo possível realizar um passo a frente, Sim, pois a BU sempre apresentou-se como aberta à inovação.>></i></p> <p><i><<Creio que sim. Atualmente as tecnologias têm facilitado muito e na BU a utilização da mesma não seria diferente.>></i></p> <p><i><<Acredito que sim, mas é importante ter também uma supervisão (não um censor) de professores ou técnicos da área, para que essa ferramenta não se tornasse um espaço de comentários vazios e pouco construtivos.>></i></p> <p><i><<Sim. Todas as oportunidades que consultei, fui atendida nas solicitações. Sempre considerei que as pessoas são bastante receptivas, colaboradoras e abertas a inovações.>></i></p> <p><i><<Acredito que sim. O sistema Pergamum é prático, apenas falta criar estas novas ferramentas.>></i></p> <p><i><<Sim, a interação é sempre bem vinda, e sem dúvidas a BU da UFSC tem um grande porte para isso.>></i></p>	196

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Ordem	<p><<Sim. Há muita gente disposta a fazer direito e bem feito. brigada, Paula, por colaborar.>></p> <p><<Evidente, pois todos os alunos possuem acesso à internet na UFSC, o que é um passo crucial (já vencido) na democratização do acesso aos conteúdos on-line.>></p> <p><<Quanto à qualidade das contribuições, esta vai melhorando com o tempo...>></p> <p><<Sim, há uma ótima preparação dos colaboradores da BU/UFSC, assim como uma mentalidade consciente por parte dos usuários para contribuir e que torne o sistema novo um sucesso.>></p> <p><<Com toda a certeza. A BU/UFSC tem desenvolvido inúmeros serviços de informação para os usuários e pode contriBUir muito mais no modo à distância, com vídeo-aulas, outras formas.>></p> <p><<De certa forma sim, mas acredito que seria necessário investir em pessoal capacitado para exercer esta atividade para que o serviço possa ser realmente inovador e não ser uma atividade secundária no fazer diário dos funcionários.</p> <p><<Acho que sim, porque tem gente fazendo esta pesquisa...>></p> <p><<Acho que sim. Os profissionais da BU são bastante atenciosos. O sistema virtual da BU também melhorou bastante nos últimos anos, o que mostra plena capacidade de se aperfeiçoar com qualidade.>></p> <p><<Acredito que sim, as bibliotecas, em geral, tiveram que se adaptar aos avanços da tecnologia, e tem que estar em permanente conexão com os usuários, da maneira mais atual possível.>></p>	
	Boa vontade		
	Opinião		
	Contribuição		
	Contínua transformação		
	Ideias brilhantes		
	Projeto		
	Contato mais próximo		
	Recurso		
	Evolução		
	Mundo virtual		
	Constante mutação		
	Sem custo		
	Empreendedorismo		
	Confiança		
	Referência		
	Mudança de comportamento		
	Burocracia		
	Conservadorismo		
	Biblioteca dinamizada		
	Biblioteca interativa		
	Competência		
	Interesse		

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<Sim, desde que a experiência do usuário seja o foco.>></i></p> <p><i><<Acredito que sim, pois desde que eu ingressei na UFSC (2009) já percebo avanços.>></i></p> <p><i><<Sim, porque o público que usa a BU é bem jovem e mesmo sem a interferência da própria BU os usuários poderiam ajudar uns aos outros, com o sistema de comentários nas publicações e indicação automática de outros livros relacionados com o da pesquisa feita.>></i></p> <p><i><<Sim por contar com estrutura de TI da UFSC e poder criar projetos com núcleos de estudos e bolsas científicas.>></i></p> <p><i><<Sim. a BU possibilitando a colaboração com os usuários só teria o que ganhar nessa interação.>></i></p> <p><i><<Sim acho que desse modo até o bibliotecário seria mais consultado>></i></p> <p><i><<Eu acho que sim. Pois são iniciativas como essas que fazem e irão fazer a diferença no processo de inovação.>></i></p> <p><i><<Preparada ou não, vai depender da vontade por parte dos responsáveis, embora eu não o considere ruim. Mas melhorias sempre são bem vindas.>></i></p> <p><i><<Sim. Por que se ela já está nas redes sociais, os próprios usuários quando devolverem as obras podem contribuir com as suas opiniões.>></i></p> <p><i><<Sim, pois tem bibliotecários competentes e que ainda poderia realizar uma parceria com o curso de biblioteconomia para fazer isto cada vez melhor.>></i></p> <p><i><<Acredito que sim. O que não falta são pessoas jovens dentro da universidade com ideias brilhantes e que podem</i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i>contribuir para melhorar este intercâmbio entre funcionários e usuários e a comunicação permitindo novas tecnologias.>></i></p> <p><i><<sim, já existem resumos e até mesmo sites desenvolvidos por alunos para ajudar outros alunos que virão a cursar a mesma matéria.>></i></p> <p><i><<Sim. Pois se vive atualmente a nova era da tecnologia, na qual as pessoas interagem com o mundo virtual (a internet). É essa nova maneira de interação é uma inovação para os sistemas de bibliotecas (não só da UFSC). assim espero.>></i></p> <p><i><<Sim, pois acredito que a BU UFSC faz parte de uma entidade que está em constante mutação na intenção de se adequar as tendências da sociedade em que ela está inserida.>></i></p> <p><i><<Sim, acredito que não acarretaria em nenhum gastos financeiro e seria um meio de enriquecer o conhecimento da comunidade universitária como um todo.>></i></p> <p><i><<Sim, a cada dia mais. As informações em Normalização de trabalhos são valiosas!>></i></p> <p><i><<Acho que sim, acredito que a maior dificuldade seria gerenciar essa entrada de informações porque, diferentemente do Wikipédia, a colaboração deveria ter assinatura e algum critério de seleção do colaborador.>></i></p> <p><i><<Sim, ideias boas aparecem o tempo todo através das mais diferentes pessoas.>></i></p> <p><i><<Creio que esteja no caminho para ficar preparada. Ainda é necessário incentivar mais pessoas que participam da comunidade universitária .>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i><<está chegando lá a tecnologia e mentes não faltam para colaboração.>></i></p> <p><i><<Sim, porém acho que seriam poucas pessoas a colaborar.>></i></p> <p><i><<A colaboração é um processo para o qual nem sempre estamos preparados. Há certo planejamento, mas aprendemos no processo.>></i></p> <p><i><<Sim, pois estamos em um meio acadêmico com muito acesso à informação e às boas ideias providas dos alunos e profissionais relacionados à UFSC.>></i></p>	
Não	Pouca colaboração Desorganização Confiabilidade da fonte Desatualização Recursos desatualizados Burocracia Resistências Padrões antigos Espaço físico Recursos humanos Obras desatualizadas Obras deterioradas Pessoal despreparado Interação com usuários	<p><i><<Acredito que o volume de usuários-colaboradores não seria muito grande e, caso fosse, as colaborações (resenhas, comentários) seriam muito desorganizadas.>></i></p> <p><i><<o sistema da BU é bastante arcaico e desatualizado. Exigiria grandes investimentos para sua reformulação por isso não.>></i></p> <p><i><<Não, mas está no caminho certo renovando o sistema e se adaptando as ferramentas e redes sociais disponíveis hoje.>></i></p> <p><i><<Não, pois o processo é inovador, ou seja, novo, diferente do que já existem, então mudanças terão de acontecer, logo não está preparada. Mas acredito que deve existir mesmo uma aproximação dos usuários internautas e a BU... porque com os livros tá difícil.>></i></p> <p><i><<Não, acho que tem muitos exemplares importantes estão desatualizados, em pouca quantidade e muitas vezes deteriorados.>></i></p> <p><i><<Não. Porque falta interação entre usuário e sistema.>></i></p>	64

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Falta de informação</p> <p>Marketing fraco</p> <p>Postura fechada da BU</p> <p>Mais capacitação</p> <p>Moderação</p> <p>Infraestrutura</p>	<p><<NÃO, falta um meio para captar as opiniões dos usuários, além dos já citados a possibilidade de também sugerirem de forma física (caixa de sugestões).>></p> <p><<Não. Adota uma postura muito fechada em relação ao acesso ao conteúdo.>></p> <p><<Não, pois precisaria de um moderador antes de liberar informações. Lembrando que se trata de conhecimento científico e não se você ACHA que é algo é bom.>></p> <p><<Não. Pois, a meu ver, não há qualquer aproximação da BU com seus usuários e não qualquer incentivo para que os usuários pensem ser benéfico para eles e para a comunidade acadêmica, uma colaboração com a BU.>></p> <p><<Não, BU, se tornou mais um espaço de lazer do que pesquisa, tem mais espaço para , descansar, ler jornais, do que para estudos e pesquisa, já foi melhor utilizada no passado.>></p> <p><<Não, por sua estrutura ser rígida em terno de inovações e mudanças no sistema de operação universitário.>></p> <p><<Não, porque sem o compromisso efetivo através da (oferta de bolsa ou outra remuneração) ficaria difícil confiar na responsabilidade desse usuário que contribuiu.>></p> <p><<Devemos observar que colaboração envolve uma interação mais intensa e com profundidade de conteúdo... parece que este nível não é a realidade da BU atualmente.>></p>	
Talvez	Não tenho conhecimento para opinar	<<Somente se for muito organizado e planejado.>>	119

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Não sei</p> <p>Não sei responder atualização constante de recursos de TI</p> <p>Sistema antiquado</p> <p>Necessita mediação</p> <p>Infraestrutura</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Marketing fraco</p> <p>Mudança no perfil</p> <p>Cultura</p> <p>Infraestrutura</p> <p>Sistema sem interface</p> <p>Comprometimento</p> <p>Plataforma colaborativa</p>	<p><<Talvez. O material deverá ser checado antes, se depender apenas do que os colaboradores postar haverá muita informação duvidosa.>></p> <p><<existem iniciativas interessantes na BU-UFSC, mas a maior parte dos usuários não fica sabendo deles. esse é o principal problema.>></p> <p><<Mais ou menos, precisa ter mudança no perfil no que diz respeito à receptividade dessa colaboração externa.>></p> <p><<Em parte. O sistema ainda é muito focado na própria BU, sem interface com outras plataformas, como Moodle por exemplo.>></p> <p><<Não sei. Acho que tem que ser uma decisão técnica, identificando se existe como gerenciar essas colaborações para que não sejam apenas palavras sem fundamentação teórica ou contribuição efetiva.>></p> <p><<Não tenho conhecimento necessário para responder esta pergunta.>></p> <p><<Não sei, o portal e seus sistemas tem tantos problemas de usabilidade que isso me parece pouco provável.>></p> <p><<Somente se aumentar a equipe técnica administrativa. Terá que ter funcionários para realizar filtros.>></p> <p><<Penso que o principal problema seria uma plataforma que permitisse essa colaboração e interação virtual entre os usuários e a BU, atualizada constantemente, muito mais do que o fato de estar preparada, por exemplo.>></p>	

As categorias criadas de acordo com as possíveis respostas para esta questão são: sim, não e talvez - que incluiu componentes como Não

sei, Não sei responder, Depende, acho desnecessário, não tenho conhecimento para opinar, e outras justificativas para o fato de não acreditar nesta possibilidade).

Desconsiderando as categorias vazias e as inválidas, foram analisadas as 385 mensagens relacionadas a esta questão: Sim (50,91%), Talvez (30,91%) e Não (16,62%). Do ponto de vista do usuário, a Biblioteca Universitária está sim preparada para processos de colaboração inovadores e isso é um excelente passo para toda a comunidade.

Os usuários que consideram que a BU não está preparada comentaram, entre outras mensagens, que, em relação ao acervo físico, há exemplares importantes que estão desatualizados, em pouca quantidade e, muitas vezes, deteriorados. Ainda, justificaram que a biblioteca não está preparada devido ao fato de não haver a necessidade de muitos bibliotecários para que isso aconteça, o que foge um pouco da proposta desta pesquisa, pois o objetivo não seria sobrecarregar o bibliotecário, mas sim abrir novas possibilidades aos usuários, seja por meio de colaboração voluntária, monitoria ou outro tipo de vínculo, como por exemplo, por meio de projetos com núcleos de estudos e bolsas científicas, abrindo também a opção de fazer da colaboração uma atividade institucional de fato.

Muitos usuários declararam não saber responder ou não se sentir em condições de opinar em relação ao fato de a biblioteca estar preparada ou não, o que demonstra que estava efetivamente comprometido com as respostas que fornecia e não gostaria de escrever qualquer coisa para não prejudicar o entendimento da proposta.

Os usuários relatam perceber avanços por parte da biblioteca, que se esmera em atendê-los e também em oferecer novos serviços. Declaram que a BU tem recursos e que pode dar esse passo. E novamente reaparece a preocupação em relação à mediação de informações que podem ser publicadas no caso de comentários inadequados, por exemplo. Muitos reforçam que se houver a colaboração, alguns contribuiriam pelo prazer de contribuir com a comunidade da qual fazem parte, outros não.

Questão 22 - Na sua opinião, o que a BU/UFSC pode fazer (quais ações pode tomar) para abrir caminho para novos processos de colaboração *online* dos usuários?

Foram desconsideradas as categorias vazias e analisadas as 294 respostas que foram organizadas de acordo com as categorias apresentadas, acompanhadas de exemplos extraídos dos dados brutos.

Quadro 16: O que a BU/UFSC pode fazer para abrir caminho para novos processos de colaboração on-line dos usuários?

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
Acesso à informação	<p>Acervo digital</p> <p>Acesso da comunidade em geral ao acervo da BU</p> <p>Acesso de ex-alunos ao acervo digital</p> <p>Aluno especial</p> <p>Ampliação de base de dados</p> <p>Aplicativo da bu para dispositivos móveis</p> <p>Atender a pedidos de livros novos</p> <p>Biblioteca 3.0</p> <p>Blog</p> <p>Bolsa de iniciação científica</p> <p>BU informa</p> <p>Caixa de sugestões na BU</p> <p>Capacitação de usuários</p> <p>Comentários no Pergamum</p> <p>Comentários sobre a situação física das obras, estado do acervo</p> <p>Compartilhamento de obras em redes sociais</p> <p>Compartilhamento de obras em redes sociais</p>	<p><i><<O primeiro passo é permitir que os leitores das obras comentem suas opiniões sobre os livros. Muitos livros na amazon.com eu comprei (ou desisti da compra) por meio das avaliações de outros usuários. Da mesma forma, a opinião de outros usuáriuos poderiam indicar obras mais relevantes para um certo tema, economizando tempo de consulta nas estantes da biblioteca.>></i></p> <p><i><<Acredito que esteja faltando divulgação da inovações da BU. Pelo que percebi na entrevista, várias ações foram tomadas mas não chegaram efetivamente aos usuários ou à parte deles.>></i></p> <p><i><<Divulgar seus meios de comunicação. Eu nem sei o que a biblioteca de fato tem. Tem twitter, facebook, usa youtube? Eu só conheço no portal a parte de pesquisar acervo.>></i></p> <p><i><<Facilitar a busca de trabalhos e livros acadêmicos no próprio site da BU.>></i></p> <p><i><<Criar um aplicativo para Android ou IOS para busca de obras com possibilidades de comentários por parte de usuários previamente cadastrados (docentes da UFSC e de outras IFES, alunos de graduação e de pós-graduação da UFSC).>></i></p> <p><i><<Melhorar, divulgar e instruir os calouros em relação aos processos de colaboração on-line. Digo os calouros, pois eles estão ingressando na faculdade e teriam um tempo disponível para aprender tais facilidades. Na UDESC há um dia que os calouros devem fazer uma visita explicativa a BU. Dessa forma, o conhecimento iria se divulgar e integralizar aos graduandos.>></i></p>	115

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Compilação/ integração de conteúdo</p> <p>Comunidade</p> <p>Comunidade de prática</p> <p>Controle social dos serviços da BU</p> <p>Criação de um canal direto com o usuário</p> <p>Dica de software</p> <p>Digitalização de obras</p> <p>Dispositivos móveis</p> <p>Divulga UFSC</p> <p>Divulgação das ações da BU</p> <p>Divulgação das ações no Moodle ou no fórum do CAGR</p> <p>Divulgar ações</p> <p>Educação a distância</p> <p>Espaço para críticas, etc.</p> <p>Estimular a participação dos usuários</p> <p>Estimular a pro- dução científica</p> <p>Estimular o usuário</p> <p>Estrelas para classificar o conteúdo</p> <p>Facebook</p> <p>Facilidade do sistema de buscas</p>	<p><<Estimular a produção por parte dos alunos, divulgar a ideia e fazer um serviço de qualidade (porque o moodle, o fórum e o próprio site da UFSC são confusos e complicados demais, além do fato de que poderiam ser unificados; já integrados ao novo sistema da BU também)>></p> <p><<Acredito que esteja faltando divulgação da inovações da BU. Pelo que percebi na entrevista, várias ações foram tomadas mas não chegaram efetivamente aos usuários ou à parte deles.>></p> <p><<Primeiro deve constantemente divulgar via e-mail, via coordenadores de cursos de graduação, pós-graduação os serviços on-line oferecidos pela BU/UFSC para seu alunos e comunique em geral.>></p> <p><<Poderia oferecer cursos de capacitação à distância (online) para usuários e para profissionais da área de biblioteconomia. Por exemplo, curso de atualização sobre diferentes bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT), competência informacional e etc. Cursos online facilitam a vida das pessoas que não tem muito tempo para fazer cursos de capacitação/atualização.>></p> <p><<Investir em ferramentas interativas e melhora nos processos de informação ao usuário.>></p> <p><<Estabelecer um canal direto com os usuários.>></p> <p><<Esclarecer o funcionamento do novo site da BU (mudou bastante coisa, principalmente na busca de títulos); Divulgar melhor as redes sociais e como utilizá-la ao nosso favor; Receber melhor as críticas e sugestões dadas pelos usuários.>></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Integração da busca em base de dados da BU</p> <p>Integração de dados em diferentes plataformas (campo de pesquisa único)</p> <p>Integração sistema de busca</p> <p>Investir em recursos inovadores</p> <p>Mais participação do usuário</p> <p>Monografia, TCC no acervo</p> <p>Monografias e TCCs no acervo</p> <p>Necessidades informacionais do usuário</p> <p>Novas aquisições</p> <p>Obras digitalizadas de exatas</p> <p>Ouvidoria na BU</p> <p>Planejamento estratégico</p> <p>Plataforma centrada no usuário</p> <p>Plataformas mais amigáveis</p> <p>Projetos</p> <p>Ranking dos livros mais lidos por área</p> <p>Recomendação de vídeos relacionados e outras mídias</p>	<p><i><<Para começar, uma caixinha de sugestões permanentemente aberta na página da biblioteca, para funcionar como ouvidoria.>></i></p> <p><i><<Pode divulgar mais, mas não apenas pelo Divulga Ufsc, tem que explorar mais o Facebook e as páginas da ufsc existentes lá.>></i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Redes sociais da BU Reestruturar o <i>Pergamum</i> Reformulação do Sistema Resenha de itens do acervo Seminários e fóruns sobre colaboração <i>Softwares</i> colaborativos <i>Softwares</i> inovadores Trabalhos acadêmicos postados pelo usuário Tutoria para os vídeos das capacitações Unificar sistemas da ufsc com a BU Usabilidade Visita guiada de calouros Visitas guiadas na BU		
Infraestrutura	Mais tomadas e computadores Aumentar guarda-volumes Ampliar espaço físico Ouvidoria e prazo de feedback para reclamações/sugestões de usuários	<<-Tomadas e mesas, pois não dá conta da demanda dos computadores, os alunos se equiparam mas a biblioteca não corresponde, logo o acesso a processos inovadores não vai ser correspondido; - Ampliar espaço físico; - Ampliar aquisições de revistas impressas para ciências humanas; - Aumentar guarda-volumes;>>	15

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Ampliar aquisições de revistas impressas para ciências humanas</p> <p>Melhorar condição do acervo</p> <p>Obras atuais</p> <p>Horários mais flexíveis</p> <p>Melhor gestão operacional</p> <p>Equipe multidisciplinar</p> <p>Ouvidoria e prazo de <i>feedback</i> para reclamações/sugestões de usuários</p> <p>criação de um canal direto com o usuário</p> <p>Equipamentos novos</p> <p>Novos servidores na área de TI da BU</p>	<p><i><<Contratação de mais funcionários, ou designação de pessoal exclusivamente para gerenciar redes sociais, planejar mudanças estruturais ou organizacionais.>></i></p> <p><i><<Gerir de forma mais eficiente os recursos que possui. Acredito que a BU/UFSC possui uma boa estrutura, atendentes exemplares, porém peca em alguns quesitos (insistência em obras desatualizadas, horário inflexível, má gestão operacional, ...)>></i></p> <p><i><<Contratar uma equipe especializada e multidisciplinar para a criação e planejamento desta ação.>></i></p> <p><i><<Disposição de mais tomadas para uso de notebook, assim, mais usuários poderiam usar com facilidade a internet durante seus estudos.>></i></p> <p><i><<Abrir edital de concurso público e contratar pessoas com capacitação na área da tecnologia da informação para desenvolver novas ações.>></i></p>	
Inovação no Serviço de Referência	<p>Bolsa de iniciação científica</p> <p>Colaboração de alunos em projetos</p> <p>Integração da BU com ensino de línguas</p> <p>Premiação para usuário que devolve em dias as obras emprestadas</p> <p>Fóruns de discussão</p>	<p><i><<Pedir a conta de redes sociais do usuário no cadastro do mesmo; disseminar seletivamente a informação por meio das redes sociais; É essencial criar um serviço de referência virtual, para que o bibliotecário possa atender e tirar dúvidas dos usuários por meio de redes sociais.>></i></p> <p><i><<A primeira está sendo feita, esta pesquisa de opinião. Penso ser importantíssimo informar o resultado e as perspectivas das ações que poderão ser tomadas. Lembrando que as opções das ações a serem tomadas deverão também passar pela opinião do usuário.>></i></p>	20

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Serviço de referência virtual</p> <p>Colaboração de alunos em projetos com horas de ACC na BU</p> <p>Painel permanente de ideias</p> <p>Integração de áreas e cursos com um interesse em comum</p>	<p><i><<As opções sugeridas nessa pesquisa são bem interessantes.>></i></p> <p><i><<Testes em centros específicos e depois implantação em setores específicos, o que for bom é mantido e o que não é modificado/adequado, até que atenda toda a UFSC.>></i></p> <p><i><<Talvez, um investimento maior em projetos permanentes, que incluísse alunos bolsistas para manutenção desses projetos (acesso, pesquisa, arquivo).>></i></p> <p><i><<Abrir um painel permanente de idéias, por exemplo, nos biombos da entrada da BU posicionados no saguão de entrada. Nestes biombos poderiam ser colocados painéis informativos e/ou e-books para estudo. Estes painéis poderiam ser fotografados e eventualmente publicados.>></i></p> <p><i><<Primeiro lugar, se modernizar um pouco no sentido de não deixar de ser técnica, mas sim, se conscientizar, que assim como lidam com alunos da escola de aplicação e da graduação, lidam também os pós-graduandos. O ideal seria dosar, e se modernizar um pouco mais, atendendo todos os públicos.>></i></p> <p><i><<Divulgação, núcleos de estudos de alunos da biblioteconomia aliado aos alunos de ciências da informação e sistemas da informação. Unir interesses de diferentes cursos seria interessante para dar um pontapé inicial nesta proposta.>></i></p> <p><i><<Se for desejo da BU trabalhar em processos colaborativos, esse levantamento sobre “o que fazer” deve ocorrer em um planejamento, junto aos diferentes públicos da BU. No atual estágio da ciência da biblioteconomia, o empreendedorismo desses profissionais na exploração das potencialidades de suas</i></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
		<p><i>competências unida com as as das novas tecnologias de informação é de mister importância para manutenção do campo científico e profissional.>></i></p> <p><i><<como na pergunta anterior... o caminho seria envolver os alunos... que sejam criados projetos de pesquisa pelos professores, que possa incluir os alunos e que sejam distribuídos certificados de participação, horas extra curriculares etc. tem muito aluno querendo fazer algum projeto mas não sabe como. e as horas e certificados são um incentivo. se depender dos servidores, daí creio que qualquer projeto é inviável.>></i></p>	
web social	<p>Abordagem centrada no usuário</p> <p>ACC</p> <p>Ambientes de teste para novas ideias</p> <p>Atingir maior número de usuários</p> <p>Atrair a colaboração de usuários</p> <p>Avaliação das obras</p> <p>Avaliação dos itens do acervo</p> <p>Botão curtir</p> <p>Bu com uma postura mais flexível</p> <p>Capacitação do usuário</p> <p>Chamada aberta para colaboração</p> <p>Chamadas abertas para colaboração</p> <p>Comentários no Pergamum</p>	<p><i><<[...] permitir que usuários (cadastrados e identificados) comentem obras, possam recomendá-las. >></i></p> <p><i><<Buscar uma abertura para a colaboração dos usuários, fomentando essa ação.[...]>></i></p> <p><i><<[...] sistema de comentários ranqueados como acontece no Reddit (reddit.com), e etc.>></i></p> <p><i><<[...] deveria possibilitar a acadêmicos expor suas idéias, assim como este trabalho está fazendo.>></i></p> <p><i><<Formação dos profissionais da Academia (professores e funcionários) para usufruírem e incentivarem a colaboração online [...]>></i></p> <p><i><<[...] criar um chat, onde “bolsistas/estagiários” da BU possam ficar online diariamente, a fim de auxiliar os alunos na busca de livros, exemplares, sugestões, resenhas etc.>></i></p> <p><i><<Seria sensacional possibilitar a publicação das monografias online (nos mesmos moldes das teses e dissertações).>></i></p>	117

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	<p>Comentários sobre a obra emprestada ou um ranking para avaliação</p> <p>Compartilhamento de obras</p> <p>Comunidades de prática</p> <p>Criação de um canal direto com o usuário</p> <p>Crowdsourcing</p> <p>Dica de software</p> <p>Digitalização de obras</p> <p>Discussão de obras pela internet</p> <p>Discussão sobre obras</p> <p>Divulgação das ações no moodle ou no fórum do CAGR</p> <p>Encontros presenciais para discussão de temas</p> <p>Enquete para seleção de obras</p> <p>Espaço informal de aprendizagem</p> <p>Espaço para críticas e sugestões</p> <p>Espaços de discussão na BU</p> <p>Estudo de usuário</p> <p>Facebook BU</p> <p>Feedback entre usuários e profissionais da informação</p>	<p><<Divulgar, convidar grupos de interesse através de e-mails cadastrados dos usuários permitir que os leitores das obras comentem suas opiniões sobre os livros[...]>></p> <p><<Maior interação entre os usuários on-line [...] criar uma conta, por exemplo, entre usuários, de forma que permita a troca de experiências...>></p> <p><< [...]elaborar um BLOG, para coletar sugestões de alunos e da comunidade em geral. Pode criar um perfil em cada rede social e divulgar o livro da semana, ou a matéria da semana. [...]>></p> <p><<Criar uma rede de voluntariado, modernizar o Pergamum, organizar visitas guiadas para que os usuários entendam o processo que se desenvolve desde a chegada de um livro na Biblioteca até a sua colocação nas estantes.[...]>></p> <p><<[...]inscrição voluntária pelo site, divulgação via internet da colaboração requerida (a fim de que os voluntários possam especificar no que desejam ajudar). continuar abrindo-se mais para a comunidade acadêmica e população em geral.>></p> <p><<[...] atrair a colaboração dos usuários, adotando uma postura flexível que acompanhe aos interesses dos usuários, principalmente de alunos.>></p> <p><<Simplesmente estimular a criação destes espaços de conhecimento e aprendizado, ou seja permitir a aplicação na prática destas ideias [...]>></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Ferramentas 2.0 Folksonomia Formação continuada dos profissionais da informação Fórum de discussão Fórum de discussão por área Indicação de obras Integração da BU com ensino de línguas Integração da BU com os centros acadêmicos Integração da BU com redes sociais Integração de dados em diferentes plataformas (campo de pesquisa único) Integração de plataformas Interdisciplinaridade Interdisciplinaridade Livros recomendados Mais colaboração pelo portal da BU Moderação de comentários Mural para comentários no portal da BU Obras relacionadas	<p><<Incentivar seus alunos a darem soluções são milhares de cabeças que poderiam ajudar. Tanta bolsa distribuída para alunos ficarem enrolando. Devia ter alguma premiação anual relativa as melhores ideias aplicadas na academia ou outros tipos de estímulos.>></p> <p><<Abrir caminhos para que os usuários cadastrados possam qualificar e recomendar itens é um bom início. Com o sucesso dessa etapa, pode-se buscar outras ferramentas. É importante que a biblioteca mantenha uma moderação sobre os comentários e as informações que são postadas, evitando comentários desnecessários.>></p> <p><<[...] Da mesma forma que ocorre em sites de compras, onde solicitam a avaliação, receber um questionário perguntando o motivo do empréstimo e a opinião sobre o material utilizado.>></p> <p><<[...]entre os pos-graduados, canais onde se tenha informação do que está acontecendo em cada pos e um canal onde se possa verificar o interesse de um aluno em colaborar ou participar de pesquisa em outra área, enfatizando a interdisciplinariedade, que tanto a capes pede, mas fica só no papel[...]>></p> <p><<criar critérios de seleção dos colaboradores, definir critérios de como agrupar os colaboradores por áreas, informar a comunidade sobre essa nova política, abrir prazos para cadastrar, criar um cadastro de colaboradores, criar uma estrutura de gerenciamento dessa informação.>></p>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Participação ativa Permitir essa colaboração na prática Premiação a melhores ideias Qualificação de obras Ranking das obras mais lidas Ranking de li- vros por alunos Ranking de li- vros por área Ranking mais acessados no <i>Pergamum</i> Ranking mais lidos Ranking mais lidos no Perga- mum Recomendação de obras por área de interesse Recursos inova- dores Redes sociais Reforçar à co- munidade que a bu precisa desse retorno dos alu- nos Reformulação do portal da BU Resenha de itens do acervo Separar redes sociais do perfil institucional Software colabo- rativo	<<Não fazer nada. Assim como grupos de alunos já desenvolveram aplicativos para celular sobre setores da UFSC (como por exemplo cardápio do RU) ou sobre assuntos interessantes à comunidade acadêmica (como rádios online, mapa de localização da UFSC, etc)... penso que em breve alguém (aluno) terá a ideia (ou até mesmo projeto de pesquisa) de criar uma página do Facebook, por exemplo, para que a comunidade universitária indique os livros que os universitários mais “curtem” ou algo semelhante com outras redes sociais, independente da BU abrir caminho para essa colaboração ou não.>>	

Categorias	Componentes/ Subcategorias	Exemplos	Freq.
	Solicitação de novos livros Transdisciplinaridade		
Não respondeu	Não respondeu Não se sente preparado Não atendeu ao solicitado	<p><<Não sei.>></p> <p><<Não pensei sobre o assunto.>></p> <p><<Não tenho conhecimento para opinar.>></p> <p><<Não sei exatamente pois não sei quais recursos a bu dispõe para operacionalizar isso.>></p> <p><<Além das propostas acima citadas, não teria outras sugestões.>></p> <p>Até por não ter conhecimento aprofundado do site e das diversas formas de obter informações que ela possui. Utilizo somente o pergamum e pouco periódicos, material visual, palestras..”>></p> <p><<Essa não é minha área, por isso não me sinto confortável em opinar.>></p>	79

As possíveis ações que podem ser tomadas pela biblioteca universitária para favorecer este relacionamento, de acordo com as sugestões do seu próprio usuário, seriam:

- acesso de ex-alunos ao acervo digital
- ampliar espaço físico, guarda-volumes, mais tomadas e computadores
- aplicativo da BU para dispositivos móveis
- avaliação dos itens do acervo
- *blog* da BU
- bolsa de iniciação científica
- botão curtir nos itens do acervo
- colaboração de alunos em projetos, inclusive com horas de ACC na BU

- comentários diretamente no *Pergamum*
- compartilhar obras do acervo
- comunidade de prática da biblioteca
- criação de um canal direto com o usuário
- integração da busca em base de dados da BU
- *crowdsourcing*: chamada aberta à colaboração
- divulgação das ações da BU
- divulgação das ações no Moodle ou no Fórum do CAGR
- espaços informais de convivência (UFSC da Depressão, Spotted UFSC, etc.)
- folksonomia
- formação continuada dos profissionais da informação
- fóruns de discussão
- integração da BU com ensino de línguas
- integração de áreas e cursos com um interesse em comum
- integração do sistema da BU com algum *software* colaborativo
- interdisciplinaridade
- livros recomendados no *Pergamum*
- monografia TCC no acervo
- monografias e TCCs no acervo
- ouvidoria e prazo de *feedback* para reclamações/sugestões de usuários
- painel permanente de ideias
- premiação para melhores ideias
- premiação para usuário que devolve em dia as obras emprestadas
- *ranking* mais lidos
- recomendações por área de interesse
- resenha de itens do acervo
- senha coletiva para acesso a obras da área da Saúde
- serviço de referência virtual
- trabalhos acadêmicos postados pelo usuário
- unificar sistemas da UFSC com a BU
- visita guiada de calouros

Das ações apontadas pelos usuários, itens como espaço físico, guarda-volumes, mais tomadas e computadores; integração de dados no Portal BU e também com demais sistemas da UFSC; assim como divulgação das ações da BU são ações que já haviam sido mencionados em outros

estudos da biblioteca. Ações como digitalização de obras já é um serviço que existe, mas foi citado como uma ação a ser realizada, o que reforça ainda mais a necessidade de divulgar melhor os serviços e fazer com que essas informações cheguem aos usuários.

Muitas das sugestões são em relação à interação dos usuários com o sistema, como no caso da busca de itens, mas também observa-se ações propostas em relação à interação com o conteúdo e também com demais usuários e profissionais da informação. Isso demonstra que os usuários buscam, em sua comunidade, mais integração e conhecimento, fazendo com que os laços entre os atores dessa rede sejam reforçados por meio da tecnologia.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação resgata a reflexão de que as bibliotecas precisam inovar não apenas em relação às ferramentas, mas principalmente em relação a seu novo relacionamento com os usuários, possibilitado pela *web social*. Com os resultados alcançados nesta pesquisa, se faz necessário oportunizar aos usuários ferramentas colaborativas que ele já conhece e que são de seu uso diário representa uma significativa contribuição para que a BU/UFSC seja de fato centrada no usuário, socialmente rica e comunitariamente inovadora (MANESS, 2006). À medida que aumenta a conexão em rede, novos conteúdos e relacionamentos poderão também ser criados na biblioteca. Ferramentas como o blog, por exemplo, que, em algum momento, já foram utilizadas, talvez tenham mais espaço, pensando em um cenário colaborativo como o apresentado, e seja uma solução alternativa para dificuldades técnicas e de infraestrutura enfrentadas pela biblioteca.

Os dados desta pesquisa mostraram que a biblioteca tem espaço aberto junto aos usuários, está presentes nas redes sociais na internet e busca constantemente inovar em seus produtos. Dessa maneira, pode-se investir nesse relacionamento para se estar atualizado em relação às tendências e atento às demandas informacionais de seus membros, pois prevenir transformações é uma das condições **necessárias para a sobrevivência** para a ciência da informação (BARRETO, 1998). Cabe à biblioteca promover a interação entre os usuários e facilitar o acesso à informação para que permaneçam conectados e possam manter a interação, seja por canais formais de comunicação como não formais. A necessidade de profissionais da informação que atuem como gestores da informação em uma comunidade *on-line* também se faz presente diante das respostas apresentadas. Também é importante definir claramente as regras da comunidade antes de qualquer ação nesse nível.

Apesar da grande porcentagem de usuários que afirmou colaborar, tem-se consciência de que nem todos o farão, mas a partir do momento que um colabora, o outro pode buscar, nessa colaboração, motivação para fazê-lo e assim sucessivamente. Quanto mais houver interação no âmbito presencial na biblioteca, maior poderá ser a presença dos atores no virtual (CASTELLS, 2005).

O objetivo proposto, investigar as possibilidades de colaboração *on-line* a partir do emprego do excedente cognitivo do leitor curador relacionadas à metainformação dos itens do acervo da BU/UFSC foi alcan-

çado a partir da primeira mensagem recebida, como já mencionado junto à discussão dos resultados, e obteve contribuições como, por exemplo, a diversidade de recursos indicados pelos usuários, que pode ser utilizada como referência tanto para a BU/UFSC como para outras bibliotecas que tenham público-alvo semelhante e a série de possíveis colaborações relacionadas não somente ao acervo, mas também com a comunidade em geral. É importante ressaltar que o perfil do leitor curador vai variar de acordo com a área e o interesse que envolve a pesquisa. No caso desta investigação, como o benefício era para a comunidade em geral, houve um grande retorno pelo alcance do tema.

Como sugestão, em relação a ferramentas, além dos comentários nos itens do acervo, aparece a indexação colaborativa, que pode ser pensada como uma forma de indexação secundária, que possibilita aos usuários agregar novos assuntos além dos que já foram indexados de acordo com o catálogo da biblioteca, mas com função secundária. Esse tipo de indexação corresponderia a termos livres indicados pelos usuários para agregar valor àquela informação e facilitar seu fluxo.

Constatou-se, como resultado desta investigação, que há espaço para o emprego do excedente cognitivo dos usuários em relação aos itens do acervo da Biblioteca Universitária. Os usuários não somente se mostraram interessados, como também se dispuseram em grande número a colaborar com propostas inclusive inovadoras para bibliotecas universitárias.

O excedente cognitivo (SHIRKY, 2011) dos usuários, empregado nesta pesquisa, corresponde a novos caminhos trilhados por eles mesmos ao decidir quando compartilhar, quando contribuir, quando publicar, etc. Com os resultados aqui apresentados, comprova-se o livre fluxo de informações (BARRETO, 1998) ao qual estão expostos os usuários diariamente, nos diversos espaços nos quais transita, inclusive o acadêmico. Essas conexões são fundamentais para a participação. Como leitores curadores, fazem uma leitura *self-service* (XAVIER, 2005), servindo-se dos hipertextos que lhes interessam. Diante das facilidades de acesso a computador e também a dispositivos móveis, a partir do momento que os usuários se comprometem em colaborar *on-line*, essa pode acontecer a qualquer hora e local, principalmente devido à mobilidade que se tem atualmente. Com o uso frequente de dispositivos móveis, constata-se ainda que não há momento exato para a colaboração, ela simplesmente acontece no tempo livre das pessoas quando menos se espera e o impacto que a colaboração causar na comunidade será proporcional ao índice de novas colaborações.

A colaboração se torna um hábito quando praticada frequentemente, e à medida que os usuários começarem a colher os frutos da colaboração alheia, terão estímulos suficientes para dar um passo a mais para a cultura da participação. E muitos daqueles que não participam, talvez o fizessem se conhecessem melhor a ferramenta. Uma biblioteca universitária que propicia e estimula a interação *on-line* entre seus usuários também possibilita a construção colaborativa de conhecimento da sua comunidade, que pode começar com a metainformação dos itens do acervo da BU/UFSC.

Para colocar em prática o apresentado aqui, é importante analisar também as ações indicadas pelos usuários, verificar a viabilidade ou não de tais propostas e realizar frequentemente chamadas abertas à colaboração. Com isso, a biblioteca terá a oportunidade de colocar em prática o excedente cognitivo de toda uma comunidade em projetos com soluções alternativas voltadas para a qualidade das interações e, principalmente, do conhecimento coletivo. Também será necessário lidar com a mediação, e não controle ao acervo, item de muita atenção por parte dos bibliotecários e também de alguns usuários. No início pode ser um pouco difícil, como em qualquer outro projeto, mas se uma parcela da comunidade der o primeiro passo, já é o suficiente para criar a cultura da colaboração.

Sendo assim, como novos trabalhos a partir dos dados coletados nesta pesquisa, recomenda-se:

- descrever o tipo de conteúdo compartilhado pelos usuários de bibliotecas em cada site de rede social;
- definir os requisitos de uma interface de sistema que permita aplicar o excedente cognitivo dos usuários na biblioteca universitária;
- avaliar a interação *off-line* a partir da *on-line* ou vice-versa dos usuários em bibliotecas; entre muitos outros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Daniela et al. *Paradigmas contemporâneos da ciência da informação: a recuperação da informação como ponto focal*. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007. Disponível em <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/reic/article/viewFile/745/647>>. Acesso em: 04 ago 2011.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 02-32, set. 2010. Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009090&dd1=6488f>>. Acesso em 04 ago 2011.

ARAÚJO, Paula Carina de. O blog “na era da informação” como ferramenta de compartilhamento de informação, conhecimento e para a promoção profissional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 201-213, jan./jun., 2010. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/676/pdf_26>. Acesso em: 28 jan. 2014.

AZEVEDO, Alexander Willian; ALMEIDA, Paulo Eduardo de. Biblioteca 2.0: uso de ferramentas Web 2.0 na biblioteca INATEL. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 26., 2011. **Anais...** Maceió: CBBB, 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/617/611>>. Acesso em: 28 jan. 2014

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Gestão de significados em movimento: intertextualidades. **DataGramZero- Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 5, out./2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2013.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Perspectivas da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 21, n. 2, p. 155-166, jul./dez. 1997.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma quase história da ciência da informação **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, abr. 2008.

BECKLAND, Jamie. **Social media content curators are not “just filters”**. 2010. Disponível em: <http://jamiebeckland.com/2010/04/social-media-content-curators-are-not-just_filters/#axzz1IlgE5Mu6>. Acesso em: 10 mar. 2010.

BEIGUELMAN, Gisele. **De leitor a curador de informação: rumo à leitura social. Concinnitas**, ano 13, v. 1, n. 20, ago. 2013 Disponível em: <http://concinnitas.kingghost.net/pdf/rev20/dossie7_giselle_beiguelman.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2014.

BLOG AMAZON. MUNDO DAS MARCAS. Disponível em: <<http://mundodasmarcas.blogspot.com.br/2006/05/amazon-livros-dot-com.html>>. Acesso em: 23 dez. 2013.

BLOG EL CAPARAZÓN. Disponível em: <<http://www.dreig.eu/caparazon/2010/01/09/content-curator-web-3/>>. Acesso em: 23 dez. 2013.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Disponível em: <<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/Lei%20N%C2%BA%204.084%20DE%2030%20DE%20JUNHO%20DE%201962.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2011.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/buscaPorTitulo.jsf>>. Acesso em: 14 abr. 2011.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutemberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

CASEY, Michael. **Library crunch. Blog**. Disponível em: <<http://www.librarycrunch.com/>>. Acesso em: 7 dez. 2011.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Niterói: Record, 2005. p. 255-287.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003

CORRÊA, E.; BERTOCCHI, D. A cena cibercultural do jornalismo contemporâneo: web semântica, algoritmos, aplicativos e curadoria. **MATRIZES**, São Paulo, ano 5, n. 2, p. 123-144, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/MATRIZES/article/view/8141/7508>>. Acesso em: 23 dez. 2013.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2010.

DIAS, T. *Pergamum* - Sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 319-328, set./dez. 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/315/281>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

GALLI, Fernanda Correa Silveira. Linguagem da internet: um meio de comunicação global. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção do sentido. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 120-134.

GARCIA, Thais Xavier. **Bibliotecas públicas 2.0**: serviços ofertados, perfil e percepção dos bibliotecários. Florianópolis, 2012. 123 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INFOWESTER. Disponível em: <<http://www.infowester.com/noticias/flickr-atinge-a-marca-de-6-bilhoes-de-fotos-publicadas/>>. Acesso em: 8 jul. 2012.

JORGE, P.; RIBEIRO, M. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ**, Curitiba, v. 2, n. 1, ago. 2013. Disponível em: <<http://www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/article/view/33/120>>. Acesso em: 13 out. 2013.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEMOS, Ronaldo. **Direito, tecnologia e cultura**. Rio de Janeiro, FGV. 2005.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. São Paulo: Editora 34, 1993.

LÉVY, Pierre, **A conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. Tradução Maria Lúcia Homem e Ronaldo Entler. São Paulo: Editora 34, 2001.

LIMA, Clóvis Ricardo de; SANTINI, Rose Marie. **Produção colaborativa na sociedade da informação**. Rio de Janeiro: E-papers. 2008.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p. 43-5, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/831>>. Acesso em: 8 jul. 2012.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção do sentido. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 13-67.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèlle. **História da teoria da comunicação**. São Paulo: Loyola. 1999.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MILANESI, Luís A. A formação do informador. **Inf. & Inf.**, Londrina. v. 7, n. 1, p. 7-40, jan./jun. 2002a.

MILANESI, Luís A. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial. 2002b.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em: <http://www.ibict.br/anexos_secoes/s1_pergamum.htm>. Acesso em: 28 nov. 2011.

MONS, Barend; et al. Calling on a million minds for community annotation in WikiProteins. **Genome Biology**, v. 9, p. 1-15, 28 mai. 2008. Disponível em: <<http://genomebiology.com/2008/9/5/R89>>. Acesso em 28 nov. 2011.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: <http://cliente.argocom.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html>. Acesso em: 21 dez. 2013.

PEW RESEARCH CENTER. Disponível em: <<http://www.pewinternet.org/Static-Pages/Trend-Data/Online-Activites-Total.aspx>>. Acesso em 6 dez. 2011.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2014.

PROCUPET, Alejandro. **Curadoria de conteúdos (porque tudo – ou quase tudo – está na rede)**. Tradução e adaptação Fernando Jesus. 24 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.aviagemdeodiseo.com/blogbr/2013/04/curadoria-de-conteudos-porque-tudo-ou-quase-tudo-esta-na-rede/>>. Acesso em: 28 jan. 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

REIG, Dolors. **Content curator, intermediario del conocimiento: nueva profesión para la web 3.0**. 2010. Disponível em: <<http://www.dreig.eu/caparon/2010/01/09/content-curator-web-3/>> Acesso em: 28 jan. 2014.

ROSENBAUM, Steven. **Content curators are the new superheroes of the web**. 16 abr. 2012. Disponível em: <<http://www.fastcompany.com/1834177/content-curators-are-new-superheros-web>>. Acesso em 26 jan. 2014.

ROTMAN, D., et al. Supporting content curation communities: the case of the Encyclopedia of Life. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 63, Issue 6, p. 1092-1107, jun. 2012.

SHIRKY, Clay. **A cultura da participação: criatividade e generosidade no mundo conectado**. Tradução Cecília Portocarrero. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

O'REILLY, Tim. **O que é Web 2.0: padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software** 30 set. 2005. Disponível em: <<http://pressdelete.files.wordpress.com/2006/12/o-que-e-web-20.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Disponível em: <<http://portalbu.ufsc.br/informacoes-administrativas/>>. Acesso em: 6 dez. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Relatório de atividades. Disponível em: <http://portalbu.ufsc.br/files/2013/06/Relatorio2012_-versaofinal-3-formatada-por-Joana-em-06-03-2013-Dirce-13-06-2013.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2013.

VARGAS, Gisele Cardoso de. **Perfil dos bibliotecários da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade do Estado de Santa Catarina**. 2011. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <<http://www.cin.publicacoes.ufsc.br/tccs/cin0122.pdf>>. Acesso em 15 de mai. 2012.

WIKIPEDIA. Disponível em: <http://pt.Wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Por_que_a_Wikipedia_%C3%A9_t%C3%A3o_fant%C3%A1stica>. Acesso em: 28 jan. 2014.

WOLTON, Dominique. Pensar a Internet. In: MARTINS, Francisco Menezes e SILVA, Juremir M. da (Orgs.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário**. Porto Alegre. Editora Sulina. 2004.

XAVIER, Antônio Carlos. Leitura, texto e hipertexto. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 170-180.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O EXCEDENTE COGNITIVO NA CURADORIA COLABORATIVA DE INFORMAÇÃO: AS VISÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ilmo(a) Srta. _____,

Estou desenvolvendo uma pesquisa intitulada “**O excedente cognitivo na curadoria colaborativa de informação: as visões de bibliotecários e usuários da biblioteca universitária**”, cujo objetivo é sintetizar a visão dos bibliotecários e usuários sobre a possibilidade de empregar o excedente cognitivo dos usuários na curadoria colaborativa de informação sobre itens do acervo da biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. Com a oferta da tecnologia da informação e comunicação, os bibliotecários, que agora têm a possibilidade de realizar um serviço de referência diferenciado, como, por exemplo, gravar tutoriais em vídeo, compartilhá-los no *Youtube* e permitir que seus usuários possam comentá-los e compartilhá-los com seus amigos e demais interessados – o que representou uma inovação nos serviços da referência. Dessa maneira, pretendo avaliar de que maneira os bibliotecários estão abertos a novas propostas de interação entre biblioteca e usuário, se haveria espaço para empregar o excedente cognitivo na curadoria de conteúdo dentro da biblioteca; e de que maneira os usuários poderiam contribuir com seu excedente cognitivo na Biblioteca Universitária da UFSC.

Esta pesquisa tem uma abordagem quali-quantitativa, que busca a comparação entre os dados e os resultados obtidos, cujo tipo de estudo é descritivo e exploratório, que permite aumentar a experiência em torno de determinado problema e, através do contato com um grupo específico, se alcança o resultado. A pesquisa será realizada na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina e a coleta de dados será realizada por meio de questionários semi-estruturados.

A sua participação, portanto, é muito importante para o desenvolvimento desta investigação. Assim, solicitamos sua aquiescência, abaixo

assinada, no sentido de participar de entrevista gravada e posteriormente transcrita, e para a publicação dos resultados obtidos. Sua identidade permanecerá em anonimato e as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins deste estudo e suas decorrências. Você poderá retirar-se do estudo a qualquer momento, sem nenhuma penalização, e terá suas dúvidas esclarecidas antes e durante a pesquisa.

Desde já agradeço a sua colaboração e me coloco à disposição para qualquer esclarecimento.

Contato: Paula Balbis Garcia (matrícula 20110010-6)

E-mail: paula.balbis@gmail.com

Orientador: Vinícius Medina Kern

E-mail: vmkern@gmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

DECLARAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Eu, _____, declaro que fui esclarecido(a) sobre as justificativas e os objetivos da dissertação de mestrado intitulada **“O excedente cognitivo na curadoria colaborativa de informação: as visões de bibliotecários e usuários da biblioteca universitária”** de forma clara e detalhada e que concordo em participar da entrevista com a pesquisadora Paula Balbis Garcia. Outrossim, autorizo a publicação parcial ou total de meu depoimento para fins deste estudo, com a garantia do sigilo de minha identidade.

Data: 24/05/2012.

.....
Assinatura Participante

.....
Assinatura Pesquisador

APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO *ON-LINE*

As possibilidades de colaboração *on-line* relacionadas aos itens do acervo da Biblioteca Universitária da UFSC

Olá! Estou realizando um estudo com a comunidade universitária da UFSC que tem por objetivo sintetizar novos processos de colaboração *on-line* relacionados ao acervo da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). Dessa forma, se você faz parte desta comunidade, solicito a sua colaboração no sentido de responder às perguntas deste questionário, que está organizado em duas seções:

- 1) Estudo de usuário;
- 2) Perspectivas de colaboração.

Os campos marcados com o símbolo * são obrigatórios e o tempo estimado para responder a este questionário é de aproximadamente 10 minutos. Ao responder o presente questionário, você estará concordando com sua participação nesta pesquisa. Vale salientar que as informações fornecidas aqui serão tratadas de forma confidencial, uma vez que os respondentes não serão identificados nos resultados. Os dados do referido questionário serão utilizados como subsídio para a dissertação de mestrado desenvolvida no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC), com orientação realizada pelo Prof. Dr. Vinícius MedinaKern.

Este questionário ficará disponível até o dia 12 de outubro de 2013.

Na certeza do seu apoio e compreensão, agradeço desde já e me coloco à disposição para eventuais esclarecimentos.

Paula Balbis Garcia

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
(PGCIN/UFSC)

E-mail: paula.balbis@gmail.com

Caso queira receber o resultado desta pesquisa, por favor, informe aqui o seu *e-mail*.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO *ON-LINE*

SEÇÃO 1/2 ESTUDO DE USUÁRIO

1) Selecione a opção correspondente a sua idade *

Marcar apenas uma oval.

- menor de 15 anos
- 15 a 20 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- Mais de 40 anos

2) Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

3) Selecione a categoria à qual está vinculado *

Caso sua opção não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marcar apenas uma oval.

- Aluno do Colégio de Aplicação (CA)
- Aluno da graduação
- Aluno da pós-graduação
- Professor
- Servidor
- Outro:

4) Selecione o Centro de Ensino ao qual está vinculado na UFSC *

Caso sua opção não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marcar apenas uma oval.

- Centro de Ciências da Saúde – CCS
- Centro de Desportos – CDS
- Centro de Ciências da Educação – CED
- Centro Sócio-Econômico – CSE

- Centro Tecnológico – CTC
- Centro de Comunicação e Expressão – CCE
- Centro de Ciências Jurídicas – CCJ
- Centro de Ciências Agrárias – CCA
- Centro de Ciências Biológicas – CCB
- Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – CFM
- Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH
- Outro:

5) Com que frequência você acessa a *internet*? *

Marcar apenas uma oval.

- Uma a três vezes por semana
- De quatro a seis vezes por semana
- Diariamente
- Me mantenho conectado(a) permanentemente

6) De qual(is) lugar(es) você acessa mais a *internet*? *

Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marque todas que se aplicam.

- casa
- trabalho
- universidade
- lan house
- dispositivos móveis (celular, tablet, etc)
- Outro:

7) Com qual objetivo você acessa a *internet*? *

Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marque todas que se aplicam.

- Para educação permanente/capacitação profissional
- Para fazer novos amigos ou para outros relacionamentos pessoais
- Para fazer contatos profissionais
- Navegar por diversão ou para passar o tempo
- Enviar ou ler *e-mail*
- Subir fotos em uma página (como FLICKR ou PICASA) para compartilhar com outros
- usuários *on-line*
- Jogar games *on-line*

- Ler jornal *on-line* ou outro meio de comunicação
- Publicar comentários em grupos de discussão *on-line*, *website*, *blog* ou *fotolog*
- Compartilhar conteúdo próprio em *blog*, *sites*, etc.
- Para compartilhar fotos, vídeos
- Baixar música, vídeos, filmes, podcast etc.
- Assistir a vídeos do *YouTube*, *vimeo* etc.
- Usar *sites* de redes sociais como *MySpace*, *Facebook*, *Twitter*, *Linkedin* etc
- Outro:

8) Caso utilize algum *site* de rede social, como *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, qual seu objetivo ao compartilhar informação em seu perfil? *
 Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.
Marque todas que se aplicam.

- Pelo prazer de compartilhar
- Por interesse financeiro/material
- Porque meus amigos podem fazer bom uso da informação
- Para fazer volume de informações no meu perfil
- Por interesse profissional
- Não compartilha
- Outro:

9) Caso tenha marcado Não compartilho, na questão anterior, especifique aqui o motivo.

10) Antes de compartilhar uma informação em algum *site* de rede social, qual(is) critério(s) você utiliza para avaliar se a informação é boa ou ruim?

11) O link da pesquisa chegou até você como? *

Caso tenha recebido o link por outra opção que não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marcar apenas uma oval.

- Divulga UFSC
- *Facebook*
- *Twitter*
- Encaminhado por um amigo via *e-mail*
- Outro:

SEÇÃO 2/2 PERSPECTIVAS DE COLABORAÇÃO

12) Quando você tem necessidade de conhecer mais informações sobre um tema ou uma obra que está pesquisando ou pretende pesquisar, como faz? *

Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marque todas que se aplicam.

- Consulto o *Google* ou outro buscador na *internet* antes para obter uma referência
- Consulto uma base de dados/Periódicos científicos
- Consulto um bibliotecário para ter boas referências
- Consulto um colega do curso
- Consulto um professor de minha confiança
- Consulto *blogs*, portais e/ou *sites* que sigo
- Não busco ou raramente busco auxílio de um bibliotecário
- Outro:

13) Que tipo de recurso ou informação adicional você gostaria de utilizar em uma pesquisa na *Pergamum*, sistema de gestão de bibliotecas adotado pela BU/UFSC? *

Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Informe quantas opções desejar.

Marque todas que se aplicam.

- Sinalização/correção de erros de ortografia (título, autor, assunto etc.)
- Comentários/resenhas de obras
- Identificação dos leitores nos comentários
- Recomendação de obras por área
- Ranking dos livros mais lidos por área
- Botões de compartilhamento de *sites* de redes sociais (*Facebook*, *Twitter*, etc.) junto com
- os resultados
- Sugestões de obras com base no que outros leitores localizaram: “quem solicitou este livro também solicitou...”
- Indicação de leituras complementares para as obras
- Botão de Curtir
- Botão de Favoritos

- Pesquisa por ISBN
- Recurso RSS na exportação de resultados de buscas mais frequentes
- Acesso por celular ou outro dispositivo móvel
- Barra de ferramenta para navegadores
- Cadastro de visitante para usuários fora da comunidade acadêmica
- Recursos de adição de palavras-chaves/tags/categorias somente para usuários
- cadastrados e utilizar dados de cadastro para monitorar suas adições
- Nenhuma das alternativas mencionadas
- Não sinto necessidade de informação adicional
- Outro:

14) Você já produziu conteúdo, comentou publicações, publicou fotos, compartilhou links ou colaborou de alguma forma com algum *site* de redes sociais? Quais *sites*? *

Caso a opção desejada não esteja indicada, informe-a no campo Outro.

Marque todas que se aplicam.

- *YouTube*
- *Facebook*
- *Twitter*
- Issue
- *Wikipedia*
- Blogger
- *Wordpress*
- Não produzi/Não colaborei
- Outro:

15) Você já utilizou alguma informação que visualizou no *Facebook*, *Twitter* (ou outros *sites* de redes sociais) em algum trabalho acadêmico? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

16) Caso tenha respondido Sim na questão anterior, informe como e para qual tipo de trabalho usou a informação em questão.

17) Conseguiria descrever os benefícios que obteve dos recursos da *internet* devido à facilidade de acesso à informação que os *sites* de redes sociais proporcionaram para você?

18) Na sua opinião, o *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* mantidos pela biblioteca atendem a suas expectativas?

Justifique sua resposta e informe, se desejar, que tipo de informação gostaria de encontrar nos *sites* em questão.

19) Você considera que seu comportamento como usuário melhorou depois de ter contato com as informações vinculadas pela BU em seus *sites* de redes sociais? De que maneira?

20) Se houvesse a possibilidade, você contribuiria *on-line*, no seu tempo livre, e de maneira voluntária, com informações sobre algum título consultado em uma busca no *Pergamum*, utilizado pela BU/UFSC? Se sim, informe de que maneira poderia contribuir.

Pode ser uma ideia, um comentário ou qualquer outro tipo de contribuição. Use o espaço abaixo para comentar a respeito das possibilidades de colaboração que existem em relação aos itens do acervo da BU/UFSC. Esta contribuição é fundamental para o resultado da pesquisa, então detalhe o que considerar importante.

21) Você acredita que a BU/UFSC está preparada para processos de colaboração inovadores com os usuários? Por quê?

22) Na sua opinião, o que a BU/UFSC pode fazer (quais ações pode tomar) para abrir caminho para novos processos de colaboração *on-line* dos usuários?

Caso sua resposta seja positiva, informe as ações que considera fundamentais para esta mudança.

APÊNDICE D – PÁGINA DE CONFIRMAÇÃO DO ENVIO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Muito obrigada por sua participação.

Sua colaboração foi fundamental para que possamos repensar nossas atitudes como usuários e gestores de informação.

Caso deseje mais informações, por favor, entre em contato. Será um prazer colaborar.

Paula Balbis Garcia <paula.balbis@gmail.com>

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

**APÊNDICE E – MENSAGEM DO QUESTIONÁRIO *ON-LINE*
APÓS O DIA 12/10/2013**

O formulário “As possibilidades de colaboração *on-line* relacionadas aos itens do acervo da Biblioteca Universitária da UFSC” não aceita mais respostas. Muito obrigada pelo seu interesse na pesquisa. Se desejar conhecer os resultados deste trabalho, por favor, entre em contato por *e-mail*.

Paula Balbis Garcia

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
(PGCIN/UFSC)

E-mail: paula.balbis@gmail.com

ANEXO A – ESTATÍSTICAS DAS WIKIPEDIAS

Figura 45: Estatísticas das Wikipédias.

Id	Language (L1)	Language (local) (L2)	List of Wikipedias	Total	Edits (E)	Admins (A)	Heats	Active Users (U)	Images (I)	Stash Ratio (SR)	Depth (D)	Version (V)	Last checked (LC)
1 000 000+ articles													
1	English		en	4,027,218	318,165,116	63,509,925	1423	2,038,818	123,989	829,436	0.1385	1	18/Jan/2013
2	Dutch		nl	1,713,950	321,632,747	46,625,117	55	150,653	4133	18	0.5326	10	18/Jan/2013
3	German		de	1,664,655	467,600,613	33,020,42	74	176,438	20,088	16,261	0.3959	90	18/Jan/2013
4	Swedish		sv	1,026,334	370,707,1	25,849,289	2935	0	0	0	0.4497	11	18/Jan/2013
5	French		fr	1,068,773	1,950,307	100,330,159	16,449	42,909	0	0	0.2951	17	18/Jan/2013
6	Italian		it	1,068,954	352,750	60,376,564	109	97,452	124,584	0.3078	98	18/Jan/2013	
7	Russian		ru	1,027,797	300,185	70,041,63	93	119,749	15,840	0.2977	109	18/Jan/2013	
8	Spanish		es	1,067,721	442,386	78,919,73	88	240,672	16,154	1	0.2409	172	18/Jan/2013
9	Polish		pl	1,017,038	200,474	30,111,17	150	592,127	4152	2	0.5073	18	18/Jan/2013
100 000+ articles													
10	Marathi		mr	953,307	197,925	47,943,03	2	18,083	83	303	0.4846	3	18/Jan/2013
11	Cebuano		ceb	839,218	187,918	45,323,05	7	15,655	82	320	0.4750	3	18/Jan/2013
12	Japanese		日本語	809,526	246,881	51,142,83	55	736,474	10,792	8,0429	0.3988	66	18/Jan/2013
13	Vietnamese		Việt Nam	884,614	227,675	151,659,55	30	36,490	10,988	177,44	0.3895	16	18/Jan/2013
14	Portuguese		pt	800,633	340,929	38,933,93	38	123,1184	5159	26815	0.2386	118	18/Jan/2013
15	Chinese		中文	744,414	323,1904	33,839,933	65	156,4781	6728	35,462	0.2388	108	18/Jan/2013
16	Ukrainian		Українська	475,464	141,884	13,901,34	30	19,263	2052	7,582	0.3396	38	18/Jan/2013
17	Catalan		ca	417,988	103,666	13,132,16	31	19,9035	1423	7513	0.4035	27	18/Jan/2013
18	Newsgaz (German)		de	342,323	196,889	13,848,82	54	282,963	7333	484	0.4195	28	18/Jan/2013
19	Finnish		fi	330,684	301,05	15,659,73	46	245,861	1065	34,662	0.3735	45	18/Jan/2013
20	Indonesian		id	317,875	178,619	13,125,18	31	48,470	14,817	54,818	0.3756	45	18/Jan/2013
21	Czech		cs	299,870	79,840	13,715,18	31	24,882	1884	2	0.5893	39	18/Jan/2013
22	Korean		한국어	255,820	86,653	13,869,93	20	29,698	2164	12303	0.3920	82	18/Jan/2013
23	Hungarian		magyar	251,338	65,653	14,881,63	20	40,702	1496	12,866	0.2948	90	18/Jan/2013
24	Arabic		العربية	249,812	146,874,44	35	71,4942	353	18,541	18,541	0.1633	250	18/Jan/2013
25	Malay		ms	240,833	65,986	3,869,97	23	17,894	325	18,548	0.3990	17	18/Jan/2013
26	Romanian		ro	239,865	101,3097	8,899,17	23	27,874	325	263,88	0.2950	90	18/Jan/2013
27	Serbian		sr	238,886	73,9121	8,899,17	23	13,8617	794	21,689	0.3153	58	18/Jan/2013
28	Turkish		tr	221,328	110,1320	14,935,302	28	53,8710	2847	27,650	0.2010	214	18/Jan/2013
29	Kazakh		қазақша	204,078	47,888	2,040,728	12	29,742	228	8543	0.4296	6	18/Jan/2013
30	Espananto		eo	189,912	412,520	54,059,69	19	98,998	354	7644	0.4604	18	18/Jan/2013
31	Slovak		sk	189,341	40,320	5,692,417	7	8,6667	500	18	0.4695	16	18/Jan/2013
32	Danish		da	180,981	604,398	77,403,9	10	10,986	1075	2	0.3046	67	18/Jan/2013
33	Basque		eu	164,769	40,688	41,958,60	12	49,470	296	1	0.4030	23	18/Jan/2013
34	Lithuanian		lt	162,185	34,690	47,153,93	24	751,72	410	16,244	0.4638	18	18/Jan/2013
35	Bulgarian		bg	158,892	34,6821	63,481,17	25	14,88719	864	13,48	0.4443	28	18/Jan/2013
36	Hebrew		עברית	151,128	64,340	10,165,26	33	21,8404	2374	41,263	0.2390	252	18/Jan/2013
37	Croatian		hr	146,629	396,100	44,055,28	30	120,394	541	11,882	0.3601	35	18/Jan/2013
38	Slovenian		sl	138,843	308,246	29,993,81	28	11,6688	452	6705	0.4508	21	18/Jan/2013
39	Uzbek		uz	127,392	63,7662	22,959,52	8	14,998	105	373	0.1988	57	18/Jan/2013
40	Volapuk		vo	119,171	247,699	3,940,75	6	17,116	38	0	0.4809	15	18/Jan/2013
41	Estonian		et	119,799	30,4887	3,927,56	37	64,882	692	3400	0.3989	32	18/Jan/2013
42	Hindi		हिन्दी	109,934	43,0097	23,993,21	6	10,8685	220	2779	0.2530	48	18/Jan/2013
43	Galician		gl	108,490	237,295	3,900,421	12	4,8883	246	10,947	0.4673	46	18/Jan/2013
44	Simple English		simple	107,955	314,052	9,087,44	25	34,1923	815	23	0.3437	105	18/Jan/2013
45	Norwegian (Norwegian)		no	107,794	24,8172	28,185,95	20	54,454	802	197	0.44326	10	18/Jan/2013
46	Norwegian (Norwegian)		nb	107,794	24,8172	28,185,95	20	286,45	324	3709	0.2956	43	18/Jan/2013
47	Armenian		hy	107,521	412,104	21,308,55	14	62,807	198	1	0.5338	11	18/Jan/2013
48	Latin		la	100,190	187,676	27,613,54	14	62,807	198	1	0.5338	11	18/Jan/2013
10 000+ articles													
49	Azerbaijani		az	97,421	247,720	294,241	16	66,411	465	14,825	0.3933	28	18/Jan/2013

Fonte: http://s23.org/wikiwats/Wikipedias_html.php?sort=good_desc (22 dez. 2013).

