



**EIXO TEMÁTICO:**

Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

## **USO DAS REDES SOCIAIS POR BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES ESTADUAIS DO PARANÁ: FREQUÊNCIA, VANTAGENS E DIFICULDADES**

### **USE OF SOCIAL NETWORKS BY LIBRARIES OF THE STATE UNIVERSITIES OF PARANÁ: FREQUENCY, ADVANTAGES AND DIFFICULTIES**

Lucilene Aparecida Francisco (UNESPAR) - lafrancisco08@gmail.com

Mary Tomoko Inoue (UNESPAR) – mary.inoue@unespar.edu.br

**RESUMO:** Considerando a emergência das redes sociais e seu impacto na vida e no comportamento da sociedade e no papel das bibliotecas universitárias enquanto espaços estratégicos de disseminação da informação e promoção do conhecimento, este artigo tem como propósito verificar o uso e as contribuições das redes sociais para a melhoria da comunicação e da qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas das Públicas do Estado do Paraná. O levantamento das informações foi realizado por meio de questionários enviados às sete universidades públicas do Estado, a fim de identificar a frequência bem como, pontos positivos e negativos do uso das redes sociais pelas bibliotecas destas instituições. Os resultados demonstram que estas instituições ainda estão em fase de experimentação com relação à utilização das redes sociais, apesar dos bibliotecários reconhecerem a importância destas ferramentas no seu trabalho.

**Palavras chave:** Redes sociais; bibliotecas universitárias; serviços de bibliotecas.

**ABSTRACT:** Considering the emergence of social networks and their impact on the life and behavior of society and the role of university libraries as strategic areas of information dissemination and promotion of knowledge, this article aims to verify the use and contributions of social networks to improve communication and quality of services offered by libraries public university in the state of Paraná. The research was carried out through questionnaires which were sent to seven state public universities in order to identify the frequency, as was well as the pros and cons of the use of social networks by libraries of these institutions. The results demonstrate that libraries are still at the experimental stage regarding the use of social networks, despite the librarians recognize the importance of these tools in their work

**Keywords:** Social networks; university libraries; library services

## **1 INTRODUÇÃO**

À medida que se avança na chamada era da informação e do conhecimento

novas mudanças surgem nas bibliotecas, nos bibliotecários e em suas atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação. Dessa forma, para estar conectado com essa realidade é preciso adaptar-se ao novo perfil de necessidades informacionais do usuário. Para tanto, destaca-se a importância da aplicação da tecnologia nos produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas, gerando um espaço virtual, que ofereça atendimento personalizado e recuperação da informação especializada para cada usuário.

Nesse contexto, os produtos e serviços de informação online tendem a se tornar uma realidade, principalmente entre as bibliotecas universitárias, facilitando o acesso dos usuários, pois estão disponíveis 24 horas e em qualquer parte do mundo, oferecendo rapidez, conveniência e praticidade na recuperação da informação mediada pela ação bibliotecária (FRANCISCO, 2013, p. 1).

Produtos e serviços são essenciais dentro de uma organização. Para atender às necessidades de seus clientes, devem ser planejados, estruturados e desenvolvidos, considerando as necessidades e expectativas atuais e futuras de seus clientes reais e potenciais (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002, p. 139). Assim, a crescente demanda por produtos e serviços virtuais tem exigido dos profissionais da informação uma nova postura frente à infinidade de possibilidades e recursos oferecidos pela web (rede mundial de computadores) e a mediação da informação, presente em todos os fazeres do profissional da informação, passa a ocorrer também no ambiente virtual.

O presente artigo teve como propósito avaliar o uso das redes sociais pelas bibliotecas das IES públicas do estado do Paraná como ferramenta de comunicação com os usuários e de desenvolvimento de produtos e serviços online, a fim de identificar as vantagens/desvantagens destas ferramentas para as bibliotecas universitárias, bem como a necessidade de desenvolvimento/aprimoramento dos mesmos.

Como justificativa para o desenvolvimento do tema destaca-se a compreensão e constatação de que a informação e o conhecimento representam na sociedade atual um recurso econômico indispensável para o sucesso das organizações, ou seja, o conhecimento se tornou nos últimos tempos, fator de criação e produção de riquezas das nações. Desta forma, o grande desafio econômico atual está no desenvolvimento de atividades relacionadas à produção e aplicação constante de conhecimento nos produtos e serviços.

Nesse contexto, cabe às bibliotecas o importante e indispensável papel de buscar, reunir, organizar e disseminar informação para produção de conhecimentos, desenvolvendo mecanismos, que aliados às novas tecnologias, proporcionem facilidade e agilidade no acesso à informação. Para isso, as bibliotecas podem contar com um importante recurso, a internet, que proporciona um ambiente amplo e global, propício ao desenvolvimento de uma gama de produtos e serviços.

Neste sentido, cabe considerar que as Bibliotecas Universitárias são construções humanas que refletem as mudanças históricas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas de cada época e que na atualidade os usuários têm, cada vez mais, acesso via internet aos mais diversos recursos informacionais, o que lhes proporcionam maior autonomia se comparados aos acervos tradicionais disponíveis fisicamente nas BUs. Diante deste cenário de expansão e popularização da tecnologia as bibliotecas precisam se reinventar, para não se tornar inerte neste processo e cumprir apenas a função de preservar a memória dos registros físicos da humanidade (AGUIAR, 2012).

Acrescenta-se a isso, o surgimento de uma nova geração de usuários, conhecida como Geração Y, caracterizada pelo uso de uma variedade de dispositivos tecnológicos e redes sociais para intercambiar informação, realizar comunicação e se socializarem. Ou seja, observa-se a emergência de novas ferramentas, atitudes, comportamentos e mentalidades que demandam outros parâmetros de atuação para as bibliotecas.

Comprovando este fato, os dados divulgados pelo IBOPE BUS (2010) já demonstravam que, 87% das pessoas utilizavam as redes sociais, considerando o total de 73,9 milhões de brasileiros com acesso à internet. De acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil, as redes sociais alcançam 82% dos jovens entre 16 e 24 anos. Exatamente a faixa de idade que compreende a maior parte do atual público discente das universidades.

Percebe-se com esses fatos que as redes sociais mobilizam milhões de pessoas, o que as torna um recurso relevante para as Bus, no que tange ao aprimoramento dos mecanismos e espaços de comunicação/interação com os usuários e disseminação de informações e interação com os usuários da Geração Y, bem como de outras gerações sucessoras. Assim, as redes sociais tornam-se tecnologias promissoras e amigáveis a serem aplicadas às Bus, pois permitem uma interação com o usuário, dificilmente conseguida com o uso de outros meios de

comunicação (CUNHA, 2010, p. 119).

No entanto, de acordo com uma pesquisa, realizada por Marcondes *et al.* (2007), em 7 das maiores bibliotecas universitárias do Brasil, os serviços oferecidos de forma remota são ainda muito restritos. O mais comum é o catálogo *online* do acervo, que é um subproduto dos sistemas de automação das bibliotecas, já implantados na maioria das bibliotecas universitárias.

Desta forma, o desenvolvimento deste trabalho se justifica por buscar respostas, soluções e sugestões referentes à utilização da internet e das redes sociais por parte das bibliotecas das IES públicas do estado do Paraná para o desenvolvimento de produtos e serviços capazes de facilitar e agilizar a comunicação entre instituição e o usuário e tornar mais dinâmico o acesso, a disseminação e a mediação da informação.

## **2 AS BIBLIOTECAS E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Com o desenvolvimento da internet, a partir dos anos 1990, as bibliotecas começam a demonstrar maior preocupação em atender os usuários com maior rapidez e eficiência, maior interesse em disponibilizar o acesso à informação em detrimento da posse dos documentos, minimizando-se assim as limitações de tempo e espaço na busca da informação. As coleções e os serviços foram complementados com novos formatos e versões, tudo isso, certamente, facilitado pela utilização das novas tecnologias.

Surgem novos tipos de biblioteca, destacando-se as bibliotecas digitais, também denominadas eletrônicas ou virtuais. Ou seja, as coleções/informações passam a se apresentar numa variedade de meios (texto, imagem fixa, imagem em movimento, som e suas combinações), porém todos em formato digital (OPPENHEIN 2000 *apud* ROWLEY, 2002, p. 4), organizados de forma a permitir o acesso aos usuários reais e potenciais, através de vários mecanismos de busca, às informações disponíveis em rede, além, das informações disponíveis na própria biblioteca.

Surgem também, as denominadas bibliotecas híbridas que refletem o período de transição de uma biblioteca que não é totalmente tradicional, apresentando também características de uma biblioteca digital, considerada por Garcez e Rados (2002) a mais adequada por:

[...] satisfazer as necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando [...] (significa) agregar diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir em uma só biblioteca o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital). (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 47)

Ainda ressaltando a importância do emprego das tecnologias aos serviços bibliotecários Tarapanoff (2000, p. 8) diz que:

Embora a teoria seja a mesma, a prática do bibliotecário, especialmente aquela que se baseia em todas as facilidades oferecidas pelas novas tecnologias e a globalização, bem como no método científico da invenção, lhe abre muitos caminhos, muitas novas possibilidades de prestar serviços informacionais e sugere uma nova forma de administrá-lo. (TARAPANOFF, 2000, p. 8)

Não se pode falar em serviço de informação sem antes falar da comunicação, da interação bibliotecário usuário, nesse sentido, Matellart (2003, p. 13) destaca que a comunicação é considerada um fator de integração entre as sociedades humanas, no entanto, fundamental para interação, a troca de informações, disseminação do conhecimento e a promoção do desenvolvimento sociocultural. Podemos conceituar comunicação, conforme França (2001, p. 41) como um ato de interação humana, uma troca de mensagens, que representa um processo social primário, onde os meios de comunicação são a mediação tecnológica, em suas extremidades estão as pessoas e o mundo de vida em sociedade. Esse conceito antes aplicado somente na interação entre seres humanos, hoje, com o acelerado desenvolvimento tecnológico e crescente virtualização, o conceito de comunicação, estende-se à interação homem máquina, é a denominada comunicação virtual.

Enfatizando essa nova concepção de comunicação Lévy (1996), destaca que:

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou modalidades do estar junto, a constituição do nós. Comunidades virtuais, empresas virtuais, democracias virtuais [...] Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização. (LÉVY, 1996, p. 11).

Assim, a virtualização chega os serviços de informação, a comunicação, a geração e disseminação do conhecimento, fazendo surgir os serviços de informação virtuais, com destaque ao serviço referência (FRANCISCO, 2012, p. 3).

De acordo com Macedo (1990) o serviço de referência de uma unidade de

informação presume uma comunicação efetiva com o usuário, pois:

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição. (MACEDO, 1990, p. 12)

Desse modo, o serviço de referência pressupõe a interface direta entre a informação e o usuário, através do bibliotecário de referência, que responde as questões e auxilia com seus conhecimentos profissionais. Por isso, deve estar voltado não apenas ao desenvolvimento de serviços direcionados ao atendimento e interação direta com o usuário, mas também em antecipar a demanda de informações, orientar o usuário no uso das ferramentas e disseminar os recursos de informação disponíveis (BURIN; HOFFMAN, 2005, p. 3).

Para Ranganathan, (1961 *apud* SILVA, 2005, p. 78) o serviço de referência deve estabelecer contato entre o leitor (usuário) e o documento (informação) de uma maneira pessoal. Destaca-se, assim a necessidade da proximidade entre usuário e bibliotecário no momento da mediação com a informação, reconhecendo a estreita relação e interação necessária entre bibliotecário e usuário.

Macedo (1991) destaca certa preocupação com o desenvolvimento do serviço de referência nas bibliotecas brasileiras enfatizando a falta consciência dos profissionais da informação sobre o que seja de fato este serviço, sua função e importância dentro do centro de informação, como principal causa desse problema a autora aponta, a falta de estudos, pesquisas e atenção por parte dos profissionais de informação para o desenvolvimento e aprimoramento desse serviço. Nesse sentido, autora afirma:

Passa-se a repetir o rol de atividades de referência, que comumente pela prática, as bibliotecas estabelecem. Dai os grandes “ruídos” existentes entre bibliotecários e usuários e entre outros: confusão entre atividades de empréstimo e referência; falta de metodização do atendimento público; ótica invertida no enfatizar as atividades técnicas do que procurar captar quais as necessidades dos usuários, suas dificuldades na obtenção da informação etc. antes de implementar unidades bibliotecárias e sistemas de informação especializados. (MACEDO, 1990, p. 10)

Atualmente, porém, o conceito de serviço de referência vem sendo reavaliado. Surge a expressão "processo de referência" compreendendo as seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a

solução e a avaliação (GROGAN, 1995).

Ao observar os sites da maioria das Bibliotecas Universitárias Brasileiras, verifica-se que um dos serviços bibliotecários que mais têm se expandido no mundo virtual, é o serviço de referência. Burin e Hoffmann (2005) ressaltam a importância da tecnologia empregada nesse serviço, dizendo que:

Com o aumento da popularidade dos serviços de referência na internet, surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais de informação expandirem o serviço de referência para além da biblioteca e centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos. (BURIN; HOFFMANN, 2005, p. 1)

Anteriormente acreditava-se que o computador poderia substituir as atividades do bibliotecário, mas hoje vemos que à medida que surgem novos recursos informacionais, as atividades desse profissional vão se tornando ainda mais indispensáveis, pois seu papel vai muito além de indicar onde encontrar a informação, sendo responsável pela instrução do usuário, independente dos meios de informação utilizados e também pelo incentivo ao uso das informações disponíveis e geração de novos conhecimentos. (MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 4). Sendo assim, é comum encontrar serviços de referência disponíveis nas páginas das bibliotecas, onde os usuários podem realizar suas pesquisas e contar com a ajuda dos bibliotecários, que esclarecerão possíveis dúvidas, independente da localização geográfica desse usuário.

Mas é preciso destacar que os bibliotecários precisam se especializar no uso das tecnologias, nos recursos e obras existentes em rede, preocupando-se em oferecer ao usuário do serviço de referência virtual a mesma qualidade do serviço tradicional. Atentando-se para o surgimento de um novo perfil e novas tarefas para o bibliotecário, caracterizando um profissional que não mais realiza seus trabalhos usando apenas obras em papel, OPACs e base de dados em CD (ARELLANO, 2001, p. 3).

Essa necessidade de preparação se torna ainda maior, quando se pensa no surgimento e na difusão do ensino à distância, que podem demandar dos bibliotecários uma postura ainda mais virtualizada, pois hoje não podemos pensar uma unidade de informação sem associá-las às tecnologias que facilitem a busca pela informação, agilize o acesso e propicie o acompanhamento de seu crescimento e a velocidade de sua atualização.

No entanto, há autores que ressaltam que as bibliotecas pouco utilizam dos recursos tecnológicos para disponibilização de seus produtos e serviços. Marcondes et al (2006, p. 8), por exemplo, alerta que a maioria das bibliotecas universitárias ainda não iniciou a transição de seus serviços rumo à biblioteca híbrida. A maioria ainda trabalha pouco com a crescente quantidade de recursos informacionais disponíveis via web, cuja importância, relativamente aos acervos locais das bibliotecas, tende a crescer cada vez mais.

Destacando as complexidades que envolvem a implantação dos serviços de informação virtuais, Arellano (2001, p. 12) afirma que:

Iniciar um serviço de referência virtual requer levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência como pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infraestrutura tecnológica apropriada para o projeto.

Apesar das dificuldades, percebe-se ampla gama de recursos que podem levar a uma maior virtualização dos serviços de informação, conforme destacam trabalhos como o de Guilhem (2010), que apresenta uma variedade possibilidades e tendências que a WEB 2.0 e as redes sociais oferecem a seus usuários.

A partir das possibilidades e interatividade promovidas pela WEB 2.0, delinea-se a biblioteca do século XXI, conhecida como “biblioteca 2.0”, por ser um espaço com serviços e produtos, simultaneamente, físicos e digitais, em que as TICs passam a ser a base da relação com o usuário (JESUS; CUNHA, 2012, p. 111). Cabe destacar que a biblioteca 2.0 não se resume a uma tecnologia, é uma mudança de atitude, uma nova maneira de se relacionar, interagir e de se comunicar com o usuário, de oferecer produtos e serviços informacionais no âmbito da biblioteca que coloca o usuário como o foco central de seus processos (AGUIAR, 2012).

## **2.1 Geração Y**

Sabe-se que a geração Y representa a faixa etária dos atuais estudantes universitários, assim, é importante que se conheça suas principais características e preferências tecnológicas para que se possa enfrentar e se adaptar à nova realidade social, histórica e tecnológica e favorecer o crescimento da biblioteca frente a esse novo ambiente.

A geração Y é conhecida como geração dos resultados, tendo em vista que

nasceram e cresceram em um ambiente digital, o que causou um impacto na sua forma de pensar, a ponto de mudar a maneira como seu cérebro foi programado, sendo supostamente uma geração mais ágil em sua forma de pensar que as gerações anteriores. Vale destacar ainda, que esta geração foi inundada por informações e o fato de terem aprendido a acessar, selecionar, categorizar e lembrar de tudo isso aumentou sua inteligência (TAPSCOTT, 2010, p. 33).

A geração Y convive com computadores, internet, celulares, tabletes, *smartphones* etc. desde seu nascimento e demonstram facilidade e total intimidade com as tecnologias. Já as gerações anteriores, conhecidos como imigrantes digitais tem certa dificuldade em compreender os hábitos dos nativos digitais e por isso muitas vezes são resistentes às mudanças e ao uso excessivo de tecnologia. O sentimento mais comum é o de insegurança, causado pelas incertezas geradas em consequência da ruptura de rotinas e do estado de conforto (OLIVEIRA, 2010, p. 27).

Assim, pode-se destacar como características mais marcantes da geração Y, de acordo com Santos (2011, p. 16).

[...] a familiaridade com a tecnologia, rápida a adaptação à mudança, necessidade de resposta e resultados imediatos, preferência por valores individuais em relação aos sociais, expectativa de um direcionamento claro por parte dos líderes, autonomia na execução e reconhecimento pelo resultado, gosto pelo desafio, busca pelo equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. (SANTOS, 2011, p. 16).

A autora ainda considera que as pessoas da geração Y são imediatistas, superficiais colaborativas e valorizam muito mais os relacionamentos, a conexão e a integração do que a privacidade e destaca que os comportamentos que mais caracterizam essa geração são necessidade de constante conhecimento, opção por padrões informais e flexíveis, individualidade, e busca constante por ampliação de rede de relacionamentos. (SANTOS, 2011, p. 64). Vale acrescentar ainda que esta geração costuma realizar várias coisas ao mesmo tempo.

## **2.2 Redes sociais**

Vale destacar que no cenário atual as bibliotecas universitárias devem se constituir em mais do que um simples espaço que armazena livros e outros materiais, em verdadeiras instancias onde as ideias são compartilhadas, a aprendizagem é fomentada e novos conhecimentos são produzidos (FERREIRA,

2012, p. 11).

Barros (2003, p. 31) complementa esta ideia afirmando que atualmente as bibliotecas estão envoltas de novos contextos, novos públicos, demandas que exigem dos profissionais, novas maneiras de atuar, surgem novas possibilidades de suportes de informação e transmissão de conhecimentos, o que implica a incorporação das tecnologias de informação e comunicação à rotina dos profissionais bibliotecários. Neste contexto, as redes sociais mostram-se como uma alternativa para as bibliotecas universitárias se manterem atuantes, participativas e inovadoras e com um processo de comunicação ativo com seus usuários. Por isso, devem superar o conservadorismo e aceitar, avaliar e incorporar mudanças, a partir da compreensão de que as redes sociais fazem parte da realidade acadêmica e as bibliotecas universitárias, para não se tornarem espaços ociosos ou perderem público, precisam agregar valor aos seus produtos e serviços, interagindo e se flexibilizando.

As redes sociais podem trazer grandes contribuições às bibliotecas universitárias, pois além de visualizar as informações, os estudantes, pesquisadores e docentes podem publicar conteúdos, compartilhar informações, interagir com seus pares e participar ativamente da construção de seu próprio conhecimento e de seus colegas. Configura-se assim como uma ferramenta de aproximação entre biblioteca e usuários, melhorando a comunicação e a interação entre ambos. Soma-se a isso, o fato de que hoje os estudantes estão menos dependentes das bibliotecas tradicionais e os bibliotecários devem estender seus serviços para os ambientes preferenciais dos alunos. Salienta-se ainda que as redes sociais possam ser um ótimo recurso para ensinar, treinar ou aperfeiçoar os usuários em habilidades de literacia informacional e digital (AGUIAR, 2012, p. 65).

As redes sociais podem ser compreendidas como “um conjunto de pessoas”, organizações ou outras entidades conectadas por relacionamentos sociais, motivados por amizade, relações de trabalho ou compartilhamento de informações e por meio dessas ligações vão construindo a estrutura social (TOMAÉL; MARTELETO, 2006, p. 75).

Recuero (2009, p. 25) destaca que a rede social tem um potencial imenso de colaborar para mobilizar e para transformar a sociedade, pois são formadas por pessoas que se conectam para construir espaços mais democráticos, amplos e plural e com isso, gerando valores como reputação, suporte social, acesso a

informação entre outros. Assim, as redes sociais propiciam a criação de comunidades virtuais e a inteligência coletiva, objetivando o compartilhamento e o esquecimento mútuo das pessoas.

Aguiar (2012, p. 107) destaca que os principais motivos de utilização das redes sociais pelos alunos do ensino superior são contatos com amigos, entretenimento, apoio a aprendizagem, discussão de temas de interesse, promoção de eventos e contatos profissionais. O que indica que o apoio à aprendizagem e consultar e obter informações estão entre as principais motivações dos alunos, demonstrando assim, o seu potencial para a utilização nos ambientes educacionais.

Existem inúmeras redes sociais, como *facebook*, *twitter*, *LinkedIntli*, *fotolog*, *slideshare*, *blogs*, *flickr* entre outros, cada uma voltada para uma finalidade. Para compartilhamento de documentos as mais comuns são *slideshare* que possibilita o armazenamento e divulgação de apresentações acadêmicas, funcionando como um repositório aberto de apresentações, outra ferramenta seria o blog que pode funcionar como um canal de divulgação do conteúdo, dos recursos e serviços disponibilizados pela biblioteca.

Para compartilhamento de fotos, destaca-se o *flickr* que permite a criação de álbuns temáticos e campos descritivos para posterior recuperação, postar comentários e tags, convidar pessoas para participar da rede e visualizar as imagens ou mesmo deixa-las em um banco de imagens para acesso coletivo (CURTY, 2008, p. 59). Esta ferramenta pode ser utilizada pelas bibliotecas para postar fotos da biblioteca e dos eventos e serviços realizados e da equipe de trabalho e publicar materiais de coleções especiais, como fotos históricas e imagens diversas de interesse dos usuários, ou mesmo para criação de tour virtual pela biblioteca, a fim de divulgar os seus espaços, coleções e serviços.

Para o trabalho com vídeos tem-se o *YouTube* e o *vimeo* que permitem a disponibilização de vídeos, com possibilidade de criação de páginas pública ou privadas e canais com temáticas específicas e os usuários podem postar comentários, críticas, sugestões, opiniões etc. são recursos. É um recursos que podem ser utilizados de maneira a complementar o acervo a partir da disponibilização não apenas de vídeos de autoria da biblioteca, mas que abordem temas de relevância acadêmica.

Para relacionamentos que são as redes mais populares, pode-se citar o *facebook*, o *Google+* que são redes que conectam pessoas proporcionando

interação e o mútuo compartilhamento de informações e das pessoas entre si. Nelas é possível criar perfil e customizar a tela divulgar produtos e. Por meio dessas redes é possível visualizar o perfil e o conteúdo de quem está conectado desde o perfil esteja aberto e visível para todos, possibilitando a criação de grupos para facilitar e agilizar a comunicação e a interação e a disseminação de conteúdos entre seus integrantes (AGUIAR, 2012, p. 71). O facebook, por ter sua origem na Universidade de Harvard, tem significativa presença no meio universitário, por isso, pode ser considerado como uma excelente ferramenta de marketing para da divulgação de produtos e serviços das bibliotecas. Através dele, é possível ainda promover eventos, treinamentos e programas da biblioteca. (AGUIAR, 2012, p. 71).

Assim, Aguiar (2012, p. 72) destaca que o *facebook* é um poderoso espaço de divulgação e troca de informações científicas acadêmicas, um canal que possibilita não somente a comunicação entre os usuários e as bibliotecas, mas entre os próprios usuários. Caberia à biblioteca, nesse contexto, o papel de gestora do conteúdo postado. O *facebook* oferece ainda a possibilidade de instalação de aplicativos relacionados a livros, como o “*books iRead*” e o “veja meus livros” o que o transforma em uma rede literária que possibilita ao usuário compartilhar suas preferências de leitura, entre outras possibilidades.

As principais desvantagens ou dificuldades enfrentadas pelas bibliotecas universitárias no uso das redes sociais, conforme apontadas por Aguiar (2012, p. 109) são: a rápida desatualização das ferramentas (*facebook, twitter, etc.*), a falta de segurança ou privacidade da informação, falta de controle sobre os conteúdos postados, falta de pessoal capacitado além da subjetividade das informações. Muitas vezes as informações veiculadas estão repletas de juízos e valores pessoais, fato que merece a atenção das bibliotecas que se propuserem a utilizar as redes sociais como meio de comunicação/interação oficial com seus usuários.

Vale destacar ainda, conforme Aguiar (2012) que:

Mais do que qualquer função técnica, as redes sociais de relacionamento servem para criar uma relação mais próxima e efetiva entre a biblioteca e seu público. Elas permitem estreitar os laços e diminuir o abismo existente entre [...] a biblioteca e seus usuários, com características informais e flexíveis. (AGUIAR, 2012, p. 109).

Existem ainda as redes sociais individualizadas, como o *ning* e o *grouply*, onde cada usuário pode criar sua própria rede ou se vincular a qualquer outra de seu interesse. Ambas possuem ferramentas síncronas (chat) e assíncronas (fóruns,

grupos, blogs, eventos, notas), interface customização, links e interface diversos, dentre outros recursos. Esse tipo de rede social permite a criação de redes temáticas, que podem auxiliar as bibliotecas, por exemplo, a divulgar os trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações defendidas, proporcionando maior visibilidade aos trabalhos. Outra utilização para essas redes pela biblioteca seria a criação de um grupo para dúvidas de metodologia científica. Com isso, os bibliotecários poderiam responder as indagações e ainda permitir que outras pessoas compartilhassem se beneficiassem da informação.

Redes sociais literárias tais como o Livreiro, *Library Thing* e *Skoob* são utilizadas para compartilhar informações, opiniões e críticas sobre livros, recomendar e sugerir autores e textos etc. As bibliotecas podem utilizar essas redes para divulgar suas aquisições, acrescentando resenhas e outras informações sobre o livro, permitindo ao usuário postar opiniões, críticas ou mesmo sugestões de outras obras.

Os Blogs são resultantes da evolução dos diários publicados na Web são ferramentas de fácil operação, tanto para os seus mantenedores quanto para os que acessam seus conteúdos. (CURTY, 2008, p. 61) Os blogs institucionais buscam discutir assuntos de interesse de determinada comunidade e se articulam de forma semelhante às listas de discussão ou fóruns de online. Nas bibliotecas, os blogs poderiam facilitar o debate acadêmico e a comunicação com os usuários, promover o acervo e serviços da biblioteca e fornece guias de assunto.

O *twitter* e o *yammer* são ferramentas de categoria de *microblog* que permitem o envio de informações com textos de até 140 caracteres, sendo que as atualizações aparecem em tempo real. Também são ferramentas que podem ser utilizadas pelas bibliotecas como mecanismo de difusão compartilhamento de notícias, entre outras formas de atrair os usuários e responder dúvidas.

Como *social bookmarking* (marcadores sociais) destaca-se o *Delicious*, que permite acessar e compartilhar sites preferidos, com a possibilidade de inserir *tags* e descrevê-lo. Para as bibliotecas, pode ser uma ferramenta útil ao serviço de referência, uma vez que as bibliotecas costumam disponibilizar uma seleção de recursos da Web de acordo com seus interesses.

Estas ferramentas são importantes instrumentos de comunicação e interação entre bibliotecas e usuários, e estão disponíveis e acessíveis de forma gratuita na Internet. Cabe às bibliotecas avaliarem e decidirem quais estão mais adequadas aos

seus objetivos e ao perfil dos usuários.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O estudo configura-se como exploratório, pois buscou identificar e qualificar o uso das redes sociais pelas Bus das Universidades Estaduais do Paraná, através da observação nos sites das instituições e da aplicação de um questionário semiestruturado composto por 27 questões objetivas e discursivas, direcionadas via e-mail aos diretores das Bibliotecas das Universitárias do Paraná em setembro de 2016. Este questionário teve o objetivo de levantar o perfil do das bibliotecas, bem como suas práticas e posicionamentos com relação ao uso das redes sociais na interação com os usuários. A pesquisa pretendeu abordar as bibliotecas centrais das sete Universidades Estaduais do Estado, sendo elas: UEL, UNOESTE, UEM, UNICENTRO, UEPG, UENP e UNESPAR, porém apenas quatro delas responderam ao questionário.

Esta pesquisa caracteriza-se ainda como estudo de caso, definido conforme Yin (2001) como uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir tanto estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa. Durante a análise dos dados procurou-se a triangulação dos dados por meio da avaliação e comparação de diferentes fontes de dados sendo elas as informações encontradas nos sites das Bus das IES públicas do Paraná, aos documentos e informações presentes na literatura sobre a temática em questão as respostas e informações obtidas por meio dos questionários.

### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Para evitar a identificação dos respondentes, as bibliotecas foram denominadas como BC1, BC2, BC3 e BC4. Como anteriormente informado as sete instituições que compuseram o universo da pesquisa, apenas quatro (57%) responderam ao questionário enviado. Destas, apenas uma demonstrou utilizar com frequência redes sociais na interação com seus usuários. As outras apenas demonstraram conhecer as redes, ou possuir perfil nas redes, mas não se mostraram preocupadas ou envolvidas diretamente com o usuário por meio das redes sociais. A

maioria das Bus investigadas ainda continua restrita aos serviços tradicionais de biblioteca oferecidos presencialmente.

Duas bibliotecas afirmaram não possuir site próprio, apenas um link de acesso ao sistema de consulta ao acervo. Uma dessas bibliotecas ainda alegou não disponibilizar acesso à internet aos usuários e nem às redes sociais já as outras duas alegaram disponibilizar internet wi-fi e terminais de acesso à internet.

Em contrapartida três bibliotecas afirmaram disponibilizar acesso às redes sociais, sendo o *facebook* indicado por todas, e apenas uma indicou utilizar também o *flickr*, *picassa*, *youtube*, *blog*, *slidshare*, *Chat*, Fale conosco. Com relação à atualização das informações, duas bibliotecas afirmaram fazê-la diariamente e uma semanalmente.

Quanto aos critérios de escolha das redes a serem utilizadas e a existência de estudos usuário que embasassem a decisão, as repostas foram unânimes em dizer que as decisões são tomadas internamente sem qualquer tipo de estudos e/ou consulta ao usuário ou planejamento interno, conforme se pode observar nas repostas a seguir:

Escolhi essa ferramenta, por acreditar que é uma rede social mais utilizada pelos alunos e demais comunidade. Faz pouco tempo, que por iniciativa própria. Não foi feita nenhum estudo, fiz a caráter experimental. Consultei o setor de assessoria de comunicação que não me aconselhou a criar o *facebook*, uma vez que os alunos geralmente utiliza este canal para apenas criticar e não trazer contribuições para o setor (BC1).

No nosso caso, o critério foi bem pessoal. Senti a necessidade de ter um contato maior com os usuários, e criei o perfil da biblioteca no *Facebook* há dois anos. Há cinco mil pessoas no perfil (que está lotado) e além de divulgação de serviços e eventos, resolvo pequenos problemas através do perfil também. Não houve nenhuma consulta, mas naquele momento entendi que o FB era a ferramenta mais popularizada (BC3).

Com relação aos motivos que levaram à adoção das redes sociais na comunicação com os usuários, destacam-se as tendências da atualidade e a acelerada virtualização das relações.

Seguindo as tendências a responsável pela biblioteca, institui comissões de trabalho para a participação nas redes sociais. (BC1).  
[...] uma decisão pessoal minha, baseada na percepção de que as bibliotecas não podem ficar de fora do mundo altamente conectado de hoje. Quem trabalha com informação deve ser no mínimo, acessível (BC3).

No que diz respeito aos objetivos de uso das redes sociais as bibliotecas indicam a melhoria na comunicação e interação com o usuário, conforme a reposta

abaixo.

O principal objetivo era o de abrir um canal de comunicação com os usuários. A frequência média de usuários vinha caindo drasticamente ano a ano, e trabalhamos no sentido de recuperar a imagem da biblioteca, que passava um ar “cansado”, antigo e excessivamente formal (BC2).

Além da importância para a comunicação com os usuários, as redes sociais são destacadas como um canal eficiente para divulgação dos serviços, conforme pode-se perceber abaixo:

[...] divulgar os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, e que os alunos pudessem trazer contribuições para melhoria dos serviços. Não tem tido muito retorno, nem positivo e nem negativo (BC4).

As redes sociais são indicadas ainda como um instrumento capaz de proporcionar maior agilidade e precisão na comunicação, conforme destaca a resposta a seguir:

Oferecer aos usuários serviços com qualidade, rapidez, precisão e atualizados rapidamente (BC2).

Com relação às contribuições das redes sociais para a melhoria dos serviços da biblioteca, observa-se que a participação, divulgação e diálogo com os usuários, estão entre as principais vantagens do uso desta ferramenta pelas bibliotecas, conforme as respostas a seguir:

As redes sociais oferecem espaços de participação, divulgação e possibilita o diálogo entre a biblioteca e seus usuários (BC1).  
Contribuiria se os alunos trouxessem idéias e reivindicações para melhorar o serviço (BC2)  
Recebemos bom feedback através do *facebook* e procuramos flexibilizar o relacionamento com o usuário através disso (BC4).

As repostas enfatizam que a participação dos usuários, expondo suas reivindicações, sugestões e *feedbacks* contribuem significativamente para a gestão da biblioteca e para a tomada de decisões, uma vez que tem se mostrado como um eficiente recurso para o usuário emitir sua avaliação sobre a biblioteca e de seus serviços.

No diz respeito à divulgação dos serviços oferecidos por meio das redes sociais, as bibliotecas destacam fazê-la, por meio das próprias redes sociais, em especial o *facebook* e nos grupos de professores e alunos.

As principais vantagens citadas pelas bibliotecas, com relação ao uso das redes sociais são:

As redes sociais oferecem espaços de participação, divulgação e possibilita o diálogo entre a biblioteca e seus usuários (BC1).  
Divulgação de serviços e produtos (BC2).

A comunicação melhora em todos os aspectos (BC4).

Quanto às desvantagens destacam-se:

O desafio é atingir a maior quantidade possível de usuários. Sabemos que nem todos usam o *Facebook* e preferem outras redes. Assim como há os desconectados. É difícil atingir todos (BC1).

Seria mais um canal de comunicação do aluno com a biblioteca, porém tenho visto em estudos aqui no Brasil, que os alunos utilizam essas ferramentas, muito mais para criticar do que para trazer soluções e sugestões (BC2).

Falta de uma política, acompanhamento dos funcionários quanto à utilização realmente para o trabalho (BC3)

Porém, vale destacar, conforme indicado pelas bibliotecas que a utilização das redes sociais pode ampliar a comunicação e o relacionamento com os usuários, como se pode observar nas respostas a seguir:

Sim, a diferença é notável. Os usuários ficam mais atentos com o que ocorre na biblioteca, e nos dão uma resposta mais clara, com críticas pontuais, sugestões... (BC3).

Quanto aos serviços oferecidos através das redes sociais, apenas BC2 mencionou disponibilizar os seguintes serviços:

Informações do dia a dia do Sistema de Bibliotecas; Informações sobre o Portal da Capes; divulgação de livros, de bibliotecas virtuais e de artigos de periódicos; Divulgação de *sites* de interesse da comunidade universitária; Compartilhar notícias, vídeos, *links* de interesse da comunidade universitária (BC2).

A mesma biblioteca destaca realizar atendimento online por meio de chat do sistema livezilla. Este chat fica aberto, durante o horário de funcionamento da biblioteca e as respostas são dadas quase que instantaneamente.

Em relação ao controle e estatística de atendimento por meio das redes sociais, apenas uma biblioteca destacou ter este controle e informou ter realizado mais de 6.000 atendimentos no ano 2013, por meio das ferramentas chat e *facebook*.

Quanto à avaliação do uso dessas redes sociais, para verificação da satisfação do usuário ou do cumprimento dos objetivos, as bibliotecas apesar de não realizarem uma avaliação formal, percebem os usuários satisfeitos, porém reconhecem que ainda há muito a ser melhorado.

Não é feita avaliação. Mas no dia a dia conversando com eles, é perceptivo que eles estão bastante satisfeitos com estes serviços online (sic) (BC3)

Não fizemos avaliação ainda, mas de forma geral, percebo os usuários satisfeitos. Porém, reconheço que ainda estamos muito limitados no uso dessa mídia, e precisamos aumentar nossa participação nesse sentido (BC4).

No que diz respeito ao que precisa ser melhorado, tanto com relação à estrutura quanto a qualidade dos serviços, as bibliotecas apontam como principal problema a escassez de recursos financeiros e humanos capazes de dar maior dinamismo à comunicação.

A falta de funcionários e recursos financeiros nos impede de projetar algo a curto e médio prazo, mas percebo que a interação não tem ainda o dinamismo que considero ideal. Temos os serviços básicos, em que o usuário pode renovar e reservar material pela internet, fazer sugestões de aquisição etc. Mas precisamos ir muito, além disso (BC2).

Dentre as principais causas da não utilização das redes sociais pelas bibliotecas, destaca-se: a ausência de uma política de biblioteca ou da universidade que norteie a implantação e o uso das redes sociais e a falta de tempo e pessoal para gerenciar as redes sociais. Cabe destacar ainda que as bibliotecas que alegaram não fazer uso das redes sociais manifestaram-se favoráveis ao uso e reconheceram ser uma tendência na atualidade da qual as bibliotecas precisam se adaptar.

Com relação ao papel do profissional bibliotecário no âmbito das redes sociais, as bibliotecas reconhecem que o profissional deve ser proativo e atento ao surgimento das novas tecnologias e percebem que o uso das redes sociais, apesar de importantes para os serviços da biblioteca, ainda são pouco utilizadas.

Devem atuar na promoção de atividades mediadoras entre a biblioteca e os usuários que chegam as universidades a cada ano (BC4).

O bibliotecário precisa urgente se reciclar cada vez mais para acompanhar essas novas tecnologias que estão surgindo. E através desta reciclagem aprender a criar serviços que nas grandes bibliotecas fora do Brasil já existem. Como devolução de livros num terminal parecido com as de banco, onde não é necessário ter um atendente. Isso solucionaria no momento, a falta de funcionários (BC2).

Infelizmente estamos muito atrasados nestes quesitos, pois não temos sequer um sistema anti-furto, e temos vistos livros sendo roubados o tempo todo (BC3).

Embora hajam iniciativas de alguns profissionais no uso das tecnologias de informação, de forma geral noto que há um atraso demasiado. Medo da tecnologia, desconhecimento do uso, falta de preparo, formação inadequada.

Isso revela o estágio ainda inicial e de experimentação que se encontram as BUs das IES Públicas do Paraná em relação ao uso das redes sociais. Fica evidente, a necessidade de maior envolvimento dos bibliotecários com as redes sociais, em explorá-las, entendê-las e se certificar da viabilidade desses recursos,

levando em consideração, principalmente, a opinião do público usuário. Mostra-se evidente também a necessidade de maiores investimentos tanto em qualificação e disponibilização de pessoal, quanto na aquisição de equipamentos por parte das universidades, para se ampliar e qualificar o trabalho com as redes sociais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi avaliar o uso e as contribuições das redes sociais para a melhoria da comunicação e da qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, a partir de um o estudo de caso, envolvendo as bibliotecas das Universidades Estaduais do Paraná.

Como principais conclusões deste trabalho, destacam-se a importância e necessidade das bibliotecas das universidades públicas do Paraná intensificar o uso das redes sociais, bem como ampliem e qualifiquem os serviços oferecidos através dessas redes, levando em consideração o perfil dos usuários da geração Y e suas necessidades e habilidades tecnológicas. Porém, é preciso considerar as desigualdades de acesso à internet e a importância de se manter os serviços presenciais sob pena de exclusão daquele que por questões sociais e econômicas, não tem acesso à rede. Havendo assim a necessidade de se expandir os serviços via redes sociais, ainda mantendo os serviços presenciais, para garantir o atendimento daquele público que ainda não se sente seguro ou que não tem muita familiaridade ou habilidade com as redes sociais.

Destaca-se ainda, a necessidade de maior planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços prestados por meio das redes sociais visto que as bibliotecas relataram que os recursos das redes sociais foram adotados sem um planejamento, estudo, ou avaliação que pudesse amparar ou justificar as decisões tomadas.

Vale lembrar também que a ferramenta mais citada pelas bibliotecas foi o *facebook*, mas é importante citar que existem várias outras como, *blogs*, *slideshare*, *flickr*, *youtube*, entre outras, que também podem trazer grandes contribuições aos serviços das bibliotecas e que pouco foram citadas na pesquisa.

Cabe destacar ainda a necessidade de uma política nas universidades de dotar as bibliotecas de estrutura, física e de pessoal, para o trabalho com as redes sociais, oportunizando aos profissionais a participação em cursos e treinamentos para a função e condições para que possam garantir a atualização e a autenticidade

das informações postadas.

Ressalta-se a importância das redes sociais para a aproximação entre bibliotecas e sociedade, pois atingem usuários remotos, ampliando a sua capacidade de alcançar usuários que por questões diversas, não poderiam frequentar a biblioteca. Assim, a biblioteca poderia ganhar maior visibilidade e importância na vida acadêmica do usuário, independente de sua presença física na biblioteca.

Como limitação deste estudo, aponta-se principalmente o fato de três (42%) das instituições que compunham o universo da pesquisa não responderem ao questionário, o que de certo modo, pode revelar pouco interesse das instituições pelo tema ou por buscar alternativas para avaliar e potencializar sua comunicação com os usuários. Isso leva a perceber uma necessidade de maior conscientização dos profissionais quanto à importância da participação e colaboração em pesquisas e estudos nesta área, a fim de se identificar as necessidades das bibliotecas e as possíveis contribuições das redes sociais na comunicação e na interação com os usuários.

Percebe-se então que a temática, uso das redes sociais pelas Bibliotecas Universitárias ainda tem muito para ser elucidada e apesar de já haver estudos na área, necessita-se ainda de vários outros estudos que busquem conhecer principalmente, os motivos pelos quais os bibliotecários ainda apresentam certa resistência em utilizar as redes sociais em seu trabalho. Faltam ainda pesquisas que demonstrem partir de dados estatísticos as reais contribuições das redes sociais para as bibliotecas e que tragam também a visão de outros públicos, como professores, agentes universitários e acadêmicos, ou seja, dos usuários das bibliotecas, a fim de melhor conhecer as possíveis contribuições e riscos que o uso das redes sociais pode oferecer a estas instituições e assim poder planejar e desenvolver serviços online com segurança e qualidade.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012, 184 f. Dissertação (Mestrado em ciências da Informação). Universidade Estadual de São Paulo. São Paulo, 2012.

ARELLANO, M. A. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, D F v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 05/08/2014.

BARROS, M. H. T.C. **Disseminação da informação**: entre teoria e pratica. Marília [s.n.], 2003.

BURIN, C.; HOFFMANN, S. G. Novas tecnologias nos serviços de referências em unidades de informação. In: congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e ciência da Informação – CBBDD, 21; 2005, Curitiba. **Anais Eletrônicos**. Disponível em: <[www.crb7.org.br](http://www.crb7.org.br)>. Acesso em: 5 maio. 2016.

CARVALHO, Suzana Monteiro Huguenin de. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 11, n. 2, nov. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/321>>. Acesso em: 10 de maio 2017.

CUNHA, M.B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGrama-Zero**. Revista de Ciência da Informação. Rio de Janeiro. Vol. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/9513>. Acesso em: 05 jun. 2016.

CURTY, R. G. Web 2.0: plataforma para o conhecimento coletivo. In: \_\_\_\_TOMAÉL, M I(org.). **Fontes de informações na internet**. Londrina: Eduel, 2008.

FERREIRA, S. Diálogos necessários entre bibliotecas públicas, universitárias e sociedade. In:\_\_\_\_TARGINO M. G. (org.) **Conhecimentos**: custódia e acesso. São Paulo: SiBUSP, 2012.

FRANÇA, V. V. **Teorias da comunicação, conceitos, escolas, tendências**: o objeto da comunicação/a comunicação como objeto. Petrópolis: vozes, 2001.

FRANCISCO, L. A Comunicação e serviço de referência: aspectos semióticos e tecnológicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo. v. 9, n.1, jan/dez 2013.

GARCEZ, M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte á educação a distância. **Ciência da Informação**. Brasília, DF. v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>. Acesso em: Acesso em: 10 maio 2017

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUILHEM, C. B. **Tendências de produtos e serviços na WEB no contexto das bibliotecas universitária**. 2010. 166 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, 2010.

IBOPE MÍDIA. **Conetc mídia**: hábitos e consumo de mídia na era de convergência. São Paulo: IBOPE, [s.d.]. Disponível em: <<http://www4.ibope.com.br/conectmidia/estudo>>. Acesso em: 20 fev. 2017.

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, jan. março 2013. Disponível em:<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>>. Acesso em: 20 fev. 2017.

LÉVY, P. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34. 1996.

MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação contínua. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**. São Paulo. v. 23, n. 1/ 4 jan. dez. 1990, p. 9 -37.

MACIEIRA, J. G. B; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de Pesquisa em Bibliotecas universitárias Brasileira. João Pessoa: **Biblionline**, Pernambuco, UFPB. V. 3, n.1; 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/1497>. Acesso em: 10 maio. 2017.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha;

MATELLART, M. **História das teorias da comunicação**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

OLIVEIRA S. **Geração Y: o nascimento de uma nova geração de líderes**. São Paulo: Integrare, 2010.

RECUERO. R. C. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

ROWLEY, J. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Binquet de Lemos, 2002.

SANTOS, A.L. **A geração Y nas organizações complexas: um estudo exploratório sobre a gestão dos jovens nas empresas**. 2011.153 f. Dissertação (mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo. São Paulo, 2011.

SILVA, A. K.A. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Enc. BIBLI: R. eletrônica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n. 20, ago. 2005.

SLACK, N., CHAMBERS, S. JOHSTON, R. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 2002.

TAPPSCOTT. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir negócios, 2010.

TARAPANOFF, K. M. A. **Inteligência Organizacional e Competitiva**. Brasília, DF: Universidade de Brasília. Ed. UnB- UnB, 2000.

TOMAÉL, M, I. MARTELATO, R. M. Redes Sociais: posição de autores no fluxo da informação. **Enc. Biblio** Revista eletrônica de Bibliotecon. e Ci. da Inf. Florianópolis, 2006. p. 75–91. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/15182924.2006v11nesp1p75/387>. Acesso em: 20 maio. 2017.