

Serviço de referência virtual: análise em uma biblioteca universitária

Laurimar Damasceno Lima (UFPA) - laurimard.lima@hotmail.com

Merabe Carvalho Ferreira da Gama (UFRA) - merabecarvalho@yahoo.com.br

Heloisa dos Santos Brasil (UFRA) - heloisa.brasilhsb@gmail.com

Carlos André Corrêa de Mattos (Pa) - carlosacmattos@hotmail.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: *Bibliotecas universitárias. Serviço de Referência Virtual. Bibliotecas - Canais de comunicação*

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

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: análise em uma biblioteca universitária

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. Nessa direção, diversos autores têm discutido o serviço de referência virtual, sendo que as bibliotecas universitárias figuram como o *locus* de pesquisa mais frequente nesses estudos, provavelmente pelo seu público que é mais exigente e que requer mais do bibliotecário (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; MACIEIRA; PAIVA, 2007; CORRÊA, 2009; NASCIMENTO et al., 2014; NAKANO; JORENTE, 2014).

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. 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.

2 METODO 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.

As técnicas de coleta de dados foram: 1) aplicação de questionários, segundo as indicações metodológicas de Appolinário (2012), à 200 usuários da biblioteca, em horários distintos, com questões fechadas de múltipla escolha e uma questão aberta; 2) entrevista do tipo estruturada com a bibliotecária responsável pelo serviço de

referência da biblioteca, a qual, de acordo com Martins (2009, p.89) “pode oferecer elementos para corroborar evidências coletadas por outras fontes” e 3) observação participante (OP), na qual, conforme Martins (2009), o pesquisador observa o fenômeno estudado com periodicidade, registra as observações e as categoriza.

3 RESULTADOS

Respondeu à pesquisa usuários da biblioteca com idade predominante entre 18 e 27 anos, na maioria alunos da graduação (88,5%). 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 %). 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 se incluiu na pesquisa a opinião tanto de calouros, como de veteranos na universidade.

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)

A tabela 2 expressa a opinião dos usuários quanto a preferência dos serviços que eles gostariam de usufruir virtualmente.

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)

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

Fonte: pesquisa de campo (2016)

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)

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.

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

Fonte: pesquisa de campo (2016)

4 DISCUSSÃO

Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), há um década constataram que naquela época os serviços virtuais ainda eram pouco oferecido 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 são jovens e preferem uso das redes sociais para comunicar-se com a biblioteca (28.9%), sendo que o site aparece apenas na quarta colocação (tabela 3). A partir dos resultados da pesquisa, percebe-se que a mesma dispõe de alguns canais de comunicação virtuais (redes sociais, site, e-mail, etc), porém, uma de suas limitações no oferecimento de serviços virtuais está relacionada a divulgação destes serviços. Nesse sentido, a partir da observação participante e da entrevista com a bibliotecária do setor de Referência, serão elencadas a seguir, sugestões que visam contribuir com o serviço de referência virtual na biblioteca estudada e que pode 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 aproxima-se mais dos usuários e divulgar os serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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.

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 BIBLIOTECOLOGIA, 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.

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.

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

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.

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