



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Rafaela Prado Santiago

A interação do usuário com a biblioteca por meio da web 2.0: estudo de caso
com bibliotecas do Distrito Federal

Brasília
Fevereiro, 2012



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Rafaela Prado Santiago

A interação do usuário com a biblioteca por meio da web 2.0:
estudo de caso com bibliotecas do Distrito Federal

Monografia apresentada à Faculdade de
Ciência da Informação da Universidade de
Brasília (UnB) como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora:
Prof.^a Dr.^a Ana Lúcia de Abreu Gomes

Brasília
Fevereiro, 2012

Santiago, Rafaela Prado.

A interação do usuário com a biblioteca por meio da web 2.0: estudo de caso com bibliotecas do Distrito Federal./ Rafaela Prado Santiago. – Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, 2012.

78 p.: il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

1. Biblioteca. 2. Memória. 3. Internet. 4. Web 2.0. 5. Acessibilidade. 6. Patrimônio Bibliográfico. I. Gomes, Ana Lúcia de Abreu. II. Título.

CDU 027-021.131:004.738.5



Título: A interação do usuário com a biblioteca por meio da web 2.0: estudo de caso com bibliotecas do Distrito Federal

Aluna: Rafaela Prado Santiago

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 06 de fevereiro de 2012.

Ana Lúcia de Abreu Gomes – Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em História Cultural

Greyciane Souza Lins – Membro

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Mestre em Ciência da Informação

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque - Membro

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Ciência da Informação

AGRADECIMENTOS

Agradeço:

Primeiramente a Deus e a Nossa Senhora, por terem me dado forças para realizar este trabalho e concluí-lo, pois foram muitos percalços no desenvolvimento e só a perseverança e uma força maior me fizeram obter êxito;

Aos meus familiares que me deram todo o apoio e suporte necessário, como também souberam entender minhas crises de estresse pela sobrecarga acumulada;

Aos amigos que sempre me apoiaram e me desejavam boa sorte ao realizar a monografia e, àqueles que me aconselharam e ajudaram quando eu tive dúvidas, especialmente às bibliotecárias Ana Rabelo, Anastácia Oliveira, Iara Santo, Larissa Amorim e as graduandas Jéssica Gonçalves e Déborah Lins;

À professora Ana Lúcia de Abreu Gomes, pela maravilhosa orientação e dedicação ao me aconselhar com livros e leituras orientadas, além de tirar minhas dúvidas, sempre corrigindo atentamente cada passo do meu trabalho.

Às professoras Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque e Greyciane Souza Lins por participarem da minha banca.

Às funcionárias entrevistadas do Iphan, BNB e BDB que se propuseram a realizar a entrevista e tirar todas as dúvidas para a realização do meu estudo de caso.

*Eu vi o que eu escolhi
E eu vi o que eu preciso
[...]
Você já viu tudo isso
E tudo o que você já viu
Sempre pode rever
Na telinha da sua mente
A luz e a escuridão
O grande e o pequeno
Guarde-os sempre em sua mente
[...]
Você viu o que você era
E sabe o que vai ser*

(Música I've seen it all, de Bjork, do filme "Dançando no escuro", de Lars Von Trier, 2000, tradução minha).

RESUMO

Esse trabalho objetiva mostrar como os aplicativos da *web* 2.0 podem auxiliar as bibliotecas na disseminação da informação, seja para fins de divulgação de produtos e serviços, seja para maior interação com o usuário. Por meio de revisão da literatura, apresentam-se quais as principais mídias sociais usadas na Internet e suas funções e descrevem-se as mudanças da primeira para a segunda geração da *web*. Trata-se também do histórico e das modificações ocorridas nas bibliotecas em relação aos suportes utilizados, além de descrever como era a ação do usuário no decorrer dos séculos, e analisar a importância da biblioteca como centro que protege e difunde a cultura, a identidade nacional e a memória. Após a revisão bibliográfica, apresenta-se estudo de caso com entrevistas a três bibliotecárias de Brasília, funcionárias, respectivamente, do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Biblioteca Nacional de Brasília e Biblioteca Demonstrativa de Brasília, por meio das quais são mostradas quais são as ferramentas de relacionamento social utilizadas e quais resultados positivos apresentam. Conclui-se que a velocidade e a possibilidade de grande impacto desses aplicativos possibilitam às unidades de informação um grande alcance com usuários cativos da instituição, além de atrair usuários em potencial, bem como mostra quais mudanças irão ocorrer nas bibliotecas com a evolução das tecnologias e como os bibliotecários devem estar preparados para tais desenvolvimentos.

Palavras-chave: Biblioteca. Patrimônio Bibliográfico. Acessibilidade. Internet. *Web* 2.0. Memória.

ABSTRACT

This paper aims to show how web 2.0 application can help the libraries in the dissemination of information, whether for promotion of product and services, whether for greater interaction with the user. Through literature review, the main social media use don't the Internet and its functions are presented and they describe the changes from the first to the second generation of web. It also regards the history and changes occurring in libraries in relation to media use, besides describe in how the user action has been over the centuries, and analyzing the importance of the library as a center that protect and disseminates the culture, national identity and memory. After the literature review, a case study is presented, along with interviews with three librarians from Brasilia, employees, respectively, of *Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional*, *Biblioteca Nacional de Brasília* and *Biblioteca Demonstrativa de Brasília*, by means of which are shown what social networking tools are used and which have positive results. It is concluded that the speed and possibility of great impact of these applications allow the unit to inform a great reaching with the captive users of the institution and attracts potential users, as well as it shows what changes will occur in libraries with the evolution of technology and how librarians should be prepared for such developments.

Keywords: Library. Bibliographic Patrimony. Accessibility. Internet. Web 2.0 .Memory.

Lista de figuras

Figura 1 – Logo do Gtalk, MSN e Meebo	41
Figura 2 - Página da Wikipédia.....	43
Figura 3 - Logo do Facebook	46
Figura 4 - Logo do Twitter	46
Figura 5 - Logo do Delicious	47
Figura 6 - Logo do Blogger e Wordpress	47
Figura 7 - Logo do RSS	48
Figura 8 - Logo do Skype	48
Figura 9 - Organograma do Ministério da Cultura	53

Lista de quadros

Quadro 1 – Diferenças entre a <i>web</i> 1.0 e <i>web</i> 2.0.....	41
Quadro 2 – Wikipédia: Número de contributos.....	42
Quadro 3 – Serviços do Google.....	44
Quadro 4 - Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0.....	51

Lista de abreviaturas e siglas

ABDF	Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal
BDB	Biblioteca Demonstrativa de Brasília
BN	Biblioteca Nacional
BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
CLICK	Conectar, Ler, Interagir e Conhecer
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
GDF	Governo do Distrito Federal
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
INL	Instituto Nacional do Livro
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
LC	Library of Congress (Biblioteca do Congresso Americano)
MCT	Ministério de Ciência e Tecnologia
MI	Mensagens Instantâneas
MinC	Ministério da Cultura
RSS	ReallySimpleSyndication
SNB	Serviço Nacional de Bibliotecas
SPHAN	Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
TGS	Teoria Geral dos Sistemas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
VoIp	Voice over Internet Protocol (Voz sobre IP)
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura)

Sumário

1. Introdução	14
2. Objetivos	15
2.2 Objetivo Geral	15
2.3 Objetivos específicos	15
3. Metodologia.....	16
4. Revisão de literatura.....	18
4.1 Memória, história e poder	18
4.2 Memória individual/memória coletiva/social.....	23
4.3 Biblioteca: grande suporte externo de memória.....	24
4.4 Memória e identidade social.....	28
4.5 A questão do patrimônio	30
5. A sociedade da informação e do conhecimento	35
5.1 O papel da tecnologia na sociedade da informação	37
5.2 Breve definição de web 2.0	39
5.3 Web 1.0 versus web 2.0	40
5.4 Características da web 2.0	41
5.5 Os aplicativos da web 2.0	44
5.6 Biblioteca 2.0	49
6. Estudo de caso	52
6.1 Ministério da Cultura	54
6.2 Fundação Biblioteca Nacional	54
6.2.1 Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.....	54
<i>a. Histórico</i>	54
<i>b. Análise da entrevista</i>	55
6.2.2 Biblioteca Nacional de Brasília	56
<i>a. Histórico</i>	56

<i>b. Análise da entrevista</i>	58
6.2.3 Biblioteca Demonstrativa de Brasília	64
<i>a. Histórico</i>	64
<i>b. Análise da entrevista</i>	66
7. Considerações finais	68
Referências	71
Apêndice	77
Apêndice A – Modelo padrão de entrevista	78

1. Introdução

Desde a antiguidade, as unidades de informação, como museus e bibliotecas – locais de importância cultural, social e educativa – objetivam preservar, organizar e disseminar diversos tipos de patrimônio cultural e bibliográfico. Sendo assim, esses locais guardam registros de uma nação ou de uma cultura, documentados historicamente, além de terem caráter artístico por sua arquitetura, científico por guardar o conhecimento social por promover o aprendizado. Além desses fatores, as bibliotecas contribuem para a proteção da memória e do sentimento de identidade coletiva, possibilitando um papel de desenvolvimento social.

Contudo, os profissionais precisam estar preparados para mudanças, principalmente com o advento das tecnologias, mantendo um serviço de atendimento com qualidade e eficiência permanentes. Dessa forma, esse patrimônio pode ser preservado, mas, principalmente, difundido. Por isso, os avanços tecnológicos e a Internet consistem num meio seguro, fácil, gratuito e propagam com maior impacto a informação, com a ajuda das tecnologias da informação e comunicação (TIC).

A disseminação dos sítios *web* de bibliotecas e museus facilitou a divulgação da história da instituição, seus projetos, por meio de uma série de recursos que atingem várias regiões, quebrando barreiras geográficas, de tempo e espaço, bem como auxiliou na acessibilidade à informação por pessoas com deficiência e na comunicação instantânea, assim como contribuiu para preservar as coleções e atrair usuários em potencial. Além dessas vantagens, a Internet permite sua atualização contínua por diversos suportes, como texto, áudio, vídeo, etc., promovendo a interatividade do indivíduo com a informação e, conseqüentemente, a aprendizagem, atendendo a necessidade cognitiva de distintos públicos.

Essa fase da sociedade contemporânea, em que se minimizam as barreiras físicas entre as pessoas e a informação, na qual os indivíduos podem se comunicar virtualmente e receber dados em tempo real e com recursos interativos, pode ser representada pela *web 2.0* e a biblioteca pode se apropriar desses recursos para aperfeiçoar o seu trabalho.

Nesse aspecto, este trabalho se propõe a relatar a importância das bibliotecas no decorrer dos séculos nas sociedades, ressaltando sua função de guardião da memória e do conhecimento, bem como mostrar suas mudanças em relação ao público atendido e a ação das autoridades em selecionar o que era acessível. Além disso, elaborou-se um estudo sobre a *web 2.0* e sobre as redes sociais no que tange a sua utilização pelas bibliotecas na disseminação da informação e a participação do próprio usuário na construção da inteligência coletiva.

2. Objetivos

2.1. Geral:

Este trabalho objetiva contribuir para a discussão da integração das bibliotecas e de seus usuários por meio da Web 2.0.

2.2. Específicos:

- Retratar a importância das instituições de memória e dos suportes externos que guardam o conhecimento e o patrimônio nacional, entre elas, a biblioteca;
- Mostrar a evolução histórica desses suportes e dessas instituições e o desenvolvimento que a biblioteca teve no decorrer dos séculos;
- Pontuar as transformações que a sociedade da informação sofreu com o auxílio das tecnologias de informação e comunicação, dentre elas, a Internet;
- Selecionar das definições existentes da *web 2.0* aquela que mais se adéqua às particularidades do objeto de estudo;
- Inserir a instituição biblioteca no contexto desses novos recursos;
- Identificar como algumas bibliotecas de Brasília utilizam esses aplicativos a fim de disseminar o patrimônio e receber *feedback* dos usuários.

3. Metodologia

Para desenvolver o estudo proposto, optou-se primeiramente consolidar a revisão bibliográfica acerca da memória social e a construção da identidade nacional e da preservação e acesso dos bens patrimoniais pela população por meio das tecnologias de comunicação e informação. Optou-se por trabalhar com essas temáticas na nossa revisão de literatura porque é perceptível que as novas ferramentas tecnológicas de comunicação – *web 2.0* – contribuíram para modificar a identidade do usuário das bibliotecas, a sua relação com o próprio patrimônio bibliográfico e documental uma vez que os usuários passaram de receptores da informação para agentes e produtores da mesma. Para atender aos objetivos deste trabalho, tornou-se necessária a discussão acerca da Sociedade da Informação, e das mudanças ocorridas nas bibliotecas com a chegada da *web 2.0* e suas ferramentas de relacionamento. Nessa etapa, a revisão de literatura foi feita a partir de leituras de livros, artigos, monografias e dissertações sobre os assuntos.

Em um segundo momento, foram desenvolvidos estudos de caso nas bibliotecas que se utilizam dessas ferramentas *web 2.0* procurando compreender a disponibilidade do patrimônio cultural aos seus usuários. Foram realizadas entrevistas com os bibliotecários e servidores das instituições: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) e Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB).

Essa pesquisa se caracteriza por ser uma pesquisa aplicada, uma vez que objetiva dar retorno da pesquisa aos entrevistados, propiciando conhecimento prático acerca do nosso objeto. Quanto à abordagem do problema, foi desenvolvida de forma qualitativa uma vez que ela objetiva a descrição do objeto e a descrição de sua fenomenologia e, por fim, atribuição de sentido.

Em relação aos objetivos acima citados, essa se caracteriza como exploratória uma vez que além do levantamento bibliográfico já exposto, foram elaboradas entrevistas semi-abertas com profissionais responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção das redes sociais nas bibliotecas em tela. A entrevista proposta contém 10 perguntas abertas e, ao longo da sua aplicação, outras foram formuladas a partir dos assuntos abordados e não previstos originalmente. Além disso, ao final do trabalho, buscaram-se explicar as características, semelhanças e diferenças entre as três experiências estudadas.

Os pontos principais das entrevistas nas três instituições serão relatados e analisados de acordo com o uso, atualização e utilização dos aplicativos da *web 2.0* pelos usuários. O objetivo foi de verificar se o acesso aos bens promove a apropriação e interação dos usuários

com a instituição e entre eles mesmos com o objetivo de reforçar sua identidade ou até mesmo ampliá-la.

Por fim, objetiva-se esclarecer que todo e qualquer percurso metodológico é uma opção de pesquisa; com isso, a autora se coloca ao lado de outros pesquisadores que pretendam pesquisar sobre esse objeto com a finalidade de complementar e adensar o conhecimento aqui apresentado.

4. Revisão de literatura

4.1. Memória, história e poder

Memória, história e poder se misturam. No caso da revisão de literatura que ora foi proposto, os três elementos se colocam como questões fundamentais para a sociedade atual, que se interpela constantemente acerca de sua identidade em um mundo que cada vez se homogeneiza mais. Estudar as dimensões da memória e do passado e estabelecer aquilo que será lembrado e esquecido nos fala do empoderamento da sociedade contemporânea e do papel dos usuários das bibliotecas, em uma nova construção identitária, como produtores de conhecimento.

A memória é uma temática bastante complexa. Envolve a questão do tempo cronológico e psicológico, bem como a história do indivíduo e das sociedades. Dada à complexidade do tema, foram abordadas aqui algumas questões que interpelam as inúmeras relações da memória e das sociedades.

A memória é trabalho¹ e pressupõe uma constante ação de recorte do passado do indivíduo, da comunidade ou da nação, efetivando sua transmissão às novas gerações por meio de diversos suportes, tais como música, imagem, textos, entre outros (VON SIMSOM, 2000). Sua recuperação é motivada, sempre por questões do presente do indivíduo, da comunidade e das sociedades.

A relação entre história e memória é complexa, pois muitos abordam ambas como sinônimas, sendo uma concepção errônea. Essa última representa a vida, o presente, o atual, estando assim, em constante evolução e oscilando entre a lembrança e o esquecimento, sendo que se alimenta de recordações e traz sentimentos antes adormecidos, podendo ser coletiva ou individual, ou seja, em si, ela é absoluta. A partir dela, a história faz os seus recortes para construir a identidade de uma nação e transmiti-la para as futuras gerações. Desse modo, está propensa a várias versões e leituras, bem como está relacionada com aspectos concretos, espaços, imagens, objetos e ao sistema sensorial humano. Já a história é um campo do conhecimento e representa a construção do passado, do que não existe mais, e sua metodologia requer análise e reflexão, mais do que emoção. Além disso, é universal, pois "pertence a todos e a ninguém" (NORA, 1981, p. 9).

¹ CHAUI, Marilena. "Os Trabalhos da Memória." In: BOSI, Ecléia. *Memória e Sociedade*. Lembranças de Velhos. São Paulo: Companhia das Letras, 1994, pp. 20-22.

Apesar das diferenças, conforme Burke (2000), há um fator comum entre as duas, uma vez que elas percorrem um processo de seleção, interpretação e apropriação pelo indivíduo ou pelo grupo social em que este está inserido. Portanto, a história dissemina a memória.

Porém, anteriormente, Halbwachs já se questionava se o indivíduo formava essa memória livremente ou se através de uma determinação imposta, a memória do indivíduo era interpelada pela memória da sociedade. Desse modo, o autor francês desenvolveu o termo "estrutura social da memória", na segunda década do século passado. De acordo com esse conceito, as memórias são formadas pelos grupos sociais, mesmo que sejam as pessoas, individualmente, que recordam, é o conjunto de pessoas que definem o que deve ser lembrado e como isso deve ocorrer, sendo assim, os homens se reconhecem através de eventos públicos importantes para o seu grupo. Até fatos que não foram vivenciados diretamente se tornam parte da identidade e memória do indivíduo, então, a memória é vista como uma reformulação do passado que ocorre no presente. Esse "sentimento de realidade" é orientado por fronteiras espaço-temporais de fatos sociais e que são vistos como autênticos pelos indivíduos vivendo em sociedade. Essa convenção social representa uma simbologia de amplitude coletiva que a população partilha e dá uma visão social às memórias individuais (BARROS, 1989; BURKE, 2000).

Na mitologia grega, a memória é representada pela deusa Mnemosine, que recordava aos homens o passado e preservava grandes ações dos heróis. No mito, a deusa gerou nove filhas com Zeus, conhecidas como musas, que eram: Clio (história), Euterpe (música), Talia (comédia), Melpômene (tragédia), Terpsícore (dança), Erato (elegia), Polínia (poesia lírica), Urânia (astronomia) e Calíope (eloquência). "Portanto, na mitologia grega, as musas dominavam a ciência universal e inspiravam as chamadas artes liberais." (MOREIRA, 2005, p. 1). Assim, a história deriva da memória.

No mito, o poder é representado por Zeus. Logo, a união de Zeus com Mnemosine, o poder e a memória, deu origem aos museus, instituições de memória. Nora (1984 *apud* CHAGAS, 2000, p.2) relata que os museus ligados às musas por "herança materna (matrimônio) são lugares de memória, mas por herança paterna (patrimônio) são configurações e dispositivos de poder". A memória, independente de sua tipologia (individual, coletiva, nacional, voluntária ou não) é seletiva e esse aspecto demonstra as articulações do poder.

Fatos como a Revolução Francesa fixaram marcos de memória, como datas e monumentos relacionados a uma nova definição de nação. A memória está intimamente ligada ao poder, pois de acordo com Chagas (2002, p. 49)

O poder em exercício amplia a sua rede de relações, produz novos sentidos, estabelece linhas de pensamento, determina o que deve ser conhecido, multiplica as instituições de memória (e de esquecimento) atribuindo-lhes um papel de fonte de saber, de “luz” e de “esclarecimento”.

Assim, a Revolução Francesa iniciou um processo de apreensão dos itens de caráter nacional que estavam sob a guarda da monarquia, bem como destruiu objetos que faziam alusão ao regime vigente. “Para assegurar a salvaguarda dessas riquezas, ela [a Revolução] deveria criar um espaço neutro, que **fizesse esquecer** as suas significações religiosas, monárquicas ou feudais: este espaço seria o museu” (BRÉON, 1789 *apud* CHAGAS, 2002, p. 49-50, grifo do autor). O autor enfatiza o uso do poder relacionando a memória e o esquecimento.

A destruição das bibliotecas no decorrer das civilizações ocorreu principalmente por motivos ideológicos, políticos e religiosos e, geralmente através de queimadas, porque o fogo possui uma significação mítica, devido ao fato que suas chamas destroem o conhecimento e as ideias de uma coletividade. Como assevera Báez (2006; p. 26) “Ao destruir com fogo, o homem brinca de Deus, dono do fogo da vida e da morte”, reforçando assim o poder e dominação que a memória está ligada.

O poder, segundo os estudos de Chagas (2002) a partir de leituras do abade Grégoire, também está ligado a qual público deve conservar esses suportes de memória, pois, segundo o autor, os bárbaros e escravos não gostam das artes e aniquilam os monumentos, então são os “homens livres” (burgueses bem sucedidos) que devem preservar esses objetos, porque têm apreço pelos mesmos. Dessa forma, os escravos e bárbaros ficavam excluídos da construção da memória social.

Entre os séculos XVIII e XIX, as instituições de memória cumpriram três atividades: educar o indivíduo, incentivar o senso estético e reafirmar a identidade nacional. Portanto, esses *lugares de memória* são mecanismos disciplinares, que individualizam seu público e prescrevem quais pré-requisitos e saberes os indivíduos devem ter para utilizar o espaço (CHAGAS, 2002).

Chagas (2002), analisando o trabalho de Hugues de Varine² afirma que as nações europeias determinaram aos outros países qual seria o modelo de patrimônio cultural e como enxergar a cultura destes com uma visão da Europa. No Brasil não foi diferente, com a chegada da Corte Real portuguesa, documentos, artistas, livros vieram da Europa e a memória brasileira foi sendo formulada com conexão direta com o pensamento europeu e a colônia se transformou num campo difusor da cultura e memória do velho mundo. (SCHWARCZ, 1995).

Órgãos como a Biblioteca Real e o Museu Real, entre outros, foram criados e muitas questões surgiram: que público usufruiria dessas instituições num país com a maioria analfabeta e escrava? Uma das respostas foi dada pela premissa do abade Grégoire, que a memória e cultura deveriam ser preservadas e conservadas por “homens livres” e, os bárbaros e escravos iriam destruí-las. Então, esses locais não seriam destinados aos índios, mestiços, escravos ou ainda para a população analfabeta, estabelecendo assim, uma exclusão social e cultural. “Para estes indivíduos é que a instituição de memória funciona como dispositivo de poder disciplinar, indicando o que se pode saber, o que se pode lembrar e esquecer, o que se pode e como se pode dizer e fazer” (CHAGAS, 2002, p.58-59). Esses locais possuem a tendência de serem pouco democráticos onde prepondera a autoridade e o poder de um grupo social, seja ele religioso, econômico, étnico sobre os demais. A objetificação dessa memória (pessoas e objetos) representa status social.

Análises feitas mostraram uma relação direta entre a memória e o poder, independente da tipologia dos *lugares de memória*,

Memória e poder exigem-se. O exercício do poder constitui “lugares de memória” que, por sua vez, são dotados de poder. Nos grandes museus nacionais e nos pequenos museus voltados para o desenvolvimento de populações e comunidades locais, nos museus de arte, nos de ciências sociais e humanas, bem como nos de ciências naturais o jogo da memória e do poder está presente, e em conseqüência participam do jogo o esquecimento e a resistência. Este jogo concreto é jogado por indivíduos e coletividades em relação. Não há sentido imutável, não há orientação que não possa ser refeita, não há conexão que não possa ser desfeita e refeita. (CHAGAS, 2002, p. 69).

Por outro lado, segundo o mesmo autor, quando o espaço se preocupa e reconhece o poder da memória, elas promovem o culto à saudade, além de possibilitar o desenvolvimento social e analisar de forma teórica e prática a apropriação da memória pela sociedade e usá-la como instrumento de intervenção social. Nesse contexto, as instituições de memória difundem

² Precursor da Museologia Social que ganhou destaque a partir da Conferência de Santiago do Chile (1972).

o acesso a esses objetos culturais e socializam a produção desses itens. Dessa forma, muda-se o foco para a preservação e guarda desses bens, tesouros culturais e os usuários têm uma relação mais ativa e compartilham informações, proporcionando a sobrevivência desses objetos (CHAGAS, 2002).

Analisando esse aspecto, Hugues de Varine sintetizou essas novas atividades das instituições de memória em duas frentes: o museu tradicional, onde há a preocupação com o edifício e a coleção, o público é mais seletivo e elitista, focando mais para a preservação do tesouro e, o Ecomuseu/Museu novo, em que a perspectiva é voltada para o território, o patrimônio e a população, propondo uma maior participação da população com relação às questões que mobilizam determinada comunidade. Nesse último, a memória se encontra entre o passado e presente e tem a função emancipadora e/ou coercitiva e, o patrimônio não está ligado ao passado somente, mas sim às questões atuais da população, dos problemas enfrentados e as relações interpessoais, sentimentais e ideológicas, delimitando expectativas ou parâmetros para o futuro (CHAGAS, 2002; BURKE, 2003).

Essa apropriação da memória pelo indivíduo através do Ecomuseu e do maior acesso aos bens culturais promoveram maior participação e seleção da população e, conseqüentemente, deram poder aos indivíduos. Nesse sentido, de uma ampliação do acesso à cultura e à informação, é que pretendemos nos debruçar sobre os aplicativos informacionais e aferir como a Internet e a *web 2.0*, possibilitaram a desterritorialização da informação e maior interação entre os usuários que possuem essa memória e permitiram a reafirmação de sua identidade e o que eles querem mostrar ao mundo, criando novas formas de criação, preservação e difusão da informação.

Não há dúvida de que as bibliotecas existem, subsistem e coexistem num mundocada vez mais mediatizado. Todavia, essa “nova biblioteca” não se alcança pela simples incorporação das tecnologias da informação. A biblioteca se rejuvenesce, se reedifica, ao assumir o papel emancipatório que se lhe destina (CASTRO, 2006, p.15).

É importante ressaltar que mesmo com os recursos tecnológicos, a biblioteca não deixará sua função de guarda do patrimônio da humanidade, porém ainda deve-se focar na reconstrução do ser humano, possibilitando ao máximo seu processo de desenvolvimento cognitivo. E ainda conforme o autor, os bibliotecários necessitam perceber que esses meios de memória auxiliam também na análise e percepção do presente, “garantindo a cada povo e nação uma identidade cultural integrada e legítima, diversa e unitária” (CASTRO, 2006, p. 16).

Como a memória é formada pela tensão entre a lembrança e o esquecimento, é importante destacar que, atualmente, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) proporcionaram maior difusão da quantidade de informação e geralmente, o homem não avalia de forma crítica ou seletiva o que está sendo recebido. Percebe-se assim uma maior dificuldade em selecionar o que vai ser preservado ou aquilo que será descartado, acirrando ainda mais a dimensão de poder que existe na relação entre lembrar e esquecer. Devido a esse estado de coisas, Von Simson (2000) denomina a sociedade contemporânea como *sociedade do esquecimento*.

A sociedade não é homogênea e há vários interesses e contextos diversos dentro de uma nação e, conseqüentemente, diferentes memórias em luta pelo poder de constituir diversas identidades que tentam ser conservadas, atravessando as gerações.

4.2. **Memória individual/memória coletiva/social**

Há várias categorias de memória: a memória individual é referente a uma pessoa que armazena suas lembranças e experiências passadas; ela depende, portanto, exclusivamente do indivíduo e de fatos decorrentes da sua biografia. Barros (1989) cita que apesar de armazenadas no interior do indivíduo, o ato de lembrar ocorre por meio de um estímulo externo ou por meio de um interlocutor, seja por uma interpelação verbal, seja sensorial, podendo ficar adormecida durante anos, visto que a memória do indivíduo está sendo abordada pelas ciências sociais a fim de analisar as interações humanas. Já a memória coletiva é aquela recordação de um grupo específico situado no tempo, em que não é reavivada de forma espontânea e precisa ser estimulada constantemente; ressalta-se que várias memórias coletivas convivem simultaneamente. O mesmo autor adverte que Halbwachs deixa bem claro que a memória coletiva não é a somatória das memórias individuais.

Para Halbwachs, a memória individual e coletiva estão interligadas, pois

apesar de o homem só poder ter memória de seu passado enquanto ser social, cada homem traz em si uma forma particular de inserção nos diversos meios em que atua. Para ele cada memória individual é um ponto de vista da memória coletiva, e esse ponto de vista varia de acordo com o lugar social que é ocupado; este lugar, por sua vez, muda em função das relações que se tem com outros meios sociais (BARROS, 1989, p. 30-31).

Portanto, o homem recorda, e ao fazê-lo, se apropria da memória dos outros num processo de elaboração de versões da mesma, sendo que ela é afetada pelos posicionamentos e o contexto onde o indivíduo está inserido. O fato de a pessoa participar de um grupo contribui

para externalizar essa lembrança. O mesmo autor também assinala que há uma diferença entre a memória histórica e a coletiva: a histórica analisa os fatos de forma externa delimitando o passado, enquanto que a memória coletiva está inserida na consciência do grupo de indivíduos e o tempo é “fluido, que carrega a própria existência do grupo” (BARROS, 1989, p. 32).

Em contrapartida, a memória nacional, também denominada memória social, é a essência da cultura, pois auxilia na construção e desenvolvimento da identidade nacional, das ideologias da cultura da nação e, conseqüentemente, no seu conhecimento histórico, além de promover a socialização entre indivíduos. Ela é organizada segundo a vertente política e há disputas ao definir as datas comemorativas de fatos históricos e políticos, bem como existe certa tensão por meio da qual as nações reforçam e mostram ao mundo quem elas são (MENESES, 1992 ; POLLAK, 1992 ; VON SIMSON, 2000).

A memória, segundo Von Simson (2000, p. 63), é manifestada por meio dos lugares de memória que são representados por "monumentos, hinos oficiais, obras literárias e artísticas que expressam a versão consolidada de um passado coletivo de uma dada sociedade".

4.3. Biblioteca: grande suporte externo de memória

As sociedades da memória, contrapondo-se às sociedades do esquecimento, como retrata Von Simson (2000), foram constituídas na antiguidade e algumas ainda permanecem em regiões da África e América do Sul, por exemplo. Nelas, a informação é restrita e em menor quantidade e a memória é preservada por seus membros mais idosos que guardam e a disseminam para as futuras gerações.

Em muitas sociedades, essa atividade de transmissão oral da memória foi enfraquecendo especialmente a partir do crescimento da quantidade de suportes externos de memória, como a escrita, imprensa, fotografia, discos, CDs, DVDs, computadores, etc. Isso permitiu a manutenção da memória através desses recursos midiáticos a fim de evitar a sua perda e conservá-la por mais tempo (VON SIMSON, 2000).

Dessa forma, certas instituições focaram seu trabalho na seleção, tratamento, organização e manutenção correta e disseminação da memória de grupos específicos ou da sociedade como um todo, contribuindo, assim, também por esse mecanismo, para a proliferação de sociedades do esquecimento. Locais como museus, arquivos, escolas, bibliotecas, entre outras realizam a função antes reservada aos anciãos dos séculos passados e elaborando uma versão sobre a realidade, do que se que lembrar ou esquecer, de quem fala e

do espaço onde se enuncia. Essa memória será inserida nos campos artísticos, religiosos, filosóficos e científicos (CHAGAS, 2002).

Os registros textuais fazem uma ponte entre o passado e justificam o presente, pois, como retrata Castro (2006, p. 10)

Esses enunciados – manuscritos, iconográficos, sonoros, digitais – trazem a marca de um tempo, de um lugar, das estratégias de agregação e de apropriação de determinados valores, conceitos e normas de ajustamento, de tramas e jogos de poder, de rituais e rupturas de grupos sociais organizados.

O grande aparecimento desses *lugares de memória* representa na atualidade o patrimônio coletivo e a memória solidificada, mostrando a autoafirmação de uma identidade cultural. Durante o século XIX, como retrata Chagas (2002), houve grande construção desses espaços e sua função era disseminar a cultura europeia e consolidar os valores burgueses.

Em relação às bibliotecas, elas já foram tema de inúmeras peças, livros e filmes com grande importância e centro de preservação da memória e do patrimônio bibliográfico. Foi escrito em 1985 uma edição especial do Correio da UNESCO, com o título: *Memória da humanidade: bibliotecas e arquivos*. Essa apreciação pela biblioteca se deve a vários aspectos: elas denotam o desejo de permanência e eternidade; representam o espaço de guarda do saber e da cultura escrita; seus prédios são grandiosos, imponentes e retratam a arte, ideologia e a sociedade de um período (SILVA, 2006).

Bibliotecas como a de Alexandria e outras da Antiguidade Clássica são descritas à exaustão por representarem um meio de guarda da memória e do saber da humanidade da época e por terem sido frequentadas por filósofos e personagens históricos. Sua importância se deve tanto ao fato de como as primeiras bibliotecas foram formadas, as “estantes”, como os assuntos eram organizados e os suportes utilizados, bem como são registros de uma época e muitas delas estão em ruínas, pois foram saqueadas, queimadas e destruídas, o que torna seu espaço e conteúdo mais raro e precioso. Contudo seu acesso era restrito e apenas “homens livres e cultos” podiam adentrar em seu espaço e usufruir de seu conteúdo.

Já na época medieval, a instituição ficava em mosteiros e a religião cristã que tomava conta do conhecimento, censurando e determinando o que poderia ser acessível aos fiéis. De acordo com Silva (2006), o poder estava orientado pelos copistas que faziam a tradução do conhecimento e o armazenavam sob supervisão dos bibliotecários, sendo que os livros, geralmente, ficavam trancados em armários ou presos às estantes. Essa situação foi retratada no livro *O Nome da Rosa*, de Umberto Eco, em que os bibliotecários se “colocavam a favor

ou contra a preservação da memória individual e coletiva” (CASTRO, 2006, p. 2). O autor ainda cita que no contexto narrado por Eco, a biblioteca ainda é representada como a guardiã da memória de toda a humanidade consolidando sua importância e poder, porém apresenta a contradição de promover mecanismos de extermínio de uma identidade por meio da censura, queima de documentação, retratando, assim, a ação de uma nação que se diz “dominante”. Outro período bastante citado na literatura consiste na intensa participação das bibliotecas na Alemanha nazista, sendo que eram os bibliotecários que faziam as listas de autores/livros que a população deveria ter acesso, dando “prestígio” à profissão. Enquanto isso, judeus e pessoas contra o nazismo elaboravam métodos de preservar a memória dos civis alemães (BATTLES, 2003).

Voltando ao século XIII, houve uma queda na autoridade da Igreja Católica e o maior crescimento das cidades e universidades modificou o local de difusão e produção do saber, que passou dos mosteiros para lugares de ordem secular.

O desenvolvimento da imprensa de tipos móveis depois do século XV amplia de forma jamais vista a disseminação da informação, pois o preço dos livros foi barateado e seu número aumentou significativamente, sendo que esses documentos foram guardados em prédios como bibliotecas universitárias e reais (hoje representadas pelas bibliotecas nacionais). A arquitetura desses locais, mesmo sendo espaços laicos, mostra seu poderio e sua ligação ao poder religioso e político, tendo a intenção de explicitar a imortalidade e o caráter divino do saber e dos reis (SILVA, 2006). De acordo com Murguia e Yassuda (2007, p. 66) “os detalhes da construção, sua localização, o período em que foi construído, as múltiplas funções que desempenham, são especificidades que podem justificar a possível preservação da construção”. Dessa forma, a população, por meio de suas instituições representativas, elaborou leis que preservam essas construções, sua documentação que são importantes para a formação de identidade do grupo, com o objetivo de conservar a objetificação da memória nacional (MURGUIA; YASSUDA, 2007).

Esses espaços proporcionaram o desenvolvimento de atividades cognitivas, nos quais os locais reservados a estudos incentivaram a socialização e troca de idéias entre os indivíduos, bem como eram também lugares de leitura e armazenavam a memória em vários tipos de suportes (BURKE, 2003).

O século XX deu impulso a várias mudanças, de moradia, de locomoção e também de instrumentos de informação e de armazenamento, redimensionando as bibliotecas e museus. Duas bibliotecas muito famosas e que denotam poderio econômico e informacional nesse período são a Biblioteca Britânica e a Biblioteca do Congresso Americano (Library of

Congress, LC), essa última com arquitetura barroca moderna, vitrais e grandes colunas (SILVA, 2006).

Essas duas instituições, assim como os museus, armazenam o tempo e a memória e a partir desse aspecto, Foucault sugere o termo heterotopia

Museus e bibliotecas se tornaram heterotopias onde o tempo não cessa de acumular e que não alcança seu auge. No século XVII, mesmo no final do século, museus e bibliotecas eram a expressão de escolhas individuais. Mas, a idéia de acumular tudo, de estabelecer um tipo de "arquivo geral", o desejo de ter num único lugar, todos os tempos, todas as épocas, todas as formas, todos os gostos, a idéia de constituir um lugar que congregue todos os tempos que são por si só, fora do tempo e inacessíveis à destruição do tempo, o projeto de organizar, deste modo, um tipo de acumulação perpétua e indefinida do tempo em um lugar imóvel, esta idéia de todo pertence à nossa modernidade. O museu e a biblioteca são heterotopias próprias da cultura ocidental do século XIX (FOUCAULT, 1984 *apud* SILVA, 2006, p. 91).

A perspectiva de deixar visível o poder e aglomeração da memória e da informação deixará esses locais com uma roupagem mais sagrada. Manguel (2001) defende que a sua arquitetura e seus grandes espaços interpelam o indivíduo com o sentimento de que existe no local algo de divino (presença do tempo e memória). As próprias bibliotecas consistem em locais de depósitos de memória e isso se intensifica com as imagens dispostas (ALMEIDA, 1999). Elas trazem consigo a conotação de que nada pode ser esquecido, pois esquecer é o contraponto do verbo “acumular”, objetivo das bibliotecas, sendo que o que importa é a alusão ao passado e aos feitos históricos que esses edifícios guardam em sua arquitetura e seus documentos.

Na arquitetura espetacular, os prédios existem para serem vistos e lembrados. Prédios eternizados na memória do espectador que hoje os visita e olha. Monumentos que buscam eternizar a palavra capturada pela escrita e aprisionada dentro dos livros. E, para isto, sua arquitetura procura imitar os castelos e palácios propostos como artifícios da Arte da Memória (SILVA, 2006, p. 92).

As bibliotecas, segundo Nora (1981), são espaços de memória, pois acolhem tanto a cultura dita erudita, como livros manuscritos e incunábulo, quanto literatura popular, como gibis, filmes, livros de cordel, etc. Porém, essas memórias não devem ser apenas armazenadas, elas devem percorrer os usuários e serem disseminadas, pois a palavra escrita contém a história da humanidade e esses *lugares de memória* só funcionarão com eficiência se os indivíduos puderem se apossar desses conteúdos e reinterpretá-los. E os locais que guardam essa memória precisam dar acesso a esses bens a população, por isso a importância desses suportes externos, pois tanto as tabuletas de argila, o livro, impresso ou manuscrito,

papiros e pergaminhos, além dos formatos eletrônicos retratam uma versão incompleta da realidade. A interpretação feita por esses sujeitos, conforme Deleuze (1992), é influenciada por vários aspectos, a visão do autor e do leitor e as experiências individuais e coletivas de ambas.

Na atual sociedade, a da informação, é necessário que os profissionais, bibliotecários, pesquisadores, museólogos, historiadores, entre outros, consigam percorrer as delimitações entre o tradicional e os novos instrumentos tecnológicos de informação, entre elementos tradicionais e pós-modernos. Esses diferentes posicionamentos e transições representam o principal desafio desses profissionais: aderir às novas tecnologias sem esquecer as marcas do passado (CASTRO, 2006).

Contudo, já demonstramos que esse pensamento de armazenar todo o conhecimento do mundo é uma utopia, pois além de existirem delimitações espaciais e metodológicas para realização de tal fato, sabemos que é da natureza da memória, o esquecimento. Portanto, sabemos que a seleção é inerente ao processo, ou seja, um recorte desses suportes externos para que sua preservação e conservação sejam eficazes. Hoje, as ferramentas tecnológicas informacionais dão mais ênfase nessa questão, proporcionando além de uma delimitação da memória, também maior acesso dos usuários reforçando sua afirmação de identidade e sendo interpelados por sua memória coletiva, ao tempo em que promovem a comunicação interpessoal.

4.4. Memória e identidade social

Os elementos que representam a memória individual ou coletiva podem ser divididos, de acordo com Pollak (1992), nos fatos vividos pessoalmente e, os ‘vividos por tabela’. Esses últimos se constituem naqueles eventos vividos pelo grupo no qual o indivíduo está inserido ou se sente incluído, sendo que nem sempre a pessoa participou do fato, porém no seu imaginário, teve tamanha importância, que é difícil separar, se ela efetivamente o vivenciou ou não. Nesse caso, há uma identificação por parte do indivíduo com certo acontecimento histórico que consiste numa memória praticamente herdada pelas gerações anteriores. Além desses fatores, há pessoas e personagens que marcam a memória de uma sociedade, muitas vezes “por tabela”, bem como também existem os lugares de memória.

Essas efemérides, esses lugares de celebração, esses heróis e mártires demonstram que a memória é seletiva e construída politicamente. Ao retratarmos a memória herdada, há nisso um forte elo entre esta e o sentimento de identidade. A identidade é formada no decorrer

da vida dos indivíduos por meio de imagens que trazem significado para o mesmo e para os outros e os representam (BARROS, 1989). Essas imagens e objetos precisam ser preservados para evitar sua degradação e perdas históricas e culturais de uma sociedade e, com o objetivo de serem transmitidos às futuras gerações e dar continuidade as lembranças e identidades daquele grupo (GOMES, 2009).

O homem se percebe inserido em um grupo, pois sabe sua origem e suas lembranças e, a memória coletiva construída desse grupo social se torna “algo vivo e passível de transformação pelo desenrolar das mudanças do grupo” (BARROS, 1989, p.35). Entretanto, essa representação é alterada constantemente, pois todo ser humano possui posicionamentos diversos, por exemplo, a memória de uma pessoa como estudante é distinta enquanto a mesma estiver na posição de filha, mãe, profissional, entre outras e, o tempo, as experiências e o conhecimento adquirido também modificam a memória (POLLAK, 1992).

Contudo Halbwachs (*apud* BARROS, 1989, p. 33, grifo meu) enfatiza que

As mudanças do grupo se resolvem em semelhanças justamente porque seu papel é desenvolver um conteúdo idêntico, isto é, os traços [sic] fundamentais do grupo. **Se há uma preocupação em manter a identidade do grupo através de sua memória, é importante que as mudanças não desintegram.** Rompendo as relações entre esses traços fundamentais tanto através do tempo com relação aos conteúdos anteriores, como também na manutenção daquilo que permanece como a essência da identidade do grupo.

As mudanças ocorrem, porém a essência do grupo deve permanecer para preservar o caráter primordial do conjunto, sua coerência e continuidade, marcando as características determinantes da coletividade e sua identidade.

Conforme Pollak (1992, p. 5, grifo meu), a identidade é elaborada por meio de três elementos

Há a unidade física, ou seja, o sentimento de ter fronteiras físicas, no caso do copo [sic] da pessoa, ou fronteiras de pertencimento ao grupo, no caso de um coletivo; há a continuidade dentro do tempo, no sentido físico da palavra, mas também no sentido moral e psicológico; finalmente, há o sentimento de coerência, ou seja, de que os diferentes elementos que formam um indivíduo são efetivamente unificados. De tal modo isso é importante que, se houver forte ruptura desse sentimento de unidade ou de continuidade, podemos observar fenômenos patológicos. Podemos portanto dizer que **a memória é um elemento constituinte do sentimento de identidade**, tanto individual como coletiva, na medida em que ela é também um fator extremamente importante **do sentimento de continuidade e de coerência de uma pessoa ou de um grupo em sua reconstrução de si.**

Portanto, essa identidade sofre alterações referentes às outras pessoas e precisa ser mantida com o tempo, bem como organizada, ser coerente e dar noção de continuidade,

unidade. Assim, “se a memória é socialmente construída, é obvio que toda documentação também o é” (POLLAK, 1992, p.8).

4.5. A questão do patrimônio

O termo patrimônio vem da origem *patrius*, sendo este derivado de *pater* e *moniume* como relata estudiosos como Vidal Pérez (2008, p. 22), é caracterizado de acordo com o direito romano “[como sendo] o poder masculino, pátrio, a herança cultural paterna”. A perspectiva de identidade e representação de uma nação por meio do patrimônio e a objetivação cultural (material) se deu principalmente com a formação dos Estados Nacionais no Ocidente, a partir do século XVI e, a herança cultural reunia o conceito, as emoções e o sentimento de pertencimento a um grupo, de uma coletividade. Ainda segundo a autora, em relação à conotação jurídica, a noção de patrimônio “refere-se a um complexo de bens, materiais ou não, direitos, ações, propriedades, enfim, tudo o que pertença a uma pessoa, a um grupo ou empresa e que seja passível de valorização econômica” (VIDAL PÉREZ, 2008, p. 22).

A proteção desses objetos foi feita primeiramente nos antiquários, que eram locais administrados por pessoas eruditas que estudavam civilizações antigas e, conforme Choay (2001), esses intelectuais confiavam mais nas informações trazidas com esses objetos do que os relatos dos autores e a troca de monumentos nesses locais era frequente.

Com a Revolução Francesa, a atividade dos antiquários decaiu e deu lugar a ação do Estado como órgão de proteção do patrimônio, além dos monumentos adquirirem aspecto identitário nacional. De acordo com Murguia e Yassuda (2007, p. 67)

A partir desse momento [preservação pelo Estado] se iniciou a proteção legal de bens culturais, permitindo, assim, que se ampliasse a noção de patrimônio histórico como relíquias herdadas por toda uma geração de pessoas e não mais por grupos sociais isolados [monarquia ou nobreza]. Por conseguinte, os bens estariam disponíveis ao uso e benefício do povo.

Nessa perspectiva, esses bens ganham significado social e são instituídas leis específicas que os protegem contra sua destruição³. Já no século XIX, a valoração estética dos itens começou a ser reconhecida como requisito de proteção (MURGUIA; YASSUDA, 2007).

Contudo, no período contemporâneo, o significado do vocábulo se amplia representando tanto um bem herdado, quanto uma construção da consciência de uma

³ A primeira legislação nacional de proteção ao patrimônio Histórico e Artístico Nacional foi o Decreto-Lei 25 de 30 de novembro de 1937.

coletividade ou da nação em torno de um valor simbólico, em que há negociações e seleções para determinação de itens da memória social e esse contexto é utilizado para promover a cidadania (VIDAL PÉREZ, 2008).

A tipologia do patrimônio é dividida segundo duas perspectivas: patrimônio material e imaterial, conforme Gomes (2009, p. 21), e a UNESCO caracterizou o Patrimônio Cultural Imaterial como sendo

As práticas, representações, expressões, conhecimentos e técnicas – junto com os instrumentos, objetos, artefatos e lugares culturais que lhes são associados – que as comunidades, os grupos e, em alguns casos, os indivíduos reconhecem como parte integrante de seu patrimônio cultural.

Em contrapartida, o patrimônio cultural material que é igualmente preservado pelo IPHAN⁴, de acordo com as legislações específicas

É composto por um conjunto de bens culturais classificados segundo sua natureza nos quatro Livros de Tombo⁵: arqueológico, paisagístico e etnográfico; histórico; belas artes; e das artes aplicadas. Eles são divididos em bens imóveis como os núcleos urbanos, sítios arqueológicos e paisagísticos e bens culturais; e móveis como coleções arqueológicas e museológicas, documentais, bibliográficos, arquivísticos, videográficos, fotográficos e cinematográficos (GOMES, 2009, p. 21).

O tombamento representa uma ação administrativa, para o qual se aplicam leis específicas feitas pelo Poder Público a fim de guardar os itens de valor cultural, histórico, arquitetônico, ambiental e afetivo e evitar sua destruição. (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL) A preocupação com esses bens naturais, materiais ou não, foi crescendo em vários países, no qual especialistas de diferentes áreas se reúnem e compartilham teorias referentes a esse assunto. (POSSAMAI, 2000). Ainda de acordo com os autores, o tombamento “pode ser feito pela União, pelo Governo Estadual ou pelas administrações municipais. Um bem tombado não precisa ser desapropriado; além disso, ele ainda pode ser vendido ou alugado, contando que continue sendo preservado” (MURGUIA; YASSUDA, 2007, p. 70).

⁴ O Instituto Histórico do Patrimônio Artístico Nacional (IPHAN) foi criado em 1937 com o objetivo de formalizar e institucionalizar a proteção e preservação do patrimônio cultural brasileiro. (MURGUIA; YASSUDA, 2007).

⁵ Os quatro livros de tomo são documentos para normalizar, descrever os itens a serem preservados, de acordo com a Lei Estadual N.º 1.211, no artigo terceiro, cita como se deve registrar o patrimônio, sendo dividido em quatro áreas. Desse modo, o primeiro é referente à arqueologia, etnografia e paisagismo, já o segundo trata de bens históricos, o terceiro cita as belas artes, enquanto o quarto retrata as artes aplicadas. (PATRIMÔNIO CULTURAL, c2010) Acesso em: 15 dez. 2011.

No Brasil, a discussão sobre a preservação do patrimônio histórico e cultural começa na década de 20 do século passado, sendo que foram organizados congressos e encontros a fim de discutir os procedimentos e políticas adequadas para esse fim, pois a movimento modernista trouxe o foco para a busca das raízes brasileiras na literatura, música e na vida cotidiana da sociedade. De acordo com Andrade (2009), nessa perspectiva criou-se o Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (SPHAN), com a contribuição de Mario de Andrade. Mais tarde, passa a denominar-se Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), sendo que, atualmente há outros locais e instituições criados como mesmo objetivo de guarda cultural.

A guarda e proteção obrigatória desses objetos artísticos e culturais pelo Estado ocorreram inicialmente na Constituição de 1934 e a primeira lei nacional sobre o assunto foi o Decreto-lei nº 25⁶ de 30.11.37, que vigora até os dias atuais. Contudo, de acordo com Cunha (1992) em nosso país, os indivíduos associam a guarda desses bens como uma ação apenas acadêmica e não a relacionam com seu aspecto social e democrático. Para isso, é necessário uma maior participação da sociedade e um reconhecimento da mesma pelos itens tombados, como forma de identificação com esses objetos e, a memória social é intrínseca a todos os indivíduos, independente de sua raça, classe social, etc. Em 1970, um novo encontro foi feito com a presença de secretários estaduais das áreas de Educação e Cultura, governadores, prefeitos e autoridades de órgãos culturais, com o objetivo de ampliar os métodos de proteção e valorização dos bens culturais, sendo essa reunião chamada de “Compromisso de Brasília”.

Também nessa época, a criação da Fundação Pró-Memória⁷ possibilitou a ampliação do conceito de patrimônio, que a partir de então passa a englobar não só monumentos arquitetônicos e obras de arte erudita (remetentes a cultura européia), mas também material bibliográfico, festas e expressões populares (ANDRADE, 2009).

O patrimônio imaterial brasileiro, festas populares, lendas e mitos, entre outras expressões artísticas, foram reconhecidos pela Constituição de 1988 nos seus artigos 215 e 216. Sua regulamentação se deu por meio do Decreto nº 3.551 de 4 de agosto de 2000 (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL).

⁶O Decreto-lei nº 25 que visa organizar a guarda do patrimônio histórico e artístico brasileiro foi estabelecido em novembro de 1937, no qual representa uma legislação ampla que auxiliou na formação da jurisprudência no âmbito de preservação do patrimônio material e imaterial. Essa lei é reconhecida mundialmente, pois engloba aspectos diversos, conforme descrita na Constituição Brasileira (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL).

⁷ A Fundação Pró Memória foi criada com o objetivo de garantir maior agilidade na consecução dos projetos ligados à área do patrimônio cultural

Em relação ao patrimônio bibliográfico, este se caracteriza como sendo a documentação pública ou privada em âmbito nacional, municipal ou estadual, elaborada por meio do seu valor tanto administrativo, quanto histórico e cultural para a nação. Os itens são preservados quando inseridos nos Livros de Tombo relativos ao IPHAN, de acordo com o Decreto de 1937 citado anteriormente. Uma das funções da Biblioteca Nacional consiste na preservação do patrimônio bibliográfico das nações através da lei do depósito legal⁸ (ANDRADE, 2009). Esse pensamento é reforçado nos estudos de Janice Monte-Mór (*apud* ANDRADE, 2009, p. 35), que afirma que

as bibliotecas nacionais desempenham o papel de órgão por excelência da memória do conhecimento, pois tem como finalidade a organização, a disseminação, a preservação, o registro e a proteção da produção bibliográfica.

Conforme Morigi e Bretano (2005), com os avanços dos aplicativos tecnológicos, o sentido de identidade cultural foi sendo modificado e a concepção da memória ganhou nova conotação, realçada pelas tecnologias em rede de compartilhamento e pela capacidade “ilimitada” de armazenamento da rede. Contudo, há uma seleção mesmo dentro dessa capacidade “sem fim”, com o objetivo de disponibilizar o que é relevante e o que deve ser preservado. Desse modo, atribuiu-se a esses suportes externos, a função de lembrança, antes caracterizada pelo homem, conseqüentemente, a sociedade da informação é uma sociedade em si, esquecida.

A habilidade de compartilhamento dessas informações é reforçada por Ribeiro (2001, p. 17),

Confrontamo-nos com uma possibilidade de memória que não é aquela calcada na tradição dos documentos e da oralidade, como também na seleção e no esquecimento, mas sim, a que oferece, pela rede, a capacidade de democratização das informações e de realização plena de um novo humanismo através das novas tecnologias da informação.

O autor nos faz refletir na nova linguagem da Internet, que permite alterações na construção da memória e constrói uma individualidade do ser humano, pois permite o acesso, a análise, a apropriação e o compartilhamento dessas informações. Segundo Ribeiro (2001), a construção da identidade cultural da população contém muitas conotações, pois insere as vivências de cada pessoa de todas as classes, sem hierarquia social, em que cada história individual auxilia na formação do coletivo. Conseqüentemente, a memória social é formada

⁸ Depósito legal representa a lei que determina o envio de um ou mais exemplares dos livros publicados do país para a Biblioteca Nacional.

com a diversidade cultural, social e com as características individuais da população. Desse modo, segundo o mesmo autor, as tecnologias digitais têm o potencial de criar um espaço democrático, descentralizado e aberto com o fim de construir e preservar a memória social.

5. A sociedade da informação e do conhecimento

A sociedade tem passado por várias mudanças no âmbito político, social, cultural, econômico e tecnológico, dentre outras, principalmente depois da Revolução Industrial, que trouxe mudanças estruturais na distribuição da população devido ao aumento de indivíduos se deslocando do campo para a cidade. Outro momento de impacto consiste na Segunda Guerra Mundial, período em que destacamos a explosão informacional promovida pelo barateamento e difusão de uma série de tecnologias, concorrendo para o aumento da criação e divulgação do conhecimento mundial. Esse processo trouxe como corolário a preocupação acerca da organização desse saber que estava se desenvolvendo em proporções nunca antes vistas de maneira eficaz.

Essa característica peculiar – a explosão informacional – concorreu para que denominássemos a sociedade que emerge desse processo como sendo a “sociedade da informação” e está relacionado ao desenvolvimento e a reforma do capitalismo que vem se processando desde os anos 1980. Esse termo, como afirma Castells (2000), é usado em contraponto ao utilizado anteriormente como “sociedade pós-industrial” a fim de caracterizar o novo paradigma vigente.

De acordo com Borges (2000), no decorrer do século passado, estudiosos se propuseram a mostrar um novo modo de pesquisar e compreender o universo, suas características e ligações. Antes desse novo modelo, o conhecimento era especializado e suas matérias eram decompostas em várias vertentes, sendo que essa separação resultou numa versão sintetizada, ou seja, as matérias eram vistas de maneira isolada, sem pouca ou nenhuma relação entre as mesmas. Contudo, após a II Guerra Mundial, pesquisadores de várias disciplinas começaram a trabalhar de forma integrada e interdisciplinar com o objetivo de solucionar as questões daquela época de forma mais eficaz. Dessa forma, se desenvolveu a Teoria Geral dos Sistemas (TGS) que lida com os assuntos das várias ciências de forma interligada a fim de solucionar problemas, questões e impasses.

Este paradigma, ainda segundo Castells (2000) possui as seguintes características:

- **As novas tecnologias têm grande impacto:** a informação está ligada a toda atividade humana, sendo que as tecnologias produzidas pelo homem criam mais conhecimento para a população. Desse modo, as ferramentas tecnológicas influenciam diretamente a sociedade;
- **Lógica das redes:** é utilizadas as relações complexas e devido às tecnologias, pode ser incorporada a todos os sistemas e modelar processos anteriores;

- **Flexibilidade:** as tecnologias possibilitam alterações em sua organização e são reversíveis, bem como adaptáveis;
- **Aumento da convergência das tecnologias:** há aprimoramento tecnológico das várias ciências e suas relações, como as áreas de microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica, computadores, bem como à biologia.

Podem-se agregar igualmente, segundo Borges (2000), outras distinções a essa nova sociedade, tais como o fato da sociedade ter transformado a informação em mercadoria; conseqüentemente, o processo que gera essa informação, qual seja, a produção de saber é vista como um fator econômico da sociedade. Como auxiliador da disseminação da informação e sua agregação de valor, temos as tecnologias de informação e comunicação. Nessa perspectiva de inclusão digital, o acesso a essas tecnologias da informação produz o *empoderamento* do sujeito, que passa a se ver e a ser visto como usuário e produtor de informação.

Dessa forma, a sociedade da informação é

a sociedade que está actualmente [sic] a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo. Esta generalização da utilização da informação e dos dados é acompanhada por inovações organizacionais, comerciais, sociais e jurídicas que alterarão profundamente o modo de vida tanto no mundo do trabalho como na sociedade em geral (ASSMANN, 2000, p. 8).

Portanto, há uma extensa e contínua transferência de aprendizagem, e dessa forma, a sociedade da informação representa uma sociedade da aprendizagem, que possibilita o ensino e assimilação do conhecimento de forma interativa, difundida e cooperativa, além da contínua capacitação cognitiva devido à flexibilidade frente às mudanças. O fato de a informação auxiliar na aprendizagem implica na denominação desse novo paradigma como “sociedade do conhecimento” (ASSMANN, 2000; WERTHEIN, 2000).

A velocidade promovida pelo mundo virtual quebrou barreiras de espaço e tempo, pois as informações disseminadas pelas novas tecnologias ocorrem em tempo real e são difundidas por todo o globo, ou seja, novos campos e tecnologias são explorados e eles promovem o compartilhamento de idéias e as delimitações espaço temporais se tornam quase inexistentes. Porém, o fator negativo dessa nova era representa a ampliação das desigualdades sociais e informacionais, pois o acesso à informação seria o principal foco e em sociedades

em que há grande número de analfabetos ou sem acesso a tecnologia, estes ficariam à margem dessa nova mudança [caso do Brasil] (BORGES, 2000; WERTHEIN, 2000).

Logo, as novas mídias e a sociedade da informação trouxeram benefícios aos indivíduos, nos aspectos econômicos e sociais, proporcionando maiores perspectivas no mercado de trabalho e na educação, bem como na melhora e ampliação dos setores produtivos. Borges (2000), também retrata que essa nova fase corresponde à evolução e às inovações inseridas num contexto interdisciplinar tanto nos países desenvolvidos, quanto nos emergentes. Contudo, o indivíduo ainda possui suas peculiaridades e identidades, sendo que procura informações para compreender o mundo a sua volta e se expressar usando essas novas ferramentas.

5.1. O papel da tecnologia na sociedade da informação

O uso pela sociedade das ferramentas tecnológicas proporcionou mudanças na busca por informação, modificando assim, costumes sociais cotidianos, no qual o uso do computador é o meio mais utilizado para realizar atividades profissionais, de lazer e sociais, sendo o principal meio de comunicação atualmente. Segundo Morigi e Pavan (2004), essas interações sociais não ocorrem, necessariamente, por meio do contato pessoal entre as pessoas, tornando assim, a convivência mais dinâmica, na qual o acesso e a disseminação de dados se tornaram mais rápidos, quase instantâneos, por meio da utilização de várias mídias, como textos, imagens e sons. Essas ferramentas estão sendo usadas em todos os ambientes de trabalho e as unidades de informação estão se apropriando destas para maximizar a difusão do saber.

Nesse aspecto, conforme Lancaster (1994), a utilização dos computadores nas bibliotecas possibilitou a mudança para a automação de vários serviços técnicos, tornando as fontes informacionais mais acessíveis aos usuários, por serem agora, eletrônicas.

Contudo é necessário caracterizar o que seria acessibilidade a fim de mostrar seu impacto na sociedade da informação, a qual pode ser definida como a:

1. possibilidade de o usuário obter, rápida e corretamente, a informação que procura. Termo genérico que pode ser empregado em relação a: a) dificuldade ou o não acesso das pessoas aos recursos da internet, informática ou dos sistemas de telecomunicações; b) capacidade de acessar um recurso independentemente do sistema de acesso a ele. 2. documentos que podem ser consultados sem nenhuma restrição[...] (CUNHA; CAVALCANTI 2008, p. 2).

Dessa forma, as mudanças ocorridas nas unidades de informação trouxeram desenvolvimento à biblioteca dita tradicional para àquela de ação cultural, cujo foco se volta para atender às necessidades dos indivíduos, de forma hábil, independente do suporte ou localização física da informação (TARGINO, 2010). Vale ressaltar a importância das tecnologias que proporcionaram acessibilidade com pessoas com deficiências, permitindo sua interação com a informação, adequando-se às limitações dos mesmos por meio de vídeos, áudio, entre outros. Dessa forma, “os conteúdos digitais produzidos com propósitos educativos, ou informativos, tendem a ser [sic] aperfeiçoados em um processo dinâmico relacionado às necessidades dos seus usuários”, tanto necessidades informacionais, quanto limitações físicas ou intelectuais, ou seja, promovem a inclusão nesse aspecto por ser acessível a todos os usuários (TORRES; MAZZONI, 2004, p.154).

As consequências que as tecnologias de informação e comunicação trazem para as diversas populações são diferentes, pois cada sociedade recebe esses novos mecanismos de informação e comunicação de forma diferenciada, adaptando-os com os aspectos econômicos, sociais, culturais e históricos de cada nação. Portanto,

Tais tecnologias, ao mesmo tempo em que moldam a sociedade, também são moldadas por ela. As tecnologias de informação e comunicação exercem influências profundas na vida cotidiana. Contudo elas não são autônomas e, portanto, **não podem ser desvinculadas do contexto social em que foram produzidas** (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 119, grifo meu).

No caso do Brasil, a disseminação da informação não assegura a plena inclusão social, pois em junção ao descaso da educação, com o bem social, da cultura, há agora a existência dos analfabetos/excluídos digitais que ficam à margem da difusão informacional, não participando assim do processo de transferência de aprendizagem proporcionado pelas TIC (TARGINO, 2010).

Já em relação ao usuário, aquele digitalmente incluído, este se tornou mais autônomo na busca pela informação, atividade cuja ação do bibliotecário se fazia mais presente. Isso se deve à facilidade ao acesso e uso da informação, além da aprendizagem continuada e da atualização tecnológica que promoveram a sua independência. Apesar disso, esse novo tipo de comunicação não exclui a relação do bibliotecário com o usuário, ao contrário, a torna mais direta e interativa devido à nova socialização promovida pela *web*. Desse modo, segundo Morigi e Pavan (2004, p. 120) há as formas tradicionais de socialização entre o usuário e o profissional da informação, “marcada pela interação face a face e comunicação oral”, e, as modernas, em que a automatização e os recursos *online* promoveram um novo tipo de

mediação da informação, que passou a ser mais rápida e seu fluxo, mais intenso. Assim, perdem-se as barreiras de tempo e espaço.

Marchiori (1997) cita três períodos principais da evolução da biblioteca: a biblioteca tradicional (desde Aristóteles e o começo da automação das bibliotecas); a biblioteca moderna, que engloba a automação com a difusão das tecnologias, como o CD-ROM; e a biblioteca do século XXI, que disponibiliza informações de toda parte do planeta através de redes eletrônicas de dados, principalmente a Internet. Pode-se perceber a influência e as mudanças promovidas pelas TIC na organização e nos serviços da biblioteca.

5.2. Breve definição da *web 2.0*

Diante do rápido fluxo da informação e das transformações da Internet e devido às tendências econômicas, sociais e tecnológicas, os indivíduos almejam maior interação e participação no conteúdo disponível na rede. Dessa forma, houve um avanço na *web*, o qual foi designado de *web 2.0* ou *web social*. Esse termo foi criado por Tim O'Reilly, numa conferência realizada por empresas de mídia, em 2003, na qual a interação de informações representa o principal fator desse novo recurso, sendo possível realizar ações como criar, participar, compartilhar toda e qualquer tipo de informação, ou seja, a *web 2.0* é virtual, rápida e fácil de utilizar. Nessa versão recente, o usuário deixa de ser um mero espectador e participa ativamente do mundo virtual, em que pode criar, compartilhar e opinar sobre tudo dentro desse recurso, ou seja, ser criador e receptor da informação (JESUS, 2009).

Essa nova face da Internet possibilitou, através dessa interação, troca e compartilhamento de informação pelos usuários, uma colaboração e disseminação da “inteligência coletiva” ou “inteligência de multidões”, em que o conhecimento é formado não apenas por um indivíduo isolado, mas sim por um grupo que coopera na elaboração do saber.

As interconexões digitais, ao potencializarem a conectividade, criam processos de **inteligência coletiva** em que indivíduos entram em complementaridade e sinergia, formando um sistema cognitivo em que todos têm competências, conhecimentos e experiências de vida para a produção da coletividade. **A inteligência mostra-se como produto da aprendizagem**, uma aprendizagem que se operacionaliza na diversidade. Cada nova aprendizagem abre linhas de tempo, novas linhas de aprendizado. É a inteligência das aprendizagens que resgatam as possibilidades humanas, fugindo das identidades e das representações cristalizadas e institucionalizadas que, por princípio, são excludentes. (CONFORTO; SANTAROSA, 2007, p. 4, grifo meu).

5.3. *Web 1.0 versus web 2.0*

A *web 1.0* representa a primeira fase da *web*, momento em que os indivíduos começaram a criar familiaridade com essa rede mundial. Nessa etapa, as empresas mostraram seus produtos e serviços pelos *websites* com ferramentas de multimídias imperceptíveis, sendo formados por conteúdos textuais. Logo, os navegantes apenas recebiam a informação como espectadores (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

Também nesse momento, a atualização e o manuseio desses sites eram realizados por profissionais, em que as páginas eram imóveis e qualquer alteração feita, requeria tempo e um alto custo. Em relação à distribuição desses documentos, estes eram restritos e, por vezes, proibidos, pois eram documentos proprietários. Conforme Coelho (2009), a prioridade da *web 1.0* era a quantidade de visitas recebidas na página *web*, sendo que os dados destas eram elaborados por meio de hierarquias (taxonomias)⁹.

Contudo, o mesmo autor destaca que a crise na Internet em 2001¹⁰ fez com que as companhias notassem que apenas a disseminação da informação não era suficiente para suprir as necessidades das pessoas. Era necessária uma mudança na *web*: os clientes precisavam expor suas opiniões e interagir com os *websites*. Essa demanda possibilitou a formulação da *web 2.0*. Dessa forma, se desenvolveram ferramentas que possibilitaram maior participação e interação dos indivíduos, que passaram de navegadores a usuários, além de haver menor necessidade de instalação de *softwares* nos computadores pessoais que foram substituídos por aplicativos e serviços *on-line*.

Consequentemente, o papel do usuário se modificou, uma vez que este passou a interagir, compartilhar e controlar as informações, tornando-se assim, um internauta mais atuante, auxiliando no processo de melhoria de produtos e serviços. Além dessas atividades, os indivíduos também promovem a manutenção das páginas, por meio de serviços *on-line*. O foco agora consiste na troca de dados e na colaboração entre os usuários, usando a *folksonomia*¹¹ para organizar a informação (SILVA, 2007). Essas novas ferramentas proporcionaram maior democratização da informação, já que se propagaram com mais

⁹ Taxonomias são vocabulários específicos (controlados) que classificam os assuntos de forma hierarquizada, por meio de um sistema formal, em que esses termos são definidos por especialistas de cada área (COELHO, 2009).

¹⁰ De maneira sucinta, pode-se definir a crise da Internet de 2001 como proveniente da crise financeira motivada pela especulação das empresas .com, aquelas com domínio comercial na *web* (WIKIPEDIA, 2012).

¹¹ Segundo Campos (2007, p. 3) “*Folksonomia* são taxonomias criadas pelos próprios usuários para categorizar e recuperar conteúdo publicado na Web por meio da criação de rótulos” [*tags*]. CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, biblioteca 2.0 e ciência da informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: Editora ANCIB, 2007, p. 44-55.

rapidez em aplicativos *online*, ou seja, gratuitos e atingiram maior número de usuários. Essa perspectiva é mostrada no quadro abaixo.

WEB 1.0	WEB 2.0
Convergência dos media	Convergência das pessoas
Um para muitos	Muitos para muitos
Meio de comunicação	Meio de interação [sic] do ser humano

Quadro 1 – Diferenças entre a *web* 1.0 e *web* 2.0.

Fonte: Vidigal (2009)

5.4. Características da *web* 2.0

A *web* 2.0, conforme O'Reilly (2005), não possui limitações pré-estabelecidas, sendo, assim descentralizada; porém há um centro de gravidade que representa um sistema solar de *sites*, em que essa teia mundial, *a web*, permite que seu conteúdo seja acessado através de hipertextos (documentos em formato de textos, imagens e mídias) . O autor destaca sete princípios que caracterizam essa nova fase da *web*:

- *Web* como plataforma¹²: as aplicações e serviços da Internet são feitos por meio de um navegador *web*, possibilitando assim, o acesso a conteúdos em tempo integral em sites que armazenam essas informações. Esses aplicativos não necessitam de uma instalação local e são atualizados automaticamente. Exemplos: o site MEEBO que faz uma conexão *on-line* de ferramentas de mensagens instantâneas, assim como MSN Messenger, Facebook, Yahoo Messenger, GoogleTalk;



Figura 1 – Logo do Gtalk, MSN e Meebo. Fonte: Google imagens

¹²Plataforma é “o padrão de um processo operacional [...], [também utilizada para] denominar a tecnologia empregada em determinada infra-estrutura de Tecnologia de Informação (TI) ou telecomunicações, garantindo facilidade de integração dos diversos elementos dessa infra-estrutura” (WIKIPEDIA, 2011) Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Plataforma_%28inform%C3%A1tica%29>. Acesso em: 20 dez. 2011.

- Colaboração: a troca de idéias e compartilhamento da informação faz com que qualquer pessoa possa produzir e consumir a informação, auxiliando no incremento da inteligência coletiva e da aprendizagem. A tabela abaixo mostra o número de contribuições por idioma no *site* Wikipédia¹³

Língua	Março 2007	Março 2009
Inglês	1.706.376	2.779.000
Alemão	562.456	875.000
Francês	466.931	774.000
Japonês	346.828	568.000
Holandês	284.930	523.000
Italiano	278.879	547.000
Português	247.248	463.000
Espanhol	216.474	451.000

Quadro 2 – Wikipédia: Número de contributos.

Fonte: Vidigal (2009)

- Participação: até mesmo usuários que não possuem *know-how* específico de informática conseguem publicar e absorver a informação, pelo uso de aplicativos facilitadores de acesso a mesma. Segundo Coelho (2009, p. 56), com “os preços acessíveis dos dispositivos digitais, tais como as máquinas fotográficas e as câmeras de vídeo, os usuários têm mais facilidade para produzir conteúdo para a Web 2.0”. Conseqüentemente, os indivíduos foram motivados a participar mais na disseminação e organização dos dados.
- Usabilidade das interfaces: a simplificação e a interação dos aplicativos tornam as interfaces amigáveis ao usuário. O uso de hipertextos, – acrescentados a utilização de diversas mídias como fotos, áudio, imagens – permitem uma nova aprendizagem de forma não-linear, bem como a elaboração coletiva do saber. Esses *links* ou *hiperlinks*, de acordo com Lévy (1993) podem guiar o usuário aleatoriamente para outras páginas, facilitando a navegação nos *websites*. Outro fator importante consiste em que as

¹³ “Enciclopédia disponível na internet, que usa programa colaborativo na criação, manutenção e atualização dos verbetes” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 380). Isto é, uma enciclopédia que reúne todo o conhecimento do mundo num só suporte permitindo que o usuário interfira no seu conteúdo, adicionando informações e/ou fazendo alterações no que já foi inserido.

ferramentas e modificações sejam feitas em função e pelos navegadores, ou seja, suas necessidades impulsionam novas alterações, dessa forma, as interfaces começaram a ser personalizadas de acordo com as preferências destes. Exemplo: o Google permite a modificação da página, fazendo o indivíduo caracterizá-la de acordo com seus interesses e seu perfil, por meio do IGoogle;

- Rápidas atualizações: as informações são lançadas, corrigidas e comentadas constantemente através de compartilhamento de dados e por meio de protocolos de compatibilidade;
- Rica experiência para o usuário: pois as interfaces e os aplicativos são amigáveis, sendo apenas atualizados os dados e não as páginas inteiras;
- Confiança no conteúdo produzido pelos usuários: como colaboradores da produção do conhecimento, os indivíduos se tornaram mais rígidos e críticos, corrigindo informações errôneas. Dessa forma, a informação ganha mais credibilidade e aumenta a qualidade dos conteúdos na rede. Exemplo: Wikipédia

The image shows a screenshot of the Portuguese Wikipedia page for 'Web 2.0'. The browser address bar shows 'pt.wikipedia.org/wiki/Web_2.0'. The page features a banner for '1 GP Wikimedia-Brasil' with the text '5 MIL. ARQUIVOS EM 2 MESES'. Below the banner, the text reads: 'Irá começar o 1 GP Wikimedia Brasil. Crie sua conta, forme sua equipe, concorra a prêmios e o mais importante, divirta-se.' The main heading is 'Web 2.0' with the origin 'Wikipédia, a enciclopédia livre.' The text explains that 'Web 2.0' is a term created in 2004 by O'Reilly Media to designate a second generation of communities and services, involving wikis, social networks, and information technology. It also mentions that some specialists, like Tim Berners-Lee, believe the term lacks meaning because Web 2.0 uses many technological components created before the term's origin.












Índice [esconder]













- Breve histórico
- Conceitualização
 - Regras
 - Web 2.0 e a programação
 - Interfaces com o utilizador
 - A Web é a plataforma, o software um serviço
- Web 2.0 e o conteúdo
 - Tag's, não taxonomia: o usuário organiza o próprio conteúdo.
 - Consumer-Generated Media (CGM)
- Novas formas de lucrar
- Marketing e publicidade
- Jornalismo
- Crítica
 - Conteúdo colaborativo e/ou participativo
 - A Internet como plataforma
 - Tecnologias novas
 - Mudanças em marketing

Figura 2– Página da Wikipédia

5.5. Os aplicativos da *web 2.0*

Esse novo recurso, a *web 2.0*, de acordo com Jesus (2009), apresenta ferramentas que retratam a dinamicidade dessa nova *web*, tais como: Google, maior mecanismo de busca da Internet e com o maior ganho financeiro, superando a Coca-cola e a Microsoft, sendo que possibilita também uso de buscadores gratuitos (abaixo seguem alguns serviços e aplicativos oferecidos pelo Google); Wikipédia, anteriormente citada; Flickr, ferramenta que possibilita o compartilhamento e organização de imagens, em que o usuário pode indexar sua própria foto com *tags* (etiquetas) pessoais; Youtube, suporte que compartilha vídeos na Internet, no qual o usuário pode ver e postar vídeos.

	Acadêmico	Serviço de pesquisa apenas em trabalhos acadêmicos
	Barra de ferramentas	Adiciona uma barra de ferramentas com aplicativos do Google no navegador
	Bloco de notas	Serviços para recortar e colar informações da <i>web</i> enquanto navega nos sites
	Google Chrome	Navegador de <i>internet</i>
	Google Desktop	Cria atalho dos serviços da Google na área de trabalho do seu computador
	Diretório	Procura as informações na <i>internet</i> organizadas por tópicos
	Earth	Mapa da Terra em 3D com diversos aplicativos e imagens por satélite de qualquer lugar do planeta
	IGoogle	Serviços personalizados do Google na sua página inicial
	Imagens	Busca de imagens na <i>internet</i>
	Mapas	Serviços on-line de mapas de cidades de todo mundo, distâncias, quilometragens, imagens por satélite, terreno entre outros
	Pesquisa de blogs	Pesquisa para achar <i>blogs</i> em toda <i>internet</i>

	Books	Projeto de digitalização de livros do Google com milhares de livros e revistas na íntegra
	Pesquisa na <i>web</i>	Pesquisa em mais de 8 milhões de sites na <i>web</i>
	Agenda	Organiza suas atividades através de um serviço de agenda, com compromissos, horários, etc.
	Blogger	Domínio de Blogs do Google, um dos maiores do mundo neste tipo de serviço
	Gmail	Serviço de <i>email</i> inovador com mais de 7 gigabytes de espaço gratuito
	Grupos	Cria grupos de discussão na <i>internet</i> , permite compartilhamento de documentos, mensagens e discussões
	Orkut	Site de rede social do Google, o maior do Brasil e um dos maiores do mundo
	Picasa	<i>Software</i> de manuseio de imagens, edição, organização e compartilhamento
	Gtalk	Serviço de mensagens instantâneas na <i>web</i>
	Docs	Serviços de documentos na <i>web</i> permitem que o usuário compartilhe seus documentos na <i>internet</i>
	YouTube	Maior site de vídeos da <i>internet</i> que compartilha vídeos de diversos conteúdos
	Pack	Pacote com software

Quadro 3 – Serviços do Google.

Fonte: Jesus (2009)

De acordo com a mesma autora, a *web 2.0* possui ferramentas de relacionamento social, aplicativos de divulgação e ferramentas de atendimento remoto. Algumas mídias serão apresentadas a seguir, como retratadas por Jesus (2009):

- **Facebook:** site de relacionamento com vários aplicativos que permitem inúmeras ações de compartilhamento, alguns deles são: calendário de eventos, grupos de discussão, divulgação/comentários de notícias, vídeos, fotos, sites, ou seja,

diversos tipos de mídias podem ser difundidos. Nesse aspecto, o *website* possibilita sua utilização para fins profissionais, comerciais, além do lazer, no qual seu ponto forte é a atualização e desenvolvimento de recursos disponibilizados, fazendo o portal trazer sempre uma novidade. “O sistema de propagandas paga do Facebook já é considerada a maior fonte de renda da empresa, considerada bilionária” (JESUS, 2009, p. 33-34).



Figura 3 – Logo do Facebook.

Fonte: Google Imagens

- **Twitter:** um microblog que disponibiliza inserção de mensagens com espaço limitado (140 caracteres cada) sobre a atividade que o usuário está executando no momento e permite a comunicação em tempo real entre pessoas conectadas à sua rede, possibilitando também saber o que seus contatos estão fazendo naquele exato momento. Como esse meio de relacionamento e também de divulgação tem espaço limitado de carácter, os usuários são forçados a “escreverem cada vez mais e atualizarem suas postagens mais rapidamente” (JESUS, 2009, p. 34). Os textos são postados pela página do Twitter, através do Gtalk, pelo celular ou por meio de RSS (explicado abaixo) (PACHECO, 2007);



Figura 4 - Logo do Twitter.

Fonte: Google Imagens

- **Delicious:** ferramenta que pertence ao Yahoo! e que funciona como um marcador de páginas na Internet daquilo que é considerado interessante ao usuário, possibilitando o acesso a sites favoritos de qualquer computador e que permite uso de *tags* pelo cliente,

organizadas de forma lógica, disponibilizando essas informações para seus contatos e permitindo que as páginas sejam marcadas por terceiros;



Figura 5 – Logo do Delicius.

Fonte: Google Imagens

Entre os exemplos de ferramentas de divulgação, a autora cita:

- **Blogs:** representam um *site*, em que informações são atualizadas e comentadas periodicamente, fornecendo informações pessoais do dono, seus gostos e interesses e é feito de uma maneira informal, sendo possível a inserção de formatos como texto, documentos, figuras, vídeos, em que a atualização é denominada *post*, que pode ter inúmeros comentários a qualquer momento. A facilidade de sua manutenção e de seu compartilhamento de várias mídias e a discussão de temas interessantes para cada perfil de usuário despertou a atenção dos internautas. Inicialmente, essas páginas eram utilizadas para a divulgação de produtos e serviços de empresas, porém viram que o potencial dessas ferramentas era bem amplo e os indivíduos começaram a usá-las para outros fins, agora pessoais, institucionais e comerciais, pois relaciona pessoas através de interesses profissionais ou por hobby, através de seu compartilhamento de informações em diversos formatos e a possibilidade de comentários.



Figura 6 – Logo do Blogger e Wordpress.

Fonte: Google Imagens

- **Really Simple Syndication (RSS):** consiste em um sistema de alerta de informações e notícias do seu perfil de interesse, em que a pessoa inscrita mantém-se “atualizada com seus sítios preferidos de notícias, *blogs*, jornais, periódicos, ou outros, de maneira

automática, sem ter que realizar uma checagem manual” (CAMPOS, 2007, p. 10), auxiliando assim na disseminação seletiva da informação (DSI)¹⁴. Essa iniciativa foi bem aceita e atualmente é reconhecida mundialmente e a usam na *web* como um dos maiores agentes de notícias;



Figura 7 – Logo do RSS.

Fonte: Google Imagens

Segundo Jesus (2009) ainda existem as ferramentas de atendimento remoto, como:

- **Skype:** programa da Internet que utiliza o VoIp¹⁵, que permite que pessoas de qualquer lugar possam se comunicar similarmente a uma ligação telefônica (de forma gratuita), desde que, uma pessoa “ligue” para a outra que possuir o Skype. Essa ferramenta também possui serviços nacionais e internacionais pagos entre Skype e telefone fixo ou celular.



Figura 8 - Logo do Skype.

Fonte: Google Imagens

Já em relação ao atendimento virtual, temos o recurso de mensagens instantâneas:

- **Mensagens instantâneas (MI):** o bate-papo virtual (chat) que possibilita a comunicação em tempo real de duas pessoas que estão utilizando o aplicativo, além de

¹⁴ “Difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 130) Conforme os mesmos autores, essa divulgação específica pode ocorrer através de resumos, boletins, índices, cópias de documentos e notificação seletiva, como o RSS. Portanto, esses dois tipos de alertas estão interligados e o aplicativo de RSS é essencial para essas atividades.

¹⁵VoIp (Voice over Internet Protocol), também conhecida Voz sobre o IP, telefonia IP, telefonia Internet, voz sobre banda larga consiste no roteamento (encaminhamento) da comunicação humana através da Internet ou outra rede de computadores que se baseiam no Protocolo de Internet (padrão de comunicação e encaminhamento de dados entre dois ou mais computadores) (WIKIPEDIA, 2011)

acompanhar quem entra e sai da ferramenta. Dentre eles, estão incluídos o MSN, Gtalk, IMO, Ebuddy, Meebo, entre outros.

Ainda existem aplicativos mistos, denominados:

- **Mashups:** representam a hibridação de aplicativos, sendo que duas aplicações são unidas para formar uma terceira, mais interativa, como as diversas aplicações do Google (mostrada no quadro 3). Outro exemplo claro consiste na Biblioteca 2.0, que é uma mistura de ferramentas como *blogs*, *wikis*, redes sociais, mensagens instantâneas, entre outras.

Percebe-se pelos exemplos apresentados características da *web* 2.0, como colaboração, participação, confiança no conteúdo produzido pelo usuário, entre outras. Pode-se notar também que essas mídias podem ser classificadas em duas ou mais categorias ao mesmo tempo, como as redes de relacionamento, que além de promover ligações entre as pessoas, possibilitam a divulgação de informação (notícias, músicas, vídeos, fotos) e ainda oferecem acesso remoto (chats), como o Facebook e Orkut. Isso ocorre devido a essa interatividade e a constante atualização dessas ferramentas que as fazem terem inúmeras funções e se tornando mistas com o objetivo de aprimorá-las e permanecer na web por mais tempo conquistando público.

É certo que a *web* 2.0 trouxe novas aplicações dentro da Internet e, nessa rápida evolução da tecnologia já se fala sobre a terceira geração da *web*, denominada *web semântica*, no qual o conteúdo presente na Internet será recuperado de forma mais confiável e precisa, com um pequeno espaço de tempo, em que essa nova geração é comparada ao cérebro humano devido as suas conexões de assuntos (JESUS, 2009).

5.6. Biblioteca 2.0

Nesse âmbito, estudos mundiais relacionando os serviços e vantagens da *web* 2.0 para bibliotecas vêm sendo tema na literatura acadêmica. Estudos feitos a partir de leituras de Curran... et. al., os autores Blattman e Silva (2007, p. 195) descrevem que a Biblioteca 2.0 “está mais centrada em levar informação para os usuários por intermédio dos serviços e produtos prestados pelas bibliotecas via internet”. Desse modo, elas incentivam os usuários a participar do cotidiano da instituição e dar *feedback*.

Maness (2007) relata as transformações nos paradigmas da biblioteca, em que o profissional da informação precisa estar atento a elas. O assunto de biblioteca 2.0 foi discutido primordialmente na “biblioblogosphere”, *blog* escrito por bibliotecários. O termo Biblioteca 2.0 se desenvolveu a partir de sua aparição no blog LybraryCrunch de Michael Casey, no qual é definido como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web” (MANESS, 2007, p.45).

Esse novo perfil de biblioteca é uma extensão do século XXI, já que ela engloba tecnologias abertas (com códigos abertos e *softwares* livres) e adaptáveis (integradas a outros serviços ou páginas da web). Essas instituições devem se interar da tecnologia para atrair público, pois estas oferecem atividades para o desenvolvimento cognitivo e para o lazer, sendo possível que isso seja feito por meio da *web*, permitindo maiores meios de conseguir informação. Como demonstram Arroyo Vázquez e Merlo Vega (2007, p. 9, tradução minha), “uma biblioteca inteligente será aquela que faça uso inteligente da inteligência coletiva”.

Pode-se dizer que a Biblioteca 2.0

É centrada no usuário. Usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles vêem na presença da biblioteca na *web*, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo é dinâmica [sic], e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.

Oferece uma experiência multimídia. Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.

É socialmente rica. A presença da biblioteca na *web* inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (e.g. MI) e assíncrona (e.g. *wikis*) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários.

É comunitariamente inovadora. Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação (MANESS, 2007, p. 44-45).

Dessa forma, essa nova geração é constituída de aplicações mais práticas e suas atividades, segundo o mesmo autor, são auxiliadas por ferramentas de multimídia, em que mensagens de áudio e vídeo estão se tornando mais comuns. Ainda de acordo com Vázquez e Vega (2007), ela está atraindo até o público que é menos leitor, como os adolescentes. No contexto de interação entre indivíduos, as delimitações entre bibliotecário e usuário, criador e consumidor ficam muito tênues, devido à falta de clareza entre quem fornece e quem consome a informação (CAMPOS, 2007).

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

Quadro 4: Evolução da Biblioteca 1.0 para Biblioteca 2.0.

Fonte: Elaborado por Blattmann e Silva (2007) com base no texto de Davis (2005)

Recursos como *blogs* podem ser usados para várias atividades da biblioteca, entre eles: divulgar novos serviços e produtos oferecidos na instituição, bem como lista de novas aquisições; formar um clube de leitura, em que os indivíduos podem fazer sugestões de leitura ou de novos livros; bem como também fazer ligação de assuntos correlatos e de interesse da comunidade, além de favorecer a comunicação entre bibliotecários de instituições diferentes. Já em relação à ferramenta RSS, esta pode ser usada como propagador de notícias de interesse para cada perfil de usuário. Em questões de compartilhamento de imagens, como exposições ou obras raras, há a sugestões do Flickr, no qual se faz comentários das imagens expostas. (VAZQUEZ; VEGA, 2007).

Em suma, essas ferramentas permitem novas formas de comunicação e propagação da informação, auxiliando várias áreas, entre elas a biblioteconomia, proporcionando maior comunicação inter-bibliotecário e a difusão de produtos e serviços da instituição.

6. Estudo de caso

Com o objetivo de verificar se as bibliotecas utilizam esses aplicativos das mídias sociais, discutidos anteriormente, foi feito contato com várias instituições do Distrito Federal que possuíam bibliotecas. Contudo, grande parte delas não utiliza as redes sociais ou, então, era outro setor (geralmente o de informática) e não a própria biblioteca que alimenta essas ferramentas. Depois de muito pesquisar, foram selecionadas três instituições para o estudo de caso: a biblioteca do IPHAN, a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) e a Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB).

A escolha dessas bibliotecas se fez pelos seguintes critérios: primeiro o de se utilizar dessas ferramentas e, segundo, trabalhar com a cultura local, cuidando dos bens bibliográficos locais ou de importância nacional e disseminando para a comunidade, como é o caso das bibliotecas públicas (BNB e BDB). Dentro desses critérios, selecionamos a do Iphan por ser a autarquia federal competente para as questões de patrimônio incluindo-se aí o tombamento do patrimônio bibliográfico, mesmo tendo um público mais restrito. As três bibliotecas selecionadas possuem vínculo com a Fundação Biblioteca Nacional, sendo esta última ligada ao Ministério da Cultura. Abaixo, segue o organograma ilustrando a relação das instituições analisadas com os seus respectivos órgãos superiores.

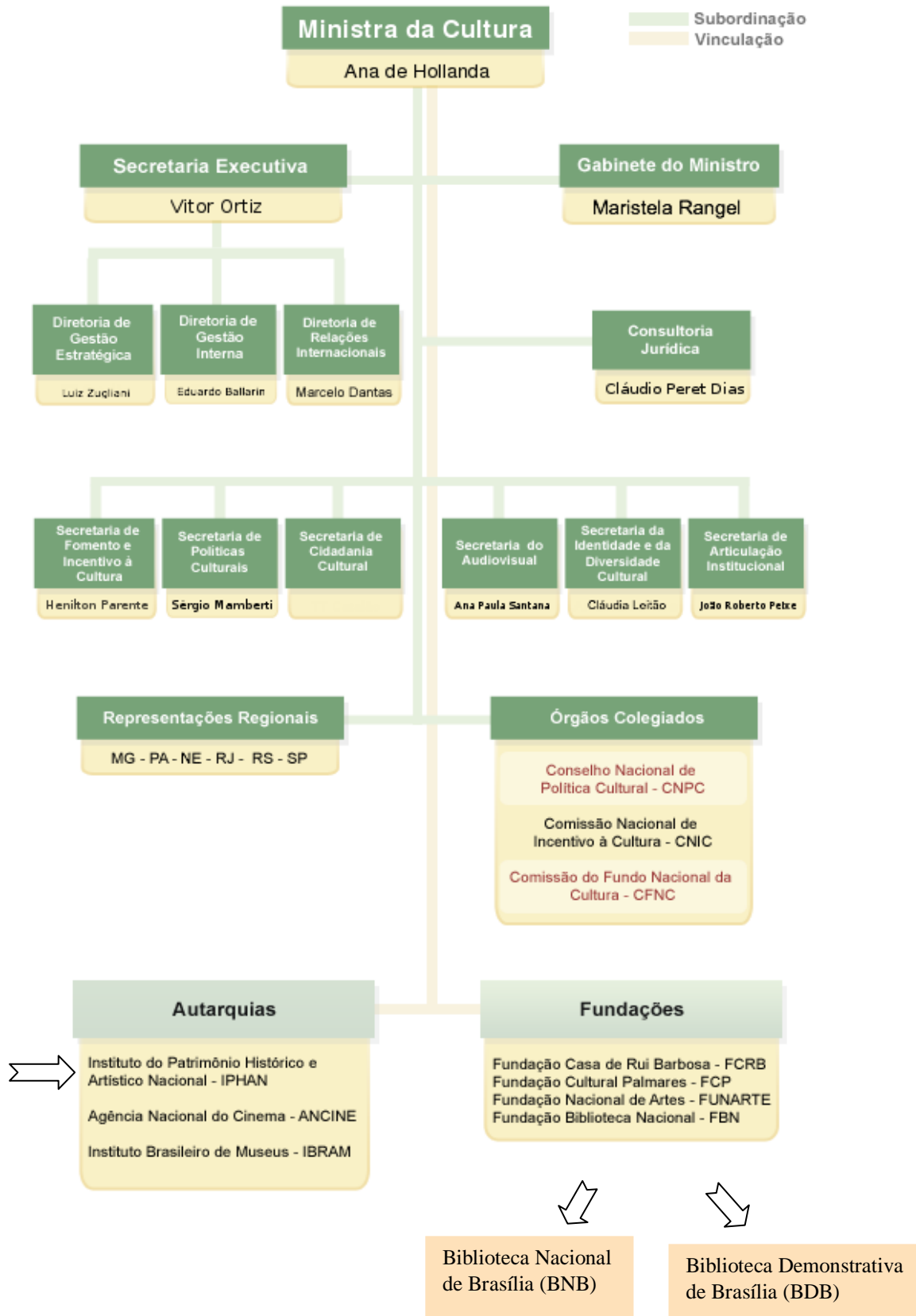


Figura 9 – Organograma do Ministério da Cultura. Fonte: Portal do Ministério da Cultura

6.1. Ministério da Cultura

O Ministério da Cultura foi criado em 1985 por meio do Decreto 91.144 de 15 de março do mesmo ano. Dessa forma, a cultura foi reconhecida como um objeto específico da ação governamental, pois ela constitui a própria identidade do país, tendo ligação direta com a educação, bem como influência na economia do país, gerando empregos e renda.

Já em 1990, durante o Governo Collor, conforme a Lei 8.028 de 12 de abril do mesmo ano, o Ministério da Cultura foi transformado em Secretaria da Cultura, diretamente vinculada à Presidência da República, situação desfeita dois anos depois. Foram feitas mudanças no Ministério da Cultura em 1999, com o aumento de recursos e remanejamento em sua estrutura, através da Medida Provisória 813, de 1º de janeiro de 1995, transformada na Lei 9.649, de 27 de maio de 1998.

Em 2003, foi aprovada a reestruturação do Ministério em tela pelo então Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, através do Decreto 4.805, de 12 de agosto.

O Ministério da Cultura, hoje, desenvolve diversas políticas, programas e ações de incentivo à cultura na área de artes, direitos autorais, cultura afro-brasileira, livro e leitura, audiovisuais, entre outros.

6.2. Fundação Biblioteca Nacional

As Fundações foram incorporadas à estrutura administrativa do governo federal com a finalidade de agilizar a execução dos seus diferentes órgãos. No caso da Biblioteca Nacional, a Fundação que a incorporou junto ao Instituto Nacional do Livro, Biblioteca Euclides da Cunha, Biblioteca Demonstrativa de Brasília e o Escritório de Direitos Autorais data de 1990.

6.2.1. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

a. Histórico

Dados provenientes do portal da instituição, www.iphan.gov.br, nos mostram que a preocupação com a preservação dos bens culturais foi intensificada na década de 1920 no Brasil, e, muitos encontros foram promovidos com o objetivo de concretizar, de maneira institucional, como seria feita essa guarda. Nesse contexto, foi criado em janeiro de 1937 pela Lei nº 378, o órgão do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, posteriormente denominado de Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). Porém, só em novembro

de 1937 houve o estabelecimento do Decreto-Lei nº 25 que dá competência ao Estado para organizar o patrimônio artístico nacional. Atualmente, a instituição é autarquia vinculada ao Ministério da Cultura. (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL; MURGUIA; YASSUDA, 2007).

De acordo com o portal da instituição, nessa perspectiva, vários autores e personagens brasileiros importantes auxiliaram nessa proteção, como Oswald de Andrade, Manuel Bandeira, Afonso Arinos, Lúcio Costa e Carlos Drummond de Andrade. Foram realizados inúmeros tombamentos e técnicos foram capacitados para restituir, reparar e preservar por mais tempo os itens arquitetônicos e urbanísticos nacionais, bem como a coleção documentária e etnográfica, obras de arte e bens móveis.

Uma das primeiras iniciativas foi a proteção aos acidentes geográficos e paisagens. Portanto, o Iphan realiza “um trabalho permanente de identificação, documentação, proteção e promoção do patrimônio cultural brasileiro” (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL). Ainda de acordo com o portal da instituição, foram tombados mais de 20 mil edifícios, 83 centros e conjuntos urbanos, 12.517 sítios arqueológicos foram cadastrados, além de mais de um milhão de itens, tais como acervo museológico, 250 mil volumes bibliográficos, documentação arquivística e fotografias, bem como objetos cinematográficos.

O patrimônio brasileiro é gerenciado conforme documentos, planos, políticas e instrumentos de preservação que identificam a situação atual dos itens, quais as medidas de proteção e o que precisa ser elaborado. Nesse contexto, o Iphan prepara documentos e projetos que relacionem a comunidade com a missão e objetivos do órgão, além de realizar parcerias de financiamento para ajudar na concretização das atividades pontuadas (INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL).

b. Dados da entrevista

Ao entrevistar a funcionária responsável pela biblioteca do Iphan, nos foi relatado que a mudança para a nova sede (Asa Sul), realizada no segundo semestre de 2011 e a falta de pessoal trabalhando no local, em conjunto com a necessidade de realizar um inventário do acervo, ocasionaram a desatualização das mídias sociais que eram acompanhadas pela própria entrevistada. Em vista da não existência de pessoal para auxiliá-la na atualização das redes e a demanda de atividades serem muito grande, voltaram-se as ações para a organização do acervo. Só recentemente, houve também uma reestruturação administrativa com a chegada de

mais funcionários, o que demandou capacitação desses novos servidores, o que ocupou mais o tempo da entrevistada. Contudo, mesmo sabendo da situação, a entrevista foi realizada com o objetivo de analisar as redes sociais disponíveis.

Em relação aos aplicativos utilizados, que foram implementados há dois anos, a funcionária relatou que a biblioteca utiliza o Twitter e o Blog, sendo que o primeiro disponibiliza informações sobre novas aquisições, atualizações do blog, notícias sobre os eventos. Já o segundo é usado para noticiar o histórico da biblioteca, contatos, boletim, artigos, serviços, links interessantes, sendo o blog interligado com o Twitter. O impacto citado foi que a *web 2.0* ajuda na divulgação de ações do instituto e dissemina para o maior número de usuários, o que permite também ampliar o perfil, e também a quantidade, de indivíduos que usam a biblioteca.

Já no aspecto de satisfação/interação do usuário, foi retratado que há retorno dos usuários, pois há a divulgação das mídias pelo boletim; foi constatado que a participação dos usuários aumentou e novos perfis de indivíduos foram inseridos: além dos usuários da própria autarquia, também aqueles do Ministério da Cultura. Isso mostra o retorno e participação maior do usuário, já que o acesso rápido e facilitado permite a apropriação da informação e sua disseminação na rede, onde esta é ilimitada espacial e temporalmente.

Referente ao aspecto dessas mídias alterarem ou não o perfil da instituição e, conseqüentemente, seu perfil social, a entrevistada afirmou que modificam os serviços da biblioteca, pois são implementadas novas mídias que mudam o tipo de acesso. Ela ressaltou, entretanto, que o perfil social do instituto se mantém e a biblioteca evolui com os aplicativos tecnológicos que vão aparecendo. Como as políticas de acesso desse patrimônio estão sendo construídas agora, não há ainda como informar quais serão as próximas mudanças a serem implementadas em relação a esses aplicativos e quais serão as novidades de *web 2.0*, de novas ferramentas ou alterações, mas os funcionários pretendem atualizar as mídias existentes e implementar a Biblioteca Digital do Iphan.

6.2.2. **Biblioteca Nacional de Brasília** *a. Histórico*

Em 1962, com o intuito de prestar serviços e atender a população, pois precisava-se de uma biblioteca pública em Brasília que disseminasse a cultura da região, o presidente do Conselho de Ministros, Tancredo Neves, publicou o Decreto do Conselho de Ministros nº927-A, construindo, assim, uma comissão para analisar medidas para a criação e organização da

Biblioteca Nacional de Brasília, com funções diferenciadas da Biblioteca Nacional (BN) do Rio de Janeiro. Apesar dessa iniciativa, somente em 1988, no contexto da redemocratização do país, José Sarney cria a comissão do Conjunto Federal de Brasília com a Chefia do Gabinete Civil, sendo publicado o Decreto presidencial nº 95.713. Essa última Comissão teve a incumbência de estudar e estabelecer as necessidades fundamentais à instalação e ao funcionamento do Conjunto Cultural Federal da Capital da República, que inclui também o Museu Nacional, para concluir a estrutura básica de construção do setor cultural e de suas instituições científicas em Brasília. Como determina a legislação de patrimônio concernente à capital federal, o projeto arquitetônico ficou sob a responsabilidade do escritório de Oscar Niemeyer. Também foi elaborado um seminário no mesmo ano para se discutir pontos relacionados tanto à construção do local, quanto à organização dos itens e serviços da biblioteca. (BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA; MIRANDA, c2004).

Contudo, somente nos meses de março a junho de 2006, o prédio da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) foi entregue à população pela governadora Maria de Lourdes Abadia, como parte das comemorações dos 99 anos do arquiteto Oscar Niemeyer. A direção da instituição ficou destinada a Casemiro Silva de Souza por meio da portaria da Secretaria de Cultura do GDF, publicada no dia 26 de dezembro. No ano seguinte, foram elaborados três decretos a fim de organizar a BNB administrativamente; são eles: Decreto Distrital nº 27.796, de 20 de março, Decreto Distrital nº 27.831, de 02 de abril e Decreto nº 28.021, de 05 de junho. Foram realizados ajustes na estrutura como instalação de rampas e modificações devido à incidência solar nas mesas de estudos e no acervo. Em abril do mesmo ano, a diretoria da biblioteca é destinada a Antônio Miranda e, em dezembro, o local é aberto ao público em solenidade prestigiada por diversas autoridades (BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA).

De acordo com o *site* www.bnb.df.gov.br da instituição, o acervo estimado da biblioteca é de 100 mil livros, dos quais 11.110 são catalogados e divididos em duas grandes coleções, uma popular e uma especializada, com temas brasileiros nas diversas áreas do conhecimento, sendo que as duplicatas existentes na Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro deveriam ser trazidas para Brasília. Porém, os títulos processados não podem ser consultados pelos usuários, pois os livros ainda não possuem equipamentos de segurança, como tarja magnética e outros, e aguardam a conclusão do processo de licitação. Em contrapartida, as salas de leitura e os espaços da instituição constantemente estão cheios, pois os usuários procuram espaços para estudar e acessar a rede *wireless*, sendo esta disponível em todo o prédio.

Os itens foram adquiridos por meio de doações de órgãos governamentais, não governamentais e de coleções particulares de pessoas físicas e jurídicas, além da compra. Apesar do acervo se encontrar indisponível para os usuários, pode-se utilizar os salões de estudos, acessar a internet via *wireless*, bem como participados eventos culturais e atividades educativas oferecidas ao público. É perceptível a quantidade de indivíduos que utilizam o local para usufruir da Internet e das salas de estudos (mesmo as coleções indisponíveis para empréstimo), o que deixa explícito que a população necessita de um local adequado com boa infraestrutura para estudar e usar materiais diversos e de qualidade, o que infelizmente está em falta não só nas bibliotecas do Distrito Federal como nas de todo o Brasil. Assim que as questões burocráticas sejam sanadas, as obras serão emprestadas; porém, como em outras instituições de mesma natureza, aquelas que necessitam de preservação e conservação serão consultadas no local. (BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA).

Dados recolhidos no portal da instituição mostram que se pretende também não só oferecer aos usuários os documentos de acesso livre (*open archives*) com a devida autorização, mas também orientá-lo para outras fontes, como outras bibliotecas nacionais ou fora do país. Desse modo percebe-se que essa Biblioteca Nacional de Brasília visa disseminar a informação para o público geral, a fim de capacitá-los tanto através de meios documentais impressos, quanto os digitais.

A BNB é considerada por Miranda (2007-2008) como uma instituição híbrida, pelo fato de ser destinada a um público generalizado, por isso deve ser tanto escolar, quanto pública e especializada, fazendo uma integração da biblioteca convencional com os recursos digitais, no qual, a partir daí, foi instituído um novo paradigma: do acesso e do meio (suporte). Dessa forma, a BNB é direcionada tanto para a disponibilidade documentária, ação interna, referente ao acervo, produtos e serviços prestados e, às atividades externas realizadas por meio da web focando na acessibilidade informacional.

b. Dados da entrevista

A coleta dos dados foi feita por meio de entrevista com a funcionária que responde pelo setor de Relações Públicas da Biblioteca Nacional de Brasília. A entrevistada relatou que se pretendia tornar a biblioteca, desde o seu planejamento e inauguração, uma referência em relação aos aparatos tecnológicos. Com esse fim, a instituição teve suporte do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT), do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), além do apoio do Governo do Distrito Federal (GDF).

Apesar do acervo não estar disponível para os usuários devido à falta de equipamentos de segurança, as salas de estudos e o espaço CLICK (Conectar, Ler, Interagir e Conhecer) com 51 computadores estão. Dentro desse espaço, os usuários podem navegar gratuitamente pela Internet, bem como ler revistas, periódicos e jornais nacionais e estrangeiros, como uma *lanhouse* gratuita. Tanto para o público infantil, crianças de 4 a 10 anos, quanto para a comunidade, há computadores conectados à internet, móveis e instalações interativas. Há orientação de pedagogos e, quanto ao mobiliário, há poltronas individuais com mecanismos interativos (vídeos e tv digital).

Dados recolhidos no portal da instituição mostram que se pretende também não só oferecer aos usuários os documentos de acesso livre (*open archives*) com a devida autorização, mas também orientá-lo para outras fontes, como outras bibliotecas nacionais ou fora do país. A BNB também visa guardar e disseminar a memória do centro-oeste com esse apelo tecnológico, enquanto que a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro representa o local de repositório legal da nação.

Em relação ao portal, a funcionária relatou que foi feito rapidamente um primeiro *site* para a inauguração da biblioteca, em 2008, e foi colocado ao ar com poucos recursos, apenas notícias sobre a instituição, pois havia poucos funcionários e era recém-inaugurado, sendo que o portal foi montado por um consultor do IBICT e focava mais nas notícias sobre a instituição e o espaço, pois ainda havia poucos serviços (www.bnb.df.gov.br). Já em 2009, novos servidores chegaram à biblioteca e foi formada uma comissão multidisciplinar: (05) bibliotecários, (05 profissionais) de comunicação social, sendo uma de relações públicas, a, (02 profissionais) na área de tecnologia da informação que elaboraram o novo portal. Esses novos funcionários pensaram na reestruturação do novo *site* como objetivo de auxiliar na pesquisa, nas funções referenciais e, essa comissão trouxe a opinião e visão de cada área atuante no local, no processamento técnico, atendimento ao usuário, relações públicas e em relação à tecnologia buscando atender as necessidades dos usuários.

Para montar o novo portal, a comissão procurou na literatura, documentos que citavam sites de bibliotecas, como estes eram montados e viram que os usuários buscam primeiramente saber sobre o local, qual a missão do órgão, quais são os produtos e serviços oferecidos, sendo assim, as notícias ficam em segundo plano no *site*, com menor destaque. Nesse sentido, o grande exemplo para a BNB foi o *site* da Biblioteca de Alexandria (www.bibalex.org), pois a biblioteca trabalha com a segmentação de público que foca no perfil de cada indivíduo que utiliza os produtos e serviços da instituição. No caso da Biblioteca Nacional de Brasília, que é uma biblioteca pública, a segmentação é feita da

seguinte forma: “BNB criança” com atividades lúdicas e educativas com auxílio de pedagogos e início da aprendizagem com instrumentos digitais; “BNB jovem” que traz assuntos de interesse e promovem a reflexão, como dicas sobre o vestibulare temas sobre sexualidade, drogas, saúde, além de informações a respeito de eventos culturais; “BNB comunidade” que traz informações utilitárias, como oportunidades de emprego ou principais pontos turísticos da capital, além de sugestões de leitura; “BNB bibliotecário” com informações de eventos da profissão, dispõe as necessidades de informação dos profissionais bibliotecários da BNB e tem o objetivo de fazer a biblioteca mais presente em conjunto com as entidades da classe biblioteconômica (CRB e ABDF¹⁶) e, por fim, o “BNB pesquisador” que oferece dados sobre artes, literatura brasileira, cultura, bem como disponibiliza documentos e bases de dados que auxiliem nas pesquisas científicas (BILIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA; SILVA; SALIM, 2011).

O *site* utiliza um sistema gratuito, de fácil operação e é interativo – o *Joomla*– que possibilita inserção de aplicativos, tornando a interface mais intuitiva e amigável ao usuário, bem como a plataforma permite que qualquer notícia postada possa ser compartilhada e comentada no Facebook ou Twitter, aumentando a participação dos usuários. Porém, atualmente não há essa autorização por falta de pessoal para permitir o compartilhamento com as mídias, mas pretendem habilitar esses serviços. Apesar dessas possibilidades que a plataforma *Joomla* oferece, os funcionários pretendem fazer um novo estudo para aperfeiçoar o portal ou até mudar o sistema existente a fim de buscar o melhor, constantemente. A entrevistada afirmou que mesmo com o auxílio do núcleo de tecnologia, seriam os servidores do setor de Relações Públicas e os bibliotecários que teriam o domínio e fariam a manutenção no portal, facilitando a atualização, pois não precisaria de senhas para realizar as alterações e, seriam definidas especificamente quais seriam e como seriam divulgadas as notícias pelos próprios profissionais, sem intermédio de terceiros.

Em relação às redes sociais e aos aplicativos utilizados, a entrevistada informou que as mídias sociais são usadas para duas finalidades: como a instituição depende de verba de outros órgãos, a divulgação de seus produtos, serviços e eventos são realizados por meio dessas ferramentas que são gratuitas. Portanto, esses aplicativos desempenham esse papel informativo e de divulgação da instituição, além de ser um grande meio multiplicador de

¹⁶ Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB), vinculado ao Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), objetiva verificar como está a profissão do bibliotecário regionalmente. A Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF) visa promover o aperfeiçoamento dos serviços da biblioteca em comunhão com o reconhecimento do bibliotecário, bem como democratizar a informação e assunto correlatos da área de biblioteconomia para a região do Distrito Federal.

informação, tendo impacto pela característica imediatista da *web*, bem como a espaço na *web* é ilimitado e pode-se conectar com o mundo inteiro através do computador ou celular. Ainda de acordo com a entrevistada, pelo fato da instituição estar inserida na sociedade da informação e ter esse caráter híbrido de atividades ditas tradicionais da biblioteca e ações que envolvam tecnologia e conectividade, a tendência de entrar nas redes sociais e interagir com o usuário é totalmente natural e essa aproximação, visível. A sugestão de incorporação dessas mídias na biblioteca foi feita em parte pela área de comunicação que já tem a formação voltada para a utilização desses recursos tecnológicos e o fato de serem gratuitos possibilitou essa utilização estratégica pelos funcionários da comissão. Da mesma forma que se desenvolveu o portal, os funcionários pesquisaram na literatura e pediram auxílio da área de tecnologia para colaborar na implementação dessas redes no *siteda* biblioteca, porém fica evidente que a manutenção seria feita pelos profissionais da biblioteca (bibliotecários e servidores das relações públicas).

As redes sociais são utilizadas para noticiar os eventos, informações administrativas, como horário de funcionamento e interrupções no serviço dentre outras notícias sobre empréstimo, novas aquisições a serem disponibilizadas futuramente com a abertura do acervo. Como a instituição realiza muitas conferências, palestras e eventos musicais, estes são filmados e disponibilizados pelo canal do órgão do *Youtube*, onde podem ser acessados gratuitamente e são informados os projetos da BNB. A retroalimentação dos funcionários por meio de críticas, elogios, sugestões, erros no *site*, entre outros, auxilia na melhora e desenvolvimento da instituição. A divulgação dos aplicativos é feita no próprio portal.

Outros aplicativos utilizados são: o Facebook e o Twitter. Em relação ao Facebook, há 1.348 amigos e no Twitter há 241 seguidores. A entrevistada admite que o número é insuficiente, porém deve-se levar em consideração que não há acesso ao acervo, o que representa uma questão de suma importância na instituição e os servidores pretendem potencializar esses serviços e os ligados a *web 2.0*, como essas ferramentas e o próprio portal com a finalidade de comunicação. Essa ligação direta com o usuário, segundo a nossa entrevistada, permite saber a opinião destes, aumenta o contato e a rapidez da informação e a disponibiliza gratuitamente.

Essas mídias sociais são atualizadas pelos próprios funcionários do setor de Relações Públicas do local e o portal é fomentado pelos profissionais da comissão: as partes específicas do público no portal (BNB criança, jovem, bibliotecário) são montadas por bibliotecários que buscam bibliografias e assuntos que podem ser discutidos nessas vertentes mais direcionadas, além daqueles bibliotecários do processamento técnico e os que estão em contato direto com o

indivíduo, como o setor de atendimento ao usuário. Isso mostra a comunicação entre as áreas a fim de maximizar o uso desses itens e dos serviços e produtos prestados.

A entrevistada comentou que a atualização dessas tecnologias em rede era feita na medida do possível, pois havia falta pessoal que se dedicasse exclusivamente nessas ações e a rotatividade de funcionários, devido a nomeações em concursos públicos foi grande. Desse modo, era ela quem atualizava todos os recursos; portal, *Twitter*, *Facebook* e *Youtube*, dificultando assim a fluidez do serviço. Contudo, houve a chegada de um funcionário, que cuida do *Facebook*, e uma estagiária da área de comunicação social para tratar do *Twitter* e a entrevistada se dedica mais às informações do site e da Intranet da BNB. A questão da falta de assistência foi mencionada, afirmando que se houvessem mais recursos humanos e tecnológicos, as atualizações seriam feitas com maior rapidez e seriam implementados outros recursos tecnológicos, bem como outras mídias sociais.

A questão do *feedback* dos usuários pelos comentários do portal e as respostas às mídias sociais de relacionamento e divulgação, de acordo com a funcionária entrevistada, mostram a opinião e o grau de satisfação dos indivíduos em relação a instituição e promovem maior participação destes, pois eles comentam, elogiam e multiplicam o que foi divulgado, ou seja, eles realmente são agentes e participam do compartilhamento de informação. Além desses aspectos, há o contato direto com o órgão, facilitando a comunicação e promovendo a fidelidade de resposta, de que haverá um retorno em menor espaço de tempo dos funcionários. Os comentários dos usuários podem ser enviados através do “fale conosco” no portal, onde em cada sessão (BNB criança, jovem, etc) há um tópico de comunicação com a instituição, o “fale com a gente”, sendo o primeiro, “fale conosco”, respondido pelo núcleo do atendimento ao usuário; é possível que a mensagem seja encaminhada para outros setores quando se trata de questões mais específicas. Todos esses pontos mostram o impacto dessas ações e como a biblioteca pode usá-las em seu benefício, além de mostrar o retorno dos usuários, que é notado na prática, com comentários acerca dos pontos positivos, quanto sugestões que poderiam ser implementadas.

Outro fator citado pela responsável é de que mesmo se tratando de recursos de relacionamento e notícias da *web*, é o perfil da instituição que repassa as notícias, então são agregados responsabilidade e confiança nas informações repassadas tanto pelos funcionários quanto pelos usuários, ou seja, com isso se contribui para a consolidação da imagem da biblioteca como centro de referência.

Entre os recursos do Google disponíveis, a instituição usa o *Google Analytics*, que faz uma varredura e relata a situação de uso do portal, quais são os “conteúdos mais

acessados, número de visitantes, origem das visitas e tempo médio de permanência na página” (SILVA; SALIM, 2011, p. 11). A análise pode ser feita por ano ou por dia e o aplicativo mostra os picos de maior acesso, quais páginas são mais acessadas, quais países e estados brasileiros acessam mais o conteúdo do *site*.

Segundo a entrevistada, o uso dessas ferramentas não altera o perfil da instituição (visão da biblioteca tradicional com suportes impressos e a inclusão de recursos digitais), pois a biblioteca não se modifica, ela tem que acompanhar a tecnologia e os recursos que vão aparecendo e usá-los em seu favor. E o fator da inteligência coletiva, no qual você compartilha um vídeo que é do interesse de um amigo ou colega de trabalho e os indivíduos já replicam para um grupo que partilha uma identidade coletiva e vai se multiplicando e tendo impacto ilimitado, sem dimensões espaciais e temporais. Portanto, essas ferramentas potencializam e inserem a biblioteca num novo contexto, em que esse dinamismo permite maior contato com o usuário e saber a opinião/satisfação deste, sempre buscando a melhora dos serviços e produtos do órgão.

Em relação às alterações futuras ou novas implementações de ferramentas, os funcionários pretendem reformular o portal e atualizá-lo procurando mais aplicativos interativos, além de habilitar os comentários e compartilhamento das notícias do *site* institucional nas mídias sociais existentes quando houver a chegada de mais servidores. Durante a entrevista, nos foi relatado que mesmo os usuários compartilhando e participando das redes, seu número ainda é relativamente baixo; um dos motivos apresentados é a falta de notícias diferenciadas para chamar atenção dos usuários, pois a instituição posta mais eventos e palestras que irão acontecer. Outro fator que irá aumentar o índice de respostas dos usuários consiste na futura abertura do acervo e nas possibilidades de como atrair o público e divulgar as novas aquisições, além dos serviços que a biblioteca oferecerá referente à bibliografia nas mídias sociais. Nesse contexto, a entrevistada pretende futuramente, com a abertura do acervo, enviar mensagens de alerta via celular para os usuários acerca de novas aquisições de interesse do indivíduo, conforme o perfil de cada usuário, formulando assim, uma disseminação seletiva de informação. Portanto, o propósito da instituição é potencializar sempre o que está sendo oferecido e fazer as modificações necessárias para satisfazer o usuário.

A última questão discutida foi quando se pensou na inclusão desses recursos e o porquê dela. A comissão, em 2009, refletiu acerca dos mecanismos pelos quais os funcionários iriam chegar ao público, pois devido a esse contexto de hibridismo da instituição, precisavam avaliar como usariam esses meios tecnológicos para promover o

contato com a comunidade ao tempo em que era necessário acompanhar esses novos avanços da tecnologia. A pesquisa na literatura acadêmica feita pelos servidores mostrou pontos favoráveis para inserção desses recursos, bem como os servidores se colocaram na posição de usuários para avaliar o que necessitava ser incluído. Outro fator determinante foi a falta de recursos financeiros para a divulgação, pois estes são muito caros e como a instituição depende de verba de outros órgãos, as mídias sociais, que são gratuitas, foram a melhor opção. Dessa forma, precisava-se de algum meio de comunicação que atingisse as pessoas e ampliasse a ação da biblioteca.

6.2.3. Biblioteca Demonstrativa de Brasília

a. Histórico

No ano de 1962, fortaleceram-se as ações executadas pelo Serviço Nacional de Bibliotecas (SNB) visando à ampliação do número de bibliotecas públicas e a divulgação do livro e da leitura no país. Sete anos depois, o ministro da educação da época, Jarbas Passarinho, vinculou a Biblioteca Demonstrativa de Brasília ao Instituto Nacional do Livro (INL)¹⁷. Em 20 de novembro de 1970, houve a inauguração oficial da Biblioteca Demonstrativa do INL, localizada no prédio atual da biblioteca na quadra 506 sul, que guarda a coleção do SNB.

Na década de 1980, o Instituto Nacional do Livro (INL) foi incorporado à Fundação Nacional Pró-Memória; posteriormente a instituição se vinculou diretamente à Fundação Biblioteca Nacional (FBN), órgão do Ministério da Cultura, sendo denominada de Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB). Esta procura ser um modelo de biblioteca pública, atendendo os vários perfis de usuários por meio da segmentação (também encontrada na BNB). Os dados confirmam que o órgão atende 1.500 leitores por dia, tanto crianças, jovens, adultos, idosos, quanto estudantes de ensino médio e fundamental; são oferecidas atividades educativas e culturais, além de condições adequadas para estudo e pesquisa.

A BDB possui a seguinte subdivisão:

1. Coordenação Geral: direção, orientação, coordenação e supervisão de todas as atividades da Biblioteca.
2. Assessoria Técnica: assessora e sugere providências à Coordenação Geral.

¹⁷ O Instituto Nacional do Livro foi criado em 1937, durante o Governo Vargas, e tem a função de propiciar o aprimoramento de toda a cadeia produtiva das bibliotecas e dos livros, incidindo, assim, diretamente nos serviços prestados pelas bibliotecas aos seus usuários.

3. Secretaria: secretaria a Coordenação Geral.
4. Representação do Escritório de Direitos Autorais: atende autores e editoras para solicitação de registro de obras.
5. Representação da Agência Brasileira de ISBN: atende autores e editoras para cadastramento no ISBN.
6. Circulação: serviços de consulta, empréstimo e devolução de livros. Presta atendimento ao usuário, por meio dos serviços de informações com relação à pesquisa na base de dados local; localização de livros no acervo; solicitação de Carteira de Usuário e atendimento no Setor de Referência.
7. Multimeios: coordenação, planejamento e orientação das atividades relativas a processamento técnico, conservação, manutenção e disponibilização do acervo de revistas, periódicos, partituras, discos, fitas de vídeo, fitas cassetes, CD-ROM, de acervo hemerográfico, e orientação ao usuário.
8. Processos Técnicos: coordenação, planejamento e orientação do processamento técnico de todo o acervo bibliográfico, através de sistemas internacionais de classificação e em conformidade com o Código de Catalogação Internacional.
9. Programação Cultural: planejamento, promoção, direção, orientação e divulgação das atividades culturais e educativas promovidas pela Biblioteca.
10. Projetos Especiais: coordenação, elaboração e execução de projetos especiais dirigidos aos usuários internos e externos, de apoio ao crescimento do hábito da leitura e de freqüência a bibliotecas, de desenvolvimento institucional e de pesquisas qualitativas e quantitativas na área de cultura.
11. Infanto-Juvenil: coordenação, planejamento e orientação das atividades relativas à criação de um ambiente propício ao estudo e à leitura para crianças e jovens, bem como pelo atendimento e orientação ao usuário; identificação, seleção e processamento técnico de todo acervo bibliográfico infantil e juvenil e execução das atividades de incentivo à leitura.
12. Informática: desenvolvimento, análise e implantação de sistemas de informação, além de supervisionar e assegurar os serviços e recursos de tecnologia da informação.
13. Administração: planejamento, organização e gerenciamento de todas as atividades referentes a serviços, pessoal e patrimônio.

Em relação aos produtos e serviços prestados, a biblioteca possibilita empréstimos de livros à comunidade, realizando empréstimos especiais aos idosos, outras bibliotecas e órgãos públicos e privados.

Na sala de referência se encontram itens para consulta local, tais como enciclopédias, dicionários, manuais, atlas, etc., sendo que os livros mais procurados pelo público também podem ser encontrados na sala de reservas, não sendo permitido o seu empréstimo.

Em relação ao acervo, há espaços para crianças pequenas, gibiteca localizada atrás das mesas de atendimento, sala com livros infanto-juvenis, acervo-geral, sala de pesquisa e leitura de jornais, onde se encontram: revistas, fitas de vídeo, partituras musicais, fitas-cassete, folhetos, recortes de jornais, slides, entre outros.

b. Dados da entrevista

Em entrevista com a bibliotecária responsável por alimentar as mídias sociais na BDB, nos foi relatado que a instituição utiliza os seguintes recursos de relacionamento: *Twitter*, *Facebook*, *Youtube* e *Skoob*, além do portal institucional, criado em 2003. Em relação à utilização, o primeiro é usado para divulgar os eventos e possui 32 seguidores, já o *Facebook* além de divulgação, também faz o compartilhamento de matérias interessantes, que são comentadas pelos usuários e o número de amigos hoje são 517, porém esse valor cresce a cada dia. O perfil também funciona como ouvidoria, no quesito de tirar dúvidas a respeito de determinada obra, horário de funcionamento e como é realizado o cadastro para empréstimo de livros, bem como divulgam vídeos, novas aquisições de grande demanda. Em relação ao *Youtube*, a biblioteca possui canal próprio e com a chegada de equipamentos de filmagens, pretendem registrar os eventos de música, palestras e disponibilizá-los na *web*, enquanto que o *Skoob*¹⁸ é utilizado para divulgação do acervo e possui 36 amigos. Esse último é citado, pois mesmo não sendo ainda muito utilizado pelos usuários, se adequa perfeitamente ao propósito de marketing do acervo e propõe discussão entre indivíduos inseridos na rede, pois “é possível listar o que você está lendo, o que já leu, o que pretende ler, o que está relendo e quais leituras foram abandonadas” (WIKIPÉDIA, 2012), segundo a descrição da Wikipédia, as obras podem ser comentadas, atualizadas com resenhas e avaliadas pelos usuários, estimulando a leitura e compartilhando informações de indivíduos com o mesmo interesse literário.

Esses aplicativos foram incorporados no primeiro semestre de 2011 por iniciativa da própria bibliotecária, que frequentemente pesquisava em *sites* de bibliotecas estrangeiras e viu que muitas utilizavam as mídias sociais. Então, a funcionária propôs esses novos recursos a fim da BDB acompanhar as tendências, porque uma grande preocupação dos servidores da

¹⁸Skoob (Disponível em: <<http://www.skoob.com.br/>>) representa uma rede social brasileira lançada em 2009, que une leitores e novos escritores com o objetivo de discutir gostos literários e organizar encontros em livrarias. Hoje em dia, há aplicativos interativos que permitem sua conexão com outras redes de relacionamento, como *Twitter* e *Facebook*, além de *sites* de lojas virtuais, como a *Saraiva*, *Submarino* e *Americanas*.

biblioteca é atrair o público adolescente e, como estes passam grande parte do seu tempo na Internet, nas redes sociais, foi altamente eficaz na inclusão desse público jovem em frequentar e conhecer a BDB. Essa iniciativa chamou a atenção de um público que nem conhecia a biblioteca e os serviços prestados e, além das mídias, a funcionária relatou que a biblioteca tem uma boa relação com a imprensa, como o jornal Correio Braziliense e frequentemente há divulgação na agenda cultural dos jornais a respeito da programação da biblioteca. Nesse contexto, foi pedido que a bibliotecária fizesse um paralelo entre a divulgação na mídia impressa e na via *web* e a resposta foi que na primeira, a notícia só atinge quem é assinante do periódico e tem o costume de observar a agenda cultural, então é um público cativo muito específico. Em contrapartida, as redes sociais divulgam mais rapidamente, por serem mais instantâneas e menos burocráticas que a mídia impressa e atingem maior público devido à possibilidade de compartilhamento pela instituição e os usuários da rede, ou seja, a informação flui mais facilmente, podendo atingir usuários cativos, ou aqueles em potencial.

A entrevistada citou que a divulgação desses aplicativos é feita por meio do portal, que mostra os ícones das mídias e quando for publicado o novo *folder*, os funcionários pretendem fazer uma chamada para as redes sociais também. Como houve contato mais direto com o usuário, mostrou-se claramente a satisfação e o *feedback* dos indivíduos, pois estes comentam, discutem as matérias postadas, bem como elogiam a instituição e buscam saber quais serão os eventos, além de marcar fotos da biblioteca no perfil pessoal dos mesmos.

A opinião a respeito da inclusão dessas mídias e das alterações promovidas no papel social da biblioteca foi perguntada à funcionária. Nesse aspecto, a entrevistada mencionou que a biblioteca deve acompanhar os novos suportes de informação e se desenvolver com eles, pois as unidades de informação já fazem essa transição naturalmente, sendo que séculos atrás se usava papiro, pergaminhos, papel, multimídias e agora vieram os recursos digitais, como a *web 2.0*, bibliotecas virtuais e os livros eletrônicos. Desse modo, não há uma modificação, apenas uma evolução com a tecnologia, porque atualmente, a biblioteca é um centro cultural e o empréstimo de livros é apenas mais um dos serviços oferecidos.

Em relação às futuras modificações ou novas implementações, a entrevistada relatou que pretende modificar o *layout* do portal, que não é muito amigável, pois leva certo tempo para achar informações nele e isso contribui para que o usuário fique pouco tempo na página. A entrevistada citou que a interface do portal é antiga, com dados dispersos e a página precisa ser modificada a fim de se tornar mais manuseável e intuitiva para o usuário. Já referente a novos aplicativos, os funcionários irão discutir novas propostas, pois a entrevistada está provisoriamente na coordenação e precisa ser feita uma reestruturação de pessoal e serviços.

7. Considerações Finais

O trabalho apresentado teve como um de seus propósitos mostrar como as redes sociais podem auxiliar na disseminação da informação e divulgação de eventos e notícias das bibliotecas, no caso instituições que trabalham com o patrimônio bibliográfico e documental. Dessa forma, houve uma seleção das bibliotecas para serem analisadas no estudo de caso, na qual elas precisavam primordialmente utilizar esses aplicativos para interagir com seus usuários.

Vários meios de comunicação, como revistas e jornais já noticiaram o impacto promovido por essas mídias da *web 2.0*, pois além do aspecto imediatista das redes, que compartilham a informação e a reproduzem entre os seus usuários, o conhecimento também ultrapassa fronteiras geográficas, alcançando maior número de pessoas. Além desses fatores, essas ferramentas por serem gratuitas promovem a socialização entre pessoas de diferentes classes sociais e etnias, o que possibilita maior inclusão informacional e a colaboração com a inteligência coletiva.

Entretanto, também é bastante conhecida a abordagem de que essas ferramentas de comunicação acabam por homogeneizar as sociedades, as culturas contribuindo para a globalização.

Um dos aspectos do nosso trabalho foi de contribuir para demonstrar que ao tempo em que essas ferramentas aproximam pessoas, também singularizam-nas já que elas passam a se apropriar dos conhecimentos divulgados e reelaborá-los num processo de densa interação com essas ferramentas. Há que se destacar que é por meio delas que se divide e compartilha o conhecimento atual, que, ao contrário do que se pensa não diminui ao ser dividido, mas só aumenta. Sendo assim, ousou-se afirmar que as ferramentas da *web 2.0* contribuem por reafirmar uma nova identidade para o usuário das bibliotecas cuja identidade passa a ser a de agente, produtor e difusor de conhecimento para uma sociedade globalizada. É a contribuição da sociedade nacional brasileira para a produção de conhecimento da humanidade.

Essa nova biblioteca, a 2.0, é focada principalmente no usuário e se preocupa com a acessibilidade da informação. A instituição além de realizar atividades tradicionais, como empréstimo, proporcionar salas de estudo, também divulga pela *web* as novas aquisições em suportes tradicionais de livros, periódicos, ou ainda dissemina seus eventos, palestras, multimídias *online* diretamente através de canais institucionais no *Youtube*, *Facebook* e *Twitter*, por exemplo. Isto é, a biblioteca e os bibliotecários precisam se atualizar e se desenvolver acompanhando as inovações tecnológicas, pois assim, além de promoverem a

inclusão informacional, também atingirão maior público. Como os suportes de memória sofreram alterações, passando pelas: tabuletas de argila, papiros, papel, CD e DVD e agora a Internet, a biblioteca deve acompanhar essa evolução também. Nessa perspectiva, os estudos de caso mostraram que a situação se inverteu, são as bibliotecas que estão buscando os usuários e não o inverso. Isto porque com essas novas ferramentas o usuário passa a imprimir uma personalidade e uma identidade própria a esse conhecimento. Identidade essa conformada a partir do conhecimento produzido e disseminado não só pela Internet, mas também por ela.

A Internet possibilitou por meio da acessibilidade que os usuários tivessem contato direto com o conhecimento e se apropriassem deste para montar sua própria reflexão e aprendizagem sobre o conteúdo. Como grande suporte de memória, a história mostrou que grande parte da população ficava excluída de entrar nos grandes templos do saber, como em Alexandria, que consistia numa “democracia” e mesmo a biblioteca sendo “pública”, mulheres e crianças não poderiam entrar. Já na época medieval, com o domínio da Igreja Católica, eram os clérigos que guardavam a memória e a informação produzida em mosteiros e tinham o poder de selecionar o que iria a público ou não. Todo esse jogo entre memória e poder, ou seja, entre Zeus e Mnemosine, nos mostra que a democratização do conhecimento vem sendo feita aos poucos e a Internet veio ampliar consideravelmente esse acesso; porém agora há a distinção entre incluídos e excluídos digitais, pois só tem acesso quem manuseia essas ferramentas tecnológicas e tem contato frequente com elas.

Após as entrevistas e os dados apresentados das três bibliotecas, podem-se notar três situações distintas. Primeiro, o Iphan, por ser uma instituição mais antiga e ligada diretamente aos valores de patrimônio material e imaterial e aos seus instrumentos jurídicos: tombamento e registro, mostrou saber das potencialidades das redes sociais, apesar de não explorá-las profundamente, devido à mudança da sede e falta de servidores. Por outro lado, a Biblioteca Nacional de Brasília, por ser mais recente e carregar esse contexto de hibridismo, além de procurar exemplos em *sites* de outras bibliotecas e na literatura acadêmica, desde a sua formação já foi inserida nas mídias sociais e já divulga suas notícias, eventos e vídeos nos seus canais institucionais na *web*. O fato do acervo ainda não estar disponível para a comunidade e o prédio possuir grandes salas de estudos, acesso a Internet e aplicativos interativos, tanto no site, como nos ambientes da BNB, fizeram com que se voltasse mais para o aspecto tecnológico e cultural de prestação de serviços. A formação dos novos profissionais na área de comunicação e biblioteconomia voltada para a área tecnológica também auxilia na

identificação e uso dessas ferramentas a favor da biblioteca e dos usuários, e, por serem gratuitas, possuem alcance ilimitado.

A última entrevista, na Biblioteca Demonstrativa de Brasília, mostrou a mescla dessas duas situações. É uma biblioteca mais antiga, com acervo consolidado, porém utiliza os aplicativos de relacionamento e vê o resultado, pois os usuários dão o *feedback* com comentários e elogios aos projetos da instituição.

Apesar dessas diferenças, as três entrevistadas relataram que a ideia de implementação das redes se deu a partir da visita em *sites* de bibliotecas estrangeiras, que já utilizam esses recursos *online* há algum tempo e perceberam a potencialidade ilimitada que estes podem ter auxiliando na divulgação e difusão de assuntos pertinentes às bibliotecas. Isso mostra que a área está atenta às necessidades de desenvolvimento e acesso à informação de nossa sociedade o que nos apresenta uma agenda de tarefas a serem cumpridas nos próximos anos visando a ampliação da acessibilidade da informação por meio das bibliotecas do país.

Se, desde a redemocratização do país, as bibliotecas buscaram viabilizar o maior acesso da população aos seus acervos, hoje, verifica-se, por meio das três bibliotecas contempladas nos estudos de caso, que o novo paradigma é o da interação entre os indivíduos conectados por meio das redes sociais. Há a consciência por parte dos profissionais que atuam nas bibliotecas que se o acesso à informação é fundamental para consolidar a ideia de nação, por meio de um patrimônio bibliográfico comum, só com a interação é que se consegue adensar esse sentimento de coletividade e pertencimento a uma nação.

Referências:

- ALMEIDA, Milton José de. *Cinema: arte da memória*. Campinas: Autores Associados, 1999.
- ANDRADE, Rosane Maria Nunes. Bibliotecas: lugar de memória e de preservação: o caso da Biblioteca Nacional do Brasil. *Patrimônio e Memória*, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 25-42, jun. 2009
- ARROYO VÁZQUEZ, Natalia; MERLO VEGA, José A. La biblioteca como usuária de la web 2.0. In: AS JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 10., 2007, Santiago de Compostela. *Anais...* Santiago de Compostela: FESABID. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9523/1/Arroyo%26Merlo_FESABID07.pdf>. Acesso em: 29 set. 2011.
- ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a02v29n2.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2011
- BÁEZ, F. *História universal da destruição dos livros*. Rio de Janeiro: Ediouro, 2006.
- BARROS, Myriam Moraes Lins de. Memória e família. *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 29-42, 1989. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2277/1416>>. Acesso em: 18 nov. 2011.
- BATTLES, M. *A conturbada história das bibliotecas*. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.
- BIBLIOTECA DEMONSTRATIVA DE BRASÍLIA. Disponível em: <www.bdb.org.br>. Acesso em: 15 jan. 2012
- BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA. Disponível em: <<http://www.bnb.df.gov.br/>>. Acesso em: 23 nov. 2011
- BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pcb/ib/index.php/pcb/article/view/846>>. Acesso em: 4 out. 2011
- BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/214/189>>. Acesso em: 16 set. 2011
- BURKE, Peter. “História como memória social”. In: *Varietades de história cultural*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira. 2000, p. 67-89.
- BURKE, P. *Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, biblioteca 2.0 e ciência da informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: Universidade Federal da Bahia, UFBA, 2007. p. 44-55. Disponível em: < <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf> >. Acesso: 2 out. 2011

CASTRO, César Augusto. Biblioteca como lugar de memória e eco do conhecimento: “um olhar sobre o Nome da Rosa”. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 4, p. 01-20, 2006. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/362/240>. Acesso em: 16 nov. 2011.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: *A Sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

CHAGAS, Mario. Memória e poder: contribuição para a teoria e a prática nos ecomuseus. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE ECOMUSEUS, 2., 2000, Rio de Janeiro. *Caderno de textos e resumos*. Rio de Janeiro: NOPH/MINOM/ICOFOM LAM, 2000.

_____. Memória e poder: dois movimentos. *Cadernos de Sociomuseologia*, Portugal, v. 19, n. 19, p. 43-81, 2002. Disponível em: <<http://revistas.ulusofona.pt/index.php/cadernosociomuseologia/article/view/367/276>>. Acesso em: 13 nov. 2011

CHOAY, F. *A alegoria do patrimônio*. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

COELHO, Geovália Oliveira. *Recuperação de objetos de aprendizagem baseada na web 2.0*. 2009. 169 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Computação, Departamento de Ciência da Computação, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Informatica_CoelhoGO_1.pdf>. Acesso em: 01 set. 2011.

CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila M. C. Acessibilidade à Web: Internet para Todos. *Revista de Informática na Educação: Teoria, Prática – PGIE/UFRGS*. (no prelo).

CUNHA, M. C. P. Patrimônio histórico e cidadania: uma discussão necessária. In: *O direito à memória: patrimônio histórico e cidadania*. São Paulo: DPH, p. 9-11, 1992.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet De Lemos, 2008.

DELEUZE, G. *Conversações*. São Paulo: Editora 34, 1992.

GOMES, Bárbara Letícia Rodrigues. *Preservação do patrimônio histórico cultural: um repositório para o Museu Histórico e Artístico de Planaltina (DF)*. 2009. 64 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. Disponível em: <
<http://portal.iphan.gov.br/portal/montarPaginaInicial.do;jsessionid=5E0C3544D6CFA837670E26EA1A463F95>>. Acesso em: 05 dez. 2011

JESUS, Deise Lourenço de. *Produtos e serviços da web 2.0 no serviço de referência das bibliotecas*. 2009. 74 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia). Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília. 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/dlourenco/jesus-deise-lourenco-de-monografia>>. Acesso em: 20 out. 2011.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços bibliotecários à luz das inovações tecnológicas. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v.23, n.1, p. 7-27, jan./jul. 1994.

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

MANESS, Jack M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 28 set. 2011.

MANGUEL, Alberto. *Lendo imagens: uma história de amor e ódio*. São Paulo: Companhia das Letras, 2001.

MARCHIORI, P. Z. “Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, maio / ago. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200002&script=sci_arttext>. Acesso em: 07 dez. 2011

MENESES, Ulpiano T. Bezzera de. A história cativa da memória? Para um mapeamento da memória no campo das Ciências Sociais. *Revista Instituto de Estudos Brasileiros*, São Paulo, v. 34, p. 9-24, 1992. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/35940756/MENESES-Ulpiano-historia-cativa-da-memoria>>. Acesso em: 01 nov. 2011

MINISTÉRIO DA CULTURA. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/>>. Acesso em: 20 jan. 2012

MIRANDA, Antonio. *Biblioteca Nacional de Brasília: do pesadelo ao sonho.c2004* Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/biblioteca_nacional_brasilia.html>. Acesso em: 20 nov. 2011.

_____. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. *Inclusão Social*, Brasília, v.3, n.1, p. 17-23, out. 2007/mar. 2008. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/biblioteca_hibrida.html> Acesso em: 19 nov. 2011.

MOREIRA, R. N. P. . História e Memória: algumas observações. *Praxis* (Salvador), Salvador, Bahia, v. 2, p. 01-04, 2005. Disponível em:
<http://www.fja.edu.br/proj_acad/praxis/praxis_02/documentos/ensaio_2.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2011.

MORIGI, Valdir José ; BRETANO, Elisabeth. O livro, a construção e a preservação da memória social na era da informação. *Signos*, Valparaíso (CHILE)ano 26, n. ½, p. 65-75, 2005. Disponível em:
<http://www.sic.univates.br/files/files/univates/editora/arquivos_pdf/revista_signos/ano26_n1e2_2005/O_livro_a_construcao_e_a_preservacao..pdf>. Acesso em: 29 nov. 2011

MORIGI, Valdir José ; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, Brasília,v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004. Disponível em: <
<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/72/69>>. Acesso em: 20 set. 2011

MURGUIA, Eduardo Ismael ; YASSUDA, Silvia Nathaly. Patrimônio histórico-cultural: critérios para o tombamento de bibliotecas pelo IPHAN. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 65-82, set. 2007

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. *Projeto história: Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História da PUC-SP*, São Paulo, SP, n. 10, 1981. Disponível em: < <http://pt.scribd.com/doc/51219446/Entre-Memoria-e-Historia-a-Problematica-Dos-Lugares-Pierre-Nora> >. Acesso em: 15 nov. 2011

O'REILLY, T. *What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation software.*, 2005.. Disponível em: < <http://www.oreillynet.com/lpt/a/6228> >. Acesso em: 5 out. 2011.

PACHECO, Filipe. Twitter: conte sua história em 140 caracteres. 2007. Disponível em:
<http://wnews.uol.com.br/site/noticias/materia_especial.php?id_secao=17&id_conteudo=524>. Acesso em: 10 dez. 2011.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 200-212, 1992. Disponível em:
<http://reviravoltadesign.com/080929_raiaviva/info/wp-gz/wp-content/uploads/2006/12/memoria_e_identidade_social.pdf >. Acesso em: 01 nov. 2011.

POSSAMAI, Z. R. O patrimônio em construção e o conhecimento histórico. *Revista Ciências e Letras*, Porto Alegre, v. 25, n. 27, p. 13-24, jan./jun. 2000.

RIBEIRO, Raimundo Donato do Prado. Memória e contemporaneidade: as tecnologias da informação como construção histórica, 2001. Disponível em:
<<http://www.comciencia.br/reportagens/memoria/13.shtml>>. Acesso em: 20 nov. 2011.

SCHWARCZ, Lília K.M.. *O espetáculo das raças: cientistas, instituições e questão racial no Brasil – 1870-1930*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

SILVA, C. K. P. *Web 2.0: A migração para a Web social*. 2007. Monografia. Departamento de Ciência da Computação. Universidade Federal de Juiz de Fora. Disponível em:

<http://www.ice.ufjf.br/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=74>. Acesso em: 06 dez. 2011.

SILVA, Terezinha Elisabeth da. Bibliotecas: metáforas da memória. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 21, p. 85-94, 2006. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/147/14702107.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2011.

SILVA, Vanessa B. da; SALIM, Flávia M. C. *Portal da BNB: relato da experiência do processo de criação, organização e planejamento do portal da Biblioteca Nacional de Brasília*. Brasília: [s.n.], 2011.

SKOOB. Disponível em: <www.skoob.com.br>. Acesso em: 15 jan. 2012

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas?. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2645/3418>>. Acesso em: 17 set. 2011.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 152-160, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a16v33n2.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2011.

VIDAL PÉREZ, Carmen Lúcia. Patrimônio e memória. *A cidade como espaço educativo*, Rio de Janeiro, ano 18, n. 3, abr. 2008. Disponível em: <http://tvbrasil.org.br/fotos/salto/series/163942Cidad_esp_edu.pdf#page=15>. Acesso em: 18 dez. 2011

VIDIGAL, Luís. *Comunicar, partilhar e trabalhar na web 2.0*. Apresentação de slides 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/vidigal/comunicar-partilhar-e-trabalhar-na-web-20>>. Acesso em: 08 jan. 2012

VIEIRA, David Vemon; CARVALHO, Eliane Batista de ; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais eletrônicos...* São Paulo: Universidade de São Paulo, USP, 2008. p. 1-13. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2011

VON SIMSON, Olga Rodrigues de Moraes. Memória, cultura e poder na sociedade do esquecimento: o exemplo do centro de memória da Unicamp. In: Faria Filho, Luciano Mendes de. (Org). *Arquivos, fontes e novas tecnologias: questões para a história da educação*. Campinas: Autores Associados Editora, 2000. P. 63-71. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=WQY1VLdlaQsC&oi=fnd&pg=PA63&dq=mem%C3%B3ria+%22poder%22&ots=ZVRUNkQWG_&sig=yhIXWdmMZj6XEkKFIqGS5DqrHQM#v=onepage&q=mem%C3%B3ria%20%22poder%22&f=false>. Acesso em: 10 nov. 2011.

WIKIPÉDIA, A enciclopédia livre. *Bolha da Internet*. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Bolha_da_Internet>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. *Plataforma (informática)*. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Plataforma_%28inform%C3%A1tica%29>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. *Voz sobre IP*. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Voz_sobre_IP>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. *Skoob*. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Skoob>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/254/222>> . Acesso em: 15 set. 2011

APÊNDICE

Apêndice A – Modelo padrão de Entrevista

1. Quais são os recursos tecnológicos disponíveis na biblioteca? (aplicativos de redes sociais)
2. Há algum portal ou blog da instituição? Como foi montada? (histórico)
3. Quem teve a idéia da inclusão desses recursos? Houve uma discussão entre os funcionários?
4. Como você avalia a introdução dessas ferramentas na interação/satisfação do usuário?
5. Há a divulgação desses aplicativos? Onde?
6. Como você avalia a potencialidade dessas ferramentas (impacto) nas ações da biblioteca?
7. Há alguma ferramenta que o usuário possa opinar *online* sobre os serviços e produtos oferecidos na biblioteca? (*feedback*/satisfação do usuário)
8. É notada alguma mudança na ação do usuário? Ele se torna não só receptor, mas agente e difusor da informação ao compartilhá-la?
9. Na sua opinião, o perfil da biblioteca é alterada com a inclusão das novas mídias, no sentido de existir acervo físico junto com a implementação de recursos digitais? Ou a instituição não se modifica, apenas acompanha as inovações tecnológicas?
10. Há alguma nova sugestão a ser incorporada em relação às mídias? Alguma modificação ou novo aplicativo?