

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: RETRATO DAS BIBLIOTECAS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DA REGIÃO SUL

Juliane Pagani¹
Elaine de Oliveira Lucas²

RESUMO: Analisa os serviços de referência virtual disponíveis nos sites de seis bibliotecas universitárias federais brasileiras da região sul. Identifica quais os tipos de serviços de referência e Mídias Sociais são oferecidos, diretamente, aos interagentes por meio dos *sites*. A pesquisa se caracteriza como exploratória descritiva, baseada em técnica de observação e aborda aspectos quantitativos e qualitativos dos serviços de referência e Mídias Sociais. Identificamos os sites das seis bibliotecas, desenvolvemos um *checklist* dos serviços de referência e das Mídias Sociais; após descrevemos quantitativamente os dados e realizamos uma análise introdutória, apresentando um cenário da utilização das mídias sociais e do serviço de referência virtual nas bibliotecas analisadas. Foi possível observar que os serviços com maior incidência nos *sites* foram o ‘Catálogo on-line’ e a ‘Base de Dados’. Enquanto, entre as Mídias Sociais mais utilizadas, destacaram-se o Twitter e o Facebook. Os resultados revelam quais os serviços de referência disponibilizados nos *sites* e percebeu-se que as bibliotecas estão aderindo às Mídias Sociais como novo meio de comunicação com os interagentes. O trabalho contribui ainda para identificar o desenvolvimento na área de serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias.

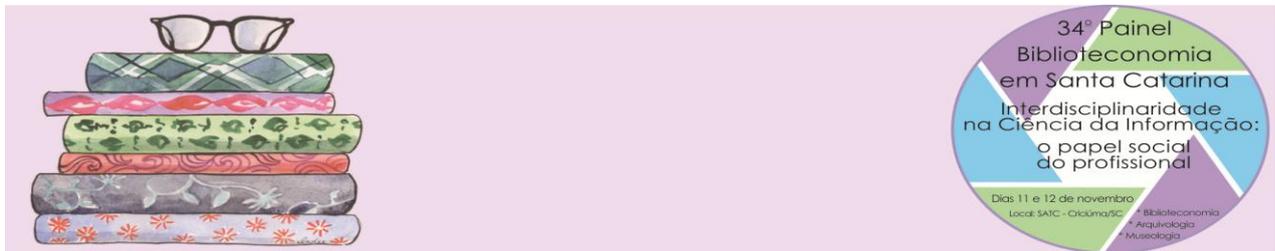
Palavras-chave: Mídias Sociais. Serviço de referência virtual. Bibliotecas Universitárias.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, um dos grandes desafios das bibliotecas universitárias brasileiras é o acompanhamento e atualização das tecnologias, tendo em vista que são de grande importância para o acesso à informação e para o atendimento das expectativas da comunidade universitária.

¹ Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGINFO/UDESC). E-mail: julianepagani@gmail.com

² Professora da Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC (desde 2002), Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) e do Departamento de Biblioteconomia (DBI). Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da USP com estágio sanduíche na Universidad Carlos III de Madrid. Possui Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2001) e Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (1997). E-mail: lani@udesc.br



As tecnologias acabaram mudando o tradicional Serviço de Referência (SR), realizado de forma presencial entre o bibliotecário, o interagente³ e a informação. O Serviço de Referência Virtual (SRV) já está presente em vários sites de bibliotecas universitárias e o interagente não precisa frequentar a biblioteca para ter acesso à informação.

Levando em conta os avanços tecnológicos, é necessário que as bibliotecas universitárias disponibilizem serviços de referência automatizados, a fim de atender os interagentes que estão em busca de informações, suprimindo suas necessidades informacionais.

Neste sentido Cortes e Lopes (2008, p.117) afirmam que “as bibliotecas universitárias devem acompanhar as mudanças acarretadas por todas as evoluções tecnológicas a que estamos testemunhando, inovando os serviços de referência e disponibilizando os demais serviços virtualmente.”.

Sabendo que:

O conhecimento nas universidades materializa-se através de livros, dissertações, teses, artigos de periódicos, patentes, outros documentos produzidos pelos seus docentes, alunos, pesquisadores. As bibliotecas contribuem também para a construção do conhecimento ao prover acesso, dinamizar, socializar, divulgar essa produção e também disponibilizar instrumentos que facilitem o acesso, o uso da informação nas diversas áreas do conhecimento humano. (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2011, p. 144).

Reiterando, podemos afirmar que é necessário encontrar novas formas para que o antigo usuário, agora interagente, possa ter acesso às informações de que necessita sem precisar ir fisicamente até à biblioteca, quer seja para a solicitação do serviço, quer seja para obtenção do produto em si, uma vez que com a explosão tecnológica, as informações não se encontram mais somente em formato impresso, mas cada vez mais disponíveis em meio digital.

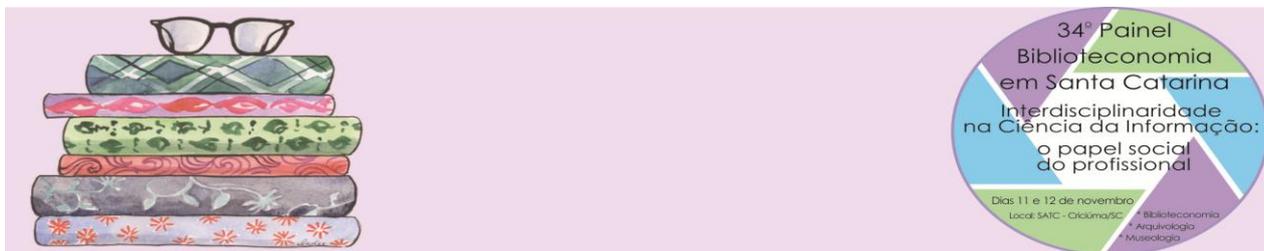
Nesse sentido, “hoje as bibliotecas são reconhecidas como espaços informativos, para conhecer, discutir, criar e recriar. O acervo é planetário e acessível no intangível formato eletrônico, rapidamente repensando à velocidade da tecnologia.” (SILVA, 2008, p.8).

Para Ribeiro (2012, p.44):

Com o uso das TIC, as bibliotecas inovaram serviços de referência, a noção de valor agregado à informação ganha corpo, as bibliografias foram substituídas por bases de dados, os levantamentos bibliográficos feitos através da cópia xerográfica das fichas catalográficas que são realizadas em poucos minutos em catálogos digitais, os boletins ou listas de novas aquisições são elaborados com ferramentas do software (sistema) de gerenciamento da biblioteca e disponibilizados pelo próprio sistema, a consulta ao catálogo, livros e periódicos eletrônicos podem ser feitos de qualquer lugar que tenha acesso à internet, suprimindo assim a distância entre a informação e seu usuário.

O bibliotecário também precisa conhecer essas ferramentas, estar atento às novas tecnologias e identificar as demandas da biblioteca, de acordo com o perfil de seus interagentes.

³ O texto adotará o termo ‘interagente’ em lugar de ‘usuário’, pois ele representa de maneira mais adequada “o cidadão contemporâneo que busca informação de maneira autônoma” (CORRÊA, 2014).



As mudanças tecnológicas que vêm ocorrendo provocam inovações em vários serviços de referência para satisfazer diferentes necessidades, tem sobretudo um grande impacto em bibliotecas universitárias

Diante do exposto, esta pesquisa teve como foco a investigação dos serviços de referência virtual nas Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras da Região Sul.

Com base nisso, o seguinte objetivo foi traçado: Analisar os serviços de referência virtual disponíveis nos sites de Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras da Região Sul, identificando que tipos de Serviços de Referência e de Mídias Sociais são oferecidos diretamente aos interagentes por meio dos sites destas bibliotecas.

Como justificativa temos que com o surgimento das tecnologias da informação e comunicação as Bibliotecas Universitárias puderam acompanhar essa evolução para melhor atender o seu interagente, disponibilizando os seus serviços de referência através da internet. Com isso, os Serviços de Referência ganharam destaque nos sites das bibliotecas, possibilitando a comunidade universitária um contato mais rápido e de qualidade com o bibliotecário de referência e a informação.

A grande mudança na comunicação entre interagentes e biblioteca surge a partir da web 2.0. Para Medeiros (2015) apesar de existirem muitas definições podemos apontar como concordância o fato de que na primeira geração da *web*, os interagentes se apropriavam do conteúdo disponibilizado de forma circunscrita. A grande inovação trazida pela *web 2.0* é a interatividade e, a partir dela, os conteúdos passaram a serem produzidos inclusive pelos interagentes e as mídias sociais passam a ser o fenômeno mais conhecido da *web*.

Para Carvalho e Pereira (2012, p.109) “a utilização dos recursos da Web 2.0 quando aplicada ao SRV, favorece a dinamização no serviço, tornando um espaço mais atrativo e dinâmico, estimulando o processo de comunicação entre bibliotecário e usuários”.

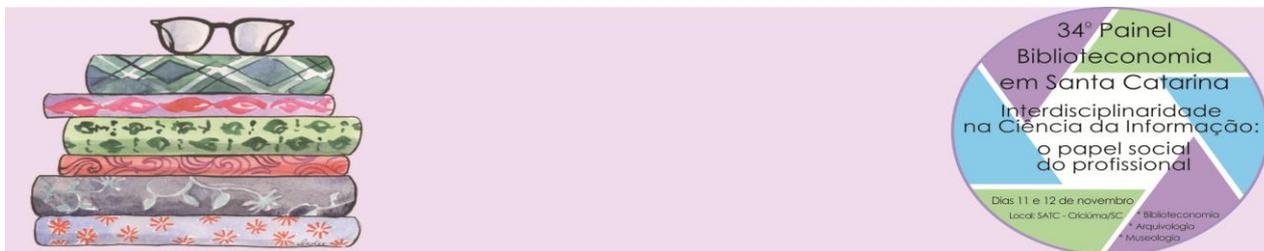
A biblioteca universitária deve buscar formas de melhorar a abrangência dos serviços oferecidos e se adaptar a esse novo ambiente informacional.

“No mundo digital em que convivemos atualmente, apenas o espaço físico não é mais suficiente, caso se pretenda facilitar a busca e o acesso às informações necessárias aos docentes, discentes, tecnólogos e pesquisadores em suas atividades diárias”. (CORTES; LOPES, 2008, p. 121-122).

Um trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia da FAED (UDESC), realizado em 2004 sobre as Bibliotecas Universitárias Federais, de autoria de Lidiane dos Santos Carvalho, com o título “Bibliotecas universitárias federais na internet: serviços e produtos de referência disponibilizados” (CARVALHO, 2004), despertou o interesse em conhecer a situação atual dos serviços de referência oferecidos nos sites das bibliotecas universitárias investigadas naquele ano e passados dez anos a inclusão das mídias sociais como ferramenta de interação .

Segundo Cortes; Lopes (2008, p.119) “os sites devem ser constantemente atualizados e avaliados, a fim de garantir a satisfação de seus usuários”. Portanto, é importante que as bibliotecas acompanhem a evolução tecnológica, implantando serviços de referência novos para manter o interagente em contato com aquelas; para isso é necessário a adoção de ferramentas que possibilitem inovações nesses serviços.

Esse tema é atual e poderá contribuir para discussões sobre os serviços de referência em bibliotecas universitárias. Poderá também oferecer subsídios a novas reflexões de



bibliotecários sobre os serviços de referência virtual e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS

As bibliotecas universitárias estão em constante transformação desde o advento das tecnologias da informação e comunicação e da internet, inovando, entre outros, os serviços de referência.

É importante lembrar que o principal papel das bibliotecas universitárias é o de oferecer apoio à comunidade acadêmica, auxiliando no ensino, pesquisa e extensão das atividades desenvolvidas nas instituições.

Para Novelli, Hoffmann e Graciano (2011, p.144) “Atualmente o conhecimento está disponível sob várias formas: texto, gráfico, som, algoritmo, simulação de realidade virtual, distribuição nas redes computacionais, representado digitalmente, acessível a um público maior além da academia”.

Por meio da internet, a biblioteca universitária pode ampliar as formas de disseminação da informação, indo muito além do espaço físico, tendo em vista as várias formas de suporte de informação que há na atualidade.

A sociedade contemporânea busca por informações seguras, com rapidez e agilidade, e a biblioteca precisa suprir essas novas demandas e necessidades informacionais. Portanto,

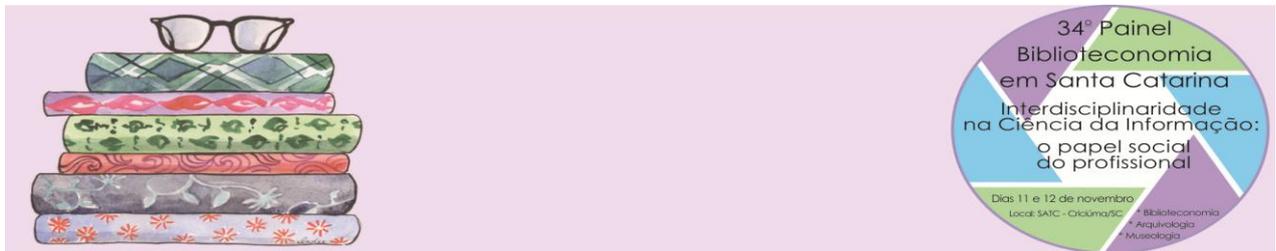
Para se adaptarem a esse novo contexto onde os usuários estão permanentemente em busca de informações relevantes a fim de suprirem suas demandas informacionais, as bibliotecas tiveram que mudar o seu foco da preservação, antes fundamental em virtude dos numerosos acervos físicos, para a disseminação das informações. (CORTES; LOPES, 2008, p.118).

No que se refere, principalmente, ao Setor de Referência que mantém um contato mais direto com o interagente, deverá desenvolver formas para se integrar à comunidade, tornando-se mais competitivo e atraente no mercado informacional. Desse modo, “à disponibilização dos serviços e recursos na Web se torna imprescindível para as bibliotecas universitárias atuais cumprirem sua função de prover o acesso à informação aos seus interagentes de forma plena e significativa”. (CORTES; LOPES, 2008, p.122).

As tecnologias, além de auxiliarem o interagente, contribuem para facilitar o trabalho humano, pois com o grande número de informações houve necessidade de encontrar meios para organizar e disseminar a informação adequada, a fim de que a busca transcorra de forma fácil.

Verifica-se um grande número de tecnologias disponíveis para serem utilizadas em bibliotecas, sendo necessário maior atenção por parte do bibliotecário nas escolhas das ferramentas que a biblioteca utilizará, procurando identificar quais tecnologias se adaptam melhor a sua instituição.

Desse modo, é importante que o bibliotecário tenha conhecimento dessas ferramentas e procure estar sempre atualizado. Sendo assim, é necessária a educação continuada, que possibilitará prestar suporte aos interagentes e disponibilizar de serviços de referência cada vez mais inovadores.



3 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

O serviço de referência é um processo que envolve desde o auxílio ao leitor, até um serviço altamente especializado, sendo considerado o ponto chave de uma biblioteca.

O serviço de referência é definido por Grogan (1995, p. 2) como “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações”.

Na visão de Pereira; Carvalho (2012, p.107) “o Serviço de Referência é a sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que atende, responde e satisfaz”.

Por assim ser, houve a necessidade das bibliotecas, principalmente as universitárias, se modernizarem, pois, seus interagentes passaram a ser cada vez mais exigentes quanto as possibilidades de comunicação e interação entre eles e a unidade de informação, demonstrando a necessidade de renovação e adequação dos serviços de referência a esta exigência.

Sob o ponto de vista de Figueiredo (1992, p.9):

O serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde é realizado, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem, também, de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais, certamente, não se enquadram em padrões pré-estabelecidos.

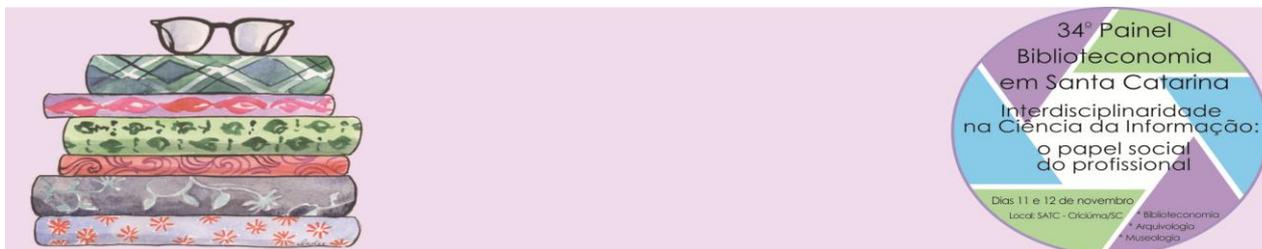
Com o uso das tecnologias foi possível oferecer aos até então usuários, o Serviços de Referência Virtual (SRV), melhorando o atendimento e oferecendo serviços em tempo real, sem que fosse necessário o deslocamento do agora interagente à biblioteca. Estes serviços são realizados principalmente por meio da internet, dependendo também do tipo de usuário e dos recursos das instituições.

Para Pessoa e Cunha (2007, p. 70):

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), nos serviços de referência, permite localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Com isso, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram, grandemente, aumentadas e também a biblioteca economizou tempo de pessoal e recursos financeiros.

A tendência dos Serviços de Referência Virtual é ampliar cada vez mais seus serviços de referência, tendo em vista principalmente o grande número de interagentes que procuram por serviços cada vez mais rápidos em tempo real, através das tecnologias.

O serviço de referência virtual oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade. (ACCART, 2012, p. 181).



Neste sentido, podemos dizer que o Serviço de Referência Virtual é o progresso dos Serviços de Referência Tradicional ou Presencial.

Para oferecer esses novos serviços, o bibliotecário de referência precisa estar atento, buscar conhecer novas ferramentas, ter domínio das tecnologias e buscar aperfeiçoamento daquelas que as instituições já disponibilizam.

A tecnologia não deve ser vista jamais como ameaça, mas como forma de melhorar a qualidade dos serviços e acompanhar as exigências do interagente, mantendo a biblioteca modernizada.

Figueiredo (1996, p. 92) em meados da década de 90 afirmava que

as tendências futuras, realmente, apontam para o serviço de referência e informação online, sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações, as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados online, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo e tele texto, oferecimento de disseminação seletiva da informação on-line.

O que era tendência futura passa a ser a realidade atual e é neste sentido que pretendemos retratar a evolução do Serviço de Referencial que era oferecido de forma tradicional (presencial ou não) e o agora virtual.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: DO TRADICIONAL AO ON-LINE

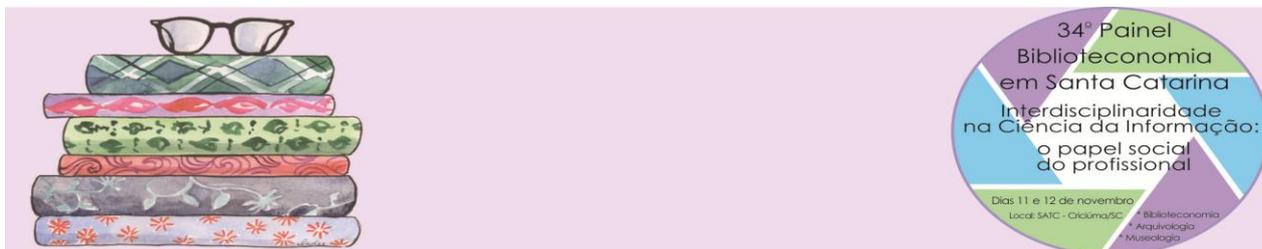
É possível destacar alguns serviços de referência, conforme Carvalho e Lucas (2004, p. 3) apresentam baseadas em Figueiredo (1992), onde sugerem as seguintes categorias de serviços como sendo de referência:

- a) Provisão de Documentos: Circulação, consulta, empréstimo entre bibliotecas, comutação, fornecimento de cópias, entrega de material, preparação de tradução;
- b) Provisão de auxílio bibliográfico: Localização de material, especificação de referências, levantamento bibliográfico em assuntos especializados;
- c) Serviço de alerta: Informais (exposições), Formais (lista de novas aquisições);
- d) Orientação ao usuário: Provisão de guia, consulta orientada, cursos de instrução bibliográfica, promoção de serviços, auxílio editorial, preparação de obras individuais.

Para Pereira e Carvalho (2012, p.107) o Serviço de Referência é a sala de recepção da biblioteca, onde se dá a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que o atende, responde e satisfaz. Visto que é um setor da biblioteca que desenvolve atividades juntamente com outros setores, prestando auxílio ao setor de seleção, aquisição, gestão, traçando estratégias para os estudos do usuário e oferecido o atendimento individual e personalizado para dar maior comodidade ao usuário.

Nos últimos anos, as bibliotecas ampliaram a oferta de serviços e produtos, abrindo espaço para o serviço de referência virtual, em que são utilizados recursos digitais para disseminar a informação.

O Serviço de Referência Virtual, de acordo com a ALA, é



o serviço de referência iniciado eletronicamente onde os clientes utilizam computadores ou outras tecnologias para se comunicarem com a unidade de informação sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação utilizados frequentemente no serviço de referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, serviço de voz por IP, compartilhamento de tela, e-mail e mensagens instantâneas. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2010, p.1, tradução nossa)

No entanto, a ALA (2010) alerta que apesar de muitas fontes online serem utilizadas nos Serviços de Referência Virtual, o uso de fontes eletrônicas em busca de respostas não caracteriza, por si só, um SRV. E destaca que as consultas de referência virtuais são por vezes acompanhadas de telefone, pessoalmente e interações por correio físico correio, mesmo não sendo estes modos de comunicação considerados virtual. O que caracterizaria um Serviço de referência híbrido.

Siqueira (2010) desta ainda que há dois tipos de serviços de referência virtual considerados principais: os síncronos e os assíncronos. No primeiro, o prazo de resposta do bibliotecário é em tempo real, podendo ser feito por telefone ou recursos de *chat*. Já, nos assíncronos este prazo pode levar minutos ou até vários dias, tendo como exemplo os contatos por e-mail ou através de formulários.

Com a Web 2.0 ampliaram-se os recursos que podem ser utilizados pelas bibliotecas no Serviço de Referência Virtual. Pereira e Carvalho (2012, p.109), afirmam que “a utilização dos recursos da Web 2.0, quando aplicada ao SRV, favorece a dinamização no serviço, tornando um espaço mais atrativo e dinâmico, estimulando o processo de comunicação entre bibliotecário e usuários”.

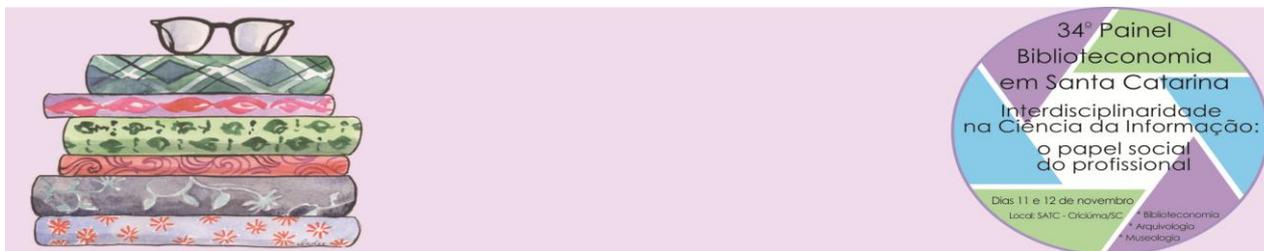
As bibliotecas universitárias estão diante de um novo momento, gerado pelas tecnologias, e nas palavras de Ribeiro; Leite e Lopes (2014, p.07), “encontrar ferramentas que auxiliem, não só no sentido de manter seus clientes, mas também de conquistar novos, oferecendo-lhes serviços que encurtem o seu tempo de busca às informações e atendam efetivamente suas necessidades” passa a ser um objetivo a ser perseguido.

Para as autoras é imperativo a adaptação as novas ferramentas tecnológicas criadas, possibilitando a adequação a novos ambientes e permanecendo no mercado.

A Internet e a rede mundial de computadores introduziram um novo ambiente para as pessoas, organizações e países: o ciberespaço. Esse ambiente virtual provocou impactos radicais no comportamento humano [...]. A criação de novos canais de venda e promoção, a possibilidade de novas formas de pesquisa e de busca de informações e o desenvolvimento de canais mais ágeis e amplos de relacionamento são alguns dos benefícios resultantes desse importante avanço tecnológico (SAMARA; MORSCH, 2005 Citado por RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014, p.12).

Uma das ferramentas que vêm sendo utilizadas pelas bibliotecas e que possibilita o compartilhamento, a disseminação da informação e comunicação e a interação da informação, são as Mídias Sociais. Conforme Calil Júnior (2013, p.1060),

Estas ferramentas facilitam a colaboração e a comunicação entre os usuários, estimulam a participação e a criação de conteúdos e possibilitam o surgimento e a disseminação das redes sociais na internet. Tais ferramentas vêm sendo consideravelmente utilizadas.



Segundo o autor “o uso de determinadas Mídias Sociais como, por exemplo, o *Twitter* e o *Facebook*, vem crescendo entre os brasileiros, dentre os quais estão incluídos os bibliotecários e usuários das diversas unidades de informação”.

Podemos citar outras ferramentas utilizadas pelas bibliotecas, atualmente, como: *Blog*, *Youtube*, *Google+*, *Flickr*, *LinkedIn*, *My Space*, *RSS*, *SlideShare* e *Pinterest*.

Nesse sentido, García-Rivadulla (2010, citado por PEREIRA; CARVALHO, 2012, p.114) afirma que as bibliotecas “[...] devem estar preparadas para responder às necessidades de uma sociedade que está em constante evolução e criação de novos serviços para abraçar as vantagens que dá a web social”.

Com a finalidade de se aproximarem de seus interagentes, as bibliotecas utilizam, atualmente, cada vez mais as Mídias Sociais para a divulgação de seus serviços de referência.

Destacamos algumas formas de utilização das Mídias Sociais no setor de serviços de referência das bibliotecas.

Quadro 1 – Mídias Sociais utilizadas no serviço de referência virtual

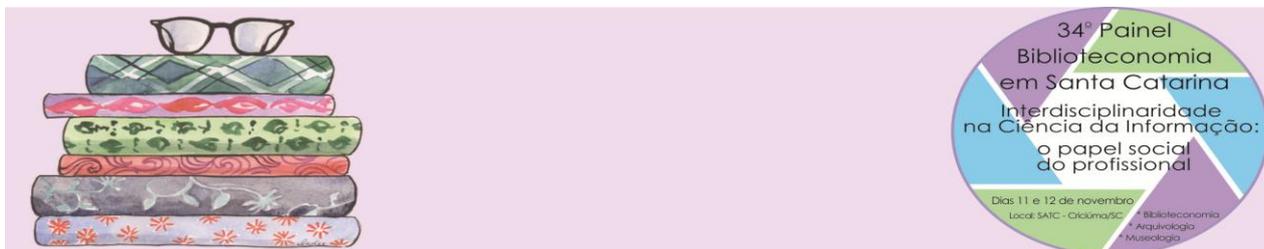
MÍDIAS SOCIAIS	FORMAS DE UTILIDADES NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA
Facebook	- Postagem de vídeos; criação de álbuns; <i>feed</i> de notícias; calendário de eventos; divulgação de artigos desenvolvidos pela instituição.
Twitter	- Alterações de funcionamento da biblioteca; novas aquisições de base de dados; eventos promovidos pela biblioteca.
Blog	- Ferramenta interativa; divulgação de notícias; coleta de dados da interação com o usuário.
YouTube	- Tutoriais para utilização de catálogo online; tutoriais para utilização de base de dados; manual com recursos audiovisual; vídeo interno da instituição.
Flickr	- Compartilhar imagens históricas da biblioteca; divulgar imagens via RSS; divulgação de novas aquisições da biblioteca.
RSS	- Criar feed para novas aquisições; boletins eletrônicos; horários de fechamento da biblioteca, etc.

Fonte: Adaptado de Jesus e Cunha (2012).

5 OPÇÕES METODOLÓGICAS

Em termos metodológicos, a pesquisa se caracteriza como exploratória descritiva, baseada em técnica de observação dos serviços de referência disponibilizados nos sites das bibliotecas universitárias federais brasileiras da Região Sul. O que se entende é que uma pesquisa complementa a outra. Enquanto a pesquisa exploratória identifica os dados, a descritiva os analisa. A pesquisa bibliográfica também foi praticada, pois foi realizado estudo em livros e artigos científicos para a elaboração do levantamento teórico.

Aborda os aspectos quantitativos e qualitativos dos Serviços de Referência disponibilizados nos sites das bibliotecas universitárias estudadas, pois se pretende descrever em números, em forma de gráficos a frequência dos dados e interpretá-los, qualitativamente, para avaliar as informações.



Para alcançar os objetivos deste estudo foram realizados alguns procedimentos de coleta de dados, tendo como ponto de partida a pesquisa de Carvalho, desenvolvida em 2004, onde foram identificadas Bibliotecas de Universidades Federais Brasileiras e alguns serviços de referência online disponibilizados até aquele ano. A partir, e mantendo a análise restrita as bibliotecas analisadas naquele estudo, desenvolvemos os seguintes procedimentos de coleta:

- Identificou-se os *sites* das seis (06) bibliotecas universitárias federais da região sul estudadas no ano de 2004 e disponibilizados no *site* do Ministério da Educação e Cultura.
- Desenvolveu-se um *checklist* dos Serviços de Referência Virtual e Mídias Sociais citados na literatura atual; e por fim
- Foram analisados e descritos, quantitativamente, os serviços de referência virtuais e as Mídias Sociais disponíveis nos *sites* das bibliotecas universitárias federais brasileiras da região sul.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de junho e julho de 2014; realizou-se uma busca nos *sites* das bibliotecas, a fim de identificar a existência dos serviços de referência e das Mídias Sociais citadas e apresentadas em forma de gráficos.

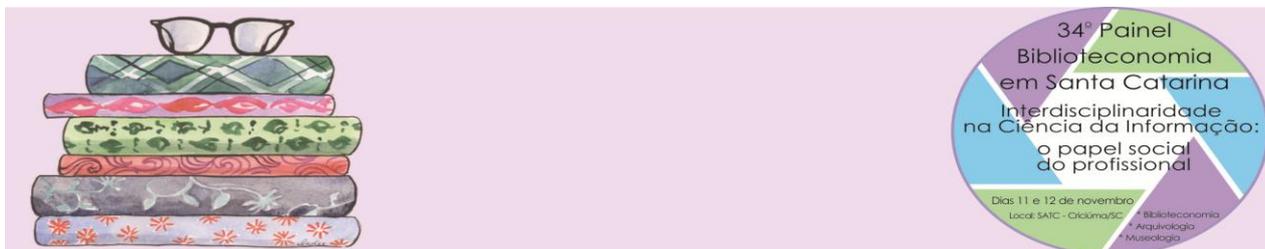
Na realização da coleta de dados das Mídias Sociais e dos Serviços de Referência Virtual nos *sites* das bibliotecas investigadas, foram registradas as informações obtidas, para a construção de gráficos dos tipos de serviços de referência e de Mídias Sociais que cada biblioteca oferece.

Através da técnica de observação direta dos *sites*, analisaram-se as bibliotecas e para a coleta de dados foi utilizado um quadro que reuniu os dados encontrados em cada uma das Bibliotecas Universitárias analisadas, de forma a facilitar a análise.

Nesta pesquisa, as Mídias Sociais analisadas nos sites das Bibliotecas Universitárias Federais foram: *Twitter, Facebook, Blog, Youtube, Google+, Flickr, LinkedIn, My Space, RSS, SlideShare e Pinterest.*

O *checklist* com os serviços de referência, tendo o embasamento de Carvalho (2004), da literatura e de dados levantados a partir de consulta prévia nos sites das bibliotecas, são os seguintes: Catálogo *on-line* do acervo da biblioteca, Tutorial / Guia *Web* (para orientar quanto à utilização do catálogo *on-line* da biblioteca), Base de dados *on-line* (Portal Capes, portal da Pesquisa, outros), Periódicos eletrônicos, *links* para artigos de texto completo, *link* para livrarias/ Editoras, *link* para Jornais, *link* para outras bibliotecas, *link* com tradutores *on-line*, *link* para materiais de referência (Normas, dicionários *online* etc, *link* para Banco de teses e dissertações, lista de novas aquisições *on-line*, entrega de material (via Ariel, adobe, FTP, outros), Formulário *on-line* para solicitação de levantamento bibliográfico, formulário para empréstimo entre bibliotecas, formulário *on-line* de doações, Comut *on-line*, formulários / *link* direto com o serviço na página do IBICT, Inscrição *on-line* para cursos oferecidos pela biblioteca, Serviço) de alerta eletrônico, grupos de discussão / e ou fóruns, normalização e orientação bibliográfica *Web*, pergunte a biblioteca (fale conosco, FAQ, contato, *e-mail* (para responder questões de referências virtualmente), *chat* (meio de comunicação instantânea para troca de informações emergenciais).

Enfocou-se a análise nas seis bibliotecas universitárias federais (BUFs) vinculadas às seguintes universidades: Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Quanto a localização estadual das Bibliotecas



analisadas temos uma no estado do Paraná, uma em Santa Catarina e quatro no Rio Grande do Sul.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

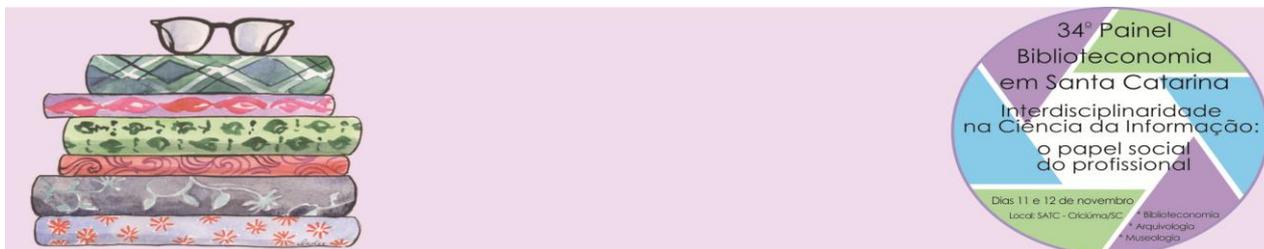
Conforme descrito anteriormente, foram analisadas 11 Mídias Sociais e 23 serviços de referência oferecidos nos sites das Bibliotecas investigadas. Referente a este último item, salientamos que foi necessário desenvolver um tipo de normalização dos termos utilizados, principalmente como forma de facilitar a visualização destes serviços de referência em gráficos e quadros

A normalização utilizada pode ser vista no quadro abaixo.

Quadro 2 – Termos dos serviços de referência analisados

TERMOS ADOTADOS POR CARVALHO (2004)	TERMOS NORMALIZADOS
Catálogo on-line	Catálogo on-line
Tradutores on-line	Tradutores on-line
Materiais de referência	Materiais de referência
Banco de Teses e Dissertações	BDTD
Novas aquisições on-line	Novas aquisições
Entrega de material (Via Ariel, Adobe, FTP,)	Entrega de material
Formulário para levantamento Bibliográfico	Levantamento Bibliográfico
Formulário para empréstimo entre bibliotecas	Empréstimo entre bibliotecas
Bases de dados on-line (Portal CAPES)	Bases de Dados
Comut on-line/formulários	Comut
Inscrições on-line para cursos	Inscrições - cursos
Serviço de alerta eletrônico	Alerta eletrônico
Grupos de discussão / e ou fóruns	Grupos de discussão
Normalização e orientação bibliográfica	Normalização bibliográfica
Pergunte a biblioteca (fale conosco, e-mail)	Pergunte a biblioteca
Chat	Chat
Tutorial / orientação para uso do catalogo on-line	Tutorial
Periódicos eletrônicos	Periódicos eletrônicos
Formulário on-line de doações	Doações
Links para artigos de texto completo	Links para artigos
Links para livrarias/editoras	Links para editoras
Links para jornais	Links para jornais
Links para outras bibliotecas	Outras bibliotecas

Fonte: Dados da pesquisa.

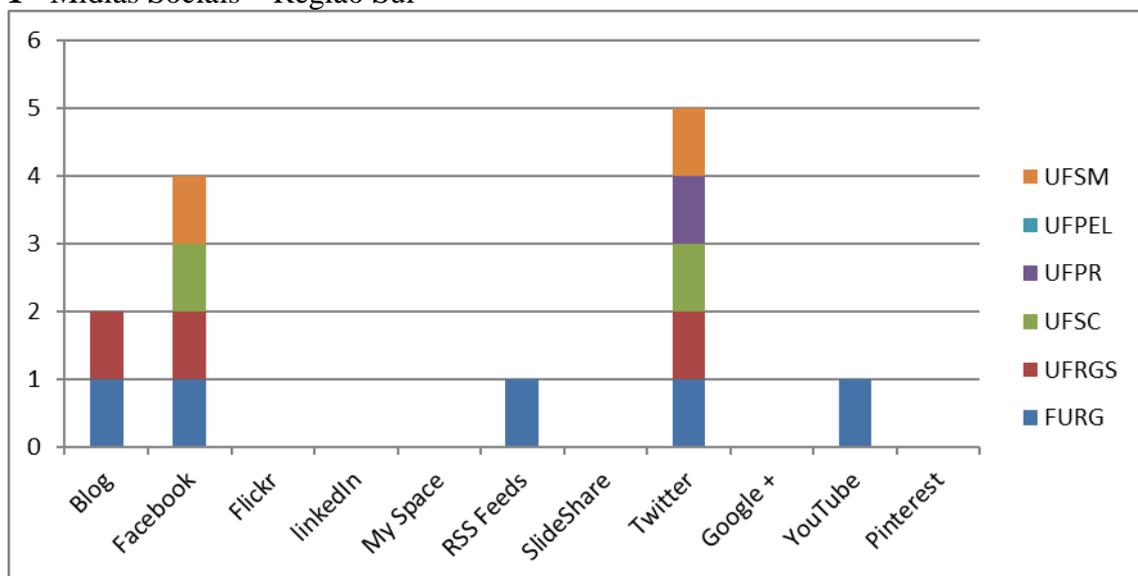


As bibliotecas universitárias federais das universidades: FURG, UFRGS, UFSC, UFPR, UFPEL e UFSM foram analisadas quanto aos Serviços de Referência Virtual disponibilizados nos seus *sites*, assim como foi identificado o uso das Mídias Sociais por estas mesmas bibliotecas.

6.1 MÍDIAS SOCIAIS

Apresenta-se abaixo o gráfico com análise das 11 Mídias Sociais observadas: *Blog*, *Youtube*, *Google+*, *Flickr*, *LinkedIn*, *My Space*, *RSS*, *SlideShare*, *Pinterest*, *Facebook* e *Twitter*, e disponibilizadas por meio dos *sites* das bibliotecas universitárias federais da região sul.

Gráfico 1 - Mídias Sociais – Região Sul



Fonte: dados da Pesquisa

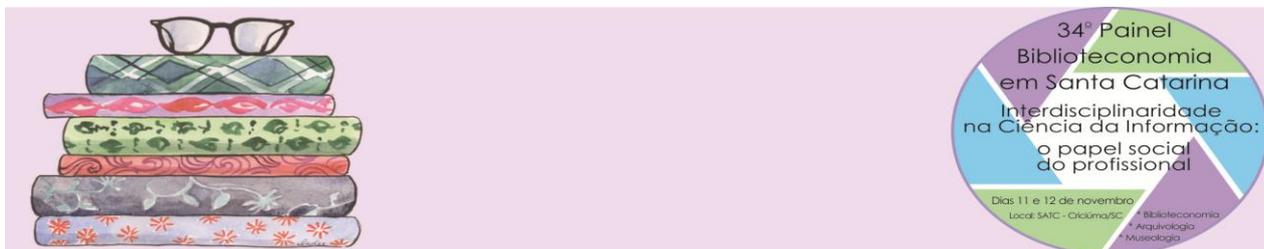
Das seis bibliotecas analisadas, apenas duas bibliotecas, FURG e UFRGS, possuem *Blog* disponível no *site* da biblioteca.

Para o *Facebook* são quatro bibliotecas que utilizam esse serviço: FURG, UFRGS, UFSC, UFSM. No entanto, foram observadas outras bibliotecas que utilizam essa Mídia Social, porém, conforme nossa metodologia - descrita anteriormente - os perfis de *Facebook* que não constavam nos *sites* das bibliotecas não foram analisados nesta pesquisa.

Nenhuma das seis bibliotecas da região Sul possui *link* direto para o *Flickr*, porém uma biblioteca, a UFRGS, oferece essa ferramenta dentro do *Blog*.

O *Google+* também foi outra ferramenta encontrada dentro do *Blog* de uma das seis BUFS analisadas. A UFRGS possui *link* para o *Google +* dentro do *Blog*, assim de acordo com os critérios da pesquisa não fez parte da análise.

O *LinkedIn*, *My Space*, *Pinteret* e o *Slideshare* não foram encontrados em nenhum site das seis bibliotecas analisadas.



Enquanto o *RSS* e o *YouTube* foram encontrados apenas em uma biblioteca. A FURG faz uso dessa ferramenta no *site* da biblioteca.

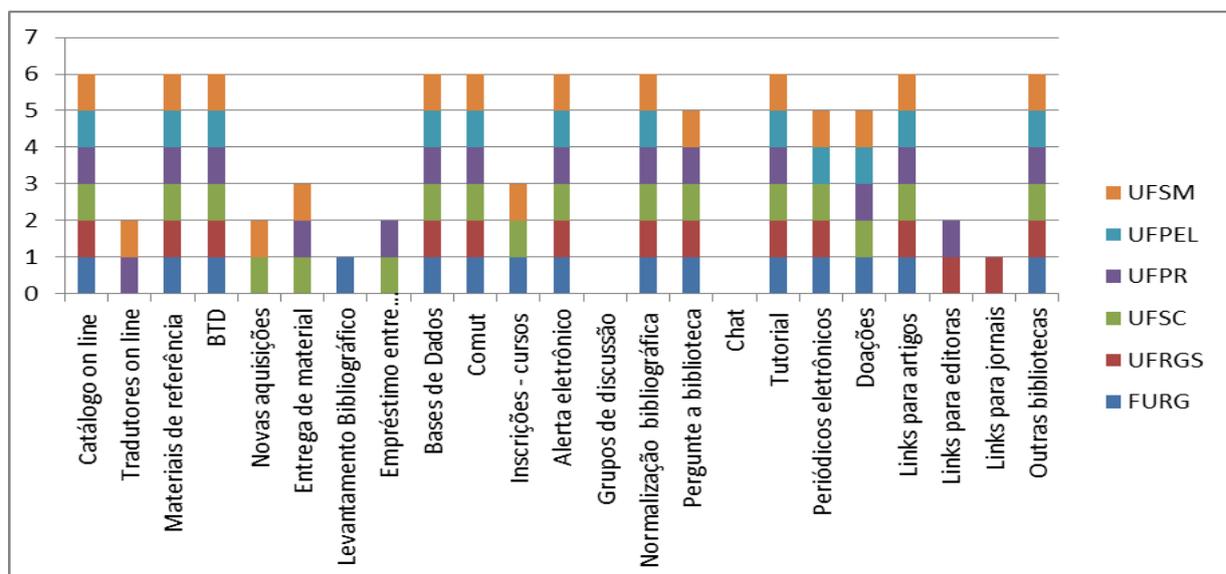
Das seis BUFs pesquisadas, cinco possuem *Twitter*. Apenas a UFPEL não faz uso dessa ferramenta. Assim, percebe-se que o *Twitter* é a Mídia Social mais utilizada nas bibliotecas Universitárias Federais da região Sul.

6.2 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

O gráfico 2 apresenta os 23 serviços de referência analisados nas seis (06) bibliotecas da região Sul citadas acima.

Através do gráfico é possível identificar quais bibliotecas disponibilizam no *site* esses serviços de referência para os seus interagentes.

Gráfico 2 – Serviços de referência- Região Sul

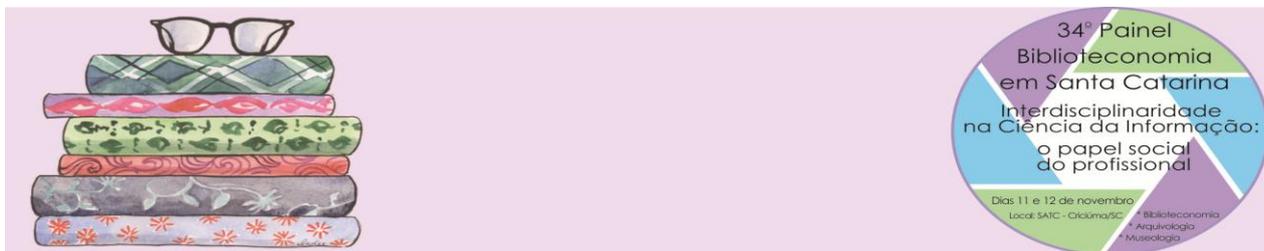


Fonte: Dados da Pesquisa.

As seis Bibliotecas da FURG, UFRGS, UFSC, UFPR, UFPEL e UFSM disponibilizam por meio do *site* o catálogo *on-line* da biblioteca, que permite consultas, reservas e renovações. Em alguns *sites* foi verificado que por meio do campo de consulta ao catálogo podem-se fazer inclusive sugestões de compra de livros para a biblioteca.

Apenas em duas bibliotecas, UFPR e UFSM, foram identificados *link* direto no site para tradutores *on-line*, sendo que a UFRGS disponibiliza o *Google* tradutor dentro do *Blog*. Essa ferramenta se torna importante já que muitos interagentes têm dificuldade em ler e acessar artigos publicados em idiomas diferentes do Português.

Materiais para referência disponíveis *on-line*, como documentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), foram encontrados em todas as Bibliotecas analisadas.



As Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações (BDTD) disponibilizam um grande volume de trabalhos acadêmicos realizados anualmente pelas universidades, podendo ser acessível para toda a sociedade. Verificou-se que as seis bibliotecas analisadas na região Sul possuem *link* para a BDTD da própria instituição.

Lista com novas aquisições com link direto no site tiveram incidências em 02 bibliotecas: UFSC e UFSM.

Considerando as bibliotecas que disponibilizam explicitamente o serviço de entrega de material eletrônico utilizando o *Adobe*, *Via Ariel* e/ou FTP, apenas três bibliotecas, UFSC, UFPR e UFSM, apresentam de forma clara esse tipo de serviço disponível no site da biblioteca.

Quanto ao serviço de levantamento bibliográfico, apenas a biblioteca da UFRGS disponibiliza o serviço por *e-mail*. Porém, identificou-se que esse serviço é oferecido pelas bibliotecas setoriais de algumas universidades. No entanto, essa pesquisa se propôs a analisar apenas as bibliotecas que disponibilizavam formulário *on-line* para solicitação desse serviço no site da biblioteca central.

Das seis bibliotecas pesquisadas, apenas duas, UFSC e UFPR, oferecem formulário para empréstimo entre bibliotecas. Porém, foi possível constatar que algumas bibliotecas disponibilizavam esse serviço através do sistema de catálogo *on-line*.

As Bases de Dados oferecidas por meio do Portal Capes são as mais utilizadas. Todas as seis bibliotecas possuem *link* disponível no *site* para este serviço.

No que se refere ao Comut *on-line* com *link* direto através do IBICT, todas as seis BUFs disponibilizam no *site* da biblioteca esse *link*. Através do COMUT o usuário pode solicitar online cópias de documentos.

Inscrições *on-line* para cursos promovidos pelas bibliotecas foram encontrados nos *sites* de três bibliotecas, UFRGS, UFSC, UFSM.

O serviço de alerta eletrônico foi encontrado em todos os *sites* das bibliotecas analisadas na região Sul.

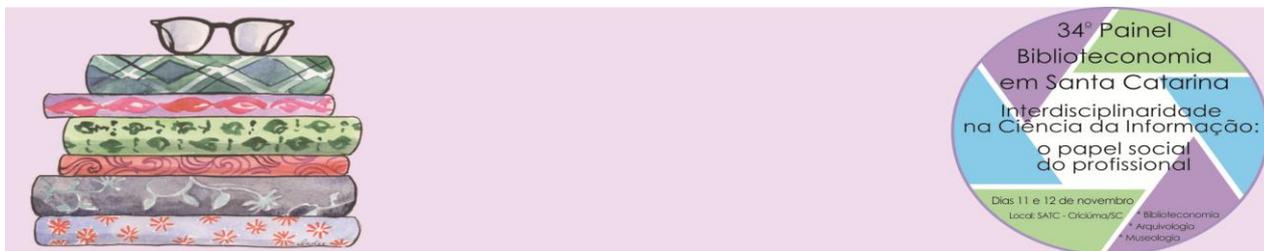
Os grupos de discussão são grandes fontes de informações. Porém, esse serviço não foi encontrado disponível nos *sites* das bibliotecas pesquisadas. No entanto, a modalidade *Workshop* foi encontrado apenas no *site* da biblioteca da UFSC.

Considerando apenas as bibliotecas que disponibilizaram manuais para normalização bibliográfica *on-line*, através do *site* da biblioteca, observou-se que todas as BUFs disponibilizam manuais de referência, sendo elaborados pela própria biblioteca ou por outras. Esse serviço é considerado importante para os interagentes de bibliotecas universitárias, pois auxiliam na elaboração de trabalhos acadêmicos e outras produções científicas.

Para que o interagente possa enviar suas dúvidas, sugestões ou críticas de forma virtual, as bibliotecas disponibilizam, através dos *sites*, serviços de contato como *e-mail*, pergunte a biblioteca, ou formulário. Nessa pesquisa esse tipo de serviço foi encontrado em cinco bibliotecas das seis pesquisadas, sendo que apenas na UFPEL não foi encontrado esse serviço no *site*. É interessante observar que algumas BUFs disponibilizam formulários *on-line* para envio de dúvidas de forma a padronizar esse serviço.

Em relação ao *Chat* (meio de comunicação instantânea para troca de informações), esse serviço não foi encontrado disponível nos *sites* das bibliotecas pesquisadas.

Todas as BUFs disponibilizam tutoriais para a utilização do catálogo *on-line* da biblioteca, buscando auxiliar o interagente no processo de recuperação da informação.



Considerando apenas periódicos eletrônicos *on-line* disponibilizados por meio do *site* da biblioteca com *link* direto, esta pesquisa observou que cinco das seis bibliotecas analisadas possuem esse serviço no *site*. Apenas na UFPR o serviço estava em construção no período da pesquisa e não foi contabilizado. Geralmente esses periódicos são produzidos pelas próprias instituições, ou com *link* direto nos periódicos de outras universidades. Nesse aspecto não foram considerados periódicos disponíveis em bases de dados, pois os mesmos já foram considerados em item anterior.

Em relação ao formulário para doações *on-line*, foi constatado que quatro BUFs possuem *link* direto para o formulário e em uma das bibliotecas o serviço é realizado por *e-mail*. Esse serviço torna-se essencial, pois, dessa maneira a biblioteca encontra oportunidade para adquirir obras de qualidade sem custo e também para que os doadores tenham a disposição um atendimento *on-line* facilitado e acessível a qualquer hora. Apenas a UFRGS não apresentava disponível esse serviço no *site*.

Levando em consideração apenas *links* com artigos de texto completo, este serviço está disponível em todos os *sites* das BUFs analisadas. Nesse sentido, observou-se que os bibliotecários estão utilizando as tecnologias para disponibilizar esse processo, fácil, rápido e de grande utilidade para os interagentes, pois com esse serviço eles tem acesso a informações atualizadas.

O *link* para livrarias e/ou editoras está disponível na biblioteca da UFRGS, sendo que foi constatada a presença na biblioteca da UFPR, mas o *link* estava desativado no período da pesquisa.

No *link* para jornais *on-line* disponíveis nos *sites* das BUFs, observou-se que apenas a UFRGS disponibiliza esse serviço.

Com o avanço tecnológico nas bibliotecas verificou-se que todas as seis bibliotecas analisadas possuem *links* para outras bibliotecas, possibilitando aos interagentes pesquisas em outras unidades de informação, ampliando o processo de busca e acesso a informação não se mantendo restrito apenas na biblioteca de vínculo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

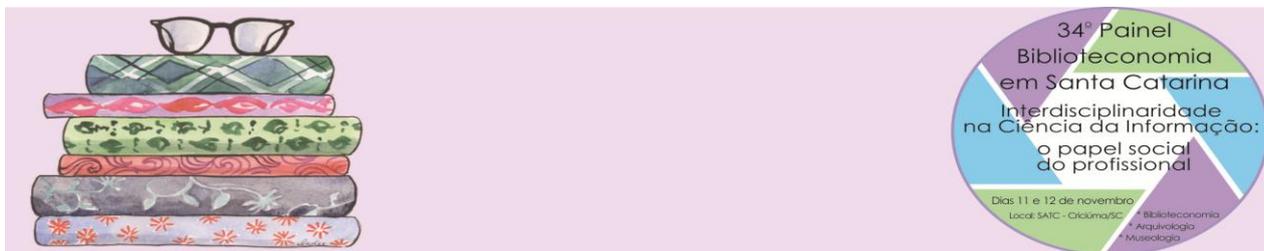
O objetivo geral nesse trabalho foi o de analisar os serviços de referência virtual disponíveis nos *sites* de Bibliotecas Universitárias Federais da Região Sul.

Neste sentido, foi utilizada a lista dos serviços de referência proposto por Carvalho (2004). No que tange às Mídias Sociais, foi desenvolvida uma lista para serem analisadas juntamente, com os serviços de referência.

Buscamos a identificação de que tipos de serviços de referência e Mídias Sociais são oferecidos, diretamente, aos interagentes por meio dos *sites* das bibliotecas universitárias federais brasileiras.

Por meio do método de observação dos *sites* podemos perceber que o *Twitter* e o *Facebook* são as Mídias Sociais que mais aparecem disponíveis nos *sites*. Em relação aos serviços de referência, o catálogo *on-line* e a Base de dados são os serviços que aparecem com maiores incidências.

Este estudo demonstrou que na região Sul o total de Mídias Sociais nos *sites* das bibliotecas universitárias analisadas é de 13 incidências, enquanto os serviços de referência atingiram 92 incidências. Demonstrando que o uso das mídias sociais ainda não é utilizado



como ferramentas na interação entre as Bibliotecas universitárias analisadas e seus interagentes e que os serviços de referência, ditos tradicionais, tiveram suas adequações estabelecidas no ambiente virtual de forma prioritária.

Podemos entender que os serviços de referência tradicionais, que trocaram apenas de ambientes ou forma de oferta e/ou acesso, são melhores ou mais facilmente introduzidos no mundo virtual, em parte por já estarem estabelecidos como serviços ofertados pelos profissionais. Já os serviços oferecidos por meio de mídias sociais não se caracterizam por adaptações, mas pelo surgimento de uma outra dinâmica de serviço nunca antes existente, e onde o usuário passa definitivamente ao papel de interagente.

O que se percebe é que as bibliotecas analisadas estão cada vez mais aderindo às Mídias Sociais em seus *sites*, havendo um constante progresso, pois a maior parte das Mídias Sociais analisadas não existiam há 10 anos e atualmente já fazem parte do dia a dia das bibliotecas que querem continuar, cada vez mais, a prestar melhores serviços e se adequar às novas demandas dos interagentes, aderindo a novas tecnologias. Todavia, nessa pesquisa, foram analisadas apenas as Mídias Sociais disponíveis nos *sites* das bibliotecas, observando-se que algumas bibliotecas possuem perfil nas mídias sociais, mas não as disponibilizam em seus *sites*.

É importante verificar que a passos lentos, mas contínuos, as bibliotecas principalmente as universitárias, que foram objeto desse estudo, estão percebendo a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação para melhorar a disseminação da informação e manter a interação com foco no interagente.

Consideramos que, através do estudo aqui desenvolvido, alcançou-se o objetivo de analisar os serviços de referência e as mídias sociais disponíveis nos *sites* de Bibliotecas universitárias Federais da região sul.

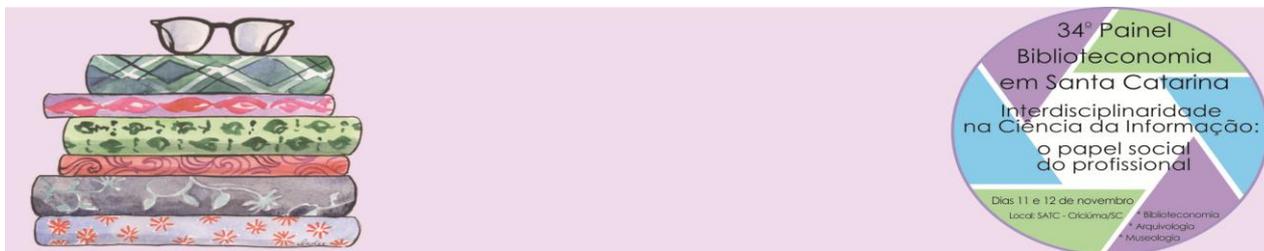
Acreditamos que nossos resultados podem impulsionar novos estudos e discussões acerca do que foi abordado. Novos estudos poderão ser realizados sobre o que as bibliotecas estão disponibilizando aos interagentes, por meio das Mídias sociais e quais serviços podem ser desenvolvidos e divulgados por meio destas mídias.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Division RUSA - Reference and User Services Association. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**, 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>. Acesso em 30 ago. 2016.

CALIL JÚNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.2, p.1053-1077, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/899/pdf>. Acesso em: 21 jun. 2016.



CARVALHO, Lidiane dos Santos. **Bibliotecas universitárias federais na internet: serviços e produtos de referência disponibilizados**. 2004. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. **VI CINFORM: Encontro Nacional em Ciência da Informação**, Salvador, 2005. [Cópia Eletrônica].

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Enc. Bibli.**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

CORTES, Márcia Della Flora; LOPES, Marilisa Leite. As bibliotecas universitárias federais brasileiras e a acessibilidade das informações em seus websites. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 117-129, jan./jun. 2008. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/552/67>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de Referência & Informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

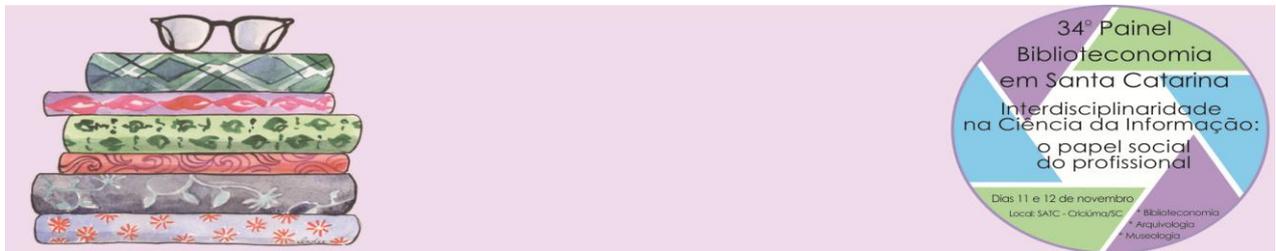
FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 124 p.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 1995. 196 p.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**. 2012, v.17, n.1, p.110-133. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362012000100007>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

MEDEIROS, Déborah. **Bibliotecas Nacionais do continente americano sob a perspectiva dos serviços utilizando web 2.0 e web 3.0**. 2015. 189 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de unidades de Informação) – Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis 2015.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 142-166, 2011. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357>>. Acesso em: 25 jun. 2016.



PEREIRA, Edinete Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A Web 2.0 no Serviço de Referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000/pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2016

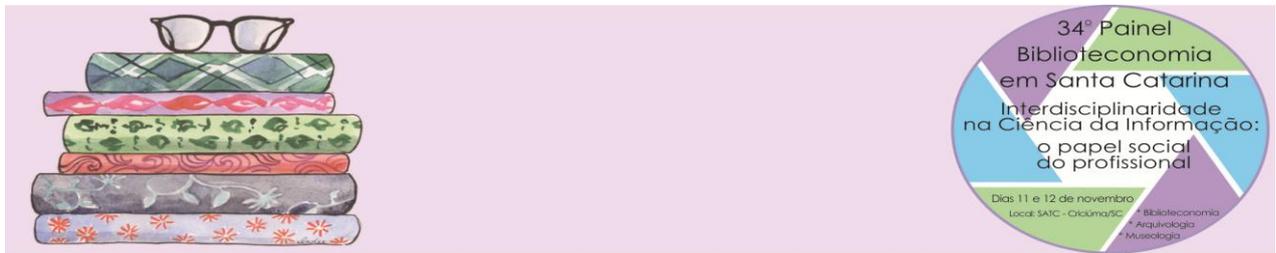
PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/836/1587>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**, Campinas, SP, v.12, n.3, p.5-27, set/dez 2014. Disponível em:<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1591/pdf_79>. Acesso em: 10 jun. 2016.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.9, n.2, p.41-48, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1909/pdf_18>. Acesso em: 20 jun. 2016.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/376/254>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, ago./set.2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/4238/3408>>. Acesso em: 09 jun. 2016.



VIRTUAL REFERENCE SERVICE: A PORTRAIT OF THE LIBRARIES IN SOUTHERN BRAZILIAN FEDERAL UNIVERSITIES

ABSTRACT: This study aims to analyze the virtual reference services of six federal university libraries in the Southern region of Brazil. Furthermore, its objective is to identify what kind of reference services and social media the websites offer directly to their interactors. The exploratory and descriptive research based on observation technique addresses quantitative and qualitative aspects of the reference services and social media. We identified the websites of the six libraries, developed a checklist of the reference services and the social media; we then described the data quantitatively and performed an analysis. It was observed that the service which generated the highest increase of incidences on the websites was the 'Online Catalog' and the 'Database'. Meanwhile, among the social media that showed the largest number of incidents, Twitter and Facebook stood out. Results indicate which reference services are available on the websites and it became apparent that the libraries are adhering to social media as a new means of communication with the interactors. The study helps to identify the development of research in the area of virtual reference services in university libraries.

Keywords: Social media. Virtual reference service. University libraries.