

ANJOS, Cláudia Regina dos. **Mídias sociais nas bibliotecas da UFRJ: adoção e monitoramento.** 2016. 162f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia, Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Orientador: Moreno Albuquerque de Barros.

## RESUMO

O estudo investigou o uso das mídias sociais em trinta e uma bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro para compreender como utilizam estas ferramentas e tecer orientações para o bom uso das ferramentas de monitoramento no cenário biblioteconômico. Baseou-se em técnicas de observação e de entrevistas para averiguar a percepção de bibliotecários e usuários na utilização das mídias no contexto das bibliotecas acadêmicas. Embora a importância da comunicação nesse canal seja reconhecida por ambos entrevistados, como meio de promover serviços e produtos, os resultados indicaram que essas mídias não são elementos dominantes do universo das bibliotecas acadêmicas. Por fim, objetivando atender a demanda dos profissionais respondentes que declaram não estar habilitados para avaliar a presença de suas bibliotecas nas mídias sociais elaborou-se um material adicional, um produto desta pesquisa chamado: “*Manual básico de uso de mídias sociais*”, direcionado aos profissionais da informação, onde são apresentadas sugestões para uso, monitoramento e medição do desempenho organizacional na comunicação em mídias sociais, propõe-se que, esse *Manual*, funcione como um ponto de partida para explorações no universo destas mídias para fins de trabalho, seja no desenvolvimento de um plano de ação para as páginas sociais ou para melhor entendimento do universo virtual.

**Palavras-chave:** Mídias sociais. *Facebook*. *Twitter*. Bibliotecas Universitárias. *Web 2.0*. Métricas e monitoramento de mídias sociais.

ANJOS, Cláudia Regina dos. **Social media in UFRJ libraries**: adoption and monitoring. 2016. 162f. Dissertation (Master in Library Science) - Graduate Program in Librarianship, Center for Human and Social Sciences, Federal University of the State of Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Advisor: Moreno Albuquerque de Barros.

### ABSTRACT

The study investigated the use of social media in thirty-one libraries of the Federal University of Rio de Janeiro to understand how to use these tools and to provide guidelines for the good use of monitoring tools in the library scenario. It was based on observation techniques and interviews to investigate the perception of librarians and users in the use of the media in the context of academic libraries. Although the importance of communication in this channel is recognized by both interviewees, as a means of promoting services and products, the results indicated that these media are not dominant elements of the universe of academic libraries. Finally, in order to meet the demand of respondent professionals who declare that they are not qualified to evaluate the presence of their libraries in social media, an additional material was elaborated, a product of this research called "Basic manual of social media use", directed to the Professionals, who present suggestions for using, monitoring and measuring organizational performance in social media communication, it is proposed that this Manual should serve as a starting point for explorations in the universe of these media for work purposes, Development of a plan of action for social pages or for better understanding of the virtual universe.

**Keywords:** Social media. *Facebook*. *Twitter*. University Library. *Web 2.0*. Metrics and Monitoring Social Media.