

# folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

## Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior em Maceió

*Ligia Danielle de Araújo Santos*

Graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL).

[gildan85@hotmail.com](mailto:gildan85@hotmail.com)

*Robéria de Lurdes Vasconcelos Andrade*

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (UFAL). Doutoranda em Ciência da Informação, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

[roberia.andrade@ichca.ufal.br](mailto:roberia.andrade@ichca.ufal.br)

### Resumo

As Instituições de Ensino Superior (IES) veem atualizando os modelos de serviço de referência para disseminação de informações, através do uso de inovações tecnológicas. Assim, o serviço de referência virtual proporciona a interação entre usuário e informação de modo virtual. Nesse sentido, objetiva-se foi mapear as bibliotecas de IES de Maceió que possuem o Serviço de Referência Virtual. A pesquisa utilizou-se de uma metodologia de caráter descritivo, com abordagem do tipo quali-quantitativa, através da coleta de dados com observações realizadas nos sites das instituições relativas aos serviços oferecidos de forma virtual, que se encontram hospedados e em funcionamento nos sites referenciados. Os resultados apontam a existência do serviço em todas as instituições pesquisadas, sendo periódicos online e bases de dados os mais disponibilizados com 14,6%, respectivamente; seguido de bibliotecas virtuais, empréstimos e renovação com 9,7%. As redes sociais são utilizadas como instrumento de comunicação, demonstrando a expansão de seus serviços da biblioteca para a plataforma virtual e os benefícios que podem desenvolver, possibilitando maior contato entre usuário e informação. Portanto, é possível concluir que o uso do serviço de referência virtual em Instituições de Ensino Superior de Maceió está sendo difundido através dos sites de suas bibliotecas e das redes sociais possibilitando aos usuários obter maior conhecimento sobre a Instituição em que estão inseridos e sobre o acervo da biblioteca. Destarte, os usuários têm mais autonomia na busca por informações relevantes às suas necessidades.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência Virtual. Biblioteca Universitária-Serviços. Bibliotecas de Instituições Superiores- Maceió.

*Virtual Reference Service in Web Libraries Higher Education Institutions in Maceió*

### Abstract

Higher Education Institutions (IES) have been updating reference service models for information dissemination through the use of technological innovations. Thus, the virtual reference service provides interaction between user and information in a virtual way. In this sense, the objective was to map the IES libraries of Maceió that have the Virtual Reference Service. The research used a methodology of a descriptive character, with a qualitative-quantitative approach, through the collection of data from the observations made on the websites of the institutions regarding the services offered in a virtual way, that are hosted and in operation in the referenced sites. The results indicate the existence of the service in all the institutions surveyed, being online journals and databases with 14.6%, respectively; followed by virtual libraries and loans and renewal with 9.7%. Social networks are used as a communication tool, demonstrating the expansion of its services from the library to the virtual platform and the benefits that can develop, allowing greater contact between user and information. Therefore, it is possible to conclude that the use of the Virtual Reference Service in Higher Education Institutions in Maceió is being disseminated through the websites of its libraries and social networks, allowing users to obtain more knowledge about the Institution in which they are inserted and about the collection the library. Thus, users have more autonomy in the search for information relevant to their needs.

**Keywords:** Virtual Reference Service. University Library-Services. Libraries of



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição-NãoComercial-Compartilhalqual 3.0 Brasil](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/).

## 1 Introdução

As Instituições de Ensino Superior vêm se atualizando na oferta de novos produtos e serviços que visam à disseminação de informações. Assim, as suas bibliotecas universitárias também passam a serem impelidas nesse novo cenário e o uso de inovações tecnológicas proporciona a interação entre usuário e informação de modo virtual. Através da utilização de recursos provenientes do ambiente virtual e com o auxílio da Internet, os usuários adquirem um maior conhecimento sobre o uso das informações relacionadas às suas necessidades de pesquisas.

Com alguns serviços tradicionais sendo trabalhados em ambiente Web e a implantação de novos serviços já adaptados ao ambiente em rede, houve um fortalecimento na aceitação da necessidade da dinamização desses serviços, surgindo mais um reforço nas divisões do serviço em bibliotecas. Nesse sentido, o Serviço de Referência Virtual possibilita mais dinamicidade aos serviços que os bibliotecários estão aptos a realizar. Assim, vivenciam a evolução do paradigma de acervo para o de acesso (SIQUEIRA, 2010).

O avanço no uso das informações ambientadas na plataforma virtual se tornou aliado do tempo e da disseminação dos resultados das pesquisas realizadas pelos usuários. Estes aprendem e abastecem esses serviços, que se tornam cada vez mais explorados por novos usuários e perpetuam o trabalho de intermediação dos bibliotecários, também cada vez mais experientes na disseminação desses serviços e promovem a ampliação no uso do maquinário informacional nas Instituições de Ensino Superior. Para Accart (2012, p. 33) o serviço de referência desempenha várias funções, ele “[...] é o primeiro ponto de contato com o usuário e representa a instituição”.

Portanto, diante do exposto questiona-se: Quais as bibliotecas de Instituições de Ensino Superior de Maceió que possuem Serviço de Referência Virtual?

A partir dessa percepção, colocam-se como objetivo deste estudo: Mapear as bibliotecas de Instituições de Ensino Superior de Maceió que possuem Serviço de Referência Virtual.

O estudo reforça a necessidade do uso das bibliotecas como instituições de transformação social, promovendo, através de seu acesso e compreensão de seu uso, promoção do conhecimento informacional e disseminação de informações específicas às necessidades dos usuários e do desenvolvimento dinâmico dos serviços dessas instituições.

## 2 Serviço de Referência

O Serviço de Referência é um serviço criado para promover a interação entre usuário e informação. Deve ser intermediado por um profissional capacitado que atenda de forma eficaz as necessidades dos usuários na pesquisa, recuperação e disseminação da informação.

Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 176) enfatizam as mudanças de paradigmas das bibliotecas, de modo que se percebe o trabalho começa a minimizar os limites de tempo e espaço na busca de informação, através do uso das novas tecnologias com o máximo de rapidez e eficiência. Macedo (1990), Grogan (1995), Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), Accart (2012) destacam a evolução dos serviços de referência para a plataforma virtual e sua dinamicidade no uso desses serviços. Grogan (1995) compila uma nova versão para o Processo de Referência, dividindo-o em oito passos, a saber, são eles: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. As estratégias utilizadas para aproximar usuário e informação foram se adaptando aos novos meios de acesso às informações.

A partir dos anos de 1970 as bibliotecas objetivando melhorar os serviços oferecidos aos seus usuários houve um aumento da automatização. Figueiredo (1996, p. 42) lembra que esse serviço personalizado de referência aos usuários foi reforçado com a era eletrônica, criando maior atividade intelectual para o pessoal da informação, sendo maior a necessidade de interação humana entre o usuário e o processo, intermediado pelos bibliotecários.

## 2.1 Serviço de Referência Virtual

O serviço de referência virtual surgiu com o intuito de acompanhar e explorar as novas tecnologias, a sua implantação auxilia as instituições em uma oferta de serviços modernos, buscando sempre atender as necessidades dos usuários. Especialmente em unidades de informação o uso do serviço de referência virtual une-se aos já tradicionais existentes, para lidar com os novos tipos de disseminação de informações e seus novos usuários. Assim, reitera-se o que é pontuado por Accart (2012) que diz que no virtual o que muda é apenas o emprego dos recursos tecnológicos e a forma de responder ao usuário. Estes serviços devem ser desenvolvidos e mantidos por profissionais capacitados, aptos a atuarem com os usuários. O seu uso, devido as suas características de rapidez e dinamicidade, visa sempre atender aos usuários que necessitam e se multiplicam em busca da satisfação de suas necessidades de pesquisa, com fins científicos ou simplesmente curiosidade intelectual.

Nesse sentido, Siqueira (2010, p. 125) define 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 recursos a partir da tecnologia comunicacional da rede fora do ambiente da biblioteca física”.

Reforçando está definição Accart (2012, p. 181) diz que 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”.

O uso do serviço de referência virtual já faz parte da realidade de algumas instituições e possuem várias finalidades (negócios, pesquisas de mercado, engenharia, entretenimento exportação, etc.). Nesta pesquisa atenta-se à finalidade educacional e os progressos que podem ser alcançados com o apoio desse serviço de referência virtual.

Macieira e Paiva (2007, p. 1) denotam que os usuários, ao se utilizarem do serviço virtual, podem aproveitar a comodidade de consultar os serviços sem sair de casa, apenas consultando a internet, melhorando suas expectativas de busca a reduzir o gasto de tempo com locomoção e procura informal de informações específicas para sua pesquisa.

Pessoa e Cunha (2007) citam que em 1998 a *Library of Congress* (LC) começou a explorar um método para a implantação de um serviço de referência virtual criando um projeto-piloto na área. Esse projeto pioneiro ficou conhecido como *Collaborative Digital Reference Service* (CDRS) e tinha como propósito prover um serviço de referência especializado para o usuário, em qualquer lugar e a qualquer hora, por meio de uma rede internacional de bibliotecas digitais. Dessa forma, seria possível combinar o poder das coleções locais das bibliotecas e seu pessoal com a diversidade e disponibilidade de bibliotecas e bibliotecários de todo o mundo.

Galvão Neto e Silva (2010, p. 75), expõe que os catálogos de acesso público on-line (OPAC) estão entre os primeiros serviços virtuais. E segue explanando a evolução dos serviços, mostra que existem na Internet diversos Serviços de Referência Virtuais, tais como: os catálogos on-line, normalização e levantamento bibliográfico via e-mail, entre outros, que podem atingir assim, os usuários tanto presenciais como remotos que utilizam o Website de uma biblioteca.

Oliva (2009, p. 14) descreve alguns serviços de referência virtual que as bibliotecas dispõem. Estes podem ocorrer por intermédio de chats, blogs, e-mails, teleconferência ou formulários disponíveis nos websites das bibliotecas, aonde através desses recursos os usuários podem enviar perguntas e obter repostas e orientações.

A interação da forma de distribuição dos serviços de referência virtuais é para Oliva (2009, p. 13) “como um acréscimo ao serviço de referência presencial e se dá através da Web, de forma dinâmica e sem fronteiras, fazendo uso de computadores ou outras tecnologias para se comunicar, a equipe de referência e o usuário interagindo através da internet”.

Alves e Vidotti (2006, p. 2) reforçam a importância do serviço de referência virtual, e explicam que o serviço transpõe o real para o virtual, utilizando-se dos benefícios das novas tecnologias de informação e comunicação, favorecendo os usuários ao atender suas necessidades informacionais. As respostas a essas demandas podem ocorrer de forma imediata, o que explicam Macieira e Paiva (2007, p. 4), “[...] a partir da disponibilização da página da biblioteca na Internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência, que esclarecerá possíveis dúvidas, independentemente da localização geográfica desse usuário”.

A evolução dos serviços e em especial, o uso da internet nas bibliotecas, trouxe um maior alcance de usuários, quebrando assim as barreiras físicas de acesso aos serviços de referência e construindo pontes de acesso para que todos os usuários possam realizar as pesquisas que necessitam, através dessa nova tecnologia de informação aliada a esses serviços como acesso virtual a periódicos, bases de dados, catálogos de bibliotecas etc.

Alves e Vidotti (2006) traçam um paralelo entre serviço de referência tradicional, corroborando com as ideias de Macedo (1990) e do serviço de referência virtual em cinco linhas de atuação e suas atualizações nesse novo tipo de serviço.

A primeira linha, “**Serviço de referência propriamente dito**”, diz respeito ao serviço em si, a interação face-a-face é agora realizada via e-mail, formulário na web, FAQ’s, chat ou videoconferência.

Na segunda linha, “**Educação do usuário**”, este processo se valeria da interface já apresentada pelo SRID, ou seja, o ambiente digital e a mediação por meio de computadores, podendo ser oferecido na homepage da biblioteca ou do próprio SRID, indicando aos usuários o serviço a sua disposição, e orientando-os para o uso/funcionamento do serviço e para a realização de buscas.

A terceira linha, “**Alerta e disseminação da informação**”, destacam-se dois tipos de agentes: os agentes de interface e os agentes de recuperação da informação. No serviço de referência, o agente pode avisar ao usuário quantos itens de seu interesse foram adicionados ou atualizados na biblioteca digital.

Na quarta linha, “**Comunicação visual e Divulgação da biblioteca**”, para as bibliotecas digitais e para o SRID considera-se o seu site ou a sua homepage como o espaço que deverá ser sinalizado e organizado, observando-se as formas de organização para utilização dos sistemas.

Na quinta linha, “**Administração e supervisão do setor de referência**”, é também no SRID a linha base para a sua organização e estruturação. A equipe definida para a administração e supervisão do SRID é a responsável pelo seu planejamento, destacando os objetivos, etapas, prazos e as medidas administrativas e práticas para que o serviço seja concretizado.

Alves e Vidotti (2006) reforçam que o serviço de referência virtual será ponto de partida para as mudanças no acesso ao acervo e disseminação das informações para os usuários. Para as autoras a atividade de referência deve “[...] identificar as necessidades informacionais dos usuários, facilitando o acesso destes recursos e informações solicitadas, ou seja, oferecendo subsídios para satisfazer sua necessidade informacional” (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 6).

Portanto, é notório que a evolução dos serviços de referência virtual se deu, sobretudo, pela força que os serviços conhecidos como tradicionais foram oferecidos e as suas contribuições ao longo dos anos. Assim, com o desenvolvimento de novas tecnologias as Instituições de Ensino Superior, conseqüentemente, as bibliotecas passam a oferecer produtos e serviços aos usuários sempre com a finalidade de atender as suas necessidades informacionais.

## 2.2 Serviço de Referência Virtual em Instituições de Ensino Superior

Nos últimos anos no Brasil foi notório o crescimento de Instituições de Ensino Superior, conseqüentemente, o número de novos cursos e à medida que isso ocorre as instituições necessitam ampliar os seus serviços. E a biblioteca passar a ter um papel fundamental, pois ela que faz “o elo de ligação indispensável entre a informação e o usuário” (ACCART, 2012, p. 6). O

uso de novas tecnologias de informação torna-se essencial para o desenvolvimento das atividades inseridas nas bibliotecas e nesse contexto ocorreu uma “mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários” (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175).

Para Arellano (2001, p. 2), “As pessoas que servem na referência digital são especialistas (voluntários, orientadores, bibliotecários e outros); podem ser chamadas de especialistas da informação porque realizam o trabalho similar àquele já estabelecido na biblioteca física”. O aperfeiçoamento desses profissionais ocorre através de treinamento para o uso dos novos serviços de referência na plataforma virtual, se tornando habilitados a resolver lacunas de interação entre usuários e informações específicas às suas pesquisas, dentro da nova realidade das bibliotecas de ensino superior. Silva e Oliveira (2013, p. 123) acreditam que a mudança de paradigma das bibliotecas (do acervo para o acesso) propiciou a criação da biblioteca híbrida. Para os autores as bibliotecas híbridas além do acervo físico disponibilizam também o acesso a documentos digitais, sendo o conceito de hibridismo contextualizado pela demanda dos usuários de acesso presencial e virtual às informações.

Ribeiro, Leite e Lopes (2014, p. 7) acreditam que, com esse novo paradigma de acesso à informação, haja uma cooperação mútua na união tecnologias e usuários ao afirmar que as novas tecnologias promovem um melhor uso dos serviços da biblioteca pelos usuários que passarão de expectadores da informação para aplicadores de conhecimentos. Reitera-se que o serviço de referência deve ser mediado pelos bibliotecários, que através de sua autonomia e capacidade de exploração física e técnica de conhecimento dos serviços de referência virtual, atuam visando atender as necessidades informacionais dos usuários. Assim, corroborando com o estudo Novak (2010, p. 24) coloca sua importância ao aliar tecnologia e conhecimento, através de sua informatização, favorecem o uso do acervo digital e qualifica a prestação desses serviços.

Contraopondo aos benefícios que as novas tecnologias podem proporcionar aos usuários e aos profissionais na disseminação e desenvolvimento desses serviços, Macieira e Paiva (2007, p. 11) analisam também as dificuldades de implantação dos mesmos ao explanar que os bibliotecários brasileiros se esforçam para implantar serviço de referência virtual em bibliotecas, ainda que os que estão em uso não sejam os ideais para que os usuários realizem suas buscas com a qualidade que os serviços podem oferecer.

Oliva (2009, p. 42), aponta que “As bibliotecas brasileiras, especialmente aquelas ligadas a instituições educacionais, podem até adiar a prestação de serviço de referência virtual, mas já percebem esse serviço como indispensável e devem planejar sua implantação.” O crescimento das Instituições de Ensino Superior<sup>1</sup> e de cursos de graduação e pós-graduação expõe a necessidade do uso das novas tecnologias de informação e comunicação e em uma nova dinâmica no uso dos serviços prestados pelas bibliotecas dessas instituições. Assim, os serviços de referência virtual atuam em cooperação com os serviços realizados de forma presencial, porém produzindo um alcance maior a essa comunidade de usuários que precisam de acesso à informação com a mesma dinamicidade de desenvolvimento das novas tecnologias que acabam por possibilitar um desenvolvimento acadêmico e profissional nesses usuários.

Essa é uma realidade que, embora pareça distante à realidade financeira e estrutural de algumas instituições, deve fazer parte de seu planejamento para que esteja lado a lado com a tecnologia e com o futuro da mesma. Futuro que pode ser ameaçado pela falta de progresso em seu contexto educacional. Ampliar a oferta de produtos e serviços e com o serviço de referência virtual participem ativamente da construção de novos conhecimentos.

### 3 Metodologia

A pesquisa utilizou-se de uma metodologia de caráter descritivo, de modo que foram apuradas as informações nos sites das Instituições de Ensino Superior e suas bibliotecas digitais relacionadas aos objetivos da pesquisa. A pesquisa possuiu ainda

<sup>1</sup> De acordo com o Censo da Educação Superior em 2017 o Brasil tinha 296 Instituições de Educação Superior (IES) públicas e 2.152 privadas. Em 2017, 35.380 cursos de graduação e 63 cursos sequenciais foram ofertados em 2.448 IES no Brasil. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/dados-do-censo-da-educacao-superior-as-universidades-brasileiras-representam-8-da-rede-mas-concentram-53-das-matriculas/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/dados-do-censo-da-educacao-superior-as-universidades-brasileiras-representam-8-da-rede-mas-concentram-53-das-matriculas/21206) Acesso em: 12 jul. 2019.

uma abordagem do tipo quali-quantitativa, sendo mista por conter elementos distintos para a constituição de cada forma de abordagem de pesquisa e por conter critérios alusivos às duas formas de análise nesse estudo.

Os dados da pesquisa são descritos de forma numérica, ao extrair informações das observações realizadas nos sites pesquisados, quantificando essas informações encontradas nos sites das Instituições de Ensino Superior e de suas bibliotecas pesquisadas, relativas aos serviços oferecidos de forma virtual, que se encontram hospedados e em funcionamento nos sites referenciados.

Para a pesquisa, foi realizado um levantamento das Instituições de Ensino Superior de Maceió, cadastradas no portal e-MEC<sup>2</sup>, que se configura como uma base de dados oficial do Governo Federal e que disponibiliza informações sobre Instituições de Ensino Superior brasileira. Após o levantamento, o universo da pesquisa foi composto por vinte e duas Instituições de Ensino Superior de Maceió sendo a amostra constituída pelas instituições com bibliotecas que possuem site próprio, no qual se totalizam 16 (dezesesseis), conforme visualiza-se no Quadro 1.

**Quadro 1** - Relação das Instituições de Ensino Superior de Maceió com sites próprios de suas bibliotecas

INSTITUIÇÃO	SITE DA BIBLIOTECA
Centro Universitário CESMAC – CESMAC	<a href="https://cesmac.edu.br/cesmac/bibliotecas">https://cesmac.edu.br/cesmac/bibliotecas</a>
Centro Universitário Maurício de Nassau de Maceió - UNINASSAU Maceió	<a href="http://biblioteca.mauriciodenassau.edu.br/home/indexBiblioteca/mcz">http://biblioteca.mauriciodenassau.edu.br/home/indexBiblioteca/mcz</a>
Centro Universitário Tiradentes - FITS	<a href="https://al.unit.br/biblioteca/">https://al.unit.br/biblioteca/</a>
Faculdade Alagoana de Administração - FAA	<a href="http://www.faaiesa.edu.br/instituto/biblioteca.asp">www.faaiesa.edu.br/instituto/biblioteca.asp</a>
Faculdade da Cidade de Maceió - FACIMA	<a href="http://dualdata.ddns.net:3337/coruja/r0.inicio.php?xbd=unip.al.maceio.facima">http://dualdata.ddns.net:3337/coruja/r0.inicio.php?xbd=unip.al.maceio.facima</a>
Faculdade da SEUNE- SEUNE	<a href="http://www.seune.edu.br/portal2/?page_id=1073">http://www.seune.edu.br/portal2/?page_id=1073</a>
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais de Maceió – FAMA	<a href="https://famaalagoas.edu.br/biblioteca/">https://famaalagoas.edu.br/biblioteca/</a>
Faculdade Estácio de Alagoas - ESTÁCIO FAL	<a href="http://portal.estacio.br/unidades/faculdade-est%C3%A1cio-de-alagoas/rede-de-bibliotecas/">http://portal.estacio.br/unidades/faculdade-est%C3%A1cio-de-alagoas/rede-de-bibliotecas/</a>
Faculdade Figueiredo Costa - FIC	<a href="http://www.ficunifal.edu.br/bibliotecas">http://www.ficunifal.edu.br/bibliotecas</a>
Faculdade Pitágoras de Maceió	<a href="http://www.faculadepitagoras.com.br/Paginas/Biblioteca/Biblioteca.aspx">http://www.faculadepitagoras.com.br/Paginas/Biblioteca/Biblioteca.aspx</a> <a href="https://biblioteca-virtual.com/pitagoras">https://biblioteca-virtual.com/pitagoras</a>
Faculdade Raimundo Marinho – FRM	<a href="https://www.frm.edu.br/alunos/biblioteca/">https://www.frm.edu.br/alunos/biblioteca/</a>
Faculdade Regional Brasileira Maceió – IBESA	<a href="http://www.ibesa.com.br/sitenovo/biblioteca.php">www.ibesa.com.br/sitenovo/biblioteca.php</a>
Faculdade Uninabuco Maceió	<a href="http://biblioteca.joaquimnabuco.edu.br/home/indexBiblioteca/mcz">http://biblioteca.joaquimnabuco.edu.br/home/indexBiblioteca/mcz</a>
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas – IFAL	<a href="https://www2.ifal.edu.br/ifal/ensino/biblioteca">https://www2.ifal.edu.br/ifal/ensino/biblioteca</a>
Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - UNCISAL	<a href="https://biblioteca.uncisal.edu.br/">https://biblioteca.uncisal.edu.br/</a>
Universidade Federal de Alagoas - UFAL	<a href="http://www.sibi.ufal.br/">http://www.sibi.ufal.br/</a>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Como critério principal de inclusão selecionado foi apenas de Instituições de Ensino Superior que possuíssem nos sites das bibliotecas serviço de referência virtual em seus sites ou nos sites oficiais das instituições, sendo avaliados os sites que possuíam, além do critério principal, o uso das mídias/ redes sociais mais comuns compiladas pelos estudos que compuseram a pesquisa e que serviram de apoio para comunicação dos usuários com os profissionais responsáveis pelos serviços disponibilizados nas instituições.

Como critério de exclusão, foram retiradas da pesquisa as instituições que não possuíam sites próprios de biblioteca e, por conseguinte, não possuíam serviço de referência virtual no site ou no site oficial da instituição.

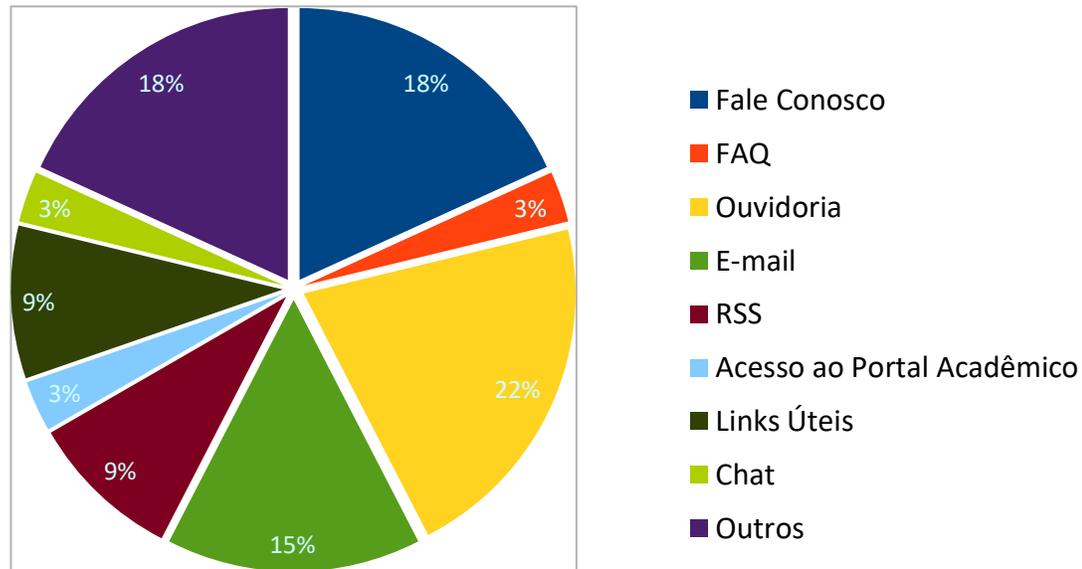
Os dados foram coletados através de análise documental das páginas Websites das bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, em abril de 2018. E a análise se deu por categorias, sendo os dados dispostos em gráficos.

<sup>2</sup> Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/> Acesso em: 10 abr. 2018.

## 4 Análise e Discussão dos Dados

A primeira análise se deu sob os tipos de serviço de referência virtual oferecidos. Os dados resultam das Instituições de Ensino Superior de Maceió, que possuem site próprio de suas bibliotecas e neste primeiro momento, possuem algum tipo de serviço disponibilizado em sua página oficial que configure contato ou acesso a informações sobre os serviços disponíveis pela instituição.

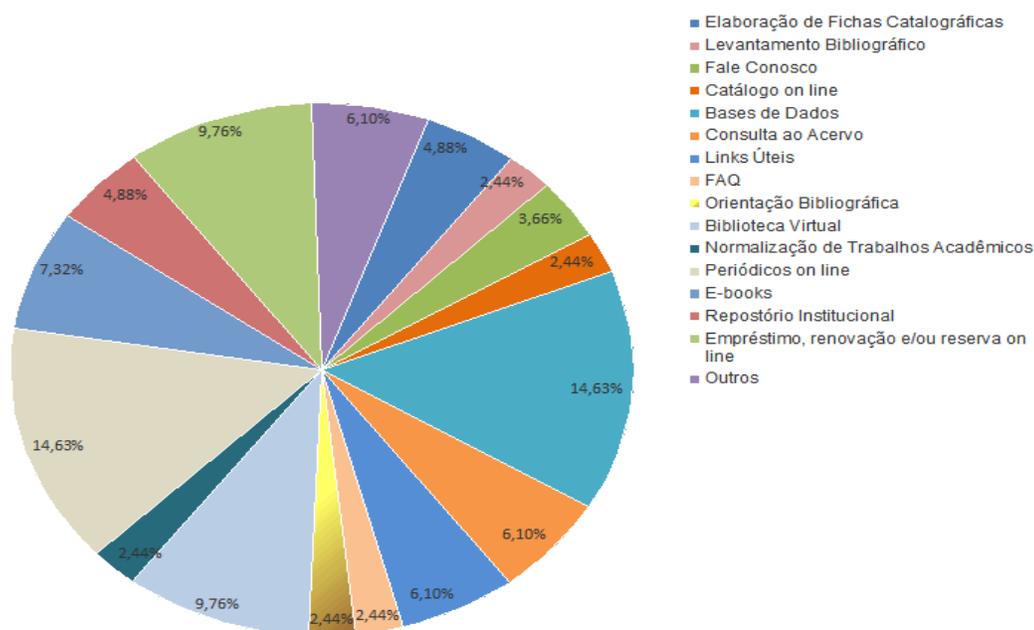
**Gráfico 1-** Serviços oferecidos nos sites oficiais das Instituições de Ensino Superior



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A partir do Gráfico 1, é possível observar que os serviços que constam em um maior número são o de Ouvidoria, com 21,21%, em seguida o serviço Fale Conosco com 18,18% e o serviço de e-mail com 15,15%. Em menor porcentagem 9,09%, aparecem os serviços de RSS e Links Úteis, respectivamente. Os serviços que constam em menor número são os de Chat, FAQ e Acesso ao Portal acadêmico, cada um com apenas 3,03%, de execução nos sites. No tópico Outros (com 18,18%), constam os serviços que aparecem em apenas uma instituição como o Assistente Virtual (auxílio no acesso e informações sobre as Instituições de Ensino Superior), na instituição Faculdade Estácio de Alagoas; os serviços de Acessibilidade e Texto em Libras, no Centro Universitário Tiradentes; os serviços de Acesso ao Acervo e Catálogo on-line na Faculdade Pitágoras; e o serviço Rede Facima, uma rede social da própria instituição, com postagens, documentos e conteúdos de visualização pública, com área de acesso restrito aos acadêmicos e profissionais da instituição (espaço para postagem, arquivo, notícias. Informações, documentos e opiniões dos que fazem a instituição).

No Gráfico 2 destaca-se as informações a respeito dos serviços oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior nos sites próprios de suas bibliotecas, especificando quais são esses serviços on-line e em quantas instituições essa dinamização profissional de informações já ocorre.

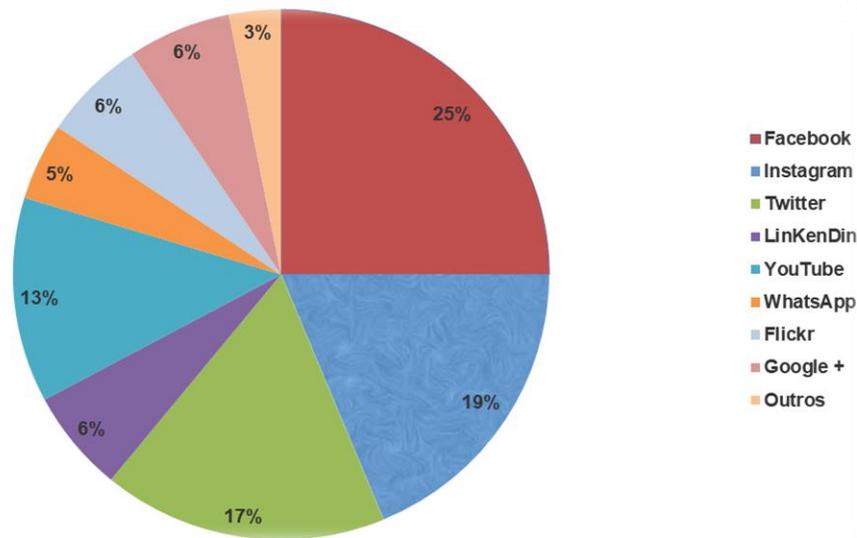
**Gráfico 2 - Serviços on-line oferecidos pelas Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior**

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Os serviços que ocorrem com maior frequência, totalizando 14,63% das instituições são os de Periódicos on-line e Bases de Dados. Em seguida, com 9,76% do total das instituições pesquisadas, são explorados os serviços de Biblioteca Virtual e de Empréstimo, Reserva e Renovação on-line (acesso ao sistema da biblioteca). Logo a seguir, explora o serviço de e-Books em 7,32%. Em 6,10% oferecem os serviços de consulta ao acervo e Links úteis. Em 4,88% são desenvolvidas as Elaboraões de Fichas Catalográficas e o Repositório Institucional como serviço das Instituições de Ensino Superior. O serviço Fale Conosco está disponível em 3,66%. Já o serviço de levantamento bibliográfico em 2,44%, sendo o mesmo total de Instituições de Ensino Superior em que ocorrem os serviços de Catálogo on-line, FAQ, Orientação Bibliográfica e Normalização de Trabalhos Acadêmicos. O tópico Outros, que corresponde a 6,10%, apresenta serviços que são executados apenas por uma instituição, como o serviço de Pesquisa Orientada (pelo bibliotecário que deseja atender às necessidades do usuário), Portais e Metabuscadores (Google), como mecanismos de busca e acesso às informações úteis às suas pesquisas, além do serviço de Boletim de Alerta por e-mail (avisando aos usuários de informações relativas a questões formuladas pelos usuários, além de informações sobre a Instituição de Ensino e aquisição, chegada e disponibilidade do acervo).

O uso desses serviços nas Instituições de Ensino Superior de Maceió demonstra os esforços realizados (apesar de possuírem limites técnicos, humanos e financeiros). As bibliotecas visam permitir um maior e mais eficaz acesso dos usuários aos serviços que na plataforma virtual podem aproximá-los com mais rapidez.

Os dados da pesquisa possibilitaram identificar quais as redes sociais utilizadas pelas Instituições de Ensino Superior. As redes sociais já se configuram como ferramentas essenciais na disseminação dinâmica e instantânea das informações. Estas são utilizadas como elo de informação pelo entendimento da praticidade de seu uso e pela facilidade na comunicação informal que, leva a um maior contato entre as Instituições de Ensino Superior e seu público acadêmico. O uso das redes sociais promove maiores possibilidades de desenvolvimento científico-cultural ao conhecer informações relativas à inserção da mesma e o trabalho que ela ajuda a promover, através de seus profissionais e acadêmicos na comunidade em que está inserida.

**Gráfico 3 - Redes sociais utilizadas pelas Instituições de Ensino Superior**

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

A rede social mais utilizada com percentual de 25% é o Facebook, que é a rede social mais disseminada mundialmente. Em seguida, 18,75% utiliza o Instagram, com 17,19% o Twitter. Com 12,50% o uso do YouTube como rede social, seguida de LinKenDin, Flickr e Google+, as redes mais utilizadas com porcentagem de 6,25%, cada rede explorada. A rede menos utilizada é o WhatsApp, com 4,69% de exploração. Para o tópico Outros, aparecem as redes sociais utilizadas exclusivamente por Instituições de Ensino Superior aqui citada, sendo a Rede Social Facima, utilizada na FACIMA (citada anteriormente) e o uso do Orkut na IES UNINABUCO, totalizando 3,13% com esse tipo de individualidade.

Observou-se, então, que o uso das redes sociais é uma realidade presente em todas as Instituições de Ensino Superior de Maceió. O que acaba auxiliando no desenvolvimento e expansão dos serviços de referência virtual, que estas possuem e assim, proporcionando condições de desenvolvimento acadêmico e singular dos que fazem parte dessas instituições.

A análise dos dados coletados na pesquisa proporcionou a conclusão de que os serviços de referência virtual estão sendo oferecidos nas Instituições de Ensino Superior de Maceió, permitindo aos usuários mais autonomia na busca por informações relevantes às suas necessidades.

## 5 Considerações Finais

O uso do serviço de referência virtual cresceu em todo o Brasil nos últimos anos e em Maceió não foi diferente. Sendo assim, esse estudo revelador das informações atualizadas acerca do assunto, em que demonstra que houve a difusão dos serviços de referência virtual em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, como as bases de dados e periódicos online, seguidos de acesso ao sistema da biblioteca e o acesso a bibliotecas virtuais, além de serviços como elaboração de fichas catalográfica e disponibilização de e-books.

Para auxiliar no serviço de referência virtual, algumas instituições já implantaram o uso de redes sociais, sendo uma realidade nas Instituições de Ensino Superior de Maceió e se configuram como mais um serviço de auxílio e prestação de informações, com um menor tempo de resposta e com maior eficácia na especificidade dessas informações. Promovendo os serviços de referência virtual e qualificando seus alunos, por intermédios dos profissionais especializados na busca e disseminação de informações específicas para qualquer tipo de pesquisa destinada.

É possível concluir com esse estudo que o uso do serviço de referência virtual em Instituições de Ensino Superior está sendo difundido através dos sites de suas bibliotecas. Contudo, reitera-se que ainda é preciso que os bibliotecários se

apropriem da responsabilidade sobre esses serviços, já que são os profissionais com maior conhecimento e capacidade de dinamizá-los de forma eficaz e confiável.

## Referências

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Prefácio de Patrick Bazin. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012.
- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. R. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006.
- ARELLANO, M. A. M. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p.7-15, maio/ago. 2001.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996.
- GALVÃO NETO, S. O. L.; SILVA, E. F. Serviço de referência virtual: uma análise nas bibliotecas universitárias de natal. **Biblionline**, v. 6, n. 1, p. 72-81, 2010.
- GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.
- MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, 1990.
- MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. Serviço de Referência Virtual: relato de pesquisas em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 1-13, 2007.
- MARCONDES, C.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 174-186, maio/ago. 2006.
- NOVAK, L. D. **Bibliotecas universitárias e o serviço de referência virtual**: parceria a favor do usuário. 68 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- OLIVA, A. C. **Serviço de referência virtual**: análise dos recursos tecnológicos disponíveis para implantação em bibliotecas. 50 f. Monografia (Especialização) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias, Porto Alegre, 2009.
- PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.17, n. 3, p. 69-82, set. /dez. 2007.
- RIBEIRO, A.; LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n.3, p. 5-27, set/dez. 2014.
- SILVA, A. K. A. da; BEUTTENMULLER, Z. F.. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, núm. 20, segundo semestre, p. 75-91, 2005.
- SILVA, T. A. de. O.; OLIVEIRA, N. Pressões de negócio e respostas organizacionais como estratégia de gestão de biblioteca universitária: estudo de caso. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p.119-132, 2013.
- SIQUEIRA, J. C. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010.

Artigo submetido em: 12/05/2019.

Aceito em: 29/06/2019.

**UFCA** UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Mestrado Profissional em Biblioteconomia



Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia](#) da [Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade semestral.