



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

### Eixo 3 – Bibliotecas e Sociedade

## Serviço de referência virtual: entre as demandas do sistema integrado de bibliotecas da universidade estadual do Maranhão e as emergências da Agenda 2030

*Virtual reference service: between the demands of the Integrated library system of the Maranhão state university and the emergencies of the 2030 Agenda*

**Giselle Frazão Tavares** – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) – [giselle.frazao@gmail.com](mailto:giselle.frazao@gmail.com)

**Simone Borges Paiva Okuzono** – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) – [simone.paiva@unirio.br](mailto:simone.paiva@unirio.br)

**Resumo:** O serviço de referência virtual (SRV) entre as demandas do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEMA e as emergências da Agenda 2030 é foco do presente trabalho. Realizou-se uma pesquisa na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) sobre o SRV, selecionando artigos que revelaram processos, rotinas e interpretações sobre o SRV. Concluiu-se que os serviços de referência virtual podem contribuir com e para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Uema (SIB/UEMA), as bibliotecas universitárias comprometidas com o desenvolvimento científico, social e com os objetivos de sustentabilidade propostos pela Agenda 2030.

**Palavras-chave:** Educação superior. Biblioteca universitária. Serviço de referência virtual.

**Abstract:** The virtual reference service (VRS) between the demands of the Integrated Library System of UEMA and the emergencies of the 2030 Agenda is the focus of the presente work. A research was conducted in the Information Science Database (BRAPCI) regarding the VRS, selecting articles that revealed processes, routines, and interpretations about the VRS. It was concluded that virtual reference services can contribute to and for the Integrated Library System of UEMA (SIB/UEMA), university libraries committed to scientific and social development, and to the sustainability goals proposed by the 2030 Agenda.

**Keywords:** Higher education. University library. Virtual reference service.



## **1 INTRODUÇÃO**

O SRV (Serviço de Referência Virtual) articula-se aos sistemas de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias na medida em que contribui para os processos de busca e recuperação da informação empreendidos pelos sujeitos pesquisadores. Considerando-se a crescente tendência de virtualização das rotinas biblioteconômicas e atentos às exigências da sociedade, entende-se ser necessário refletir sobre a importância do serviço de referência sob esta perspectiva, das ferramentas que o viabilizam e dos usuários que dele necessitam, haja vista o cumprimento dos objetivos da Agenda 2030 associados aos fazeres das bibliotecas universitárias.

Tendo em vista as metas e indicadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), aprovados na Agenda 2030 pelas Nações Unidas em 2015, que no ODS 4 propõe uma educação igualitária em todas as suas dimensões, isto é, da infância até o nível superior, entende-se que as bibliotecas universitárias possuem papel crucial no cumprimento dessa meta, mediante suporte ao ensino, pesquisa e extensão, eixos que contemplam a própria existência das instituições de ensino superior. Também no ODS 9, está prevista a construção de infraestruturas resilientes com promoção de industrialização inclusiva e fomento da inovação. Analisando-se esta meta, no item 9.5, mais uma vez se encaixam as bibliotecas universitárias, que funcionam como agentes de incentivo à pesquisa científica, fortalecendo de forma significativa o desenvolvimento e a inovação mediante uso de ferramentas inovadoras de interação entre o bibliotecário e a comunidade acadêmica, a exemplo do próprio SRV. Ressalta-se ainda a importância do ODS 10, que destaca a relevância da redução de desigualdades, o que preconiza a igualdade de oportunidades mediante inclusão social, sem distinção de raça, etnia, situação econômica, entre outras, formando um importante elo com o ODS 4.

O problema desta pesquisa é como estabelecer um SRV eficiente, padronizado, satisfatório e alinhado aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para a comunidade acadêmica da Uema, tendo em vista o reduzido quadro de bibliotecários na rede, uma vez que das 26 bibliotecas que a compõem, apenas 12 contam com a presença do bibliotecário nas atividades de competência biblioteconômica.

A presente pesquisa apresenta como objetivo geral, propor princípios e diretrizes para o serviço de referência virtual do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão. Quanto aos objetivos específicos, pretende-se:

- a) mapear os SRV já ofertados à comunidade universitária do SIB/UEMA;
- b) identificar os serviços de referência virtual mais adequados à realidade do SIB/UEMA;
- c) elaborar uma política de serviço de referência virtual para as unidades de informação do Sistema Integrado de Bibliotecas da Uema.

Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). A análise do conteúdo recuperado revelou as ações empreendidas por instituições de educação superior e bibliotecários em defesa da virtualização de rotinas associadas à referência.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), é constituído por 26 bibliotecas universitárias, articuladas ao ensino, à pesquisa, à extensão e à gestão. Destaca-se que o Sistema pode encontrar fortes subsídios e amparos em um serviço de referência que aproxima-se, rompendo barreiras e possibilitando a utilização de dados e informações para gerar novos conhecimentos, conforme sugere o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 4, dedicado a asseverar a educação na perspectiva da inclusão, da equidade e da qualidade.

## **2 METODOLOGIA**

Este estudo é de caráter bibliográfico, com abordagem exploratória e qualitativa. Ocorreu no período de janeiro a maio de 2023, tendo como fonte de coleta de dados o acervo digital da Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). De acordo com Gil (2021, p. 127) “documentos são importantes fontes de dados nas pesquisas qualitativas”. Embora possua limitações, muitas são as vantagens do uso de documentos para fins de pesquisa, dentre as quais, a possibilidade de resgates históricos, o reconhecimento e a investigação de processos de mudanças sociais, culturais, entre outras, e obtenção de dados sem custo e envolvimento de pessoas. Vários são os tipos de documentos, a saber: documentos pessoais, documentos de

arquivos, publicações de organizações, documentos disponibilizados na internet e artefatos e traços materiais (Gil, 2021). Nesta pesquisa, utilizaram-se documentos da internet, uma vez que se trata de artigos disponíveis na base de dados BRAPCI. Recuperaram-se dez artigos relevantes. Os critérios de seleção foram: recorte temporal (produções científicas de 2007 a 2023), tipo de biblioteca (biblioteca universitária) e tipos de artigo (teóricos, relatos de pesquisa, análises – comparativas de softwares para SRV, de usuários, de implantação de ferramentas, de uso de SRV em bibliotecas universitárias e proposta de SRV para bibliotecas universitárias). Analisaram-se ainda os resumos, bem como as considerações finais de cada documento. Excluíram-se os artigos que continham a expressão “Bibliotecas escolares” e selecionaram-se as pesquisas que continham o termo “Serviço de Referência Virtual” no título.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No artigo intitulado O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras (2007), as autoras Jeana Garcia Beltrão Macieira e Eliane Bezerra Paiva analisam o serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias por meio de seus *sites* e observam que embora este serviço venha ganhando espaço na educação superior, no contexto do ano de 2007, ainda se encontrava em processo de crescimento, sendo objeto de esforços de bibliotecários expandi-lo. Tendo em vista a sua importância para a literatura brasileira, Siqueira (2010, p. 116) conceitua o serviço de referência virtual como “[...] aquele que através da interface da rede virtual permite a interação entre o profissional da informação e o usuário, disponibilizando recurso a partir da tecnologia comunicacional da Rede fora do ambiente da biblioteca física”. Enfatiza ainda a importância do bibliotecário como sujeito que busca compreender as expectativas, experiências, cognição e necessidades do usuário em suas diversas interfaces, atribuindo a este profissional duas grandes habilidades: a instrução e o talento comunicacional. Diante da emergente necessidade de prática de SRV em bibliotecas universitárias, Sebastião Lopes Galvão Neto e Eliane Ferreira da Silva (2010), investigaram os serviços de referência virtual nas principais bibliotecas universitárias de Natal (RN) e identificaram seu processo de consolidação por meio do uso de correio eletrônico (*e-mail*). Já Nakano, Jorente e Pádua (2016)

ressaltam a importância do *chat on-line* em bibliotecas universitárias, tornando o ambiente virtual colaborativo para diálogo entre bibliotecário e usuários.

Diante das possibilidades do SRV síncrono e assíncrono, Ieda Pelógia Martins Damian e Márcia Regina Silva (2016), destacam a relevância da aplicação da matriz SWOT na identificação de pontos fortes e fracos, bem como de ameaças e oportunidades do serviço de referência virtual em estudo realizado no *site* da Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto (SP). Ainda no mesmo ano, Natália Nakano, Maria José Vicentini Jorente e Mariana Cantisani Pádua compararam *softwares* para soluções de *chat* utilizados por instituições de ensino superior diversas, analisando os recursos e características de cada um. De acordo com o estudo, as pesquisadoras chegaram à conclusão de que o *chat* é uma ferramenta de SRV adequada à realidade brasileira, oferecendo atendimento pessoal síncrono ao usuário.

Em seguida, no artigo Serviço de Referência Virtual: retrato das bibliotecas nas universidades federais da Região Sul (2016), de autoria de Juliane Pagani e Elaine Rosângela de Oliveira Lucas, foram analisados os *sites* de seis bibliotecas universitárias federais da Região Sul, com enfoque nos serviços de referência e nas mídias sociais, oportunidade na qual as autoras observaram maior incidência de seu uso para consulta de catálogo *on-line* e bases de dados. No tocante às mídias sociais, as mais visitadas pelos usuários, de acordo com as autoras, são o Twitter e o Facebook.

No ano seguinte (2017), Ieda Pelógia Martins Damian enfatiza a importância de se conhecer o ponto de vista dos usuários para avaliação do serviço de referência virtual e a necessidade do bom funcionamento do *site* e da oferta de conteúdo digital atualizado para satisfazê-los. Outrossim, Ieda Pelógia Martins Damian e Cláudio Marcondes de Castro Filho (2018), na pesquisa Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários, detectaram ausência de avaliação periódica de SRV e de oferta de serviços de informação personalizados em bibliotecas universitárias. Já Fernanda Daniel da Silva e Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima (2018) destacam os benefícios da internet para os bibliotecários de referência, por meio da utilização de *e-mails*, mídias sociais e *sites*, entretanto observam a necessidade e, ao mesmo tempo, a ausência, de uma política de diretrizes para a prática do serviço de referência virtual em bibliotecas da Universidade Federal

Fluminense (UFF). Desse modo, as pesquisadoras elaboraram uma proposta de serviço de referência virtual para a rede supracitada.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que, no recorte temporal realizado, o serviço de referência foi introduzido timidamente nas bibliotecas universitárias, primeiramente como uma possibilidade e, depois, diante dos avanços das tecnologias de informação e comunicação, bem como das mídias sociais, foi aos poucos sendo incorporado nas rotinas das unidades de informação.

Identificou-se que com o uso do serviço de referência virtual, as bibliotecas universitárias têm realizado ações que contribuem para a concretização dos ODS. A prática do SRV na educação superior contempla pelo menos três dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a saber: educação de qualidade (ODS 4), assegurando igualdade de acesso à informação para usuários presenciais e distantes do ensino superior; indústria, inovação e infraestrutura (ODS 9), favorecendo as pesquisas científicas; e por fim, redução de desigualdades (ODS 10), proporcionando maior inclusão social, uma vez que expande os instrumentos de oferta de informação no universo acadêmico, apesar de não cessar completamente os contrastes, sobretudo olhando-se pela ótica econômica, aspecto este que ainda exclui as categorias sociais mais desfavorecidas, do meio digital. Sob essa perspectiva, se pretende, a partir desta pesquisa, criar uma política de serviço de referência virtual para as bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEMA, a partir de reuniões com grupos focais (bibliotecários da Instituição), visando padronizar e otimizar a oferta de serviços de atendimento eletrônico aos usuários por meio de ferramentas, tais como *chat*, *e-mail*, voz sobre IP, entre outras, contemplando a Agenda 2030, de forma compatível com os recursos orçamentários da Universidade Estadual do Maranhão.

Reforça-se ainda que este estudo foi realizado em uma base de dados e recomendamos que novas pesquisas sobre este tema sejam desenvolvidas, visando ampliar e divulgar o trabalho pedagógico de prestação de serviços informacionais das bibliotecas universitárias.

## REFERÊNCIAS

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 29, n. 3, p. 221-232, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/217272>. Acesso em: 28 maio 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes de. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 3-18, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/3309>. Acesso em: 20 maio 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Márcia Regina. Serviço de referência virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz SWOT. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 118-135, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/41291>. Acesso em: 1 jun. 2023.

GALVÃO NETO, Sebastião Lopes; SILVA, Eliane Ferreira da. Serviço de referência virtual uma análise das bibliotecas universitárias de Natal. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n.1, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/49615>. Acesso em: 27 maio 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Barueri, SP: Atlas, 2021. *E-book*. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4!\]/4/54/2/2/4/3:10\[3.0%2C22\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4!]/4/54/2/2/4/3:10[3.0%2C22]). Acesso em: 20 ago. 2023.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/52169>. Acesso em: 30 maio 2023.

NAKANO, Natália; JORENTE, Maria José Vicentini; PADUA, Mariana Cantisani. Serviço de Referência Virtual via chat: uma análise comparativa de softwares para soluções de chat. **Informação & Informação**, v. 21, n. 3, p. 124-148, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/46404>. Acesso em: 28 maio 2023.

PAGANI, Juliane; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira. Serviço de Referência Virtual: retrato das bibliotecas nas universidades federais da Região Sul. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 516-533, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/87293>. Acesso em 22 maio 2023.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueredo. Uma proposta de serviço de referência para as bibliotecas da universidade federal fluminense. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Portugal, S.3, nº especial, p. 86-98, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/212903>. Acesso em: 2 jun. 2023.

---

SIQUEIRA, Jessica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/98695>. Acesso em: 26 maio 2023.