

O uso das Redes Sociais para comunicação e interação com o usuário: o caso das bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul

Marlucy Veleda Farias (UNIPAMPA) - marlucyfarias@unipampa.edu.br

Resumo:

A presente pesquisa teve por objetivo principal analisar o uso das redes sociais como meio de comunicação e interação com os usuários pelas bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul, dentre elas todas as públicas e algumas privadas da mesma região por estas possuírem a mesma vivência. Primeiramente realizou-se um levantamento bibliográfico sobre o assunto e após para o levantamento dos dados o método utilizado foi o questionário aplicado com questões abertas e fechadas para os responsáveis das bibliotecas universitárias, todos bibliotecários, seguido do recebimento das respostas realizou-se uma análise de dados. Concluindo-se assim quais as redes sociais mais utilizadas pelas bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul, quais serviços oferecidos através desse meio, também identificando quais as ferramentas dos sites de redes sociais são utilizados, o tipo de informação vinculada nas redes sociais dos perfis das bibliotecas e por fim quais as vantagens e desvantagens de utilizar essa ferramenta de comunicação e interação pelas bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Redes sociais. Comunicação e interação. Usuários.*

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

O uso das Redes Sociais para comunicação e interação com o usuário: o caso das bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul

Resumo:

A presente pesquisa teve por objetivo principal analisar o uso das redes sociais como meio de comunicação e interação com os usuários pelas bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul, dentre elas todas as públicas e algumas privadas da mesma região por estas possuírem a mesma vivência. Primeiramente realizou-se um levantamento bibliográfico sobre o assunto e após para o levantamento dos dados o método utilizado foi o questionário aplicado com questões abertas e fechadas para os responsáveis das bibliotecas universitárias, todos bibliotecários, seguido do recebimento das respostas realizou-se uma análise de dados. Concluindo-se assim quais as redes sociais mais utilizadas pelas bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul, quais serviços oferecidos através desse meio, também identificando quais as ferramentas dos sites de redes sociais são utilizados, o tipo de informação vinculada nas redes sociais dos perfis das bibliotecas e por fim quais as vantagens e desvantagens de utilizar essa ferramenta de comunicação e interação pelas bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Redes sociais. Comunicação e interação. Usuários.

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

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca tem a missão de guardiã e disseminadora de informação, sendo ela universitária deve apoiar a universidade no ensino, pesquisa e extensão e também atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e externa na sociedade da qual está inserida. Para alcançar seu objetivo a biblioteca deve então interagir da melhor forma possível com os usuários, tendo assim uma comunicação efetiva e completa.

Com o avanço das novas tecnologias muitas mudanças vêm ocorrendo na área da Ciência da Informação que atinge diretamente o modo de trabalhar de todas as bibliotecas, neste trabalho falaremos das bibliotecas universitárias, mas a maioria dos serviços aqui comentados podem ser aplicados em qualquer tipo de biblioteca.

A Internet é a principal tecnologia que iniciou toda essa transformação, pois possibilitou trocas de informações de forma muito mais ágil e em quantidades muito maiores do que o possível por bibliotecas, com acervos de anos de história, a Internet quebrou barreiras entre as bibliotecas e os usuários. Mas até a Internet vem passando por transformações e se desenvolvendo, para Blattmann e Silva:

A evolução da web possibilita a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais. Estes recursos são possíveis devido a uma nova concepção de Internet, chamada Internet 2.0, Web 2.0 ou Web social. (BLATTMAN; SILVA, 2007, p. 2)

Novas formas de relacionamento e comunicação surgiram e em frente a essas mudanças os bibliotecários precisaram se reinventar, se aperfeiçoarem nas suas atividades e também desenvolver novos produtos e serviços, as bibliotecas adequaram-se a nova realidade surge então o conceito de Biblioteca 2.0.

De acordo com Blattmann e Silva (2007, p. 195-196) o termo Biblioteca 2.0 foi definido por Maness (2006):

Como uma aplicação das tecnologias baseadas na web para interatividade, centrada no usuário, na colaboração e na multimídia para os serviços e coleções ofertados da biblioteca via web e sugere que essa definição seja adotada pela comunidade de bibliotecários. (BLATTMANN e SILVA, apud MANESS, 2007, 195-196)

Para Vargas (2011, p. 19), os leitores passaram a serem também autores colaborando nos meios que acessam em relação a suas experiências e seu olhar, construindo então a dinâmica de participação/interação da Web 2.0.

A Web 2.0 proporcionou vários novos meios de comunicação e interação entre a biblioteca e o usuário dentre eles estão as redes sociais, blogs, wikis, serviços de mensagens instantâneas (bate-papo, *MSM*), disponibilização de vídeos (*Youtube*) e fotos (*Flickr*). Sabemos que as bibliotecas podem desenvolver vários serviços e atividades com todas essas tecnologias, porém o foco dessa pesquisa vai abranger as Redes Sociais ou Redes Sociais Virtuais, que segundo Raquel Recuero se define como:

Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: *atores* (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas *conexões* (interações ou laços sociais) (Wasserman e Faust, 1994; Degenne e Forse, 1999). Uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre diversos atores. A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões. (RECUERO, 2009, p. 24)

Com esses novos meios e serviços os bibliotecários tem a chance de aproximar e estimular cada vez mais a leitura por seus usuários e aproximá-los também do dia-a-dia da biblioteca, sem mesmo sair de casa, portanto esse estudo busca saber como as bibliotecas universitárias do Estado do Rio grande do Sul estão interagindo com os usuários frente às novas opções de comunicação e interação através das redes sociais.

Esta pesquisa visa analisar o uso das redes sociais como recurso de disseminação de informação, produtos e serviços nas bibliotecas universitárias, identificar que tipo de informação as bibliotecas vinculam e sua importância no processo de interação biblioteca e usuário.

Tendo em vista então que a biblioteca universitária tem a missão de apoiar as três funções básicas da universidade: o ensino, pesquisa e extensão, a ela cabe suprir as necessidades de informação da comunidade acadêmica com produtos e serviços de documentação e informação. Para isso ela deve interagir com os usuários e a comunidade externa, em que podem ser utilizados vários meios de comunicação como a Internet, sites, blogs, redes sociais, tutoriais etc.

Sabendo da importância da comunicação efetiva para o cumprimento da necessidade informacional dos usuários, justifica-se a realização dessa pesquisa que analisou o uso de Redes Sociais ou Redes Sociais Virtuais como meio de comunicação pelas bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul para interagir com os usuários. Compreendendo então a importância da comunicação, o avanço significativo do sucesso das redes sociais e o interesse de jovens e adultos pela internet e redes sociais, o uso de redes sociais pelas bibliotecas universitárias podem trazer grandes benefícios para disseminação da informação e promoção da cultura para comunidade envolvida é o que podemos identificar neste trabalho.

O objetivo geral dessa pesquisa foi analisar o uso das redes sociais como meio de comunicação e interação com usuários pelas Bibliotecas Universitárias do Estado do Rio grande do Sul. E teve como objetivos específicos as seguintes premissas:

- a) Identificar quais Redes Sociais são utilizadas pelas Bibliotecas Universitárias do Rio Grande do Sul;
- b) Investigar quais produtos e serviços podem ser oferecidos através de Redes Sociais;

- c) Identificar quais as ferramentas dos sites de Redes Sociais são utilizadas pelas bibliotecas universitárias;
- d) Identificar quais serviços são disponibilizados pelas bibliotecas escolhidas;
- e) Verificar quais as vantagens e desvantagens da utilização das Redes Sociais pelas bibliotecas universitárias;
- f) Identificar o tipo de informação que as bibliotecas vinculam nas Redes Sociais das quais tem perfil.

1.2 Bibliotecas universitárias e redes sociais

A necessidade de se manterem atualizadas e com um público bem informado, ativo e participativo as bibliotecas universitárias acompanharam o desenvolvimento tecnológico, da sociedade e dos meios de comunicação. Percebe-se que a utilização dos novos meios de comunicação e das ferramentas nos meios virtuais torna ágil a transferência e uso das informações no ambiente das bibliotecas universitárias.

O uso das redes sociais nas Bibliotecas Universitárias pode apoiar as políticas organizacionais, o gerenciamento das informações e o processo de comunicação, favorecer a comunicação de fontes internas e externas e uma maior interação com o ensino, pesquisa e extensão na universidade. Aproximando cada vez mais usuários e potenciais usuários da biblioteca universitária tanto na comunidade acadêmica quanto na comunidade externa na localidade no qual ela está inserida. De acordo com Aguiar e Silva (2011) “Os usuários universitários fazem uso dos *sítes* de rede sociais no seu dia-a-dia. A internet e as redes sociais são, portanto, parte da realidade da comunidade acadêmica”, estando à biblioteca universitária nesse contexto estará presente cada vez mais no dia-a-dia dos usuários universitários.

Com relação ao usuário as redes sociais estes podem apoiar nas estratégias do gerenciamento e disseminação dos recursos informacionais, na comunicação ativa e participativa do usuário que podem apontar as suas necessidades ajudando na tomada de decisão. Tendo um contato mais direto de modo informal e com uma linguagem acessível. A biblioteca universitária pode compartilhar informações tanto da biblioteca, da universidade como também informações de outros centros de informações, curiosidades e assuntos de interesse da comunidade, porém segundo Pontes e Santos (2011, p. 5) “No entanto, esse recurso de compartilhamento de

informações deve ser bem implementado e possuir políticas claras de utilização, o que contribuirá com a utilização eficiente e com o fluxo adequado de informações relevantes.”

Para Maness:

Não requer muita imaginação começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. (MANESS, 2007, p. 48)

As redes sociais não colaboram somente com a interação entre usuários e as bibliotecas universitárias, podem auxiliar também o ambiente organizacional da universidade como um todo e dos sistemas de bibliotecas, segundo Tomaél, Alcará e Di Chiara sobre as redes sociais em ambiente organizacional:

Dentro do ambiente organizacional, funcionam como espaços para compartilhamento de informações e do conhecimento. Espaços que podem ser tanto presenciais quanto virtuais, em que as pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando base e gerando informações relevantes para o setor em que atuam. (TOMAÉL, ALCARÁ, DI CHIARA, 2005, p. 94)

Portanto os bibliotecários podem utilizar essas ferramentas, as redes sociais, também para o crescimento e aperfeiçoamento profissional e dentro do próprio sistema de bibliotecas nas universidades que em muitas é formado por um sistema com várias bibliotecas e a troca de informação pode ficar truncada, e com as redes sociais essas informações podem ser disseminadas com mais rapidez.

Porém ainda segundo esses autores afirmam que: “mas o compartilhamento da informação e do conhecimento só terá resultados se implicar um processo de aprendizagem, pois o simples acesso sem esse processo não modifica a realidade, perde, portanto, o sentido” (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005). Podemos observar então que não basta apenas à informação ser compartilhada ou repassada ela deve implicar em uma aprendizagem em uma troca de conhecimento entre as

partes, para modificar a realidade. Vimos também então que as redes sociais podem auxiliar em vários sentidos o desenvolvimento de produtos e serviços das bibliotecas universitárias.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O tipo de pesquisa aplicado neste trabalho é a pesquisa descritiva que de acordo com Gil (2009, p. 42) “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”, como técnica de pesquisa será utilizada o levantamento de dados junto às bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul.

A abordagem dada à pesquisa é quantitativa e qualitativa, sobre os meios de interação entre a biblioteca universitária e o usuário, utilizando como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, para identificar quais bibliotecas universitárias utilizam recursos de redes sociais tais como *Twitter*, *Facebook*, *MySpace*, *Ning*, *Orkut*, *Youtube* entre outros, para os bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas universitárias escolhidas.

O objeto de estudo serão as bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul, sendo assim serão escolhidas uma amostra de dez bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul sendo cinco delas as universidades federais e as demais universidades particulares da mesma região das federais por abrangerem o mesmo público e realidade. Além do questionário será feito também uma pesquisa nos sites das bibliotecas para identificação do uso dessas redes sociais e verificar o tipo de informação que é vinculado nas redes sociais.

3 RESULTADOS FINAIS

Serão apresentados a seguir os dados obtidos da coleta de informações através do questionário online do *Google docs*.¹, preenchido pelas bibliotecárias das Bibliotecas Universitárias do Estado do Rio Grande do Sul. Os dados estão apresentados conforme a ordem das questões no questionário, juntamente com a

¹ Link disponível em:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHg3V0ISRThxTVpqQ2pWWkJhdzY0NWc6MQ#gid=0>

análise e crítica sobre a questão.

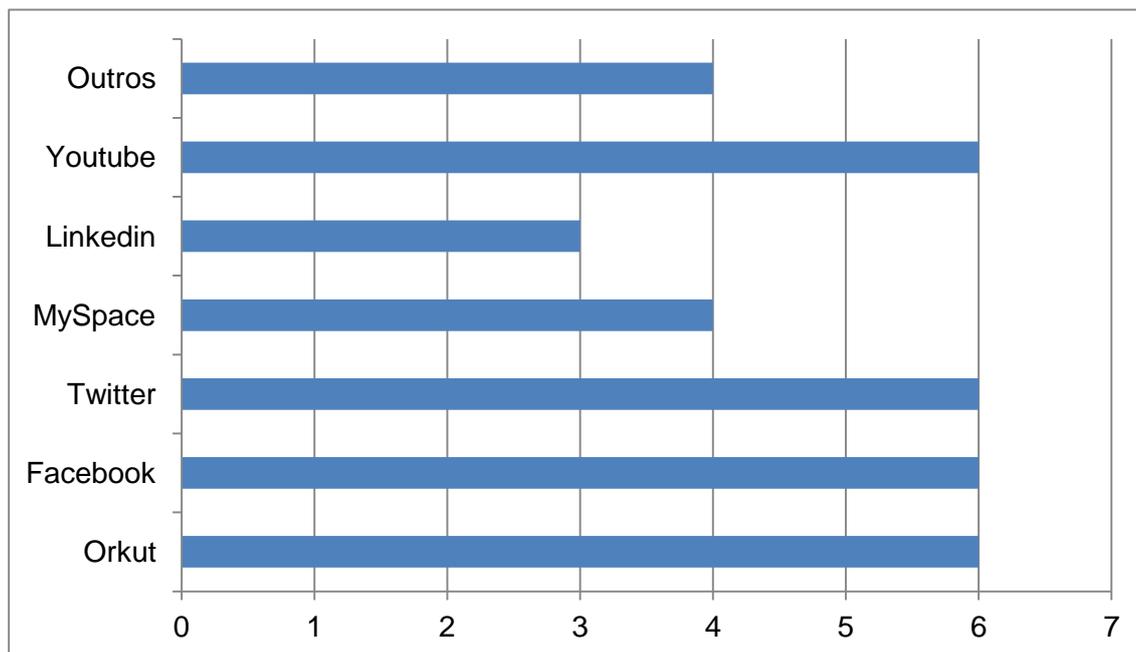
As bibliotecas que receberam o questionário são todas do Estado do Rio Grande do Sul, sendo cinco delas Instituições Federais de Ensino e cinco universidades particulares escolhidas da mesma região em que se encontram as federais para obter uma realidade mais próxima entre as duas categorias. As instituições que fizeram parte da pesquisa foram: Universidade Federal do Rio Grande, Universidade Federal de Pelotas, Universidade Federal de Santa Maria, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal do Pampa, Anhanguera – Sede Rio Grande, Universidade Católica de Pelotas, Universidade da Região da Campanha - Campus Bagé, Pontifícia Universidade Católica de Porto Alegre.

Porém das bibliotecas universitárias participantes somente sete responderam o questionário, as demais não retornaram nenhuma resposta, sendo que das sete, uma retornou afirmando ser norma da instituição não participar de pesquisas e outra retornou informando que não utiliza Redes Sociais, mas que acha importante a utilização.

3.1 Conhecimento dos sites de Rede Sociais

Conforme demonstra o gráfico abaixo os sites de Redes Sociais mais conhecidos pelos bibliotecários das bibliotecas universitárias pesquisadas são: *Orkut*, *Facebook*, *Twitter* e *Youtube*, com unanimidade, seguido do *MySpace* e *LinkedIn*, e outros também foram citados como *Flickr*, *Blogger*, *Wordpress*.

Figura 1 - Qual site de Rede Social na internet você conhece?



Fonte: Farias, Marlucy

O site de Rede Social menos conhecido é o *LinkedIn*, sendo apontado por apenas três bibliotecárias, isto pode ser ocasionado pelo fato de que a rede social estar disponível na versão em português recentemente, desde 2010, e também esta rede é voltada mais para um público profissional, é uma rede de negócios, e não para um público geral como as demais redes sociais.

3.2 Sobre o uso das Redes Sociais

Das seis universidades que responderam o questionário, a maioria utiliza Redes Sociais para a comunicação e interação com os usuários, somente uma biblioteca universitária retornou informando que não utiliza, mas que acha importante o seu uso e que não utiliza pelos seguintes motivos: “*Nosso quadro de pessoal é bastante reduzido, o que acarreta em sobrecargas e falta de novas iniciativas.*”²

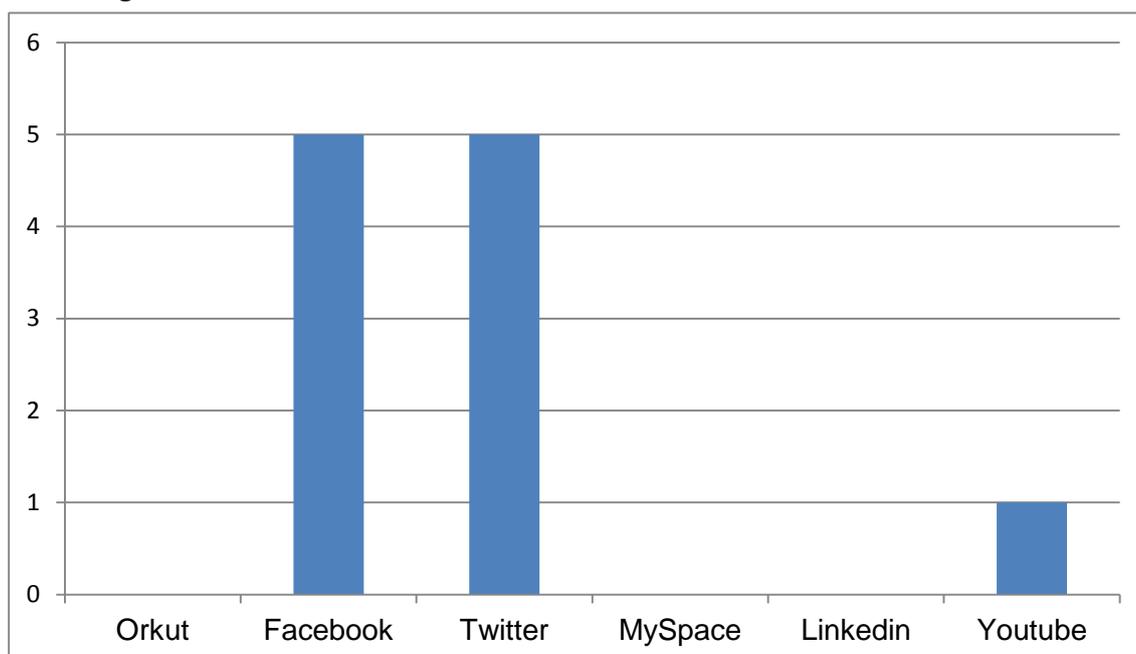
3.3 Dos sites de redes sociais utilizadas

Dos sites de redes sociais que as bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul utilizam são *Facebook* e *Twitter* com cinco universidades utilizando, seguido do *Youtube* que é utilizado por somente uma delas, sendo o *Youtube* um

² Palavras da bibliotecária responsável por uma das bibliotecas universitárias da pesquisa.

canal online, constituído por perfis que disponibilizam vídeos para interação com o mundo, é uma boa ferramenta a ser utilizada por bibliotecas para divulgação de informações e treinamentos com os usuários, porém é utilizado por somente um das bibliotecas universitárias entrevistadas.

Figura 2 - Qual das Redes Sociais abaixo a Biblioteca utiliza atualmente?



Fonte: Farias, Marlucy

3.4 Sobre o tempo que utilizam as redes sociais

A biblioteca universitária que utiliza há mais tempo esse tipo de serviço está com essa atividade há três anos, a próxima por dois anos, seguida respectivamente de por um ano e pouco, por um ano e por último por seis meses, sendo está com o serviço ainda em implantação. Um tempo de utilização relativamente curto, porém há pouco tempo houve a explosão e o sucesso das redes sociais no Brasil.

3.5 Sobre as ferramentas que as bibliotecas utilizam nas redes sociais

As redes sociais possuem várias ferramentas de comunicação entre os usuários (amigos ou seguidores) que são:

- a) Fóruns:** local no qual os usuários postam questões e assuntos a serem discutidos entre todos os participantes da comunidade.
- b) Enquetes:** perguntas fechadas que são lançadas no perfil para identificar a

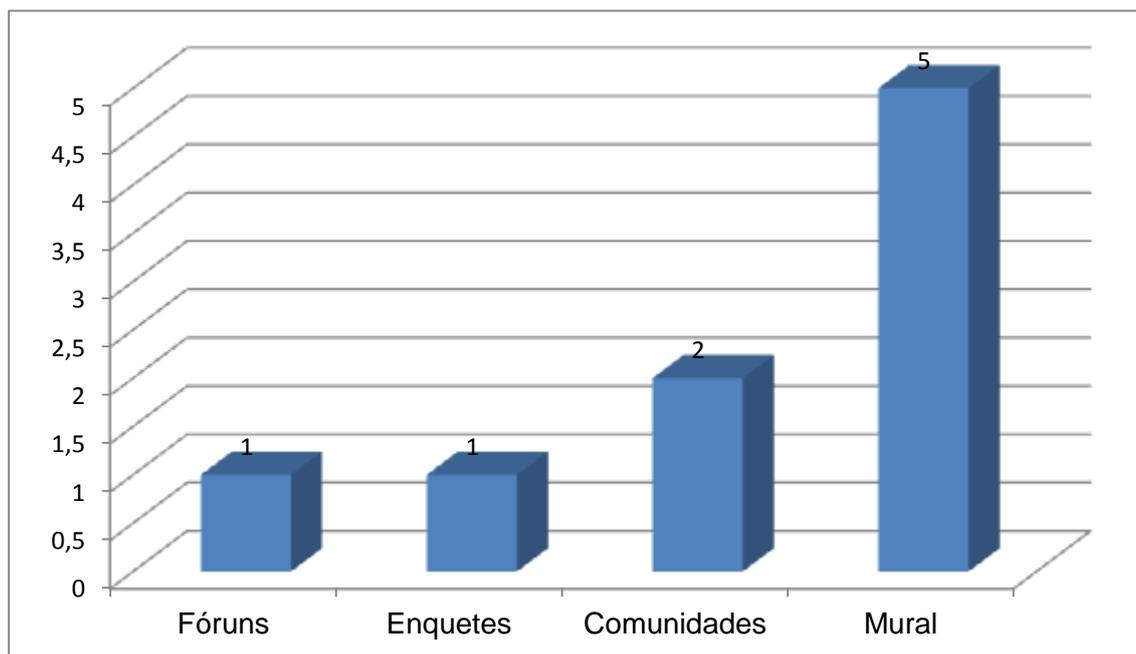
opinião dos “seguidores”.

c) Comunidades: são grupos de pessoas reunidos por um mesmo interesse, dentro das comunidades pode haver fóruns e enquetes.

d) Mural: local do perfil de um usuário ou instituição no qual é postado todo tipo de informação relacionado ao perfil tanto postagens, compartilhamentos, enquetes como também suas atualizações.

A ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas universitárias são os murais, seguido sucessivamente das comunidades, enquete e fóruns. O mural foi o mais citado por ser está a principal ferramenta do *Facebook* o site de rede social mais utilizado pelas bibliotecas universitárias estudadas, pois nessa ferramenta você pode disponibilizar todo o tipo de informação pertinente ou compartilhar informação de outro perfil e também lançar enquetes e questões enfim o mural dispõe de várias ferramentas em um único item.

Figura 3 - Quais ferramentas sua instituição usa nas redes sociais?



Fonte: Farias, Marlucy

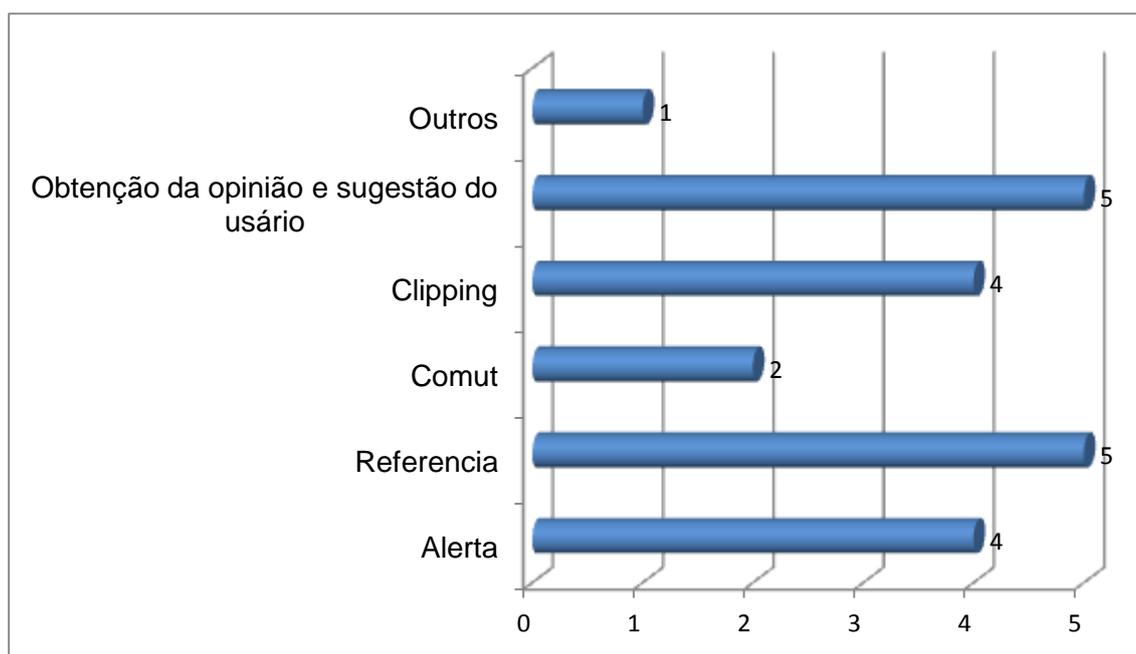
3.6 Sobre a colaboração das Redes Sociais para promoção e disseminação das atividades e serviços da biblioteca universitária

Todos os entrevistados acreditam que as redes sociais podem colaborar na promoção e disseminação das atividades e serviços das bibliotecas universitárias.

Se sim quais?

Após a pergunta sobre a colaboração das redes sociais na promoção e disseminação das atividades da biblioteca universitária foi perguntado quais atividades recebem essa colaboração, os serviços citados pelos questionários foram alerta, referência, Comut (Comutação bibliográfica), clipping e obtenção da opinião e sugestão do usuário e foi deixado um espaço para “outros”, no qual o bibliotecário poderia citar outras atividades que podem possuir essa colaboração. A resposta se encontra no gráfico abaixo:

Figura 3.1 - Demonstrativo sobre quais atividades recebem a colaboração das redes sociais



Fonte: Farias, Marlucy

A maioria dos entrevistados levantaram as atividades de referência e de obtenção da opinião e sugestão do usuário, seguido de serviços de alerta e clipping e por último Comut (Comutação Bibliográfica). Foi levantado também em “outros” os serviços de novidades do Portal de Periódicos Capes e divulgação de eventos da biblioteca, promoções e campanhas.

3.7 Sobre os benefícios do uso das redes sociais pela biblioteca

Referindo-se aos benefícios do uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias, foi feito no questionário enviado a seguinte pergunta:

8 Quais benefícios para a Biblioteca foram observados no uso das Redes

Sociais?

Todas as bibliotecas levantaram benefícios, dentre as respostas foram destacados as seguintes vantagens:

- a) Maior interação e colaboração dos usuários com a biblioteca universitária;
- b) Compartilhamento de informações e *feedback* do usuário;
- c) Disseminação rápida das informações por um novo canal de comunicação mais rápido e talvez mais eficiente;
- d) Aumento do público participante de eventos da biblioteca universitária (eventos, campanhas, treinamentos etc.);
- e) Aumento de acesso ao blog ou site da biblioteca.

3.8 Sobre o tipo de informação vinculada nas Redes Sociais

Referindo-se aos tipos de informações vinculadas nas Redes Sociais observou-se que as informações mais citadas foram:

- a) Notícias, eventos e informações sobre a Biblioteca Universitária como um todo;
- b) Informações sobre o mundo literário e científico e informações relevantes e de interesse da comunidade acadêmica;
- c) Informações sobre base de dados e fontes de informação de interesse do usuário;
- d) Dados sobre o acervo e novas aquisições.

3.9 Sobre a responsabilidade de atualização do perfil da Biblioteca Universitária

Questionados sobre a responsabilidade de atualização dos perfis da Biblioteca Universitária nas Redes Sociais na maioria das bibliotecas universitárias é feita por um bibliotecário responsável, apenas uma é realizada de forma conjunta pelos funcionários da biblioteca.

3.10 Sobre o setor da biblioteca universitária que é responsável pelo perfil

Já perguntados sobre o setor da biblioteca universitária responsável pelo perfil

das Redes Sociais foram citados, com maior frequência o setor de referência e depois os setores portal de periódicos Capes, núcleo de bibliotecas e seção de atendimento ao usuário.

3.11 Sobre a dificuldade na manutenção desse serviço

A grande maioria das bibliotecárias afirmou não haver dificuldade de manutenção desse serviço, apenas duas levantaram a observação de que para funcionar efetivamente conforme o seu objetivo principal as redes sociais devem ser mantidas mais atualizadas possíveis e para isso é preciso destinar um tempo diário para essa atividade, no entanto outra bibliotecária levantou que muitas vezes, em nossa função, existe uma sobrecarga de trabalho e não é possível realizar a manutenção conforme é necessário nessas ferramentas.

Ao final do questionário, foi deixado neste instrumento um espaço para comentários em que os bibliotecários enfatizaram a importância desse tipo de pesquisa para a área de biblioteconomia e também a solicitação de compartilhamento dos resultados.

Portanto observamos então que a maioria das bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul já conhecem o meio de comunicação através das redes sociais e também já utilizam esse serviço em sua biblioteca salvo algumas exceções. O site de rede social mais utilizado é o *Facebook* e a ferramenta mais utilizada dentro do site é o “mural”, todas as bibliotecárias acreditam que as redes sociais colaboram na promoção e disseminação das atividades e serviços das bibliotecas e o maior benefício do uso das redes sociais é a maior interação entre a biblioteca e o usuário, então podemos concluir que as redes sociais têm papel importante na comunicação e interação das bibliotecas universitárias com a comunidade acadêmica. Porém ainda não podemos dizer que as bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul são bibliotecas 2.0, pois essas bibliotecas, talvez por falta de recursos humanos, não conseguem centrar todas as suas atividades no usuário, uma das principais características da Biblioteca 2.0, mas estão no caminho.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

As redes sociais chegaram, e para ficar, revolucionando o modo de se comunicar e se expressar na sociedade e as bibliotecas como disseminadoras de conhecimento e informação não podem ficar de fora devem utilizar essa ferramenta para atrair seus usuários e gerar um novo espaço nas bibliotecas, o espaço virtual, onde o usuário não está fisicamente na biblioteca, mas que este se sinta sempre próximo à biblioteca.

Como se observou na análise de dados as redes sociais estão presentes nas bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul, porém ainda precisa se aperfeiçoar esse serviço para melhor atender seus usuários, os futuros profissionais do mercado de trabalho, pois muitas delas não são constantemente atualizada por falta de pessoal nas bibliotecas, fato que interfere não somente na atividade de atendimento ao usuário e sim em todas as atividades da biblioteca que acabam ficando comprometidas. Porém o uso adequado dessas ferramentas e das informações que circulam nesses meios apoia e representa a vantagem competitiva das organizações e o seu desenvolvimento estratégico para o alcance dos resultados esperados e deixando as bibliotecas universitárias atualizadas.

A intenção dessa pesquisa era verificar e analisar o quanto as bibliotecas universitárias do Estado do Rio Grande do Sul se utilizam das redes sociais, alertar para o quanto elas podem retirar de benefícios com o uso dessa ferramenta, e também que as bibliotecas universitárias busquem potencializar os seus recursos, atividades e dinamizem o uso das informações na sociedade.

Muito tem se falado em redes sociais nas bibliotecas de todas as categorias, mas muito pouco se tem estudado sobre o assunto na área de biblioteconomia, deixamos então a recomendação de que podem ser exploradas as questões de marketing em bibliotecas e também a comunicação interna nos sistemas de bibliotecas em futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato ; SILVA, José Fernando Modesto da . A adoção das redes sociais da internet pelas bibliotecas universitárias da Argentina, Brasil, Espanha, e Estados Unidos: um estudo exploratório. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 2011. **Anais...** Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/479/512>>. Acesso em: 02 jul. 2012.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa 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.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/530>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MANESS, J. 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://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 02 jul. 2012.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O uso das redes sociais no âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 2011. **Anais...** Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/370/403>>. Acesso em: 20 maio de 2012.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARA, Adriana Rosecler ; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais a inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/642/565> >. Acesso em: 02 jul. 2012.

VARGAS, Mariana Dornelles. **Webmarketing nas bibliotecas públicas estaduais brasileiras : a utilização das redes sociais virtuais**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/37555>>. Acesso em: 02 jul. 2012.