



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

A RELEVÂNCIA DAS MÍDIAS SOCIAIS PARA OS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS EM SAÚDE

Leila Morás Silva

Estagiária no Serviço Social da Indústria do Rio Grande do Sul. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

E-mail: leila.silva@ufrgs.br

Gonzalo Ruben Alvarez

Docente no Curso de Biblioteconomia da Universidade de Caxias do Sul. Doutorando em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

E-mail:

gonzalorubenalvarez@gmail.com

Rubens da Costa Silva Filho

Bibliotecário-chefe da Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Mestre em Memória Social e Bens Culturais pela Faculdades La Salle

E-mail: rubens.silva@ufrgs.br

RESUMO

A evolução tecnológica da Internet e suas ferramentas vêm se propagando em diferentes tipos de dispositivos eletrônicos, passando pelos tradicionais computadores pessoais, smartphones e smart TVs, contribuindo significativamente para o aumento e transformação do acesso ao conhecimento, a inclusão social por meio da alfabetização tecnológica e a interatividade instantânea. A pesquisa desenvolvida é um estudo de caso sobre a Biblioteca da Escola de Enfermagem (BIBENF) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Com uma proposta exploratória da realidade quanto à abordagem, a pesquisa possui um caráter qualitativo. Utiliza dados disponibilizados pelo instrumento webmétrico do próprio Facebook para levantar evidências sobre o comportamento informacional dos usuários junto à *fanpage* da unidade de informação. Conclui que a inclusão das mídias sociais nos estudos de usuários potencializa o conhecimento dos usuários das bibliotecas, traçando seus perfis de forma mais detalhada, identificando necessidades informacionais e compreendendo o comportamento perante a informação divulgada pelas unidades de informação. Estudos de usuários virtuais são importantes ferramentas de gestão para as bibliotecas, pois permitem distinguir com antecipação as demandas informacionais e tecnológicas dos seus usuários, ao mesmo tempo em que permitem direcionar os produtos e serviços oferecidos às necessidades do público, garantindo, dessa maneira, maior eficácia e fidelização.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Bibliotecas especializadas em saúde. Mídias Sociais. Facebook.

THE RELEVANCE OF SOCIAL MEDIA FOR USER STUDIES IN HEALTH SPECIALIZED LIBRARIES



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

ABSTRACT

The technological evolution of the Internet and its tools have been propagated in different types of electronic devices, passing through the traditional personal computers, smartphones and smart TVs, contributing significantly to the increase and transformation of access to knowledge, social inclusion through literacy technology and instant interactivity. The research developed is a case study on the Library of the Nursing School (BIBENF) of the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS). With an exploratory proposal of the reality regarding the approach, the research has a qualitative-quantitative character. The data provided by the webmetric instrument of Facebook itself was used to gather evidence about the informational behavior of the users next to the fanpage of the information unit. It is concluded that the influence of social media in user studies adds possibilities for better understanding of users of libraries, tracing their profiles in a more detailed way, identifying informational needs and understanding the behavior towards the information disseminated by the information units. Studies of virtual users are important management tools for libraries, since they allow them to know in advance the informational and technological demands of their users, at the same time as they allow to direct the products and services offered to the needs of the public, thus guaranteeing greater effectiveness and loyalty.

Keywords: User studies. Health specialized libraries. Social medias. Facebook.

1INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica da Internet e suas ferramentas vêm se propagando em diferentes tipos de dispositivos eletrônicos, passando pelos tradicionais computadores pessoais, smartphones e smart TVs, contribuindo significativamente para o aumento e transformação do acesso ao conhecimento, a inclusão social por meio da alfabetização tecnológica e a interatividade instantânea.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Uma vez, que a informação só poderia ser compartilhada de forma física, no atual contexto tecnológico, ela pode ser armazenada, buscada, compartilhada e comentada de forma instantânea e com maior alcance do que antes. O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), aponta em suas pesquisas sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil (TICs) pela população e por instituições, desde 2005, uma crescente utilização de mídias sociais pela sociedade como meio de acesso a produtos e serviços disponíveis na Internet.

Nesses ambientes virtuais, os estudos de usuários surgem como uma ferramenta indispensável para os centros de informação. Nesse contexto de desenvolvimento tecnológico e transformações, o objetivo deste trabalho é discutir a relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas na área da Saúde, investigando o comportamento informacional dos usuários. O presente trabalho pretende contribuir para a melhoria das ferramentas e dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas e centros de informação.

2 WEB 2.0

O atual estágio em que se encontram as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) imprime às bibliotecas tradicionais um grande desafio em concorrerem com os recursos tradicionais das unidades de informação, seja pelo volume de informação disponível quanto pela facilidade no acesso independente de tempo e distância. Ao mesmo tempo, essas tecnologias podem também se apresentar como grandes aliadas (JAIN, 2013). A adoção de ferramentas da Web 2.0 pelas bibliotecas como, por exemplo, em atividades ligadas ao serviço de referência e atendimento ao público, podem trazer maior qualidade a estes serviços agregando-lhes valor (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p.91).

Na visão de Primo (2007), a Web 2.0 pertence à segunda geração de serviços da internet, tendo como característica a de potencializar os meios de publicação, compartilhamento e organização das informações, aumentando os espaços para a interação



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

entre os participantes do processo. A Web 2.0 produz efeitos sobre a sociedade, potencializando processos de trabalho coletivos, trocas afetivas entre seus usuários, na produção e circulação de informações, assim como na construção social e do conhecimento apoiadas no uso da informática (PRIMO, 2007).

Com o advento da web 2.0, notamos a constituição de um ambiente mais favorável à participação dos indivíduos. Nele, o usuário atua tanto como sujeito que recebe informação, quanto como agente que tem a oportunidade de gerar e mediar informação, diferentemente da relação que os indivíduos estabeleciam com os meios de informação e comunicação anteriores à internet, como, por exemplo, o rádio e a televisão. (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 54).

Os recursos disponíveis pela Web 2.0 proporcionam, ainda, que seus usuários forneçam um feedback de suas experiências com os processos, garantindo uma evolução constante no desenvolvimento de novos recursos. Neste contexto tecnológico, os conteúdos são criados, editados, replicados e julgados pelas mesmas pessoas que os recebem, reproduzindo-os e distribuindo-os (CAMPOS, 2013). Lemos e Levy (2010) destacam, além da participação dos usuários, a possibilidade de customização e integração desses recursos, o que evidenciam o potencial agregador das tecnologias da cibercultura.

Nesse contexto, a expansão do uso de ferramentas da Web 2.0 para publicar, compartilhar e produzir informações incentivou às bibliotecas para utilizarem esses ambientes virtuais como canais de interação e para investigar necessidades e comportamentos informacionais dos seus usuários. As bibliotecas vêm aderindo ao seu uso, pois através de sua página é possível dar auxílio ao seu usuário, permitindo em tempo real a interação com ele. Jesus e Cunha (2012, p.130) reconhecem que “[...] as bibliotecas podem e devem utilizar a Web 2.0 para oferecer produtos e serviços a seus usuários. Acompanhar a tecnologia faz parte do processo de evolução de qualquer instituição”. Além disso, surge como oportunidade para promover a biblioteca como instituição educacional, compartilhando conteúdos em prol de uma maior visibilidade através da disseminação da informação.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

3 MÍDIAS SOCIAIS

Recuero (2011) cita como uma das características das atuais redes sociais na internet a sua capacidade de difundir informações através das conexões existentes entre os atores da rede. Deste modo, vemos que o uso de mídias sociais pelas bibliotecas, além de potencializar a interação com os usuários, permite ainda que a biblioteca dissemine melhor as informações de interesse dos seus usuários por meio das conexões estabelecidas com eles.

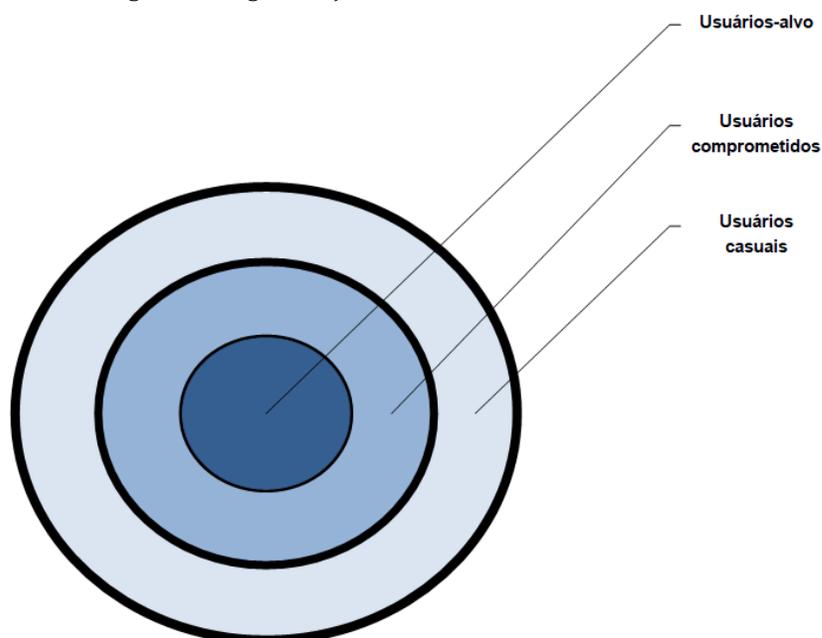
Uma das maiores vantagens no uso das mídias sociais é a possibilidade de receber feedback instantâneo do público que se buscou atingir. Mídias sociais como o Facebook permitem ao administrador da página traçar o perfil dos seus usuários, possibilitando coletar dados acerca das características deles (sexo, idade, cidade, estado, país etc.), além de monitorar as suas ações na página em termos de curtidas, compartilhamentos, comentários, evidenciando o engajamento dos seguidores na rede.

Ramalho (2010) afirma que as redes sociais se organizam em forma de círculos concêntricos, em que o centro apresenta maior atividade e as bordas menor atividade. Após determinada essa distribuição de atividades, o autor sugere que seja feita uma segmentação dos usuários, identificando-os como usuários-alvo, usuários comprometidos e usuários casuais.

Os usuários-alvo são aqueles que irão reagir mais rapidamente a uma ação e serão responsáveis por produzir material espontâneo positivo ou negativo sobre ela, necessitando serem abordados de forma rápida. Os usuários comprometidos precisam de uma abordagem mais lenta e contínua para responderem a alguma ação, também sofrem influência dos usuários-alvo e representam a maioria dos feedbacks que se recebe. Por fim, têm-se os usuários casuais, cuja participação é pequena na geração de conteúdo e comumente são atraídos por ações pontuais, sendo, mesmo assim, úteis na disseminação de uma postagem nas mídias sociais. Ramalho (2010, p. 41) afirma que "[...] é importante

tentar localizar onde estão os usuários-alvo e os comprometidos e focar as ações primárias sobre eles".

Figura 1 - Segmentação dos usuários de mídias sociais



Fonte: Ramalho (2010).

Segundo Ramalho (2010) quanto maior o tempo que as pessoas passam conectadas na internet e, mais especificamente, nas mídias sociais, mais importante é saber como se dá seu comportamento nestes ambientes.

Quanto mais jovens forem os usuários, mais longe das formas de comunicação e lazer convencionais eles estarão. Um público com faixa etária mais alta poderá ter um comportamento diferente, dedicando mais ou menos tempo para determinadas mídias sociais. Poderão estar muito mais preocupados em obter informações sobre o seu trabalho. [...] essa identificação é muito importante, e somente um monitoramento do que já acontece nas mídias sociais poderá proporcionar ao administrador de um página detalhes relevantes sobre o comportamento dos usuários. (RAMALHO, 2010, p.42).



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Conforme dados da última pesquisa sobre uso da internet no Brasil como meio de comunicação realizada pelo Comitê de Internet do Brasil (CGI.br) (2017) entre novembro de 2016 e junho de 2017, 89% dos usuários utilizaram ferramentas de mensagens eletrônicas como WhatsApp, Skype e Messenger do Facebook para se comunicarem. Já o uso das mídias sociais como ferramentas de comunicação como, por exemplo, o Facebook, foi realizado por 78% dos usuários. A pesquisa também aponta que 93% dos usuários possuem ensino médio ou superior completo. Dentre os usuários de 16-24 anos e de 25-34 anos, 93% fazem uso da internet para a comunicação.

As redes sociais na internet podem ser caracterizadas a partir de alguns elementos-chave, tais como os atores que as formam e as conexões que há entre esses atores. Como atores, entendemos tanto pessoas como instituições e, como conexões, compreendemos as interações que se formam entre esses atores, ou seja, as sociabilidades construídas, os "encontros" que se dão nesses espaços digitais.[...] nas redes sociais na internet, os fluxos de informação constituídos através de textos, imagens e sons não são mais o que costumavam ser, mas entrelaçam-se, sobrepõem-se e complementam-se mutuamente, deslizando entre nós e conexões existentes nessas complexas teias digitais.(NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 51-52).

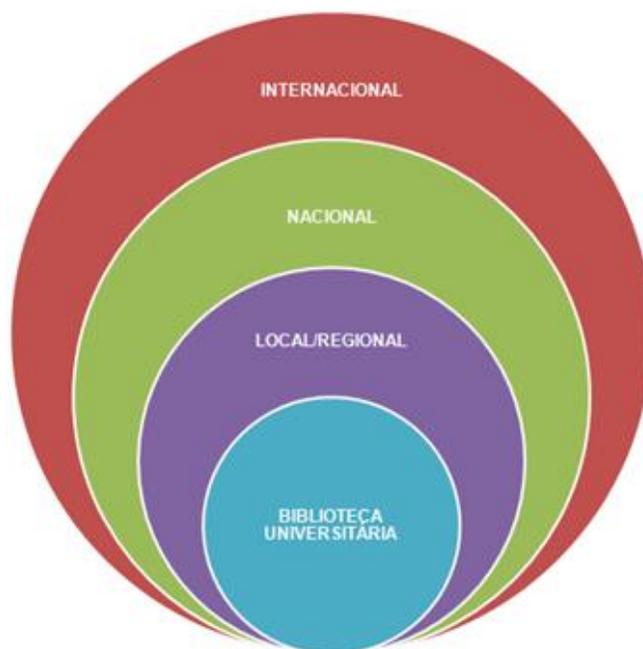
As bibliotecas como parte da sociedade não ficam imunes a essas mudanças. De acordo com Tarapanoff (1984, p.4), o ambiente em que a biblioteca se insere “[...] muda no tempo e no espaço, e a biblioteca, como qualquer organização, deve estar atenta às mudanças que se operam e se enunciam para poder se adaptar a elas”. Conforme Tarapanoff (1984, p.7), o sistema técnico da biblioteca diz respeito à geração, transmissão, organização, arquivamento, recuperação e uso da informação, utilizando-se de tecnologias específicas, bem como de estudos de usuários. A autora afirma ainda que esse sistema técnico é informacional e que deve se comprometer com níveis informacionais locais/regionais, nacionais e internacionais, conforme adaptado na figura 2.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Figura 2 – Níveis informacionais em que a biblioteca universitária se insere



Fonte: Adaptado de Tarapanoff(1984).

Deste modo, percebe-se que o uso de mídias sociais pelas bibliotecas, além de potencializar a interação e o estudo de usuários, permite uma maior disseminação das informações de interesse a partir das conexões estabelecidas com eles. A adoção de mídias sociais pelas bibliotecas como, por exemplo, em atividades ligadas ao serviço de referência e atendimento ao público, podem trazer maior qualidade a estes serviços agregando-lhes valor. (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p. 91).

Nunes e Almeida Júnior (2012) apontam para a importância em analisar a existência de padrões de relacionamento envolvendo indivíduos e informação no uso de mídias sociais. Os autores afirmam que é necessário buscar compreender como os indivíduos se



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

conectam entre si a partir da produção e do consumo de informações, da troca de conhecimentos que se dá por meio da comunicação mediada por computador.

4 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Em centros de informação define-se como usuário a todo indivíduo, grupo, comunidade ou instituição que faz uso dos seus produtos e serviços informacionais. Entre os usuários distinguem-se usuários reais, que utilizam regularmente os recursos informacionais que um centro dispõe, e usuários potenciais que são aqueles que poderiam utilizar esses recursos, mas que de alguma forma não os utilizam por algum motivo.

Estudos de usuários se caracterizam como pesquisas que buscam identificar interesses, necessidades e hábitos no uso de serviços e produtos de informação de usuários reais e potenciais de unidades de informação. Esses estudos visam ainda "[...] analisar qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários." (SANZ CASADO, 1994, p. 205).

Um estudo sobre os usuários pode revelar e diferenciar as características, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação por usuários reais e potenciais de uma biblioteca (ROZADOS; PIFFER, 2009). Figueiredo (1994, p.7), sobre estudos de usuário aponta que:

[...] uma investigação feita para saber se a necessidade informacional dos usuários está sendo satisfeita de maneira adequada. São necessários também para ajudar a biblioteca na previsão de demanda ou da mudança da demanda de seus produtos e serviços.

De acordo com Amaral (2014), estudos de usuários são:



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) definem estudos de usuários como uma pesquisa para se conhecer as características e necessidades dos usuários dos produtos e serviços de uma unidade de informação e respaldar decisões que possibilitem aprimorar os processos de atendimento e relacionamento com os usuários. Um estudo sobre o uso da informação pode fornecer subsídios importantes para a identificação das necessidades dos usuários de uma biblioteca. Almeida (2005) cita alguns fatores que auxiliam nesta empreitada, tais como: atividades do usuário, áreas de especialidade, ambiente organizacional que está inserido, ofertas alternativas de informação, hábitos, gostos e necessidades. Segundo a mesma autora, questões relacionadas ao acesso das informações são muito relevantes para avaliar sua usabilidade, assim como questões relacionadas às políticas e regulamentos de acesso às informações também devem ser consideradas, que nestes casos afetam diretamente no uso dos recursos informacionais e no comportamento do usuário.

5 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida é um estudo de caso sobre a Biblioteca da Escola de Enfermagem (BIBENF) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Com uma proposta exploratória da realidade quanto à abordagem, a pesquisa possui um caráter quali-quantitativo. Foram utilizados os dados disponibilizados pelo instrumento webmétrico do próprio Facebook para levantar evidências sobre o comportamento informacional dos usuários junto à *fanpage* da unidade de informação. O período analisado foi de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante o período analisado, a BIBENF realizou um total de 586 postagens em sua *fanpage* no Facebook. Do total de postagens realizadas pela biblioteca, 128 tiveram como tema a UFRGS (notícias sobre eventos, informações gerais etc.). Foram realizadas 80 postagens cujo assunto tratava da biblioteca, tais como (avisos, oferta de bolsas, eventos, treinamentos etc.).

Foram realizadas 136 postagens sobre a temática da Saúde, com foco nas áreas da Enfermagem e Saúde Pública, sendo um dos objetivos de divulgação da biblioteca o de fomentar a promoção da saúde junto a seus usuários. Também foram realizadas postagens sobre campanhas governamentais referentes à prevenção de doenças e às práticas de saúde, permitindo-lhe à BIBENF desempenhar um papel social junto aos seus seguidores. Temáticas diversas foram abordadas em 242 publicações, incluindo desde anúncios sobre oportunidades de trabalho até temas referentes à área da Ciência da Informação e assuntos potenciais de interesse geral sobre Política, Economia, Filosofia etc.

Quanto às atividades realizadas pelas conexões nas postagens da biblioteca na rede social, verificou-se um total de 895 atividades de engajamento dos seguidores. A atividade mais frequente foi o número de curtidas, 724 curtidas nas publicações no perfil da biblioteca, representando uma média de duas curtidas por publicação. Houve 148 compartilhamentos das postagens da BIBENF, significando que a publicação realizada pela biblioteca foi tão relevante para o seguidor que o mesmo compartilhou a postagem em sua própria linha do tempo.

De acordo com os resultados do estudo, metade das postagens foi compartilhada pelos usuários, o que demonstra a relevância das informações lançadas na *fanpage* da unidade de informação. Quanto aos comentários realizados pelos seguidores da biblioteca, 23 conexões comentaram as publicações da biblioteca. Entende-se que quanto maior for o número de comentários nas postagens maior é o *feedback* que a biblioteca recebe de quem a acessa. Os comentários permitem que a biblioteca identifique os temas de interesse dos



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

seus seguidores, fazendo com que posteriores postagens tenham um enfoque maior nas necessidades informacionais deles.

As postagens da biblioteca alcançaram em média 376 conexões no período analisado. Outros dados complementares relevantes referem-se ao serviço de referência virtual prestado pela biblioteca. Durante o ano de 2016 foram realizados ainda atendimentos de referência virtual utilizando o recurso Messenger do Facebook. Os tipos mais comuns de atendimento foram com relação a dúvidas sobre normalização de trabalhos acadêmicos e sobre o horário de funcionamento da biblioteca, dentre outros. Durante o período analisado, a biblioteca efetivou 191 novas conexões ao seu perfil na rede social, totalizando 1.370 conexões e 1.352 seguidores.

A ferramenta métrica do Facebook também permitiu a biblioteca identificar dados sobre sexo, faixa etária e localização geográfica de suas conexões. Os dados apontaram que 35% possuem idades entre 25-34 anos, sendo 81% do sexo feminino. Quanto a localização geográfica das conexões, 98% são brasileiras e 2% estrangeiras (16 países do exterior).

Gráfico 1 - Perfil dos usuários (sexo e faixa etária)



Fonte: dados da pesquisa.

Também foi constatado que 61% das conexões são de Porto Alegre e 39% de outras cidades e Estados do País.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas: como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Gráfico 2 - Localização geográfica dos usuários

País	Seus fãs	Cidade	Seus fãs	Idioma	Seus fãs
Brasil	1.455	Porto Alegre, Rio Gran...	803	Português (Brasil)	1.429
Itália	4	Canoas, RS	55	Português (Portugal)	17
México	4	Gravataí, RS	42	Inglês (EUA)	15
Angola	3	Cachoeirinha, Rio Gra...	32	Espanhol	12
Argentina	3	São Paulo, SP	24	Inglês (Reino Unido)	5
Espanha	2	Viamão, RS	23	Italiano	4
Reino Unido	2	Rio de Janeiro, RJ	19	Espanhol (Espanha)	2
Portugal	2	Alvorada, Rio Grande ...	16	Francês (França)	2
Estados Unidos da Am...	2	Pelotas, RS	14		
Venezuela	1	São Leopoldo, RS	14		

Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 3 - Evolução do número de usuários da biblioteca na mídia social





Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se que o uso de mídias sociais em bibliotecas como, por exemplo, o Facebook propicia o conhecimento do comportamento informacional dos usuários, possibilitando a interação e a troca de informações entre a unidade de informação e seus seguidores. Dentro dos estudos de usuários, tal perspectiva permite o maior conhecimento dos perfis dos usuários das bibliotecas, podendo ser desenvolvidos meios para possíveis mudanças ou melhorias dos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a influência das mídias sociais nos estudos de usuários acrescenta possibilidades para conhecer melhor os usuários das bibliotecas, traçando seus perfis de forma mais detalhada, identificando necessidades informacionais e compreendendo o comportamento perante a informação divulgada pelas unidades de informação. Ao mesmo tempo, a interação entre a biblioteca e seus seguidores é evidenciada, contribuindo para aperfeiçoamento dos produtos e serviços oferecidos, assim como com um maior comprometimento na disseminação da informação.

A pesquisa conseguiu demonstrar a efetividade da utilização de mídias sociais por parte da biblioteca especializada em saúde no estudo de usuários em benefício do desenvolvimento de produtos e serviços de qualidade. O conhecimento dos usuários reais e potenciais nas mídias sociais possibilita também o mapeamento das necessidades informacionais deles.

Portanto, estudos de usuários virtuais são importantes ferramentas de gestão para as bibliotecas, pois permitem conhecer com antecipação as demandas informacionais e tecnológicas dos seus usuários, ao mesmo tempo em que permitem direcionar os produtos e serviços oferecidos às necessidades do público, garantindo, dessa maneira, maior eficácia e fidelização.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. **Mercadotécnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información**. Conferência proferida no IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información, Tuxtla Gutierrez, Universidad Autónoma de Chiapas, Mexico, 10 a 14 mar. 2014. Documento inédito (No prelo).
- BARBOSA, M.; FRANKLIN, S. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, N. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: UFBA, 2011. p. 89-137.
- CAMPOS, Aline de. Os conflitos em processos colaborativos de escrita coletiva na Web 2.0. In: PRIMO, Alex (Org.). **Interações em Rede**. Porto Alegre: Sulina, 2013. p. 163-188.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: TIC domicílios 2016. São Paulo: CGI.br, 2017. Disponível em: <https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_2016_LivroEletronico.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2017.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Editora Atlas, 2015.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- JAIN, Priti. Application of social media in marketing library & information services: a global perspective. **European Journal of Business, Economics and Accountancy**, Birmingham, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2013.
- JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out12/Art_03.htm>. Acesso em: 12 fev. 2017.
- LEMONS, André; LEVY, Pierre. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.
- NUNES, J. V.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A. Revisitando o conceito de sociedade da informação: o social e o técnico em interação. In: CAVALCANTE, L. E.; PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Ciência da informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: UFC, 2012. p. 31-58.
- PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E- Compós**, Brasília, DF, v. 9, p. 1-21, 2007.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

RAMALHO, Jose Antonio. **Mídias sociais na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 250-268, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewFile/10387/7382>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manuel de estudos de usuários**. Madrid: Fundacion German Sanchez Ruiperez, 1994.

TARAPANOFF, K. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 13, n. 1, p. 3-9, 1984. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1450>>. Acesso em: 21 maio 2017.