

Serviço de Referência Virtual: uma proposta de comunicação síncrona e de política de atendimento para a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - UNESP

Raiane Silva Santos (Unesp/FE) - raianessantos@hotmail.com

João Josué Barbosa (Unesp/FE) - joao@adm.feis.unesp.br

Sandra Maria Clemente de Souza (UNESP/FE) - sandra@adm.feis.unesp.br

Resumo:

Este estudo objetivou a implantação do Serviço de Referência Virtual na Biblioteca da Unesp de Ilha Solteira por meio de uma proposta de comunicação via chat e elaboração de uma política de atendimento. Utilizou-se de revisão de literaturas especializadas e das recomendações para Serviços de Referência Digital da IFLA e Diretrizes para o Desempenho Comportamental de Provedores de Serviços de Referência e Informação da ALA. Espera-se que os levantamentos apontados sirvam de base para que a biblioteca em estudo programe o serviço proposto bem como elabore a sua política de atendimento para este serviço, a fim de atender a todos os usuários, independente de sua localização geográfica, com a mesma qualidade oferecida em seus serviços presenciais.

Palavras-chave: *Serviço de Referência. Política de Atendimento. Comunicação Síncrona. Biblioteca Universitária. Chat.*

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

Serviço de Referência Virtual: uma proposta de comunicação síncrona e de política de atendimento para a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - UNESP

Resumo:

Este estudo objetivou a implantação do Serviço de Referência Virtual na Biblioteca da Unesp de Ilha Solteira por meio de uma proposta de comunicação via *chat* e elaboração de uma política de atendimento. Utilizou-se de revisão de literaturas especializadas e das recomendações para Serviços de Referência Digital da IFLA e Diretrizes para o Desempenho Comportamental de Provedores de Serviços de Referência e Informação da ALA. Espera-se que os levantamentos apontados sirvam de base para que a biblioteca em estudo programe o serviço proposto bem como elabore a sua política de atendimento para este serviço, a fim de atender a todos os usuários, independente de sua localização geográfica, com a mesma qualidade oferecida em seus serviços presenciais.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Política de Atendimento. Comunicação Síncrona. Biblioteca Universitária. *Chat*.

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

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (Biblioteca F.E.), da Universidade Estadual Paulista (UNESP), atende a um público cuja geração predominante compreende as chamadas y e z, uma vez que se trata, em sua maioria, de alunos de graduação e pós-graduação com idades variantes entre 17 a 30 anos.

Tal público alvo costuma relacionar-se em ambiente virtual possibilitados pelas ferramentas da *web 2.0*, que surgem como facilitadoras de compartilhamento de informação e construção do conhecimento. (SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2012).

A Biblioteca F. E. é considerada, atualmente, uma biblioteca 2.0 por possuir diversos serviços disponibilizados aos usuários em ambiente da *web 2.0*, onde

existem trocas de informações de forma dinâmica, propiciando aos usuários uma maior aproximação com a biblioteca.

Dentre todos os serviços ofertados pela biblioteca em questão encontra-se o Serviço de Referência (SR), cuja definição dada por Macedo (1990) consiste em uma interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões e auxiliando o usuário, por meio de conhecimentos profissionais.

O SR realizado na Biblioteca F. E. é feito de forma tradicional, ou seja, presencialmente, e também, via *e-mail* e telefone, quando solicitados pelos usuários.

O Serviço de Referência Virtual (SRV), por sua vez, possui características distintas da forma tradicional. Segundo Silva (2004), o SRV objetiva agilizar o acesso à informação fazendo uso de tecnologias e ferramentas de comunicação.

Tal serviço é desenvolvido a partir da usabilidade de sistemas informacionais que utilizam a internet e os recursos tecnológicos para promover o processo de mediação e disseminação da informação, envolvendo a interação entre o bibliotecário e o usuário. (BEZERRA; MELO; ARAÚJO, 2010).

Contudo, a comunicação no processo do SRV pode ser realizada de forma assíncrona e síncrona. A comunicação assíncrona não exige a presença de ambos os envolvidos em tempo real, conectados à uma rede. Ela consiste em uma comunicação em que o comunicante envia uma mensagem, por meio de *e-mail* ou formulário, e que é respondida posteriormente, em momento oportuno. Logo, a comunicação síncrona necessita que dois ou mais envolvidos estejam conectados ao mesmo tempo no ambiente virtual, com a vantagem de possibilitar ao usuário receber respostas imediatas e ao bibliotecário, realizar uma entrevista mais minuciosa em relação aos questionamentos abordados.

Neste cenário, diante das evoluções tecnológicas, da aplicação dos serviços da Biblioteca F.E. em ambiente 2.0 e das características do público alvo por ela atendida, este trabalho pretende propor a incorporação do Serviço de Referência Virtual aos serviços oferecidos por esta biblioteca, através da comunicação síncrona, bem como elaboração de uma política de atendimento, a fim de promover mais um canal para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários e agregar valor aos serviços da Biblioteca F. E.

2 SITUANDO O UNIVERSO DA PESQUISA

A Biblioteca F. E. é uma das 32 bibliotecas integrantes da Rede de Bibliotecas da Unesp, além da Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB), cuja missão é disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria de vida do cidadão. (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2013a).

Iniciou seus trabalhos em 1977 e em 1993 foi inaugurada como Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação "Prof. Dr. João Roberto Coelho Aires da Gama Bastos". (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2013b).

Tem sua estrutura funcional constituída por uma diretoria e duas seções: Seção de Tratamento da Informação (STATI); e Seção de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD).

A diretoria atua, de um modo geral, com o planejamento estratégico e a administração dos recursos humanos e recursos informacionais. A STATI atua com o processamento técnico dos materiais, como a aquisição, tratamento da informação e desenvolvimento da coleção. A STRAUD trabalha com o atendimento ao público, realizando cadastros de usuários, empréstimos, devoluções, serviços de empréstimos entre bibliotecas, comutação bibliográfica e serviço de referência.

Portanto, a proposta aplicada a este estudo reporta-se diretamente à STRAUD devido às especialidades de suas funções.

Atualmente, há 14 (quatorze) funcionários efetivamente lotados no Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD), distribuído entre a diretoria e as duas seções. Para a seção em pesquisa, a STRAUD, o recursos humanos é composto por 6 (seis) colaboradores, que exercem suas funções por 8 horas, diariamente, divididos entre os horários de atendimento da biblioteca - das 8 e 22 horas, de segunda à sexta-feira.

Além de participar ativamente do desenvolvimento da Unidade, proporcionando suporte informacional às atividades de ensino, extensão e, principalmente pesquisa, a Biblioteca F.E. atende vários usuários de todas as unidades da Unesp, bem como de outras instituições da região, funcionando como um pólo informacional. (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2013b)

2.1 Biblioteca F. E. em ambiente 2.0

Em 2011 a Biblioteca F.E. iniciou um planejamento para a inserção de seus serviços em ambiente 2.0. Realizou um levantamento com seus usuários a fim de analisar quais redes sociais que eles mais utilizavam para que pudessem criar perfis estratégicos eficazes.

De acordo com Santos, Souza e Barbosa (2012), o levantamento contou com uma amostra de 146 usuários, que resultou na criação do perfil da biblioteca no *facebook*, *orkut* e *twitter*.

Atualmente, devido a decadência do *orkut* nestes últimos dois anos, a Biblioteca F.E. julgou desnecessário a permanência de seu perfil nesta rede, desativando-a. Ainda mantêm-se fortemente o *facebook* e o *twitter*, compartilhando diversas informações diariamente.

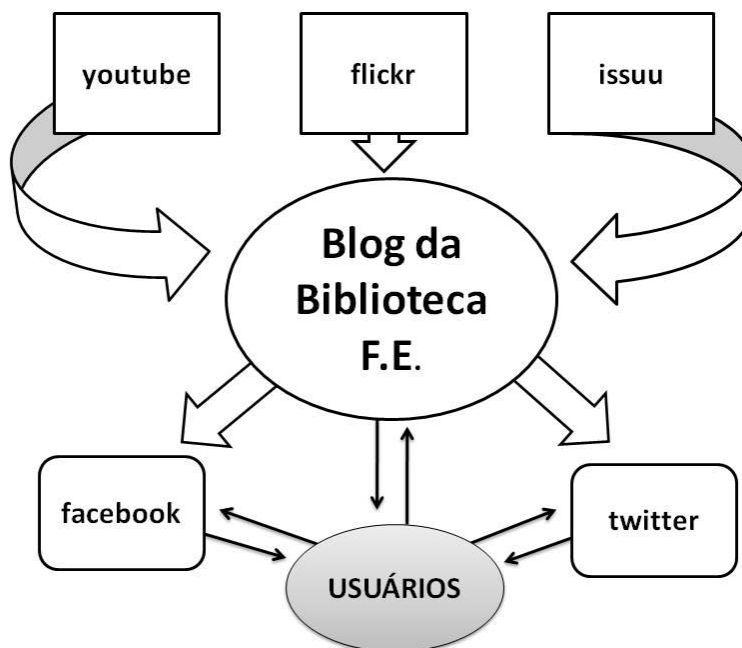
Além das duas redes sociais, com fins de disseminação de informação, a Biblioteca F.E. ainda considerou importante integrar-se ao *youtube*, *flickr* e *issuu*, devido a necessidade de armazenar e compartilhar suas produções em vídeos, fotos e arquivos em pdf, respectivamente.

Entretanto, apesar das seis redes sociais citadas, definiu-se a criação de um Blog com função primordial de disseminação da informação devido às características de permitir *posts* que possibilitam a interação dos leitores por meio de comentários e compartilhamento em redes sociais, conduzindo à aproximação da Biblioteca com seus usuários através de uma comunicação informal. (SANTOS; SOUZA; BARBOSA, 2012).

O Blog da Biblioteca F.E. tem a função de disponibilizar informações relevantes à seus usuários, em todos os seus aspectos. Tais informações postadas são compartilhadas nas duas redes de relacionamento que a biblioteca está inserida: *facebook* e *twitter*. Os vídeos que estão no *youtube*, bem como as fotos do *flickr* e os arquivos do *issuu* estão armazenados no *blog* para ser facilmente visualizados pelos leitores, e também compartilhados nas redes de relacionamento.

Para entender melhor este fluxo informacional da Biblioteca F.E. que ocorre em ambiente 2.0, criou-se um fluxograma, conforme demonstrado na Figura 1:

Figura 1 - Fluxo Informacional da Biblioteca F.E. em ambiente 2.0



Fonte: Elaboração do autor.

Desta forma, observa-se que o *youtube*, *flickr* e *issuu* atuam somente como armazenadores de arquivos para serem inseridos no blog e não com a função de redes de relacionamentos. Estes arquivos são levados aos usuários através do próprio blog, onde os leitores interagem por meio de seus comentários, como também através das redes de relacionamento - *facebook* e *twitter* - propiciando a interação de maneira informal.

Nos anexos A, B e C podem ser visualizados os perfis da Biblioteca em todas as redes sociais que ela está inserida.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Entramos em uma nova era da humanidade a qual é observada diante do gigantesco fluxo de informação jamais visto em outras épocas. Isto só se tornou possível devido aos avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's).

Estas surgem como facilitadoras de disseminação da informação e construção do conhecimento, caracterizando-se como uma nova demanda para os profissionais bibliotecários enquanto mediadores da informação.

Este universo híbrido tornou-se o maior desafio para estes profissionais, pois obriga-os a tornar acessível seu acervo físico, serviços, produtos e programas institucionais aos usuários remotos, além da criação de novos serviços com o uso de novas tecnologias. (DUTRA; FRANZONI; LAPOLLI, 2002)

O Serviço de Referência, de acordo com Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 177):

[...] é uma das atividades da biblioteca que vem se beneficiando das facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobremaneira, a recuperação da informação.

Diante disso, resulta-se o Serviço de Referência Virtual, que segundo Arellano (2001), surgiu nos Estados Unidos, no final da década de 1980, utilizando como processo de comunicação o correio eletrônico. Posteriormente, expandiu-se para o mundo todo empregando os mais diversos processos de comunicação disponíveis atualmente.

A American Library Association (2008) conceitua o SRV como um serviço de referência iniciado eletronicamente, freqüentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.

Burim e Hoffmann (2005, p. 1) destacam bem a importância deste serviço:

Com o aumento da popularidade dos serviços de referência na Internet surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais da informação expandirem o serviço de referência para além da biblioteca e centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos.

De acordo com o parágrafo supracitado, os profissionais bibliotecários devem manter-se atualizados com o uso de novas tecnologias, incluindo-as na promoção de seus produtos e serviços, com a finalidade de atender as expectativas de seus usuários, que aumenta na medida em que se evoluem os serviços de acesso à informação.

Em 2005, Mendonça (2005) já previa que a tendência da oferta dos serviços de referência digital se ampliaria nas bibliotecas e que se instalariam serviços que funcionassem em tempo real, utilizando-se dos *chats* e das mensagens instantâneas, entre outros recursos que a tecnologia poderia oferecer.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi a revisão de literatura especializada sobre o tema proposto. Para a elaboração da política de atendimento, utilizou-se das Recomendações para o Serviço de Referência Digital produzidas e disponibilizadas *online* pela Seção de Referência da *International Federation of Library Associations* (IFLA) e das Diretrizes para o Desempenho Comportamental de Provedores de Serviços de Referência e Informação, da divisão de *Reference and User Services Association* (RUSA), da *American Library Association* (ALA).

5 PROPOSTA: ELABORAÇÃO DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO PARA O SRV COM COMUNICAÇÃO SÍNCRONA

A ALA (2008, tradução nossa) afirma que serviços de referência digital devem proporcionar oportunidades para uma entrevista de referência eficaz, de modo que os usuários possam comunicar informações necessárias para os especialistas a fim de esclarecer suas dúvidas.

Desta forma, esta proposta de política de atendimento aponta para a comunicação síncrona devido à possibilidade de maior eficácia na entrevista de referência, visto que o bibliotecário estará diante, virtualmente, do usuário em tempo real.

Esta proposta versará sobre: objetivos; escolha da ferramenta para a comunicação síncrona; informações gerais; recomendações relativas à conteúdos; e recomendações para sessões de bate-papo.

1) Objetivos:

A política de atendimento para o SRV deve estar em consonância com os objetivos da instituição. Devem constar os objetivos do SRV de forma que sejam

condizentes com os objetivos da Biblioteca F.E. e da Unesp, seguindo seus princípios e normas, prezando pela qualidade e nome da organização.

Esta proposta indica alguns objetivos que poderão ser utilizados na política, como:

- a) propiciar o acesso à informação independente de barreiras geográficas;
- b) criar um novo canal de comunicação com o usuário através do *chat*;
- c) promover a aproximação do usuário com a biblioteca;
- d) garantir a credibilidade das informações prestadas, utilizando-se sempre de fontes confiáveis;
- e) transmitir a informação no menor tempo possível;
- f) fornecer estratégias de buscas para a capacitação do usuário em uma nova pesquisa;
- g) construir uma base de dados com as questões e as respostas para que possa utilizá-las posteriormente em novas questões.

Além destes, a biblioteca deve observar e relatar o público alvo a que irá atender. Deve constar na política se atenderá somente a comunidade acadêmica e servidores da instituição ou se atenderá também a comunidade em geral ou outro público específico.

2) Escolha da ferramenta de comunicação síncrona:

Para uma comunicação síncrona, é necessária a adesão de uma ferramenta cuja característica permita a conexão de duas ou mais pessoas em tempo real.

Esta proposta indica uma comunicação através do *chat Google Talk*, inserindo-o no *Blog* e na *Home Page* da Biblioteca F.E. devido a este Blog já ter sido criado em uma ferramenta do *Google*, o *blogspot*, o que tornará a incorporação de fácil aplicação, bem como por ser uma ferramenta gratuita com *layout* amigável.

3) Informações gerais:

O SRV deve atender os usuários com o mesmo padrão de qualidade em que atendem os usuários do SR presencial. Deste modo, esta proposta estipula que os atendentes:

- a) comprometam-se a fornecer uma ajuda eficaz;
- b) demonstrem respeito e cortesia em seu atendimento;
- c) respeitem os princípios da liberdade intelectual;
- d) respondam as perguntas dos usuários o mais rápido possível;
- e) respeitem as leis de direitos autorais ao fornecer documentos;
- f) respondam a todas as perguntas;

4) Recomendações relativas à conteúdo:

O SRV é informativo. Portanto, deve fornecer alguma informação relevante à quem procura, seja a informação exata ou onde encontrar a informação. Desta forma, considera-se importante atentar-se para:

- a) a capacitação relativa às fontes de informações capazes de responder as perguntas dos usuários;
- b) ao objetivo, não julgando a questão ou a natureza da questão;
- c) a entrevista técnica, devendo ser neutra para a percepção da questão real;
- d) uma resposta bem estruturada, que inclua introdução, corpo e conclusão, como exemplo:

- introdução: obrigado(a) por usufruir de nosso serviço. Em que podemos ajudá-lo(a)?

- corpo: além do que mencionou, você encontrará mais em: _____

- espero que tenhamos respondido às suas dúvidas. Para maiores informações, entre em contato novamente.

- e) citar as fontes das informações;
- f) evitar uso de siglas, abreviações e jargões;
- g) recomendar outros recursos para a obtenção de informações.

5) Recomendações relativas à bate-papo

As recomendações para as seções de bate-papo devem servir de subsídio para que o bibliotecário de referência se apóie em todos os momentos de comunicação síncrona. Para tanto, tal proposta espera que a política contenha:

- a) diálogo com início imediatamente à solicitação do usuário;

- b) identificação do atendente no início da comunicação;
- c) utilização de tempo suficiente para atender objetivamente as questões do usuário, sem exceder-se;
- d) conexão a cada 45 segundos, caso solicite um momento de resposta ao usuário, para certificar-se que usuário não se desconectou;
- e) utilização de ortografia adequada para a comunicação voa chat.

É importante ressaltar que o gerente do centro de informação deve atentar-se para as diretrizes institucionais e utilizá-las para a elaboração destes serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise dos serviços prestados pela Biblioteca F.E. identifica-se os serviços prestados em ambiente 2.0, os quais demonstram que a unidade em questão está acompanhando as evoluções tecnológicas e inserindo seus serviços neste ambiente em prol do seu público alvo, os quais interagem-se e comunicam-se na maior parte do tempo por meio de redes sociais.

Deste modo, torna-se claro a necessidade da implantação do Serviço de Referência Virtual, visto que seria mais uma atividade presencial que a Biblioteca F.E. colocaria à disposição de seus usuários remotos, que cada vez mais tornam-se participativos do ensino à distância.

Este estudo pretende, portanto, após todos os apontamentos elencados, estimular a implementação do Serviço de Referencial Virtual, de modo que ao atendimento seja realizado em tempo real e com a qualidade Unesp de atendimento.

Para tanto, coloca-se como sugestão a comunicação síncrona através do *chat* do *Google* e a criação de uma política de atendimento baseada em recomendações e diretrizes internacionais, as quais garantem a confiabilidade e a qualidade dos serviços de bibliotecas do mundo todo.

Espera-se, deste modo, que a Biblioteca F.E. e outras bibliotecas à quem possa servir tal estudo, elaborem uma política condizentes com a missão e visão da instituição a qual sirvam, utilizando da comunicação síncrona, que permitirá um contato maior com o usuário e conseqüentemente um questionamento minucioso, e prezar sempre pela qualidade de atendimento à seus usuários.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association. **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago : ALA, 2008. Disponível em:

<<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 5 jan. 2013.

BIBLIOTECA FE. Menlo Park: Facebook, 2011a. Perfil da Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Ilha Solteira, SP na rede social Facebook. Disponível

em:<<https://www.facebook.com/biblioteca.fe?fref=ts>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

BIBLIOTECA FE. Nova Iorque: Flickr, 2011b. Perfil da Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Ilha Solteira, SP na rede social Flickr. Disponível em <<http://www.flickr.com/photos/bibliotecafe/>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

BIBLIOTECA FE. Nova Iorque: Issuu, 2011c. Perfil da Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Ilha Solteira, SP na rede social Issuu. Disponível em <<http://issuu.com/bibliotecafe>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

BIBLIOTECA FE. Nova Iorque: YouTube, 2011d. Perfil da Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Ilha Solteira, SP na rede social Youtube. Disponível em <<http://www.youtube.com/user/BibliotecaFe>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

BIBLIOTECA FE. San Francisco: Twitter, 2011e. Perfil da Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual Paulista, câmpus de Ilha Solteira, SP na rede social Twitter. Disponível em:<<https://twitter.com/BibliotecaFE>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

BURIN, Camila; HOFFMANN, Sandra Gorete. Novas tecnologias nos serviços de Referência em unidades de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO-CBBD, 21., 2005, Curitiba. **Anais eletrônicos**... disponível em:

<<http://www.crb7.org.br/cursoseventos/congressocbld/arquivos/ao105.htm>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

DUTRA, Sigrid Karen Weiss; FRANZONI, Ana Maria Benciveni; LAPOLLI, Edis Mafra. A biblioteca universitária e seus serviços e projetos de ensino à distância: a experiência da UFSC. In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais**... Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oral.pdf/126.a.pdf>>. Acesso em 3 fev. 2013.

MENDONÇA, Maríla Alvarenga Rocha. Serviços de referência digital. In: MARCONDES, C. H. et al. Bibliotecas digitais: saberes e práticas. Salvador : UFBA; Brasília : IBICT, 2005. p. 227-240.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada a agentes de interface.** 2005. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista, Marília, 1990.

SANTOS, Raiane da Silva; SOUZA, Sandra Maria de; BARBOSA, João Josué. Biblioteca 2.0: um relato de implementações de ferramentas 2.0 na biblioteca da UNESP de Ilha Solteira. In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RJA.pdf>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

SILVA, Cristiani Kafski da. **Serviço de referência virtual: uma abordagem em relação ao uso de ferramentas de *groupware*.** Porto Alegre: [S.n], 2004. Disponível em:<<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18698>> Acesso em: 30 mar. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Sobre a rede.** São Paulo, 2013a. Disponível em: <<http://www.unesp.br/portal#!/cgb/rede-de-bibliotecas/sobre-a-rede/>> Acesso em: 27 mar. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Serviço Técnico de Biblioteca e documentação. **Histórico.** Ilha Solteira, 2013b. Disponível em: <<http://www.feis.unesp.br#!/biblioteca/historico/>>. Acesso em: 28 mar. 2013.

SERVIÇO TÉCNICO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO. **Blog da Biblioteca F.E.** Ilha Solteira, 2013 Disponível em: <<http://www.bibliotecafe-illhasolteira.blogspot.com>>. Acesso em: 01 abr. 2013.

ANEXO A - Blog da Biblioteca F.E.

Figura 2 - Layout do Blog da Biblioteca F. E.



Fonte: SERVIÇO TÉCNICO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO (2013)

ANEXO B - Redes Sociais da Biblioteca F.E.

Figura 3 - Perfil da Biblioteca F.E. no Facebook



Fonte: BIBLIOTE FE (2011a)

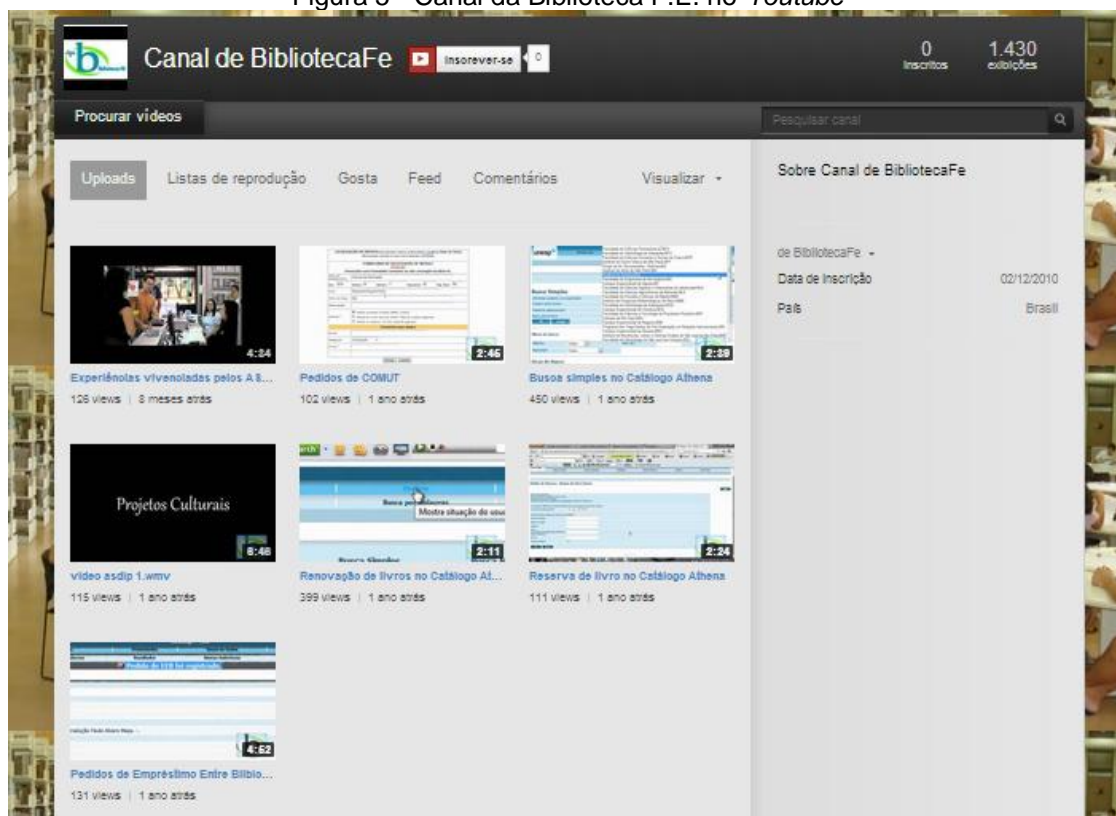
Figura 4 - Perfil da Biblioteca F.E. no Twitter



Fonte: BIBLIOTECA FE (2011e)

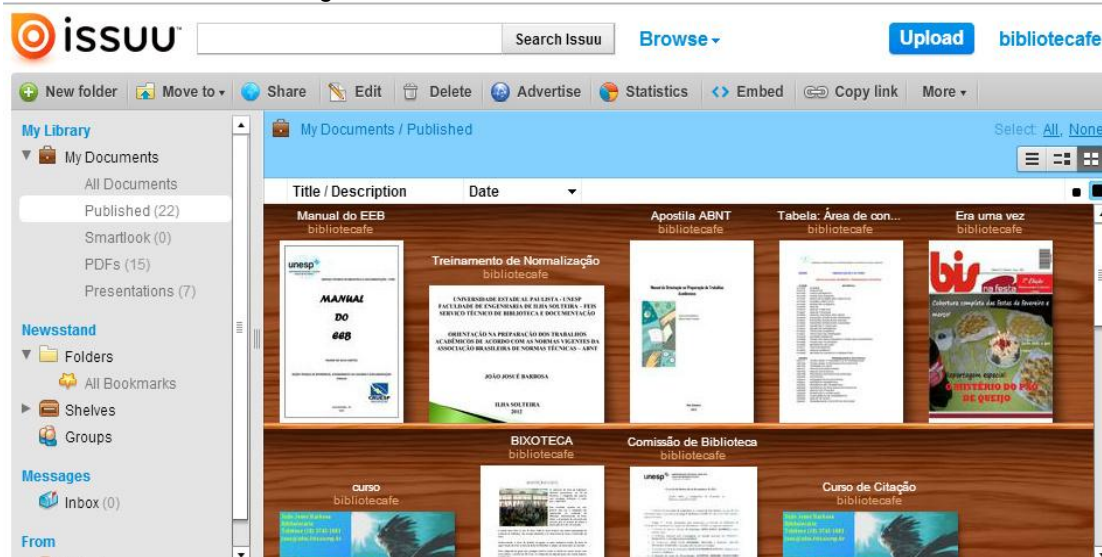
ANEXO C - Redes Sociais: armazenadores de arquivos da Biblioteca F.E.

Figura 5 - Canal da Biblioteca F.E. no Youtube



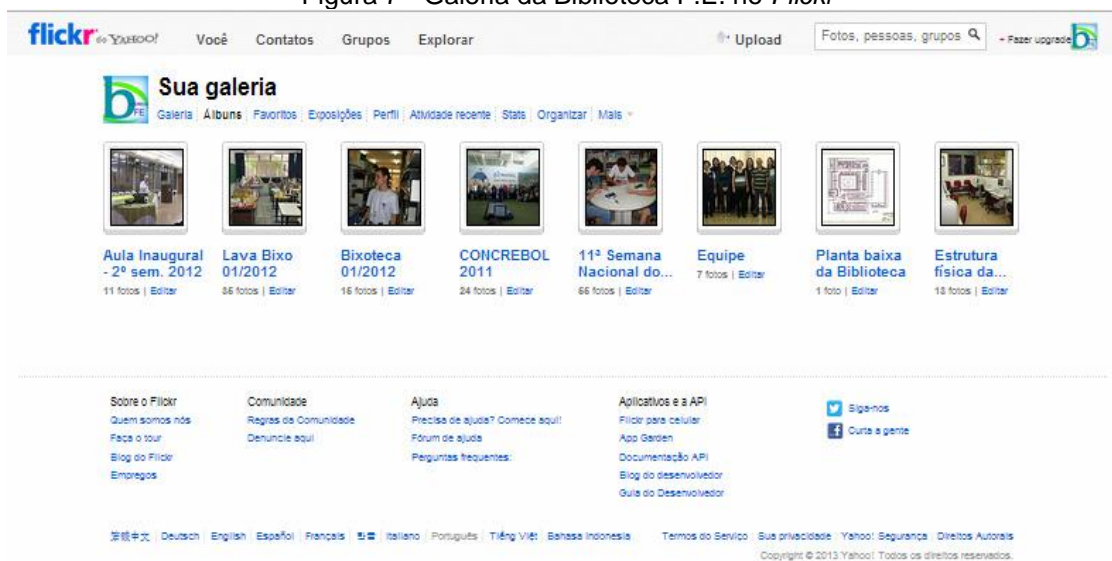
Fonte: BIBLIOTECA FE (2011d)

Figura 6 - Estante da Biblioteca F.E. no Issuu



Fonte: BIBLIOTECA (2011c)

Figura 7 - Galeria da Biblioteca F.E. no Flickr



Fonte: BIBLIOTECA FE (2011e)