
O uso do facebook em bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área de saúde visando a promoção de serviços: uma revisão integrativa

Facebook use by Brazilian and foreign health libraries seeking to promote services: an integrated review

Carla Broseghini Moreira de Carvalho
Mestre em Ciências para a Saúde
Bibliotecária do Núcleo Estadual do Ministério da Saúde/RJ
carlahrs@gmail.com

Maria Liz Cunha de Oliveira
Doutora em Ciências da Saúde
Professora do PPG Em Gerontologia/UCB
lizcunhad@gmail.com

Resumo

O Facebook pode ser um grande aliado das bibliotecas da área de saúde. Além de seus recursos básicos, o Facebook possui diversas funcionalidades que agregam serviços e aplicativos no intuito de produzir conhecimento, disseminar a informação, divulgar produtos e serviços, interagir com mais proximidade e de forma mais efetiva com os seus usuários, em um ambiente virtual. Considerando a importância de aprofundar os estudos na área, realizou-se uma revisão integrativa na literatura, a fim de identificar o uso do Facebook relacionado ao contexto de bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área da saúde, no que concerne à promoção de serviços por meio desta ferramenta. A pesquisa foi realizada entre julho de 2020 a junho de 2021. Para a análise foram selecionados nove artigos. A síntese dos resultados descritos nos artigos indica que o Facebook pode ser uma ferramenta para promoção de serviços das bibliotecas de saúde e de comunicação com seus usuários. As bibliotecas e centros de informação da área de saúde podem ser promovidos, utilizados e bem considerados por aqueles que buscam seus serviços, a fim de se alcançar melhoria na qualidade da prestação de serviços ao usuário da área de saúde.

Palavras-chave: Bibliotecas especializadas. Bibliotecas médicas. Bibliotecas hospitalares. Serviços de biblioteca. Mídias Sociais.

Abstract

Facebook can be a great ally to health libraries. Besides its basic resources, Facebook has different functions that join services and applications with the objective of producing knowledge, disseminating information, publicizing products and services, and more closely and effectively interacting with its users in a virtual environment.

Considering the importance of expanding studies in the area, with the goal of identifying Facebook use related to the context of Brazilian and foreign health libraries, an integrative review of the literature was made. Research was performed between July 2020 and June 2021. New articles were selected for analysis. A synthesis of the results shown in the articles indicates that Facebook can be a tool to promote health services libraries and communication with its users. Health libraries and information centers can be promoted, used and be well considered by those who seek their services in order to improve the quality of service provided to users in the health area.

Keywords: Libraries, Special. Libraries, Medical. Libraries, Hospital. Library Services. Social Media.

1 INTRODUÇÃO

O grande avanço das tecnologias usadas na Internet mudaram – e continuam mudando – a forma dos usuários procurarem e obterem informação. As bibliotecas têm desenvolvido e diversificado seus serviços baseadas no avanço da tecnologia da informação, e alguns estudos mostram a aplicação das ferramentas Web 2.0 em rotinas de bibliotecas. Essas ferramentas propiciam a expansão dos serviços de informação para o universo digital, tornando a interação efetiva entre os usuários e os fornecedores desses serviços (Gonçalves, Conceição e Luchetti (2010) e Watanabe, Paletta e Yamashita (2010), Parkes e Walton (2010) e Oliveira e Silveira (2013).

Breeding (2007) reforça o uso das tecnologias da Web 2.0 em bibliotecas por observar que, hoje, essas ferramentas ajudam as bibliotecas a construir um ambiente mais focado no usuário, com conteúdos dinâmicos, não mais os estáticos somente. Além de fornecerem informação, também promovem a participação, a interação e a colaboração dos usuários.

Para King (2015), são cinco os motivos importantes para usar as mídias sociais em bibliotecas, pois, para ele, as mídias sociais ouvem o usuário, fazem conexões, obtêm respostas, aproveitam a tecnologia móvel e a extensão do alcance dessa tecnologia. Quando bem implementadas, em bibliotecas, as mídias sociais podem ser extremamente úteis para conectar a biblioteca aos seus clientes.

Com a utilização desses recursos pelas bibliotecas, surge o conceito de Biblioteca 2.0. As unidades de informação passam a incorporar ferramentas e tecnologias próprias da WEB 2.0 em suas práticas de informação. Em 2005, Michael Casey diretor de tecnologia de uma biblioteca pública em Atlanta, Geórgia, Estados Unidos usou o termo Biblioteca 2.0 pela primeira vez em seu blog *LibraryCrunch*, a fim de transformar os serviços da biblioteca numa atmosfera interativa e colaborativa ao encontro das necessidades dos usuários (WALIA; GUPTA, 2012). Casey também tinha o objetivo de incentivar os bibliotecários a participarem e discutirem sobre como o profissional da informação deveria agir diante das mudanças com a chegada da tecnologia da Web 2.0 (SINGH; HARIOM; SHUKLA, 2013). Para Walia e Gupta (2012), a aplicação das tecnologias Web 2.0 em sites de bibliotecas pode incentivar a participação, a colaboração e a busca de um feedback da comunidade usuária.

Para Parkes e Walton (2010), a melhor concepção da Biblioteca 2.0 seria uma interface de rede social. Um lugar que não serve somente para procurar livros e periódicos, mas um local de interação da comunidade e dos bibliotecários, para

compartilhamento do conhecimento entre todos. Daí a necessidade de se buscar meios para dinamizar os serviços existentes na biblioteca, a fim de acompanhar as mudanças tecnológicas e conceituais da nossa sociedade. A biblioteca, além de tratar a informação, precisa disseminar essa informação, disponibilizando serviços e produtos inovadores que correspondam às necessidades de seu público-alvo.

Para Vieira, Baptista e Cerveró (2013), as funcionalidades presentes nas ferramentas das mídias sociais oferecem diversos recursos para ajudar as bibliotecas na interação e na comunicação com os seus usuários. Tanto as bibliotecas quanto os bibliotecários precisarão acompanhar essa nova evolução tecnológica de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários, ao lado dos bibliotecários, consigam criar e modificar conteúdos em ambientes digitais. Os autores ainda reconhecem que o cerne da Web 2.0 está na intensa participação do usuário e na sua interatividade com os serviços on-line (VIEIRA; CARVALHO; LAZARIN, 2008).

De acordo com Charnigo e Barnett-Ellis (2007) muitas bibliotecas ainda fornecem os mesmos serviços restritos, ficam confortáveis com isso e não mudam. Por outro lado, muitos bibliotecários têm explorado os novos tipos populares de serviços de Internet como, por exemplo, o Facebook, para se comunicar melhor, interagir e alcançar os usuários de maneira atual e interativa. Para Garcia-Milian, Norton e Tennant (2012) além de seus recursos básicos, o Facebook oferece vários aplicativos e isso poderia ser útil para bibliotecas biomédicas.

Os bibliotecários têm percebido o grande potencial da internet e das redes sociais para a promoção de seus produtos e serviços para divulgação da biblioteca. As redes sociais têm como principais vantagens o alcance, a agilidade, o custo e a interatividade. São ferramentas de baixo custo e longo alcance (GODEIRO; SERAFIM, 2013) que permitem uma rápida e fácil divulgação e disseminação das informações, uma comunicação em tempo real através de mensagens instantâneas.

Diante dessa realidade, destaca-se a relevância de conhecer e mapear os estudos empíricos já realizados. Sendo assim, o objetivo desta pesquisa é realizar uma revisão integrativa por meio de um levantamento na literatura científica, a fim de destacar como o Facebook é incorporado nas práticas informacionais, relacionado a sua utilização na promoção de serviços no contexto das bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área da saúde. Na sequência, a pesquisa pretende identificar os benefícios, contribuição e/ou eficácia da aplicação da Web 2.0 por meio do Facebook em bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área de saúde na promoção dos seus serviços.

2 FACEBOOK

O Facebook é uma mídia social digital que foi lançada em 4 de fevereiro de 2004, fundada pelos estudantes de computação da Universidade de Harvard, Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, para uso exclusivo dos alunos daquela universidade, e hoje com acesso para usuários cadastrados de qualquer lugar do mundo. Em 2017, o Facebook havia atingido a marca de 2 bilhões de usuários ativos, sendo por isso a maior mídia social em todo o mundo (TITCOMB, 2017).

O Facebook tem uma cultura universitária que permite que a biblioteca encontre seu espaço virtual mais facilmente. Estudos em bibliotecas universitárias revelaram que a ferramenta de mídia social mais utilizada nas bibliotecas é o Facebook (ADEWOYIN; ONUOHA; IKONNE, 2017; ABOK; KWANYA, 2016; CHARNIGO; BARNETT-ELLIS, 2007). É uma ferramenta aberta a novos usuários, com possibilidades de grandes quantidades de

aplicações disponíveis para desenvolver novos serviços e se ajustar às necessidades da biblioteca. As páginas no Facebook podem se constituir em pequenas sucursais digitais da biblioteca (MARGAIX-ARNAL, 2008). Essa ferramenta possui diversas funcionalidades interessantes e agrega vários serviços e aplicativos.

Sabendo que os usuários a cada dia estão menos dependentes das bibliotecas tradicionais, diante do grande fluxo de informação disponível na internet, as bibliotecas de forma geral, em especial as universitárias, devem ampliar os seus serviços além da parte física, e alcançar os ambientes preferenciais dos usuários, hoje, as redes sociais, dentre elas o Facebook (GODEIRO; SERAFIM, p. 3, 2013).

A comunicação em tempo real também é uma possibilidade, através de mensagens instantâneas. As mídias sociais digitais são apenas uma forma de criar um espaço virtual e ampliar os muros físicos das bibliotecas. O Facebook é uma ótima ferramenta para promover serviços de biblioteca, divulgar informações e criar uma comunidade digital de forma rápida e gratuita (JENNINGS; PRICE, 2008).

Jesus e Cunha (2012) demonstram que existem alguns estudos de casos em bibliotecas dos Estados Unidos, pioneiras na utilização destas ferramentas da Web 2.0. Os autores também relatam que, no Brasil, já existem alguns estudos relacionados à Biblioteca 2.0 – como o que é e como surgiu a Web 2.0 –, mas pouca informação sobre a efetiva utilização das ferramentas da Web 2.0 nas nossas bibliotecas. Os autores acrescentam que os bibliotecários brasileiros ainda “não veem essas ferramentas como uma possibilidade de evolução e desenvolvimento no funcionamento das bibliotecas” (JESUS; CUNHA, 2012, p. 129).

Segundo King (2015) uma das razões para as bibliotecas usarem os canais de mídias sociais é que para elas esses canais realizam uma conexão direta com seus usuários. Essas ferramentas têm um papel fundamental na questão de promoção e marketing. Jacobson (2011) ilustra, em seu estudo, que muitas bibliotecas estão usando o Facebook principalmente como ferramenta de marketing, e diz que é válido afirmar que esse é atualmente o melhor uso no domínio da ferramenta em bibliotecas.

Na realidade, o Facebook é uma ferramenta para uma diversidade de usos. Se a biblioteca estabelecer uma presença ativa em um canal de mídia social, ela será capaz de responder questões de referência. Essas perguntas podem vir através de um bate-papo no Facebook, pode-se, por exemplo, criar um evento e postar sobre esse evento em outros canais de mídia social, ou criar um vídeo sobre um novo serviço de biblioteca e compartilhá-lo.

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, modalidade que tem como finalidade sumarizar, de forma sistemática, ordenada e abrangente os resultados obtidos em pesquisas a respeito de um determinado tema ou questão. É denominada integrativa porque fornece informações mais amplas sobre um assunto/problema, constituindo, assim, um corpo de conhecimento. Esse método de pesquisa objetiva traçar uma análise sobre o conhecimento já construído em pesquisas anteriores sobre um determinado tema. Ela possibilita a síntese de vários estudos já publicados, permitindo a geração de novos conhecimentos, pautados nos resultados apresentados pelas pesquisas anteriores

para fornecer uma compreensão mais abrangente de um fenômeno particular (ERCOLE; MELO; ALCOFORADO, 2014; MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Assim foram percorridas as seguintes etapas: elaboração da questão norteadora da pesquisa, busca na literatura por meio das bases de dados, coleta de dados, seleção de duplicatas, seleção da amostragem, com os critérios de inclusão e exclusão, análise dos estudos incluídos, discussão dos resultados, e conclusão (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010).

Para guiar a revisão formulou-se a seguinte questão norteadora: as bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área de saúde têm utilizado o Facebook visando a promoção de serviços?

Para operacionalização desta pesquisa nas bases de dados, primeiramente foram introduzidos os termos de pesquisa e seus sinônimos, em linguagem controlada, tendo como base o DECS – Descritores em Ciências da Saúde (DECS) e o *MESH – Medical Subject Heading* (Quadro 1). O termo “Facebook” na linguagem natural, por não se encontrar na lista de assuntos de linguagem controlada nem do DECS, e nem do *MESH*, foi incluído posteriormente nas expressões de buscas da pesquisa.

Quadro 1 – Descritores de assunto DECS e *MESH*

Descritores – DECS (Descritores em Ciências da Saúde) – Bireme	
Palavras-chave Português	Bibliotecas especializadas. Bibliotecas médicas. Bibliotecas hospitalares. Serviços de bibliotecas. Mídias Sociais.
Palavras-chave Inglês	Libraries, Special. Libraries, Medical. Libraries, Hospital. Library Services. Social Media
Sinônimos	Bibliotecas especiais. Bibliotecas de Ciências da Saúde. Bibliotecas de Hospitais. Serviços de bibliotecas. Meios de Comunicação Sociais. Internet 2.0. Envio de Mensagens por Twitter. Transmissão de Mensagens por Twitter. Web 2.0.
Descritores – MESH (Medical Subject Heading) – PUBMED	
Palavras-chave Inglês	Libraries, Special. Libraries, Medical. Libraries, Hospital. Library Services. Social Media. Online Social Networking. Social Networking.
Sinônimos	Medical Libraries. Libraries, Biomedical. Biomedical Libraries. Biomedical Library. Library, Biomedical. Library, Medical. Medical Library. Libraries, Health Science. Health Science Libraries. Health Science Library. Hospital Libraries. Hospital Library. Library, Hospital. Services, Library. Library Service. Service, Library. Media, Social. Social Medium. Twitter Messaging. Messaging, Twitter. Web 2.0. 2.0s, Web. Web 2.0s. Networking, Online Social. Social Networking, Online. Networking, Social. Social Networks. Network, Social. Social Network.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A busca na literatura deu-se no período entre 25 de julho de 2020 a 30 de junho de 2021, e teve por finalidade encontrar trabalhos publicados referentes à temática nas respectivas bases de dados PUBMED, EMBASE, LILACS, LISA, LISTA, ISTA, SCOPUS, ERIC, WEB OF SCIENCE. Levou-se também em consideração a pesquisa de trabalhos não indexados e publicados, a literatura cinzenta, que veicula literatura não publicada como resumos, dissertações, teses e documentos técnicos. Assim, além das bases de dados de publicações científicas indexadas, pesquisou-se no GOOGLE ACADÊMICO e na BDTD Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Ciência e

Tecnologia. No Quadro 2 são apresentadas as bases consultadas, o total de referências recuperadas e o total de referências selecionadas após a leitura dos textos na íntegra.

Quadro 2 – Bases de dados consultadas: referências recuperadas, referências selecionadas após a leitura dos artigos na íntegra, 2020.

BASES	RECUPERADAS	SELECIONADAS
PUBMED	191	3
EMBASE	357	1
BVS	189	---
LISA	264	1
LISTA	65	2
ISTA	32	---
SCOPUS	31	---
ERIC	90	---
WEB OF SCIENCE	57	---
GOOGLE ACADÊMICO	455	1
BDTD	63	1
TOTAL	1795	9

Fonte: Dados da pesquisa, (2021).

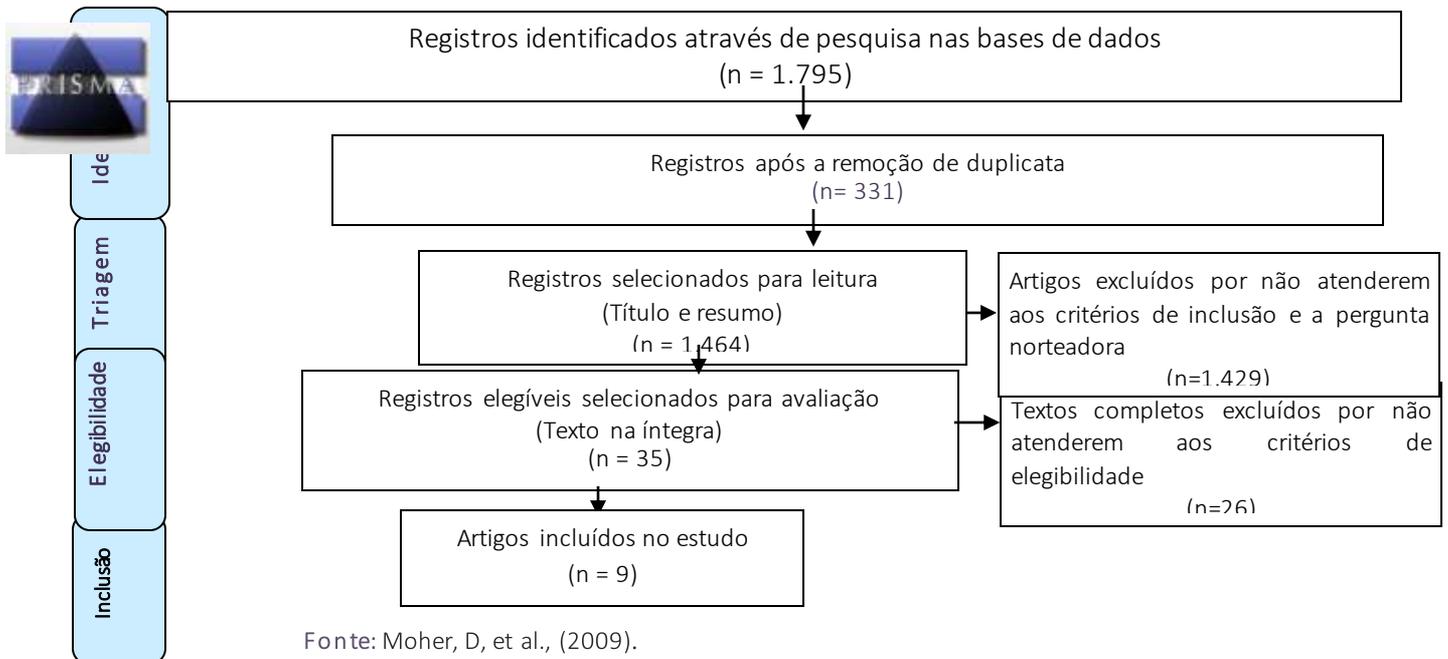
Após a identificação, realizou-se a seleção dos estudos primários, de acordo com a questão norteadora e os critérios de elegibilidade previamente definidos.

Para a seleção da amostra, foram aplicados os critérios de inclusão: estudos com a temática referente à revisão integrativa em questão, o Facebook sendo utilizado na promoção de serviços em bibliotecas brasileiras e estrangeiras, hospitalares, especiais, especializadas, universitárias, na área de saúde. Esses estudos precisariam mostrar as contribuições, os benefícios e a eficácia da ferramenta Facebook na promoção de serviços em bibliotecas na área de saúde. Foram excluídos os estudos fora dos critérios de inclusão, duplicatas e estudos que tratavam somente de outras mídias sociais. Não houve restrição quanto ao período de publicação dos artigos e nem restrição quanto ao idioma.

Por meio das estratégias de busca e seleção foram identificadas 1.795 publicações que, depois de transferidas para o software Mendeley e removidas as 331 duplicatas, resultaram em 1.464 estudos. Subsequentemente, realizou-se a leitura dos títulos e resumos dos 1.464 estudos, quando foram excluídos 1.429 estudos por não atenderem os critérios de inclusão e não responderem à questão norteadora. Como resultado, 35 artigos foram selecionados para estudo de leitura do texto na íntegra e análise da elegibilidade, dos quais 26 estudos foram excluídos. Assim, 9 artigos foram selecionados para esta revisão. Na fase de avaliação para leitura dos textos dos 9 registros elegíveis selecionados, a fim de se extrair e sintetizar os dados, foi elaborado um instrumento de

avaliação adaptado das diretrizes metodológicas do Ministério da Saúde (BRASIL, p. 87, 2012) composto em duas partes: 1) identificação do estudo, que são os dados dos estudos; e os 2) critérios de elegibilidade (Anexo - A). A revisão do processo baseou-se nas recomendações da lista de conferência Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) apresentado na Fluxograma 1.

Fluxograma 1 - Fluxograma da coleta de dados e seleção dos estudos que compõem a amostra



4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Quadro 3 apresenta um panorama geral em que destacam-se as bases consultadas, os títulos dos estudos, autor(es), dados da publicação, objetivos e as considerações/temática de cada estudo incluídos para análise e sintetização dos dados.

Quadro 3 – Síntese dos artigos selecionados após leitura do texto na íntegra, segundo as bases consultadas, título do estudo, autor(es), identificação do estudo, objetivo e as considerações/temática de cada estudo.

Base de Dados	Título do estudo, autor(es), dados da publicação	Objetivo	Considerações/Temática
LISTA	Using online social networks, podcasting, and a blog to enhance access to Stony Brook University Health Sciences library resources and services CHASE, D. Journal of Electronic Resources in Medical Libraries, v. 5, n. 2, p. 123-132, 2008.	Este artigo descreve os métodos usados pela equipe da Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Stony Brook (SBUHSL) para criar comunidades de usuários e compartilhar recursos da biblioteca on-line.	O grupo SBUHSL no Facebook serve como uma plataforma para os usuários acessarem o conteúdo da biblioteca on-line e participarem de discussões. O conteúdo inclui avisos de texto no estilo diário, atualizações de contatos, fotos, músicas, favoritos e grupos, porém o estudo não apresenta resultados sobre essa experiência.
PUBMED	Use of Facebook in academic health sciences libraries HENDRIX, D., et al. Journal of the Medical Library Association, v. 97, n. 1, p. 44-47, 2009.	Este estudo foi projetado para determinar a extensão e a natureza do uso institucional do Facebook pelas bibliotecas em ciências acadêmicas da saúde.	Relata que a maioria das bibliotecas usa o Facebook para fins promocionais em vez de hospedar aplicativos de pesquisa. Os pesquisadores acreditam que, devido ao pequeno número de bibliotecas reais que usam o Facebook, os dados coletados nesse momento fornecem referências de uso, porém não são conclusivos para determinar se o Facebook é ou não um aplicativo útil e eficaz para as bibliotecas de ciências da saúde.
EMBASE	A five-year study of on-campus Internet use by undergraduate biomedical students. JUDD, T.; KENNEDY, G. Computers and Education, v. 55, p. 1564-1571, 2010.	Este artigo relata um estudo de cinco anos (2005–2009). Estes estudos foram categorizados <i>a priori</i> de acordo com a capacidade de apoiar atividades principais: busca de informações, comunicação, serviços universitários e compartilhamento de informação.	De forma superficial, no quesito compartilhamento de informações, fala-se do Facebook como ferramenta de comunicação. Foi observado que o uso de sites e serviços de compartilhamento de informações aumentaram. E esse aumento foi atribuído a sites de redes sociais - predominantemente o Facebook.
PUBMED	The presence of academic health sciences libraries on Facebook: the relationship between content and library popularity GARCIA-MILIAN, R; NORTON, H. F.; TENNANT, M. R. Medical Reference Services Quarterly, v. 31, n. 2, p. 171-87, 2012.	Este estudo avalia o conteúdo e a popularidade do Facebook em bibliotecas acadêmicas da área de saúde.	Embora os resultados deste estudo não tratem com profundidade as causas da popularidade do Facebook nas bibliotecas da área de saúde, os resultados poderão contribuir para o entendimento das correlações entre o conteúdo e a popularidade da página no Facebook para se trabalhar a promoção de serviços.

PUBMED	<p>Is the time and effort worth it? One library's evaluation of using social networking tools for outreach. VUCOVICH, L. A., et al. Medical Reference Services Quarterly, v. 32, n. 1, p. 12-25, 2013.</p>	<p>Este trabalho estuda como os usuários da <i>Lister Hill Library (LHL) of the Health Sciences</i> usam as redes sociais, e se elas alcançam os usuários em suas necessidades.</p>	<p>No caso do Facebook, os bibliotecários da <i>Lister Hill Library (LHL) of the Health Sciences</i> acreditam que o Facebook é realmente uma ferramenta de marketing eficaz para eventos e notícias de LHL.</p>
LISTA	<p>Using Facebook Page Insights Data to Determine Posting Best Practices in an Academic Health Sciences Library HOUK, K.M.; THORNHILL, K. Journal of Web Librarianship, v. 7, n. 4, p. 372-388, 2013.</p>	<p>Este estudo de caso tem como objetivo descrever e entender os padrões de publicação através da análise dos dados do <i>Facebook Page Insights</i>. Uma página do Facebook da <i>Tufts University Hirsh Health Sciences Library</i>.</p>	<p>Realizaram previamente uma pesquisa para saber se utilizar o Facebook seria útil para a unidade de informação. O resultado demonstrou que os usuários faziam uso diário dessa ferramenta, além de demonstrarem o que gostariam de receber de uma página de biblioteca em relação ao conteúdo. Os autores mostram algumas orientações sobre políticas de postagem no Facebook para melhores práticas.</p>
LISA	<p>Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania LWOGA, E. T. The Electronic Library, v. 32, n. 2, p. 183-202, 2014.</p>	<p>Este artigo tem como objetivo demonstrar o trabalho realizado pela Biblioteca da Universidade Muhimbili de Saúde e Ciências Afins (MUHAS), em um esforço para integrar as tecnologias Web 2.0 em suas funções para melhorar a qualidade de seus serviços.</p>	<p>No geral, este artigo relata que o uso do Facebook melhorou vários serviços da biblioteca, incluindo a promoção de serviços e o fornecimento de serviços orientados ao usuário.</p>
BDTD	<p>Biblioteca universitária híbrida no contexto da Web 2.0 - o caso da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS. SILVA FILHO, R. C. Dissertação (Mestrado em Memória Social e Bens Culturais) - Centro Universitário La Salle, Rio Grande do Sul, 2015.</p>	<p>O objetivo geral da pesquisa é investigar as melhores práticas para promover e divulgar a Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul utilizando ferramentas da Web 2.0.</p>	<p>No que diz respeito ao Facebook, a sua inserção na biblioteca se deu com o objetivo de oferecer um serviço de referência virtual, a promoção de serviços e produtos da biblioteca, a divulgação de treinamentos e eventos nas áreas de interesse dos usuários. Ficou constatada a preferência na utilização pela mídia social da internet Facebook como a principal ferramenta de comunicação da Web 2.0, além de sua consequente relevância como sendo o recurso midiático mais eficaz quando se trata de divulgar e promover os produtos e serviços da Biblioteca da Escola de Enfermagem.</p>

<p>GOOGLE ACADÊMICO</p>	<p>A relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas em saúde. SILVA, L. M.; ALVAREZ, G. R.; SILVA FILHO, R. C. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 13, p. 1090-1105, 2017.</p>	<p>Discutir a relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas na área da Saúde, investigando o comportamento informacional dos usuários.</p>	<p>A pesquisa demonstra que a efetividade da utilização de mídias sociais por parte da biblioteca especializada em saúde no estudo de usuários traz benefícios no desenvolvimento de produtos e serviços de qualidade. O Facebook em bibliotecas, propicia o conhecimento do comportamento informacional dos usuários, possibilitando a interação e a troca de informações entre a unidade de informação e seus seguidores.</p>
-----------------------------	--	--	---

Fonte: Dados da Pesquisa, (2021).

Os resultados obtidos deste estudo com base nos dados apontam que a importância do Facebook para bibliotecas tem sido discutida na literatura. A maioria desses estudos destacam o potencial do Facebook em promover a visibilidade da biblioteca. A popularidade do Facebook poderá contribuir com os bibliotecários da área de saúde para melhorar a imagem e a influência da biblioteca na promoção de serviços (GARCIA-MILIAN; NORTON; TENNANT, 2012). Para isso, será necessário que os bibliotecários criem páginas mais eficazes a fim de alcançar um número maior de usuários, aproveitando melhor essa mídia social digital.

Silva, Alvarez e Silva Filho (2017) sugerem um estudo de usuário para que se tenha o conhecimento dos usuários reais e potenciais nas mídias sociais, o que possibilitaria, também, o mapeamento das necessidades informacionais deles. A interação entre a biblioteca e seus seguidores é evidenciada, contribuindo para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços oferecidos, com um maior comprometimento na disseminação da informação (SILVA; ALVAREZ; SILVA FILHO, 2017).

O Facebook se apresenta como uma ferramenta de comunicação com o usuário da biblioteca, também utilizada para promover eventos e novos recursos de informação para os usuários da biblioteca. Os usuários também usam a página do Facebook para incentivar uns aos outros a usarem os serviços da biblioteca (LWOGA, 2014). À medida que mais bibliotecas exploram marketing e divulgação através do Facebook, elas devem capturar técnicas bem-sucedidas de uso da mídia social para alcançar efetivamente os usuários. Eventualmente, isso pode levar à formação de melhores práticas para o uso da mídia social a fim de se envolver com os usuários e promover as bibliotecas (HOUK; THORNHILL, 2013). Embora o Facebook ofereça a capacidade de compartilhar mídia, ele ainda não está sendo empregado como canal de transmissão multimídia pelas bibliotecas de ciências da saúde, pois compartilham-se mais imagens, apenas. Um pequeno número de bibliotecas de ciências da saúde oferece bate-papo, fóruns de referência e comunicação via Facebook (HENDRIX, et al., 2009). Outros usos potenciais poderiam ser empregados pelas bibliotecas de ciências em saúde, incluindo pesquisas em base de dados, catálogos e hospedagem de tutoriais curtos.

Segundo Chase (2008), os bibliotecários, como especialistas em informação, desempenham um papel importante na promoção da informação e no compartilhamento do acesso. Ele diz que é mais provável que os alunos estejam no Facebook do que no site de uma biblioteca, e as bibliotecas podem se conectar à grande

comunidade de usuários, fornecendo acesso aos recursos e serviços e notificando eventos da biblioteca.

Silva Filho (2015), ao contatar a popularidade do Facebook, recomenda que as bibliotecas e os sistemas de bibliotecas, além de contarem com setores tradicionais, como processamento técnico (catalogação, indexação e preparo de materiais), serviço de referência entre outros, poderiam contar com um setor permanente de desenvolvimento e manutenção de serviços e produtos voltados para a internet. O autor acredita que tais estratégias permitirão uma melhora substancial no alcance do público real da unidade de informação e possibilitarão a expansão desta até uma demanda potencial de usuários, principalmente nas bibliotecas universitárias especializadas. Os bibliotecários da *Lister Hill Library of the Health Science* consideraram que vale a pena investir em tempo e esforço no desenvolvimento e manutenção do conteúdo nas diferentes plataformas e consideraram o Facebook uma ferramenta de marketing eficaz em bibliotecas (VUCOVICH et al., 2013).

Pelos registros elegíveis observa-se a necessidade de maiores pesquisas sobre o tema, já que o presente estudo tem algumas limitações. Houve um número reduzido de artigos elegíveis encontrados. Deve-se considerar que com um tamanho pequeno da amostra é difícil encontrar relações e generalizações significativas a partir dos dados, já que as provas estatísticas requerem um tamanho amostral maior para garantir uma tendência (VARGAS; MANCIA, 2019), e isso dificulta a estruturação dos resultados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se propôs a realizar uma revisão integrativa em bases de dados nacionais e internacionais, com o objetivo de identificar e analisar como o Facebook, relacionado ao contexto de bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área da saúde, vem sendo abordado, visando a promoção de serviços. Segundo o presente estudo, pode-se inferir que as bibliotecas têm usado essa ferramenta para fornecer serviços aos usuários finais. No entanto, até agora, pouquíssimos projetos salientaram investigações científicas para explorar sistematicamente o impacto do Facebook na eficácia da promoção dos serviços em bibliotecas, em especial nas bibliotecas da área de saúde.

Constatou-se que a literatura sobre o uso do Facebook nas bibliotecas ainda é mínima, sendo mais escassa para as bibliotecas da área de saúde. Considera-se relevante ressaltar a necessidade de se desenvolver mais estudos nesta área para a construção de conhecimentos sólidos sobre a inserção do Facebook na rotina das bibliotecas da área de saúde, pois constitui uma nova dinâmica na produção, organização e distribuição de produtos e serviços informacionais. Entretanto, apesar dessas limitações, acredita-se que, de uma forma geral, este estudo tenha alcançado os objetivos de identificar a contribuição e os benefícios da aplicação da Web 2.0 por meio do Facebook em bibliotecas brasileiras e estrangeiras da área de saúde na promoção dos seus serviços.

As redes sociais são hoje ferramentas que permitem às bibliotecas maior interatividade e comunicação com os seus usuários. Elas estão buscando se modernizar e cada vez mais utilizar a tecnologia a seu favor. Observa-se que nem todas as bibliotecas utilizam o Facebook da mesma forma. Muitas vezes, o Facebook é usado somente para compartilhar imagens, como um depósito de conteúdo audiovisual, ou empregado para uma determinada estratégia da biblioteca. No entanto, não é suficiente apenas cadastrar a biblioteca no Facebook, é necessário um planejamento estratégico, que inclui conhecer as necessidades dos usuários.

O processo de implementação e gerenciamento dos canais de mídia social em um ambiente de biblioteca incluem a criação da estratégia e de metas para os canais de mídia social; a criação de equipes para executar as mídias sociais da biblioteca; o acompanhamento dos níveis de uso e engajamento usando análises e insights; além da utilização de métricas para saber se o gerenciamento está no caminho certo.

Não é bastante ser o profissional da informação que automatiza acervos, desenvolve coleções, realiza estudos de usuários. Lidamos atualmente com usuários que se atualizam por meio de recursos tecnológicos e aplicativos advindos da Web. O Facebook funciona como mais um meio de contato com o usuário e uma forma de compartilhar o cotidiano institucional, divulgando e promovendo de modo ágil e simples as novidades e atividades que são desenvolvidas pelas bibliotecas, assim como seus serviços e produtos.

Por fim, é importante que as bibliotecas e centros de informação da área de saúde sejam promovidos, utilizados, e bem considerados por aqueles que buscam seus serviços, a fim de se alcançar melhoria na qualidade da prestação de serviços ao atendimento do usuário nas bibliotecas da área de saúde.

REFERÊNCIAS

ADEWOYIN, Omobola; ONUOHA, Uloma Dorris; IKONNE, Chinyere Nkechi. Social media use and service delivery by librarians in federal universities in South-West, Nigeria. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, p. 1641, 2017.

ABOK, Villary Atieno; KWANYA, Tom. Maximising the potential of social media to deliver academic library services to students: A case study of The Technical University of Kenya Library. **Inkanyiso: Journal of Humanities and Social Sciences**, v.8, n. 2, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. **Diretrizes metodológicas: elaboração de revisão sistemática e metanálise de ensaios clínicos randomizados**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. (Série A: Normas e Manuais Técnicos).

BREEDING, Marshall. We need to go beyond Web 2.0. **Computers in Libraries**, v. 27, n. 5, p. 22-25, May 2007. Disponível em: <
<http://www.infotoday.com/cilmag/may07/index.shtml> >. Acesso em: 28 mar. 2017.

CHASE, Darren. Using online social networks, podcasting, and a blog to enhance access to Stony Brook University Health Sciences library resources and services. **Journal of Electronic Resources in Medical Libraries**, v. 5, n. 2, p. 123-132, 2008.

CHARNIGO, Laurie; BARNETT-ELLIS, Paula. Checking out Facebook.com: the impact of a digital trend on academic libraries. **Information Technology and Libraries**, v. 26, n. 1, p. 23-34, Mar. 2007.

ERCOLE, Flávia Falci; MELO, Laís Samara de; ALCOFORADO, Carla Lúcia Goulart Constant. Revisão integrativa versus sistemática. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 1, p. 10, 2014.

GARCIA-MILIAN, Rolando; NORTON, Hanna F.; TENNANT, Michele R. The presence of academic health sciences libraries on Facebook: the relationship between content and library popularity. **Medical Reference Services Quarterly**, v. 31, n. 2, p. 171-87, 2012.

GODEIRO, Rebeqa Maria de Carvalho Santos; SERAFIM, Andreza Nadja Freitas. O uso do Facebook como ferramenta para promoção de serviços em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, v. 25, jul. 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1429/1430>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

GONÇALVES, Aline Lima; CONCEIÇÃO, Maria Imaculada; LUCHETTI, Sonia Marina. Web 2.0 e o caso da biblioteca Florestan Fernandes. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS (SNBU), 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_014.pdf>. Acesso em: 2 maio 2017.

HENDRIX, Dean, et al. Use of Facebook in academic health sciences libraries. **Journal of the Medical Library Association**, v. 97, n. 1, p. 44-47, 2009.

HOUK, Kathryn; THORNHILL, Kate. Using Facebook Page Insights Data to Determine Posting Best Practices in an Academic Health Sciences Library. **Journal of Web Librarianship**, v. 7, n. 4, p. 372-388, 2013.

JACOBSON, Terra B. Facebook as a library tool: perceived vs. actual use. **College & Research Libraries**, v. 72, n. 1, p. 79-90, 2011.

JENNINGS, Susan; PRICE, Jamie. "Be my friend:" using Facebook in libraries. **Tennessee Libraries**, v. 58, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://www.tnla.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=185>>. Acesso em: 14 jun. 2017. Presentation at the Tennessee Library Association Conference.

JESUS, Murilo Bastos da; CUNHA, Deise Lourenço de. Produtos e serviços da *web* 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012.

JUDD, Terry; KENNEDY, Gregor. A five-year study of on-campus Internet use by undergraduate biomedical students. **Computers and Education**, v. 55, p. 1564-1571, 2010.

KING, David Lee. Why use social media? In: KING, David Lee. **Managing your library's social media channels**. Chicago: American Library Association TechSource, [2015]. (Library Technology Reports; v. 51, n. 1).

LWOGA, EddaTandi. Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania. **The Electronic Library**, v. 32, n. 2, p. 183-202, 2014.

MARGAIX-ARNAL, Didac. Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. **El profesional de la información**, v.17, n. 6, nov./dic. 2008.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 758-764, out./dez. 2008.

MOHER, David, et al. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. **Public Library of Science**, v. 6, n. 7, 2009.

NORTON, Hannah F., et al. Use of annual surveying to identify technology trends and improve service provision. **Journal of the Medical Library Association**, v. 106, n. 3, p. 320-29, 2018.

OLIVEIRA, Laís Pereira de Oliveira; SILVEIRA, Carlos Eduardo da. Interação e colaboração via web 2.0: estudo de caso em bibliotecas públicas do município de Goiânia (GO). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.18, n. 2, p. 901-925, jul./dez., 2013.

PARKES, Dave; WALTON, Geoff. (Ed.). **Web 2.0 and libraries: impacts, technologies and trends**. Oxford, UK: Chandos Publishing, 2010.

SILVA FILHO, Rubens da Costa. **Biblioteca universitária híbrida no contexto da Web 2.0: o caso da Biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS**. 2015. 173 f. Dissertação (Mestrado em Memória Social e Bens Culturais) - Centro Universitário La Salle, Rio Grande do Sul, 2015.

SILVA, Leila Morás; ALVAREZ, Gonzalez Rúben.; SILVA FILHO, Rubens da Costa. A relevância das mídias sociais para os estudos de usuários em bibliotecas especializadas em saúde. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1090-1105, 2017.

SINGH, M. P.; HARIOM; SHUKLA, Ashish Kuman. Collaboration to support the enterprise 2.0 interaction with library users. In: INTERNATIONAL CONFERENCE OF DIGITAL LIBRARIES, 2013, New Delhi. **Anais...** New Delhi: TERI Press, 2013. p. 1038-1043. v.1.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v. 8, pt. 1, p. 102-106, 2010.

TITCOMB, James. Facebook now has 2 billion users, Mark Zuckerberg announces. **Telegraph Technology Intelligence**. London, June 2017. Disponível em: <https://www.telegraph.co.uk/technology/2017/06/27/Facebook-now-has-2-billion-users-mark-zuckerberg-announces/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

VARGAS, Mara Ambrosina de Oliveira; MANCIA, Joel Rolim. A importância e seriedade do pesquisador ao apontar as limitações do estudo. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, n. 4, p. 876-77, jul./ago. 2019.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Adoção da Web 2.0 em bibliotecas de universidades públicas espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as redes sociais - relato de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 2, p. 167-181, abr./jun. 2013.

VIEIRA, David Vernon.; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das Universidades Federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1891/Uma%20proposta.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 2 maio 2017.

VUCOVICH, Lee A., et al. Is the time and effort worth it? One library's evaluation of using social networking tools for outreach. **Medical Reference Services Quarterly**, v. 32, n. 1, p. 12-25, 2013.

WALIA, Paramjeet; GUPTA, Monika. Application of web 2.0 tools by national libraries. **Webology**, v. 9, n. 2, Dec., 2012. Disponível em: <<http://www.webology.org/2012/v9n2/a99.html>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

WATANABE, Edna Tiemi Yokotti; PALETTA, Fatima Aparecida Colombo; YAMASHITA, Marina Mayumi. Análise do uso das ferramentas Web 2.0 aplicadas às bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP). In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS (SNBU), 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_176.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2017.

Apêndice A – Ficha de avaliação dos artigos selecionados

Formulário de Elegibilidade

1) Revisor

2) Identificação do artigo:

Autor (es):

Título:

Periódico:

Volume:

Fascículo:

Outros:

3) Critérios de elegibilidade:

a) Trata-se de um estudo sobre a aplicação da Web 2.0 por meio do Facebook em bibliotecas brasileiras e/ou estrangeiras na área de saúde?

() Sim () Não () Parcialmente

b) Trata-se de um estudo sobre o uso do Facebook visando a promoção de serviços na biblioteca?

() Sim () Não () Parcialmente

c) O estudo traz os seguintes aspectos abaixo relacionados sobre o Facebook junto a(s) biblioteca(s) da área(s) de saúde.

() Benefícios () Contribuição () Eficácia () Não está claro () Outros:
Especifique: _____

d) Considerando o desenho do estudo, a temática, os critérios de inclusão, este estudo pode ser incluído?

() Sim () Não () Não está claro

Resumo do motivo da exclusão ou da inclusão do estudo: