

Uso de redes sociais por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior de João Pessoa

Luciana Ferreira da Costa (UFPB) - lucianna.costa@yahoo.com.br

Francisca Arruda Ramalho (UFPB) - arfrancisca@hotmail.com

Alan Curcino Pedreira da Silva (UFAL) - alancurcino@hotmail.com

Robéria de Lourdes de Vasconcelos Andrade (UFPB) - roberiabiblio@gmail.com

Edilson Targino de Melo Filho (UFPB) - edilsondmelo@gmail.com

Resumo:

O estudo analisa o uso de redes sociais online por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior de João Pessoa - Paraíba. A pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa. Utiliza o questionário, elaborado com questões abertas e fechadas. Do total de bibliotecas investigadas, constata que maioria faz uso das redes sociais online, sendo citadas: Facebook, Google+, Blog, YouTube, Twitter e Orkut. O Facebook se configura como a ferramenta mais utilizada. Conclui que atualização deste dá-se raramente. Conclui que as bibliotecas devem gerenciar as redes sociais de modo a atualizar os seus perfis com conteúdo informacional novo e relevante que torne os usuários interessados a visitarem com frequência o seu perfil.

Palavras-chave: *Redes Sociais Online. Uso. Bibliotecas universitárias. Instituições particulares de ensino superior de João Pessoa*

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

Uso de redes sociais por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior de João Pessoa

Resumo

O estudo analisa o uso de redes sociais *online* por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior de João Pessoa - Paraíba. A pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa. Utiliza o questionário, elaborado com questões abertas e fechadas. Do total de bibliotecas investigadas, constata que maioria faz uso das redes sociais online, sendo citadas: *Facebook*, *Google+*, *Blog*, *YouTube*, *Twitter* e *Orkut*. O *Facebook* se configura como a ferramenta mais utilizada. Conclui que atualização deste dá-se raramente. Conclui que as bibliotecas devem gerenciar as redes sociais de modo a atualizar os seus perfis com conteúdo informacional novo e relevante que torne os usuários interessados a visitarem com frequência o seu perfil.

Palavras-chave: Redes Sociais Online. Uso. Bibliotecas universitárias. Instituições particulares de ensino superior de João Pessoa.

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

1 INTRODUÇÃO

As Redes Sociais *Online*, como *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* tem atraído milhares de pessoas desde o seu surgimento. Estas redes possibilitam novas formas de comunicação, de relacionamento e criação de comunidades, tanto no contexto pessoal, profissional e acadêmico-científico.

Tal a sua relevância que, no período de 14 a 18 de fevereiro de 2013, durante a reunião anual da *American Association for the Advancement of Science (AAAS)*, o uso de *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* e outras redes sociais *online* foi defendido como meio de divulgação de informações sobre pesquisas científicas pelos pesquisadores (cientistas) participantes da referida reunião (SHIMIZU, 2013).

Uma das palestrantes do evento, Christie Wilcox, do Departamento de Biologia Celular e Molecular da Universidade do Havaí, afirmou que "se os cientistas não estão utilizando as mídias sociais, eles simplesmente não estão se comunicando com a maioria da população". Wilcox ainda fez referência a rapidez das informações compartilhadas pelo *Facebook*, ao recebimento de vídeos do *YouTube* a cada hora e à quantidade de *tweets*,

“você pode atingir milhares de pessoas com um único *tweet*, mas consegue falar com apenas um punhado de pessoas em um dia” (SHIMIZU, 2013).

Por este panorama, no tocante ao ambiente da *web 2.0*, que suscitou a predominância da interação, emerge “o conceito de uma biblioteca que a utiliza para oferecer serviços e consulta ao acervo, assim como recursos multimídia que ampliam a interação e a colaboração” (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012, p. 161).

Desta forma, no que tange às bibliotecas universitárias, surge a seguinte questão: Como o uso das redes sociais *online* podem se tornar espaços de disseminação dos produtos e serviços prestados pelas bibliotecas, além de espaço multimídia colaborativo?

Com vistas a contribuir para uma resposta a esta questão, o objetivo principal desta pesquisa foi analisar o uso de redes sociais *online* por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior da cidade de João Pessoa - Paraíba. A escolha das bibliotecas do ensino superior particular decorre do maior número de instituições particulares de ensino superior (15) instaladas em João Pessoa em relação às instituições públicas de ensino superior locais (4), o que remete à realização de pesquisas que demonstre a adequação de suas bibliotecas à demanda de informação e comunicação de um público com novas características.

2 REDES SOCIAIS

Quando se trata de redes sociais, na atual conjuntura da sociedade, logo o pensamento se volta para *sites* de relacionamento *online* encontrados na *web*. Surge a *Web 2.0* envolvendo *wikis*, aplicativos baseados em *folksonomia*, redes sociais e Tecnologias da Informação. Entretanto, o conceito de rede está diretamente relacionado às ligações realizadas em torno de um assunto.

As redes sociais são constituídas por um grupo de atores que se relacionam, direta ou indiretamente, entre si. Segundo Recuero (2009, p. 24) “uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores”.

Neste sentido, as redes se apresentam como uma organização de atores sociais que comungam de interesses em comum. Então o resultado da interação entre os sujeitos refere-se à constituição de redes sociais. De acordo com Recuero (2009) as redes sociais

não são estáticas, as estruturas de conexões podem ser alteradas a partir da intervenção dos indivíduos que dela participam.

Assim, dada a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) que acelera a dinamização das relações sociais voltadas para o ambiente *web* pontua-se a necessidade de reflexões sobre este contexto. Segundo Marteleto (2010), o estudo das redes sociais possibilitou uma apreensão melhor da atual conjuntura da sociedade, pois:

[...] permitiram a construção de uma compreensão inovadora da sociedade, que ultrapassa os princípios tradicionais, nos quais o elo social é visto como algo que se estabelece em função dos papéis instituídos e das funções que lhes correspondem (MARTELETO, 2010, p. 32).

Destarte, a análise das redes sociais permite conhecer os aspectos sociais presentes na integração dos indivíduos, estejam estes *online* ou *offline*. Da mesma forma Recuero (2009, p. 21) ainda ressalta que “[...] a abordagem de rede fornece ferramentas únicas para o estudo dos aspectos sociais [principalmente] do ciberespaço: permite estudar, por exemplo, a criação das estruturas sociais”.

Pelo exposto, a rede social pode ser entendida como um conjunto de pessoas que se relacionam entre si. As redes sociais *online* estão conectadas por meio da *web* e proporciona uma integração dos usuários com maior rapidez e eficiência aos meios de informação digitais.

Na perspectiva de Yamashita, Cassares e Valencia (2012, p. 164), as redes sociais se constituem em canais onde a troca de informações e conhecimentos é possível, haja vista a integração dos sujeitos, ou seja,

[...] o caráter agregador de dados, documentos e informações e a disponibilização dos mesmos, característico de uma unidade informacional, é um dos pontos em comum com a troca de informações e conhecimentos promovida pelas redes sociais.

Nesse enfoque, é necessário compreender as redes sociais no âmbito das unidades de informação, sobretudo, das bibliotecas, considerando se as mesmas estão fazendo uso das redes sociais *online* e como se dá este uso.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas são instituições que buscam promover o acesso ao conhecimento e disponibilizar informações relevantes para os seus usuários. Para isso devem utilizar as TIC e recursos que possibilitem a disseminação e a recuperação de informação de modo mais eficaz.

Ao longo dos séculos, as bibliotecas passaram por mudanças.

No tocante à biblioteca universitária, esta tem como objetivo fornecer infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços mantidos por uma universidade de maneira que possa oferecer suporte aos três pilares que compõem a missão da instituição: ensino, pesquisa e extensão.

Não à toa a existência e adequação de pessoal profissional, de acervo e de infraestrutura das bibliotecas universitárias são critérios de avaliação de cursos de graduação e de pós-graduação pelo Ministério da Educação (MEC) do Brasil, como lembram Barcelos e Gomes (2004).

Para o cumprimento da missão da biblioteca universitária, ressalta-se a importância de adequação destas ao contexto das TIC e, sobretudo, as novas formas de comunicação da sociedade, ressaltando-se o uso das redes sociais *online*. Urge que as bibliotecas universitárias atuem através das diversas redes, buscando oferecer os seus produtos e serviços aos usuários consumidores de informação com cada vez maior atualização e qualidade.

A facilidade de acesso e o número cada vez maior de usuários conectados na *internet*, fez com que as bibliotecas se inserissem nesse universo. A disponibilização de serviços *online*, como acesso aos catálogos em linha e o acesso aos bancos de dados, foram as primeiras atividades.

As ferramentas da *Web 2.0*, permitem que as bibliotecas façam uso de *blogs*, *microblogs*, redes sociais, entre outros. O uso de tais ferramentas possibilita que as bibliotecas promovam produtos e serviços, além da manutenção de um contato mais direto com os usuários.

De acordo com Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 177) o serviço de referência é o que mais se beneficia com o avanço das tecnologias “principalmente com o desenvolvimento da *Internet* e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobremaneira, a recuperação da informação”.

Essa nova referência, também denominada referência digital, agora pode ser contatada via bate-papo, correio eletrônico, redes sociais (entre elas o *Twitter*, o *Facebook*, o *YouTube*), telefone fixo e celular, telefone via *internet (smartphone)*, via *skype*, entre outras ferramentas Web, as respostas são praticamente instantâneas (CUNHA, 2000; MANESS, 2007).

Vale salientar que não basta que as bibliotecas criem perfis nas redes sociais, é preciso manter uma interação com os usuários, que estão ativos conectados às páginas. A biblioteca deve se preocupar com o que será disponibilizado na rede: qual o tipo de conteúdo que será divulgado; de que forma e por quem essas mídias serão atualizadas; manter uma regularidade nas publicações; e se manter atualizado com as tecnologias e aplicativos que vão surgindo.

A necessidade do serviço de referência digital deve ser observada pelo bibliotecário, essa atividade vem sofrendo um aumento exponencial por conta da produção em massa. Por conseguinte, diante do universo tecnológico muitas são as fontes de informações disponíveis na rede, no entanto algumas delas não têm credibilidade, suas fontes não são confiáveis. Na contramão disto, as bibliotecas universitárias são fontes provedoras de informações confiáveis, preservando assim “a integridade e confiabilidade do conhecimento, [...] fatores primordiais” (CUNHA, 2010, p. 7).

O uso das TIC nas bibliotecas tem contribuído cada vez mais para o gerenciamento e a disseminação dos recursos informacionais, permitindo assim uma comunicação participativa e ativa, via bibliotecário e usuário, através de uma linguagem informal e direta que se dá em redes, considerando a nova característica dos usuários das Gerações Y e Z, considerando que são os que mais adquirem produtos tecnológicos e acessam redes sociais (IDGNOW!, 2013) e se encontram na faixa etária do universitário brasileiro (ANDRADE; WAGNER; OLIVEIRA, 2013), pertencentes também, por outra classificação mais ampla, à Geração C¹ (SUPER INTERESSANTE, 2013).

¹ O termo Geração C (letra que vem de “Connected Collective”) foi criado por Dan Pankraz, Diretor de Planejamento e Estratégias para o público jovem da DDB Sydney, considerando uma geração que “não é composta por um grupo que nasceu em determinada década. Essas pessoas podem ter entre 9 ou 39 anos. O que elas têm em comum é a importância das mídias sociais em sua vida”. Tal geração pertence à evolução humana recente na perspectiva de mudanças e uso de tecnologias, em contraposição à classificação a partir da Geração de Veteranos (nascidos antes de 1946, disciplinados não gostam de mudança); Geração *Babyboomers* (nascidos entre 1946 e 1964, ambiciosos sobre planos de carreira e estabilidade financeira, conservadores); Geração X (nascidos entre 1965 e 1979, autoconfiantes, têm

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, em termos metodológicos, se caracteriza como um estudo exploratório-descritivo.

A abordagem metodológica utilizada é quantitativa e qualitativa, o que, segundo Martins e Theófilo (2007), promove uma base contextual mais enriquecedora para interpretação e análise dos dados através da combinação destas abordagens. Neste caso, as duas abordagens são complementares.

O ambiente da pesquisa são as bibliotecas universitárias das instituições particulares de ensino superior da cidade de João Pessoa. Identificaram-se no *site* do MEC² 15 instituições de ensino particular na cidade de João Pessoa.

Após esta identificação, partiu-se para a visita dos *sites* das instituições para coletar o *e-mail* de cada biblioteca. Ocorre que nem todas as instituições possuem em seu *site* um *link* que remeta à sua biblioteca, assim, partiu-se para o contato telefônico com a maioria das instituições para coleta do *e-mail* da biblioteca ou do profissional bibliotecário no intuito de confirmação da disponibilidade em participar da pesquisa aqui relatada, respondendo o instrumento de coleta de dados.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário, o qual foi elaborado no *Google docs*³, aplicado mediante envio para o *e-mail* das bibliotecas ou do profissional bibliotecário responsável, disponível para resposta no período de 25 de fevereiro a 15 de março de 2013. Dessa forma, os sujeitos da pesquisa foram os profissionais bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas investigadas.

Através do contato telefônico um profissional responsável por uma biblioteca das instituições particulares de ensino superior de João Pessoa se negou a fornecer o *e-mail* da biblioteca sob a alegação de que a gestão mantenedora da mesma não permitia; dois profissionais bibliotecários responsáveis por outras duas bibliotecas optaram por não participar da pesquisa; e três outros profissionais bibliotecários comunicaram se

carreiras como item complementar); Geração Y ou *Millenials* (nascidos entre 1980 e 1995, tecnológicos, mutáveis, usam o trabalho como meio de atingir objetivos pessoais); e Geração Z ou Nativos Digitais (não conhecem o mundo sem *internet*, com forte interação social digital, considerados como geração *indoor*) (SUPER INTERESSANTE, 2013).

² Ver *site*: <http://emec.mec.gov.br/>.

³ Aplicativo *online* do Google composto por processador de texto, editor de apresentações, planilhas e formulários.

disponibilizar em responder o instrumento de coleta de dados, contudo, não responderam no prazo até o limite do prazo estabelecido.

Pela aplicação do instrumento de coleta de dados e recebimento do mesmo, atingiu-se o total de seis bibliotecas: Biblioteca do Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP/FATEC); Biblioteca da Faculdade de Ciências Contábeis Luiz Mendes; Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas; Biblioteca da Faculdade Idez (do grupo Estácio); Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula (FESVIP); Biblioteca da Faculdade Maurício de Nassau.

Para organização e análise dos dados, utilizou-se da análise de conteúdo por categorias (BARDIN, 2009) com o aporte da estatística descritiva.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como segue, apresenta-se a análise e discussão dos resultados desta pesquisa com base em três categorias de análise definidas: a) Caracterização do profissional bibliotecário; b) Caracterização das bibliotecas universitárias das instituições particulares de ensino superior de João Pessoa; e c) Uso das Redes Sociais *Online* pelas bibliotecas.

5.1 Caracterização do profissional bibliotecário

Os profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas investigadas foram caracterizados segundo as seguintes categorias: Gênero, Faixa etária, Média salarial e Tempo de atuação na área.

Acerca do gênero dos profissionais bibliotecários, identificou-se que a totalidade destes é do gênero feminino (100%). Este dado evidencia uma realidade presente ainda na área da biblioteconomia, a predominância das mulheres na profissão. Os cursos de graduação em biblioteconomia do Brasil agregam um grande número de mulheres desde o seu advento no país. No entanto, pesquisas como a de Ferreira (2010) revelam que os homens têm procurado o curso de biblioteconomia em uma proporção considerável na última década.

O grupo investigado possui idades entre 26 a 35 anos (50%) e entre 36 a 45 anos (50%).

Quanto ao tempo de atuação na área da biblioteconomia, obteve-se que nenhum respondente possuía menos de um ano de atuação. Assim, tem-se que a maioria possui

entre quatro e sete anos de atuação na área (32%); 17% possuem entre um e três anos; 17% possuem entre oito e 11 anos; 17% entre 12 e 15 anos; 17% possuem mais de 15 anos.

A média salarial dos respondentes da pesquisa gira em torno de um a dois salários mínimos para 67%, enquanto que 33% informaram média mensal entre três a cinco salários mínimos.

5.2 Caracterização das bibliotecas universitárias das instituições particulares de ensino superior de João Pessoa

As bibliotecas investigadas foram caracterizadas no tocante à sua data de criação, número estimado de usuários que as frequentam, oferta de acesso à internet, forma de acesso à internet e, por fim, se estas permitem que os usuários acessem as Redes Sociais Online. Escolheu-se por condensar os quatro primeiros itens na Tabela 1:

Tabela 1 - Características Bibliotecas das IES privadas

BIBLIOTECAS	DATA DE CRIAÇÃO	NÚMERO ESTIMADO DE USUÁRIOS	ACESSO À INTERNET	FORMA DE ACESSO
Biblioteca IESP/FATEC	1998	1000	Sim	Wi-Fi
Biblioteca Faculdade de Ciências Contábeis Luiz Mendes	2002	35	Sim	Wi-Fi
Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas	2002	100	Sim	Terminal de consulta
Biblioteca da Faculdade Estácio/iDEZ	2004	400	Sim	Wi-Fi
Biblioteca da FESVIP	2005	100	Sim	Wi-Fi
Biblioteca da Faculdade Maurício de Nassau	2007	1000	Sim	Wi-Fi

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Constata-se que a maioria das bibliotecas data da última década do século XX, enquanto apenas uma biblioteca está em funcionamento há 15 anos.

No que se refere à estimativa do número de usuários que frequentam as bibliotecas, percebe-se uma quantidade considerável de usuários nas bibliotecas do

IESP/FATEC e da Faculdade Maurício de Nassau. Atribui-se que este dado pode ter relação com a quantidade de cursos que as instituições ofertam, além de serem instituições de bastante tradição na cidade de João Pessoa.

Percebe-se com base nos dados constantes da Tabela 1 que todas as bibliotecas possuem acesso à *Internet*. Relacionada a esta questão, identificou-se que o acesso das bibliotecas à *Internet* dá-se em sua maioria por meio de *Internet* sem fio ou *Wi-fi*. Quanto à permissão para que os usuários acessem as Redes Sociais Online, constatou-se que 66% das bibliotecas dão tal permissão. Já 34% das bibliotecas não permitem o acesso às Redes Sociais Online.

5.3 Uso de Redes Sociais *Online* pelas bibliotecas

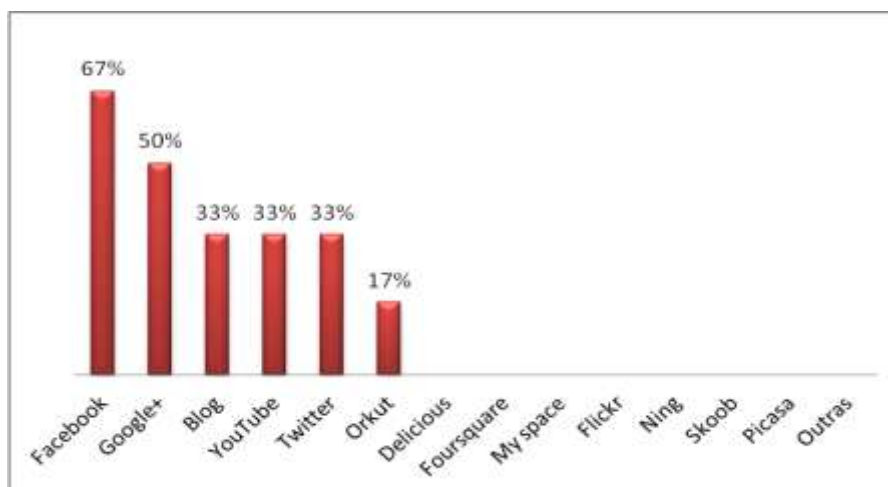
O último bloco de questões do questionário foi dedicado à coleta de dados que permitissem caracterizar o uso das Redes Sociais Online pelas bibliotecas pesquisadas.

Desta forma, constatou-se que 67% das bibliotecas utilizam as ferramentas das Redes Sociais *Online*, no entanto 33% não as utilizam sob a alegação de que inexistem uma política que oriente a implantação e uso das mesmas, além da dificuldade na elaboração de um planejamento estratégico para tal. Apontaram-se, ainda, a falta de tempo para a gestão das ferramentas, o que, certamente, impossibilita a frequência dos *posts* e, por conseguinte, a atualização das páginas. Assim, lamenta-se perceber que algumas bibliotecas das instituições particulares de ensino superior ainda não utilizam as ferramentas das Redes Sociais *Online* para estabelecer interação com os usuários, bem como para a disseminação de seus produtos e serviços no ambiente da *web*. Contudo, tais bibliotecas sinalizaram planejar a implantação de alguma ferramenta das Redes Sociais *Online* em curto prazo.

Já no tocante as bibliotecas que usam as Redes Sociais *Online* apontaram as seguintes ferramentas, conforme se visualiza no Gráfico 1.

Quanto às bibliotecas que usam as Redes Sociais Online, constatou-se que do total de seis bibliotecas, apenas uma delas criou perfil nas redes sociais desde a implantação da biblioteca.

Gráfico 1 – Ferramentas das Redes Sociais *Online* usadas pelas bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Evidenciou-se, ainda, a frequência com que o(s) perfil(is) são atualizados, obteve-se que: a maioria das bibliotecas executam a atualização raramente. Apenas uma biblioteca atualiza o perfil diariamente.

Em relação a quem compete a execução de atualizar os perfis nas Redes Sociais Online, constatou-se que compete aos bibliotecários e técnicos (33%, cada), aos estagiários (17%). Algumas bibliotecas, o equivalente a 17%, não apontaram a quem compete a atualização.

Enumerou-se uma série de motivos que nortearam o uso das Redes Sociais Online. Desta forma, observou-se que 33% utilizam as Redes Sociais Online porque as considera um meio de comunicação entre a biblioteca e o usuário, possibilitando a divulgação de produtos e serviços da biblioteca, além das aquisições da biblioteca.

Vale ressaltar que nenhuma das bibliotecas realizou consulta ou pesquisa com os usuários para a escolha das Redes Sociais *Online* a ser utilizada, no entanto a escolha específica de uma Rede Social *Online* se deu por: ferramenta mais utilizada no momento (33%), conhecimento da equipe da biblioteca (17%), determinação da direção da instituição de ensino superior mantenedora da biblioteca (17%). Não respondeu a questão o equivalente a 33%.

Por fim, solicitou-se que os profissionais bibliotecários comentassem de que forma o uso das Redes Sociais *Online* têm contribuído para a biblioteca. Destacaram-se

algumas considerações⁴ tal como figuram nas respostas do questionário, evidenciando a conscientização dos profissionais representando as bibliotecas das instituições particulares de ensino superior das quais são responsáveis:

Principalmente para aproximação dos colaboradores da biblioteca com nossos usuários, buscando a partir do facebook interagir, informar e mostrar a biblioteca como parceira das atividades de aprendizagem (Bibliotecário 2).

Vivemos em uma era internauta [sic] não tem como uma biblioteca não se comunicar por e-mail, fazer pesquisa no google e também a questão da velocidade nas pesquisas (Bibliotecário 5).

Facilita o compartilhamento das informações, como também identificamos as necessidades dos usuários, propostas e críticas, procurando assim a melhoria constante dos serviços oferecidos (Bibliotecário 6).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na contemporaneidade, vê-se que a ferramentas das redes sociais online são uma forma de compartilhamento da informação de forma rápida e, sobretudo, sem custo algum. Desta forma, urge que o profissional bibliotecário insira a biblioteca a qual é responsável no âmbito desta tecnologia de informação e comunicação. Urge, ainda, que este profissional busque se capacitar para atuar nas redes sociais, conhecendo as ferramentas que podem promover maior qualificação do seu trabalho, bem como dos produtos e serviços que sua biblioteca oferta aos usuários, o que, segundo Yamashita, Cassares e Valencia (2012, p. 170), fornecem-lhe meio para ser “um profissional mais pró-ativo, capaz de prover conteúdo relevante, idôneo e de acordo com os perfis daqueles que acompanham a unidade de informação”.

Nesta pesquisa procurou-se analisar o uso das Redes Sociais *Online* por bibliotecas universitárias do ensino superior particular de João Pessoa.

Assim, após a coleta e análise de dados acerca do perfil dos profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas investigadas e após caracterização sobre a própria biblioteca, constatou-se que a maior parte das bibliotecas faz uso das Redes Sociais *Online*, sendo as mais citadas: *Facebook, Google+, Blog, YouTube, Twitter* e

⁴ Optou-se por não identificar neste momento a instituição do profissional bibliotecário com vistas a resguardar o seu anonimato.

Orkut. O *Facebook* se configura com a ferramenta das Redes Sociais *Online* mais utilizada.

No entanto, mesmo que a maior parte das bibliotecas possua perfil nas redes sociais, a atualização deste perfil dá-se raramente. Apenas uma biblioteca realiza a atualização diariamente. Quanto a isto, salienta-se que as bibliotecas devem gerenciar as redes sociais de modo a atualizar os seus perfis, o que possibilita credibilidade à mesma, haja vista que a oferta de conteúdo informacional novo faz com que os usuários sempre visitem o perfil. Portanto, faz-se necessário que os perfis tenham conteúdo relevante constantemente. No entanto, pesquisas revelam que os perfis nas redes sociais devem ser usados, sobretudo, para monitorar os usuários. É imprescindível atentar para os comentários dos usuários, sobretudo para as reclamações na tentativa de resolvê-las assim que surgirem, pois na *internet* as informações rapidamente se propagam.

Ratifica-se que as redes sociais permitem o compartilhamento da informação de forma rápida e sem custo algum para as bibliotecas. Daí, pergunta-se, por que há bibliotecas de instituições particulares de ensino superior que ainda não fazem uso de tais ferramentas?

Os profissionais bibliotecários devem buscar, cada vez mais, qualificar-se no uso das ferramentas das Redes Sociais *Online* para que, conseqüentemente, estabeleçam maior contato com os usuários que se encontram maciçamente ativos com seus perfis pessoais em uma gama de redes sociais conectados às páginas. Pelo exposto, as bibliotecas também devem se preocupar com o que será disponibilizado na rede: qual o tipo de conteúdo que será divulgado; de que forma e por quem essas mídias serão atualizadas; manter uma regularidade nas publicações; e se manter atualizado com as tecnologias e aplicativos que vão surgindo.

Ademais, considera-se relevante que outras pesquisas sejam realizadas acerca do uso das Redes Sociais *Online* por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior e também públicas, no tocante ao acompanhamento da atualização e atratividade dos perfis nas redes sociais, o tipo de conteúdo compartilhado, bem como do nível de interação e a usabilidade dos usuários para com as mesmas, conforme ressaltam Costa e Ramalho (2010) sobre produtos e sistemas de informação interativos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, orkut, myspace e ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010.

ANDRADE, Arthur Guerra de; WAGNER, Gabriela Arantes; OLIVEIRA, Lúcio Garcia de. Dados sociodemográficos, socioeconômicos e perfil geral dos universitários pesquisados. In: LEVANTAMENTO NACIONAL SOBRE O USO DE ÁLCOOL, TABACO E OUTRAS DROGAS ENTRE UNIVERSITÁRIOS DAS 27 CAPITAIS BRASILEIRAS. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.obid.senad.gov.br%2Fportais%2FOBID%2Fbiblioteca%2Fdocumentos%2FPublicacoes%2FUniversitarios_2010%2F328140.pdf&ei=htrUYGCIYHY9QT_7IGoAQ&usq=AFQjCNEuridm_hp4kpiiHP5YfkbMHGY_8Q&bvm=bv.45175338.d.eWU>. Acesso em: 2 jan. 2013.

BARCELOS, Maria Elisa Americano do Sul; GOMES, Maria Lúcia Barcelos Martins. Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13, Natal, 2004. **Anais...** Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

_____. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, p. 1-21, 2010.

IDGNOW! **Esqueça a Y**: Geração C é a mais conectada, afirma Nielsen. Disponível em: <<http://idgnow.uol.com.br/mercado/2012/02/24/esqueca-a-y-geracao-c-e-a-mais-conectada-afirma-nielsen/>>. Acesso em: 2 jan. 2013.

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. 44-55, jan./abr. 2007.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em Bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11 n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação.

Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.

NASCIMENTO, Denise Morado. Campo de conhecimento, vida cotidiana e a informação. **Informação e Informação**, Londrina, v. 10, n. 1/2, jan./dez. 2005.

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

SHIMIZU, Heitor. **Uso das mídias sociais na ciência**. 2013. Disponível em: <<http://agencia.fapesp.br/16850>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

SUPER INTERESSANTE. **A Geração C**. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/blogs/tendencias/a-geracao-c/>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

WALTER, Maria Teresa Machado Teles. **Bibliotecários no Brasil**: representações da profissão. 2008. 345f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

YAMASHITA, Denise Sana; CASSARES, Norma Cianflone; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e colaborativas na disseminação da informação. **CRB – 8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 161-172, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br>>. Acesso em: 22 out. 2012.