

O serviço de referência virtual na Biblioteca Central do Gragoatá e a rede social facebook

Josimara Dias Brumatti (UFF) - josimara_uff@yahoo.com.br

Geisa Meirelles Drumond (UFF) - gmdrumond@gmail.com

Resumo:

No contexto evolutivo das tecnologias de informação e comunicação, a assistência prestada pelo bibliotecário ganha um novo aliado, as redes sociais, tendo em vista que o ambiente virtual da web trouxe novas perspectivas para o serviço de referência. Das redes sociais utilizadas pela Biblioteca Central do Gragoatá, o Facebook é a rede social com mais aceitação pelos usuários, possibilitando uma interação dinâmica entre biblioteca e usuários. Buscamos analisar a contribuição do Facebook para o serviço de referência da biblioteca, com ênfase nos recursos oferecidos pela própria ferramenta, como o chat interno, o compartilhamento de links, “curtir” páginas e a postagem de comentários. Constatamos que o Facebook da Biblioteca Central do Gragoatá tem contribuído para levar informação aos usuários e responder as suas necessidades, ainda que de forma rápida e pontual. É uma ferramenta que auxilia o bibliotecário no seu contato com o usuário, sendo um dos canais de comunicação adotados pela biblioteca.

Palavras-chave: *Redes sociais. Facebook. Serviço de referência virtual. Biblioteca universitária.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

O serviço de referência virtual na Biblioteca Central do Gragoatá e a rede social facebook

Resumo: No contexto evolutivo das tecnologias de informação e comunicação, a assistência prestada pelo bibliotecário ganha um novo aliado, as redes sociais, tendo em vista que o ambiente virtual da web trouxe novas perspectivas para o serviço de referência. Das redes sociais utilizadas pela Biblioteca Central do Gragoatá, o Facebook é a rede social com mais aceitação pelos usuários, possibilitando uma interação dinâmica entre biblioteca e usuários. Buscamos analisar a contribuição do Facebook para o serviço de referência da biblioteca, com ênfase nos recursos oferecidos pela própria ferramenta, como o chat interno, o compartilhamento de links, “curtir” páginas e a postagem de comentários. Constatamos que o Facebook da Biblioteca Central do Gragoatá tem contribuído para levar informação aos usuários e responder as suas necessidades, ainda que de forma rápida e pontual. É uma ferramenta que auxilia o bibliotecário no seu contato com o usuário, sendo um dos canais de comunicação adotados pela biblioteca.

Palavras-chave: Redes sociais. Facebook. Serviço de referência virtual. Biblioteca universitária.

Área temática: Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

1 INTRODUÇÃO

No contexto evolutivo da internet e dos meios através dos quais nos comunicamos, podemos pensar na evolução dos serviços das bibliotecas e em novos tipos e meios de atendimento ao usuário, buscando, sempre agilidade, facilidade e qualidade.

Conforme relata Pereira e Brenha (2011), os avanços tecnológicos têm forçado os profissionais a repensar suas práticas e incorporar novas tecnologias, competências e habilidades.

Nesse ambiente, uma reflexão sobre a prestação de serviços nas unidades de informação traz à tona a questão fundamental do atendimento ao público e conseqüentemente, a realização do serviço de referência, que tem evoluído nas formas de relacionamento com o usuário, acompanhando o cenário das mudanças tecnológicas.

Grogan (2001) define o serviço de referência como uma assistência efetiva prestada ao usuário que necessita de informação. No processo de referência, o

bibliotecário estabelece uma relação de confiança com o usuário, visando ajudá-lo na busca da informação desejada.

Nos tempos atuais, a assistência prestada no serviço de referência pode ser presencial e/ou virtual. O ambiente virtual da web, nos quais se inserem as redes sociais, trouxe novas perspectivas de interação e colaboração. Maness (2007) atribui uma grande vantagem no uso das redes sociais para bibliotecas e usuários.

Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado nos perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem (MANESS, 2007, p. 48)

Com o advento da internet, os serviços prestados pelas bibliotecas ganharam uma nova dimensão a partir do surgimento de novos serviços e produtos, como “serviço de referência via bate-papo, arquivos de mídia interativa, blogs, wikis e RSS” (CONTI; PINTO, 2010, p. 11).

O objetivo desse trabalho é analisar a contribuição do Facebook da Biblioteca Central do Gragoatá para o serviço de referência, tendo em vista que o facebook é uma ferramenta da web que facilita a interação e a troca de informação entre pessoas, considerando, nesse âmbito, a relação virtual entre usuários e bibliotecários de referência.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência costuma ser realizado dentro do espaço da biblioteca sob a orientação do bibliotecário de referência, que é o profissional com habilidades específicas para lidar com as questões de informação do usuário, que busca, nas bibliotecas, as fontes de informação para atender as suas necessidades.

Essas necessidades podem ser supridas por meio de informação factual rápida, pesquisa bibliográfica simples ou especializada em fontes impressas e/ou eletrônicas, bases de dados e outros meios disponíveis.

Nas bibliotecas, os usuários necessitam, muitas vezes, de orientação para localização da informação que procuram. Encontrando o que procuram, sentem-se satisfeitos, pois poderão dar continuidade ao objetivo de pesquisa. Caso não encontrem o que procuram, recorrem ao bibliotecário de referência para ajudá-los.

A capacitação dos usuários no uso de fontes de informação, como base de dados, catálogos eletrônicos, bibliotecas digitais, também é uma das funções do serviço de referência. As bibliotecas oferecem treinamentos no uso de bases de dados específicas, que vão contribuir para a formação acadêmica dos alunos de graduação e pós-graduação, nas universidades.

O serviço de disseminação da informação, que é desenvolvido pelo setor de referência, envolve as tarefas de “compilar, analisar, elaborar e publicar a informação, abrangendo serviços de alerta e de disseminação seletiva da informação” (BARROS, 2003, p. 55), que exigem do bibliotecário o conhecimento do perfil do público-alvo e dos recursos disponíveis em meio impresso e digital. Um dos produtos informacionais decorrentes desse serviço são os levantamentos bibliográficos.

As atividades de divulgação também envolvem o setor de referência, dando mais visibilidade aos serviços e produtos informacionais, que também estão associados às ações de marketing desenvolvidas no âmbito das bibliotecas.

Outro campo de atuação do serviço de referência são “os serviços de auxílio personalizado à pesquisa, mediante a assistência de um profissional” (ACCART, 2012, p. 15). Esse tipo de serviço exige do bibliotecário a aquisição de competências técnicas, comunicacionais e didáticas, além de outras.

Diante dessas novas possibilidades de atuação, os bibliotecários de referência devem se manter atualizados, conhecendo as fontes de informações e as tecnologias disponíveis, além de desenvolver habilidades para relações humanas, que vão ajudá-los a compreender as necessidades de informação dos usuários. Desse modo, terão condições de oferecer serviços mais adequados à realidade e dar um passo a frente na proposição de serviços inovadores.

2.1 O Serviço de Referência Virtual

O serviço de referência virtual é feito exclusivamente pela internet e pode ser oferecido através de várias plataformas e de diferentes meios, conforme o critério adotado pela instituição que oferece esse tipo de serviço.

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).

A referência virtual pode ser realizada através de serviços simples aos mais elaborados, dependendo do tipo de público a que se destinam e dos recursos envolvidos na sua implantação.

A interação com os usuários é um dos aspectos relevantes dos serviços de referência virtual. O ambiente web trouxe como desafio, para os bibliotecários, novos meios de desempenhar a sua função social e mediadora, para promover o acesso à informação.

A implantação dos serviços de referência virtual, desde a sua criação no final da década de 1990, cresceu em vários países, principalmente nos Estados Unidos, que produziu ampla literatura sobre referência virtual.

A tendência atual para os serviços de referência virtual é a sua organização em redes colaborativas, que priorizam o diálogo e o intercâmbio com o usuário através do uso de tecnologias atuais, como bate-papo, dispositivos móveis (celulares) e serviços de mensagem rápida (ACCART, 2012).

3 O FACEBOOK NA BIBLIOTECA CENTRAL DO GRAGOATÁ

O Facebook foi criado na Biblioteca Central do Gragoatá no dia 27 de agosto de 2011. Sua criação partiu do desejo da biblioteca em ficar mais próxima do usuário, falando sua linguagem, estreitando assim sua comunicação e melhorando até mesmo a imagem da biblioteca para seu público.

Foi desenvolvido como parte de um projeto intitulado BCG 2.0, que teve como objetivo definir as redes sociais utilizadas na BCG e estruturar as ações a serem desenvolvidas no âmbito das redes sociais.

Neste projeto, foram criadas três redes sociais distintas, o Facebook¹, o Twitter² e o Blog³, sendo cada uma delas coordenada por um bibliotecário do projeto BCG 2.0, adotando-se conteúdo e linguagem específicos para cada plataforma.

¹ <http://www.facebook.com/Bibliotecacentraldogragoata>

² <http://twitter.com/bcguff>

³ <http://bibliotecacentraldogragoata.blogspot.com.br>

Como plataforma de conteúdo mais formal e textos mais elaborados, o Blog enfoca, normalmente, as matérias institucionais e suas postagens podem ser não necessariamente diárias.

O Twitter, por ser uma ferramenta de conteúdo com texto reduzido, até 140 caracteres, é utilizado principalmente para divulgar os eventos promovidos pela Universidade Federal Fluminense-UFF, além de notícias relacionadas as áreas de Ciências Humanas e Sociais. O Twitter funciona também como uma ferramenta de lembrança sobre os conteúdos já postados no Blog ou no Facebook, principalmente a divulgação de um determinado evento, para que o usuário possa se manter atualizado sobre a proximidade da realização do evento e, com isso, ter a oportunidade de participar. Todas as redes sociais estão integradas, ampliando, dessa forma, a comunicação com o usuário.

No Facebook, divulgamos e promovemos a Universidade e seus eventos e os cursos que a BCG dá suporte, são eles: Antropologia, Arquivologia, Artes, Biblioteconomia e Documentação, Ciências Sociais, Cinema e Audiovisual, Comunicação Social – Jornalismo, Comunicação Social - Publicidade e Propaganda, Educação Física, Estudos de Mídia, Filosofia, História, Letras, Pedagogia, Produção Cultural, Psicologia, Relações Internacionais, Serviço Social.

Os recursos de informação também são divulgados através do Facebook, como o catálogo online das bibliotecas da UFF e orientações de como fazer pesquisa no catálogo, as bases de dados dos cursos da BCG, o manual de elaboração de monografia, além dos serviços prestados pela biblioteca, dentre os quais, a elaboração de ficha catalográfica.

As notícias sobre o horário de funcionamento da biblioteca e de alguns setores e departamentos da UFF também estão presentes na página do Facebook, bem como informações sobre eventos atípicos que influenciam no funcionamento dos mesmos.

Publicamos fotos e treinamentos de eventos realizados na biblioteca, promovidos por ela ou não, e também eventos nos quais a biblioteca participa.

Divulgamos ofertas de estágio para os cursos de Ciências Humanas e Sociais, assim como feira de estágio e qualquer evento acadêmico da área, além de campanhas de divulgação e promoção da leitura, educação e cultura.

Os eventos com temáticas pertinentes e os cursos e atividades extracurriculares também têm destaque na página do Facebook da biblioteca.

4 A CONTRIBUIÇÃO DO FACEBOOK PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DO GRAGOTÁ

Desde a criação das redes sociais da Biblioteca Central do Gragoatá em 2012, o Facebook foi a rede social com mais aceitação pelos usuários, considerando os pedidos de usuários para fazer parte da rede, as postagens e as formas de interação.

Em abril de 2012, a página do Facebook da biblioteca tinha 163 usuários. Atualmente, o Facebook da biblioteca tem aproximadamente 365 usuários, o que corresponde a um crescimento de aproximadamente 112%.



Fonte: Facebook (2013)

Em 2013, o Facebook da biblioteca manteve um bom desempenho, conforme demonstra o gráfico gerado pelo próprio Facebook onde estão relacionados o número de usuários da rede (opção curtir) e o nível de interação na página, como “Amigos de Fãs”, “Pessoas Falando sobre Isto” e “Alcance Semanal”.



Fonte: Facebook (2013)

Acreditamos que esse número tenha aumentado em pouco tempo pelo marketing adotado pela BCG e com a chegada de novos alunos e pelo próprio alcance da rede social, que se difunde com rapidez entre as pessoas ligadas aos usuários da página do Facebook da biblioteca.

Uma contribuição significativa também para este crescimento foi a divulgação da página da BCG na "timeline" de alguns perfis de Facebook da UFF que possuem um grande número de seguidores.

Os materiais de divulgação da BCG incluem folders e cartazes nos murais da biblioteca, contendo informações sobre a biblioteca, serviços e os endereços das redes sociais. Buscamos distribuir os folders em ocasiões oportunas, como visitas guiadas realizadas pela biblioteca e eventos nos quais a biblioteca participe.

4.1 O Facebook como Serviço de Referência Virtual

A interação direta com o usuário é feita através do chat interno do Facebook. Disponibilizamos um período do dia para ficar "online" e assim fazer o atendimento de referência virtual.

Nele recebemos sugestão de compra de livro, dúvida sobre a quem recorrer para obter determinado serviço dentro da biblioteca, como, por exemplo, empréstimo de livros. Já recebemos pedidos e solicitação de divulgação de vagas de estágio e

também feedback do nosso trabalho, inclusive reclamação, quando, por motivo de força maior, fomos obrigados a fechar o prédio da biblioteca.

As dúvidas quanto aos horários e dias de funcionamento da biblioteca e os pedidos de sugestão de bibliografias sobre determinado tema que a BCG possui em seu acervo são consultas recorrentes.

Os levantamentos bibliográficos também são atendidos e realizados pelo bate papo do Facebook. Nesse caso, é feita a entrevista virtual com o usuário, onde são utilizadas perguntas que especificam a pesquisa solicitada, referentes ao assunto, título ou autor, para pesquisa simples, e tipo de material desejado e/ou recorte temporal da pesquisa, no nível mais avançado. Os resultados dos levantamentos são enviados para o email fornecido pelo solicitante, em Word ou PDF.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acompanhar o usuário em sua busca pela informação e prover o acesso a ela sempre foi uma premissa para as bibliotecas. Seguindo a tendência da Era da Informação, o uso das tecnologias veio agregar valor a este serviço. Nesse sentido, o Serviço de Referência Virtual da BCG através do Facebook, além de promover uma comunicação informal entre pessoas, oferece recursos que podem ser usados pelas bibliotecas para desenvolver serviços informacionais, trazendo maior comodidade ao usuário que necessita de informação, proporcionando maior rapidez na resposta ao seu questionamento, em tempo real, ultrapassando a barreira física.

Com esse objetivo, o Facebook da Biblioteca Central do Gragoatá tem contribuído para levar informação aos usuários e responder as suas necessidades, ainda que de forma rápida e pontual. É uma ferramenta que auxilia o bibliotecário no seu contato com o usuário, sendo um dos canais de comunicação adotados pela biblioteca.

Esta colaboração visa demonstrar que as unidades de informações necessitam associar os serviços oferecidos aos usuários às novas tecnologias de informação, pois estas trarão melhorias em suas ofertas informacionais.

É um desafio para as bibliotecas se inserir nesse novo ambiente. A tecnologia não irá substituir um serviço, mas irá proporcionar um dinamismo nos recursos informacionais oferecidos e irá estreitar a comunicação com o usuário final.

REFERÊNCIAS

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

BARROS, Maria Helena T.C da. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília, SP: s.n., 2003.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 7-21, jan./jun., 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Bricquet de Lemos, 2001.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007

PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; BRENHA, Teresa Cristina Pereira. Serviço de Referência em bibliotecas: reflexões. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/114>>. Acesso em: 20 mar. 2013.