



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: análise em uma biblioteca universitária

Laurimar Damasceno Lima

Bibliotecária

E-mail: laurimard.lima@hotmail.com

*Merabe Carvalho Ferreira da
Gama*

Bibliotecária na Universidade Federal
Rural da Amazônia

E-mail:

merabecarvalho@yahoo.com.br

Heloisa dos Santos Brasil

Bibliotecária na Universidade Federal
Rural da Amazônia

E-mail: heloisa.brasilhsb@gmail.com

Carlos André Corrêa de Matos

Docente na Universidade Federal do
Pará

E-mail: cac.mattos@gmail.com

RESUMO

Analisa o serviço de referência virtual em uma biblioteca universitária com poucos recursos. A metodologia usada foi a observação participante, aplicação de questionários aos usuários e entrevista com a bibliotecária da seção de referência. Conclui que a biblioteca timidamente vem adotando as TIC's para a prestação de serviços aos seus usuários e que os mesmos preferem comunicar-se com a biblioteca por meio das redes sociais.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Serviço de Referência Virtual. Redes Sociais.

VIRTUAL REFERENCE SERVICE:
analysis in a university library

ABSTRACT

It analyzes the virtual reference service in a university library with few resources. A methodology used for participatory observation, application of questionnaires to users and interview with a reference section librarian. It concludes that the library is timidly adopting ICT for the provision of services to its users and that they prefer to communicate with a library through social networks.

Keywords: University Library. Virtual Reference Service. Social networks.

1 INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos implicaram na construção de um novo perfil de usuário de bibliotecas, contribuindo para que hoje o usuário possa usufruir de muitos serviços à distância, sem necessariamente ter que se dirigir a uma biblioteca fisicamente. Assim, as bibliotecas, consideradas como os principais centros de disponibilização e acesso à informação também precisaram adaptar e modernizar os seus serviços. Dentre estes, o

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – v. 13, n. esp. CBBDB 2017



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

serviço de referência, que já era desenvolvido na forma tradicional, passou a ser oferecido também de forma virtual.

Nessa direção, diversos autores têm discutido o serviço de referência virtual (NASCIMENTO et al., 2014; NASCIMENTO et al., 2012; SIQUEIRA, 2010; PESSOA; CUNHA, 2007; MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; ARELLANO, 2001; GROGAN, 2001), sendo que as bibliotecas universitárias figuram como o *lócus* de pesquisa mais frequente nesses estudos. Em geral, percebe-se que as pesquisas nesse tema concordam sobre a necessidade das bibliotecas se modernizarem e oferecerem um melhor serviço aos usuários.

Nessa perspectiva, observando a importância de prestar bons serviços nas bibliotecas e buscando contribuir para as discussões do tema, este estudo foi desenvolvido em uma biblioteca universitária com quarenta anos, que atende cerca de 5.000 usuários, dentre alunos de graduação, pós-graduação, professores e técnicos administrativos.

Conforme Milanesi (1995) a biblioteca universitária é o reflexo de sua universidade. Assim, a biblioteca universitária em estudo, cresceu juntamente com a sua instituição mantenedora, que criada como Escola Superior, já foi faculdade e hoje, universidade.

As mudanças nesta universidade, por exemplo, sua expansão, impactaram na biblioteca, que como um organismo em crescimento, tem precisado aprimorar cada vez mais seus serviços a fim de contribuir para as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca não dispõe de muitos recursos tecnológicos e seus profissionais buscam ser criativos para oferecer os serviços virtuais, dentro dos recursos disponíveis. Assim, este trabalho tem como objetivo geral: analisar o serviço de referência virtual em uma biblioteca universitária, para apontar sugestões de melhoria. Ressalta-se que embora este estudo tenha sido realizado em uma determinada biblioteca algumas considerações podem se aplicar a outras bibliotecas universitárias que vivenciem desafios semelhantes.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O serviço de referência virtual pode ser prestado em qualquer tipo de biblioteca, conforme aponta Accart (2012). Contudo, Pessoa e Cunha (2007) destacam que foram os usuários de bibliotecas universitárias, os primeiros a exigir maior atenção e tempo dos bibliotecários, o que impulsionou na necessidade de se investir em melhores serviços, dentre eles o próprio serviço de referência virtual.

A biblioteca universitária é definida por Cunha e Cavalcanti (2008, p.53) como aquela “mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão [...]”.

As bibliotecas universitárias têm sido âmbito frequente para discutir e estudar o serviço de referência virtual, provavelmente pelo seu público que é mais exigente e requer mais do bibliotecário (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; MACIEIRA; PAIVA, 2007; CORRÊA, 2009; BRATKOVSKI; OLIVA, 2009; NASCIMENTO et al., 2014; NAKANO; JORENTE, 2014).

Nessa perspectiva, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) desenvolveram pesquisa para identificar a existência de serviços oferecidos via web em 209 bibliotecas universitárias no Brasil, constatando que este serviço ainda é pouco oferecido nas bibliotecas universitárias.

Macieira e Paiva (2007) também constituíram pesquisa semelhante, ao analisarem o serviço de referência virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras, a partir de uma pesquisa bibliográfica e de campo realizada pela internet. As autoras concluíram que embora o serviço ainda seja incipiente os bibliotecários têm concentrado esforços para mudar esta realidade.

Já Corrêa (2009) buscou identificar as ferramentas de comunicação da internet que estão sendo utilizadas por 28 bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referencia virtual, sugerindo diretrizes para o planejamento e a implantação deste serviço. A conclusão é que deve haver um aperfeiçoamento nos canais de comunicação com os usuários.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Já Bratkowski e Oliva (2009) estudaram um canal específico de serviço de referência virtual assíncrono: correio eletrônico. O trabalho culminou em um documento que propõe padrões para facilitar o trabalho de bibliotecários de referência virtual.

Nakano e Jorente (2014), por sua vez desenvolveram pesquisa sobre um serviço de referência síncrono: chat, buscando resgatar exemplos do serviço nas bibliotecas americanas e apresentar as experiências brasileiras bem sucedidas. Além disso, as autoras propõem fatores a serem considerados para a implantação do serviço de referência virtual por meio de chat em bibliotecas.

Os resultados da pesquisa apontaram que:

o SRV online em tempo real é apropriado à realidade das bibliotecas de universidades brasileiras, uma vez que as instituições que dispõem o serviço têm resultados positivos de suas avaliações e acreditam estar agregando valor à sua biblioteca (NAKANO; JORENTE, 2014, p. 181)

Por sua vez, Nascimento et al., 2014, estudaram a rede social *facebook* como ferramenta do serviço de referência em bibliotecas universitárias, ao identificar que a maioria dos usuários utilizam as redes sociais, o que poderia contribuir para aproximação entre biblioteca e usuário. A pesquisa, ainda em andamento, pretende mensurar as expectativas dos usuários comparando com a eficácia e eficiência da comunicação entre usuário e bibliotecário.

Assim, a partir destes trabalhos, evidencia-se que as bibliotecas universitárias tem sido preocupação constante nos estudos sobre serviço de referência virtual. Desse modo, aos poucos se espera aprimorar os serviços e atender tanto as exigências externas quanto internas as quais as bibliotecas universitárias são expostas.

3MÉTODO DA PESQUISA

O tipo de pesquisa adotado é o descritivo, no qual, segundo Rudio (2011, p.71) há o interesse “em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los”. Utilizou - se três técnicas de coleta de dados tanto quantitativos quanto qualitativos que foram analisados e dialogados para a



apresentação dos resultados.

A partir dessa perspectiva, construiu-se uma pesquisa que triangula diversas técnicas de coleta de dados, tanto quantitativos quanto qualitativos. Contudo, priorizou-se a abordagem qualitativa, na qual, segundo Cajueiro (2013, p.33), “se prioriza as percepções de atitudes e aspectos subjetivos dos objetos de pesquisa interagindo em seu grupo”. Sendo assim, trata-se de uma pesquisa onde não se pretende generalizar um resultado, mas entender e interpretar um fenômeno, isto é, a análise quanto aos serviços de referência virtual ofertados pela biblioteca pesquisada.

Visando ampliar a qualidade desta investigação, utilizou - se quatro técnicas de coleta de dados: a pesquisa bibliográfica, questionários, entrevista e a observação participante.

Técnica necessária a qualquer pesquisa científica, a pesquisa bibliográfica, tanto em bases eletrônicas quanto em fontes impressas, foi utilizada nesta pesquisa para a construção do referencial teórico, com o objetivo de analisar o tema da pesquisa e relacioná-lo a realidade investigada.

Para se conhecer as considerações dos usuários sobre os serviços de referência virtuais prestados pela biblioteca, utilizou-se o questionário como instrumento de coleta de dados, o qual foi elaborado segundo as indicações metodológicas de Appolinário (2012), com questões fechadas de múltipla escolha e uma questão aberta. Além disso, submeteu-se o questionário a pré-teste, conforme as recomendações de Samara e Barros (2007), sendo respondido por 20 usuários (10% da amostra). Após o pré-teste, o questionário foi adequado as sugestões e aplicado definitivamente a 200 usuários da biblioteca, em horários distintos. Essa amostra foi definida segundo o cálculo proposto por Barbeta (2014), obtendo erro em torno de 5 %.

A fim de se ampliar a análise sobre os serviços de referência virtual desenvolvidos pela biblioteca estudada, realizou-se uma entrevista com a bibliotecária responsável pelo serviço de referência. De acordo com Martins e Teóphilo (2009, p.89) “uma entrevista pode oferecer elementos para corroborar evidências coletadas por outras fontes, possibilitando triangulações e o aumento do grau de confiabilidade do estudo”. A entrevista com a referida bibliotecária foi do tipo estruturada. Para isso foi



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

elaborado previamente um roteiro com perguntas sobre o Serviço de Referência Virtual desenvolvido pela biblioteca.

Além das técnicas descritas acima, também foi utilizada a observação participante (OP), a qual, segundo Martins e Teóphilo (2009), é um exame minucioso que requer atenção na coleta e análise dos dados e informações. Na técnica de OP o pesquisador é parte integrante do campo de pesquisa, não como um observador passivo, mas participa dos eventos e situações que estão sendo observados.

Durante a pesquisa, os autores conviveram diariamente com os usuários da unidade de informação, podendo assim adotar a OP, de acordo com as orientações metodológicas indicadas por Martins e Teóphilo (2009), onde o pesquisador precisa delimitar o fenômeno a ser estudado, as maneiras de observar, a periodicidade e o modo de registrar as observações. Assim a partir da interação desenvolvida com os usuários, as observações foram registradas em anotações.

Os dados quantitativos, coletados por meio dos questionários foram tabulados e tratados por meio de estatística descritiva e apresentados em tabelas. Os dados qualitativos coletados a partir da pesquisa bibliográfica, das questões abertas do questionário, da entrevista e da OP foram analisados, interpretados e em seguida dialogados com os dados quantitativos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta os resultados em duas subseções: a primeira subseção foi denominada perfil do usuário; já a segunda, corresponde a análise do serviço de referência virtual na biblioteca universitária estudada, a partir da percepção de seus usuários, de entrevista com a bibliotecária de referência da unidade de informação e da observação participante.

4.1 Perfil do entrevistado



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

A pesquisa foi respondida por usuários da biblioteca com idade predominante entre 18 e 27 anos, o que caracteriza um público jovem. Essa faixa etária, em geral possui mais afinidade com a tecnologia. Portanto, o serviço de referência virtual pode atuar como um meio de atrair usuários potenciais para que estes se transformem futuramente em usuários reais.

Nessa perspectiva, Rozados (2009) menciona que uma forma de atrair usuários potenciais é justamente a biblioteca oferecer serviços que se adequem às necessidades dos usuários, o que envolve também desenvolver serviços considerando a faixa etária. Assim, acredita-se que serviços como o chat e o facebook, por exemplo, sejam mais atrativos a esse público (NASCIMENTO et al., 2012; NAKANO; JORENTE, 2014).

Quanto a relação de vínculo com a biblioteca, a categoria predominante (88,5%) dos respondentes é a dos alunos da graduação, enquanto os docentes aparecem como a categoria de usuários menos frequente na pesquisa (0,5%).

Quando perguntados sobre a frequência à biblioteca 67,0 % dos usuários afirmaram “sempre” frequentar a biblioteca. No entanto o percentual de usuários que a utilizam esporadicamente também é expressivo (33,0 %).

Assim, a partir destes dados, compreende-se a necessidade de fidelizar os alunos de graduação e conquistar as categorias que possuem uma frequência reduzida na biblioteca. O serviço de referência virtual pode contribuir nesse aspecto, já que, uma das funções deste, é também promover uma aproximação entre biblioteca e usuários e conseqüentemente conquistá-los, ainda que distantes fisicamente, uma vez que as novas tecnologias permitem que o usuário usufrua da biblioteca, sem necessariamente, dirigir-se à ela presencialmente (MACIEIRA; PAIVA, 2007; NASCIMENTO et al., 2012; CABRAL; LUCAS, 2013).

Concluindo o perfil do entrevistado, os participantes da pesquisa foram questionados quanto ao tempo de vínculo com a universidade. Nesse aspecto os resultados se demonstraram bastante heterogêneos: 53 % possuem de 1 a 2 anos e 47 % de 3 a 5 anos, indicando que incluiu-se na pesquisa a opinião tanto de calouros, como de veteranos na universidade.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Portanto, ao planejar o serviço de referência virtual, a biblioteca deve trabalhar para conquistar os usuários desde o seu ingresso na universidade, para que, satisfeitos com o serviço possam utilizá-los durante todas as fases de sua vida acadêmica.

4.2 Análise do serviço de referência virtual

Os resultados quanto a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados virtualmente estão expressos a seguir. A tabela 1 demonstra os resultados quanto a frequência de recebimento de informações virtuais.

Tabela 1: Frequência de recebimento de informações virtuais

Frequência de recebimento de informações virtuais	Percentual
Sempre	0,5 %
Às vezes	7,0 %
Raramente	11 %
Nunca	81,5 %

Fonte: pesquisa de campo (2016)

Em entrevista com a bibliotecária de referência constatou-se que geralmente os comunicados virtuais que a biblioteca realiza são cobranças de materiais atrasados via e-mail e envio de fichas catalográficas, ou seja, essa modalidade de interação informacional fica restrita a esses serviços.

Nota-se que a biblioteca precisa aproximar-se mais de seus usuários na modalidade virtual, uma vez que 81,5% dos usuários afirmaram nunca receber da biblioteca informações de modo virtual. Assim, seria interessante a biblioteca dispor de mais interação com os usuários, utilizando os recursos web para comunicá-los quanto aos cursos direcionados a eles, como por exemplo, treinamento de usuários, treinamento de portal da CAPES e normalização de trabalhos acadêmicos.

A tabela 2 expressa a opinião dos usuários quanto a preferência dos serviços que eles gostariam de usufruir virtualmente. Nessa questão, os respondentes poderiam marcar mais de uma opção. Os dados da tabela 2 demonstram que a renovação de empréstimo online (21,5%), agendamento online dos espaços da biblioteca (16,6%) e



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

alerta de novas aquisições ocupam as três primeiras posições na preferência dos usuários.

Tabela 2: Preferência dos serviços virtuais.

Serviços	Percentual
Renovação on-line de empréstimos	21,5 %
Agendamento on-line de espaços da biblioteca (salas de estudo em grupo, sala de vídeo, auditório, etc)	16,6%
Alerta de novas aquisições	14,1 %
Orientação on-line de trabalhos acadêmicos	13,6 %
Inscrição on-line para treinamentos	11,6 %
Agendamento on-line para orientação trabalhos acadêmicos	10,2 %
Outros	2,0 %

Fonte: pesquisa de campo (2016)

Inscrições online para treinamentos e agendamentos de espaço da biblioteca geram praticidade e conforto para o usuário. Deste modo, um formulário online para inscrição no site da biblioteca atenderia a esta demanda. Esse recurso evitaria que o usuário se deslocasse para ir à biblioteca duas vezes: uma para fazer a inscrição no treinamento/ agendamentos de espaço e outra para participar do treinamento/utilizar o espaço agendado. As mensagens instantâneas também fazem parte do interesse dos questionados, justamente pelo anseio das respostas rápidas que é uma característica da sociedade atual.

Quanto ao agendamento online para as orientações de normalização de trabalhos acadêmicos é importante para os respondentes, pois permite que eles organizem melhor o seu tempo, assim como a própria biblioteca.

Buscou-se também conhecer por quais canais os usuários preferem comunicar-se com a biblioteca (tabela 3).

Tabela 3: Preferência dos canais de comunicação virtuais

Canais	Percentual
Redes sociais	28,9 %



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

E-mail	24,9 %
Mensagem instantânea	22,0 %
Site	15,8 %
Blog	5,8 %
Video conferência	2,7 %

Fonte: pesquisa de campo (2016)

De acordo com os dados da tabela 3 os canais de comunicação que tem melhor aceitação pelos usuários são aqueles que se enquadram no perfil de usuários jovens que requerem mais rapidez na solução de seus problemas, tais como: redes sociais (28,9%), e-mail (24,9%) e aplicativos de mensagem instantânea para celular (22,0%).

A videoconferência foi a ferramenta de serviço de referência virtual, menos indicada pelos usuários. A observação participante identificou que a biblioteca não utiliza essa ferramenta. Assim em razão desta ferramenta possuir custo elevado (PESSOA; CUNHA, 2007), existindo soluções mais baratas e o usuário da biblioteca não se interessar muito em ser comunicado por videoconferência, sugere-se que a biblioteca invista em outros mecanismos de comunicação que possuem mais aceitabilidade, como mensagens instantâneas e redes sociais.

Em um contexto amplo pode-se dizer que a finalidade das redes sociais é tornar possível a aproximação daquilo que está distante geograficamente e acompanhar os acontecimentos em tempo real. Nesse contexto para Godeiro e Serafim (2013, p. 2) “as BUs podem utilizar as redes sociais para promover serviços de informação, identificar necessidades, dar visibilidade à biblioteca, além de fomentar o processo de difusão da informação”. Assim, a tabela 4 expõe os resultados quanto ao conhecimento e utilização dos usuários com relação as redes sociais utilizadas para comunicação pela biblioteca.

Tabela 4: Conhecimento e utilização das Redes sociais da biblioteca

Canais	Percentual
Desconhece mas gostaria de conhecer as Redes sociais da biblioteca	81,0 %
Conhece mas não utiliza as Redes sociais da biblioteca	11,0 %
Desconhece e não gostaria de conhecer as Redes sociais da biblioteca	5,5%
Conhece e utiliza as Redes sociais da biblioteca	2,5%

Fonte: pesquisa de campo (2016)



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Por meio da técnica de observação participante, percebeu-se que timidamente a biblioteca tem procurado adotar serviços virtuais. Como por exemplo, a rede social facebook é utilizada desde 2015, mas funciona geralmente como um canal assíncrono já que nem sempre há um bibliotecário online para responder as demandas que surgem na rede social.

Com base nos dados da tabela 4 apenas 2,5% conhece e utiliza essa rede social da biblioteca, enquanto 81% a desconhece, mas gostaria de conhecer. Entende-se que pode haver falta de divulgação desse canal de comunicação, que se mais divulgado, poderia ser um importante canal para a biblioteca, já que as redes sociais objetivam fazer com que os indivíduos interajam e acompanhem a rotina um do outro, através de postagens de textos, fotos, vídeos e áudios, possibilitando a comunicação via mensagens, que podem ser instantâneas ou não, além de ser uma ferramenta de baixíssimo custo.

Conforme relato da bibliotecária de referência, a biblioteca pesquisada optou por incluir este canal em sua rotina para atrair e manter os usuários da mesma atualizados, haja vista que além de ser uma ferramenta de fácil aceitação de todos os públicos, em especial de uso do público jovem (maioria na biblioteca), a manipulação é diferente do site, não necessitando de uma equipe qualificada para acrescentar as informações de interesse dos usuários na página. Atualmente a biblioteca tem mais de 400 “amigos” no *facebook*.

Solicitou-se ainda aos usuários que expressassem uma opinião geral sobre o serviço de referência virtual da biblioteca. Os resultados estão expostos na tabela 5. Com base nas tabelas, nota-se que metade dos usuários considera estes serviços entre excelente e bom, o que demonstra a grande necessidade de melhoria, uma vez que um número expressivo dos entrevistados (39%) classificaram os serviços como razoável ou ruim.

Tabela 5: Opinião geral sobre o serviço de referência virtual na biblioteca estudada

Opinião geral sobre o serviço de referência virtual na biblioteca estudada	Percentual
Excelente	3,5 %
Bom	46,5 %



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Razoável	31 %
Ruim	8,0 %
Não opinou	11 %

Fonte: pesquisa de campo (2016)

Embora os serviços ainda precisem melhorar, os usuários que o utilizam afirmaram em sua maioria (72,5%) que os indicariam a outras pessoas (Tabela 6). Assim este resultado aponta para uma oportunidade da biblioteca investir em serviços virtuais, já que em muitos casos a oferta de serviços nesta modalidade pode atender melhor ao usuário, por exemplo lhe dando conforto e comodidade.

Tabela 6: Recomendação dos serviços virtuais a outras pessoas

Recomendação dos serviços virtuais a outras pessoas	Percentual
Sim	72,5 %
Não	27,5 %

Fonte: pesquisa de campo (2016)

Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), há uma década constataram que naquela época os serviços virtuais ainda eram pouco oferecidos pelas bibliotecas universitárias brasileiras e se restringiam basicamente aos seus sites. Contudo, atualmente, observa-se que as bibliotecas vem buscando outras alternativas para prestar serviços virtuais aos seus usuários, a exemplo das redes sociais (GODEIRO; SERAFIN, 2013; NASCIMENTO et al., 2014).

Essa mudança é importante, pois, no caso da biblioteca universitária pesquisada neste estudo, a maioria de seus usuários é jovem e prefere uso das redes sociais para comunicar-se com a biblioteca (28,9%), sendo que o site aparece apenas na quarta colocação (tabela 3).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

A partir dos resultados da pesquisa, percebe-se que a biblioteca dispõe de alguns canais de comunicação virtuais (redes sociais, site, e-mail, etc), porém, a principal das suas limitações no oferecimento de serviços virtuais é a divulgação destes. Nesse sentido, a partir dos dados desta pesquisa elencou-se sugestões que visam contribuir com o serviço de referência virtual da biblioteca estudada e que podem servir também para outras bibliotecas universitárias, em situações similares:

- a) Criação de formulário web, chat, e-mail, mensagens via facebook para agendamentos de espaços na biblioteca e melhor comunicação com os usuários;
- b) Divulgação dos serviços virtuais da biblioteca nos treinamentos de usuários, tela inicial dos terminais do laboratório de informática da biblioteca, cartazes no balcão de empréstimo e e-mail;
- c) Firmar parcerias com os professores para a divulgação dos serviços da biblioteca nas salas de aula;
- d) Possuir contato em aplicativo de mensagens instantâneas para celular, visando aproximar-se mais dos usuários e divulgar os serviços.

Entende-se que assim como os demais serviços proporcionados por uma unidade de informação, os serviços virtuais também possuem barreiras e problemas de implantação para se alcançar o sucesso. Alguns fatores podem implicar na eficiência deste serviço, contudo, apesar da escassez de recursos financeiros e humanos a biblioteca estudada vem fazendo uso das TIC's no seu ambiente e na geração de serviços aos seus usuários a fim de cumprir um dos objetivos principais do serviço de referência: ser o elo entre a informação e o seu demandante.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília (DF): Briquet de Lemos / Livros, 2012.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da Ciência**: filosofia e prática da pesquisa. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 225 p.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, maio/ago.2001, p.7-15. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 19 de jan. 2016.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6.ed.rev. Florianópolis: UFSC, 2006.

BRATKOWSKI, Rosângela Haide. **Proposta de implantação do serviço de referência virtual assíncrono na biblioteca da escola de engenharia da UFRGS**. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18494>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

CABRAL, Alice; LUCAS, Elaine de Oliveira. Serviço de referência no ambiente no ambiente *secondlife* (SL). **Biblionline**, João Pessoa, v.9, n.1, p. 61-73, 2013. Disponível em:<www.http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/13569>. Acesso em: 15 jun.2016.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: guia prático do estudante**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2013.

CORRÊA, Elaine. **O serviço de referencia virtual em bibliotecas universitárias com ênfase na interação bibliotecário/usuário: pergunte ao bibliotecário**. 2009. 40 f. Monografia (Especialização em Gestão de bibliotecas e comunicação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18483>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

CUNHA, Murilo B.; CAVALCANTI, Cordélia, R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2008.

GODEIRO, Rebeka Maria de Carvalho Santos; SERAFIM, Andreza Nadjá 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., Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em:<<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1429/1430>>. Acesso em: 09 out. 2016.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2001.

MACIEIRA, Jeana G. B.; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.1, 2007. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/1497/1158>>. Acesso em: 25 mai. 2016.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em biblioteca universitárias brasileiras. **Perspect. Ciênc. Inf.**, v.11 n.2, p. 174-186, mai/ago, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2016.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

NAKANO, Natália; JORENTE, Maria José Vicentini. Serviço de referência virtual: implantação do serviço de chat. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 164 – 184, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15227>>. Acesso em: 25 mai.2016.

NASCIMENTO, D. et. al. O uso do facebook como ferramenta do serviço de referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <<http://www.repositorio.uff.br/jspui/handle/1/510>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

NASCIMENTO et al. Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no *website* do sistema de bibliotecas do Senac – RN. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.41 n.2/3, p.165-173, maio/dez., 2012. Disponível em: <revista.ibict.br/ciinf/article/download/1343/1522> Acesso em: 03 jun. 2016

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectivas dos serviços de referencia digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/836/1587>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudo de usuários: um paralelo entre dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/viewFile/10387/7382>>. Acesso em: 10 de ago. 2016.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 39.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

SAMARA, B. S.; BARROS, J. C. **Pesquisa de Marketing: Conceitos e metodologia**. 4ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso**, v.4, n.2, p.116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238>> acesso em: 15 mar. 2016.