

A relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas em saúde

Leila Morás Silva (UFRGS) - leilacaxias@yahoo.com.br

Gonzalo Rubén Alvarez (UFRGS) - gonzalorubenalvarez@gmail.com

Rubens da Costa Silva Filho (UFRGS) - 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 quali-quantitativo. Foram utilizados 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. Durante o período analisado, a BIBENF realizou um total de 586 postagens em sua fanpage no Facebook. 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 ferramenta métrica do Facebook também permitiu a biblioteca descobrir dados como sexo, faixa etária e a localização geográfica de suas conexões. A pesquisa conseguiu demonstrar a efetividade da utilização de mídias sociais por parte da biblioteca universitária híbrida no estudo de usuários em benefício do desenvolvimento de produtos e serviços de qualidade. 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.

Palavras-chave: *Mídias sociais. Estudos de usuários. Biblioteca especializada em saúde.*

Eixo temático: *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

1 INTRODUÇÃO

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.

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 da Web 2.0 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 REFERENCIAL TEÓRICO

Estudos de usuários se caracterizam como “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de sistema de informação.” (DIAS; PIRES, 2004, p. 11) ou ainda como um “conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários.” (SANZ CASADO, 1994, p. 205).

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. 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. 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.

Deste modo, percebe-se que o uso de redes 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).

3 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.

4 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 postadas 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 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 1370 conexões e 1352 seguidores.

A ferramenta métrica do Facebook também permitiu a biblioteca descobrir dados como sexo, faixa etária e a 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). Também foi constatado que 61% das conexões são de Porto Alegre e 39% de outras cidades e Estados do País.

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.

5 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 universitária híbrida 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.

REFERÊNCIAS

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.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

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.

SANZ CASADO, E. **Manuel de estudos de usuários**. Madrid: Fundacion German Sanchez Ruiperez, 1995.