



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

## Eixo 2 – Produtos e serviços

### Serviço de atendimento ao usuário: o processo de gerenciamento da informação a partir do uso de aplicativos

*User support service: the process of managing information from the use of applications*

**Cristhiane Kelen de A. M. Guerra** – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)  
[crismguerra07@gmail.com](mailto:crismguerra07@gmail.com)

**Carlos A. Rolim S. Junior** – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)  
[juniorrolim1287@gmail.com](mailto:juniorrolim1287@gmail.com)

**Cecília Morais Lira** – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)  
[ceciliamlira@gmail.com](mailto:ceciliamlira@gmail.com)

**Luiza Pereira Nunes** – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)  
[luizapnunes@gmail.com](mailto:luizapnunes@gmail.com)

**Resumo:** Esta pesquisa tem como objetivo analisar o processo de informatização no atendimento ao usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, observando os efeitos que uma ferramenta tecnológica, o *tawk.to*, pode trazer para o serviço de referência de uma biblioteca universitária. Caracterizar-se-á como uma pesquisa aplicada, abordagem do problema de natureza quali-quantitativa e, aos objetivos, de caráter exploratório e descritivo. Para a análise dos dados, seguirá o método da análise de conteúdo. Por fim, proporá o desenvolvimento de uma nova ferramenta digital, que possa ser programada para melhor atender às demandas dos usuários dessa biblioteca.

**Palavras-chave:** Gestão da informação. Serviço de informação. Serviço de referência eletrônico.

**Abstract:** This research aims to analyze the process of computerization in the user service of the Central Library of the Federal University of Paraíba – UFPB, observing the effects that a technological tool, the *tawk.to*, can bring to the reference service of a university library. It will be characterized as an applied research, with a qualitative and quantitative approach to the problem and, as to the objectives, of exploratory and descriptive nature. For data analysis, it will follow the content analysis method. Finally, it will propose the development of a new digital tool, which can be programmed to better meet the demands of the users of this library.



**Keywords:** Information management. Information service. Electronic reference service.

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas como centro de informação têm no serviço de atendimento ao usuário sua principal porta para gerenciamento de suas múltiplas atividades, pois é a partir das demandas dos sujeitos, dos seus usuários que ela consegue estabelecer suas funções operacionais, políticas e administrativas. O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e seus impactos globais têm proporcionado profundas mudanças econômicas, científicas e sociais, exigindo que o mundo profissional tenha conhecimento e atuação no manejo das tecnologias (Xavier, 2016).

A Biblioteca Central, enquanto unidade de informação da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, mesmo com o processo de informatização do acervo, por meio do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA, o qual permite ao aluno alguns serviços *on-line*, como acesso ao acervo, renovação de empréstimo e pagamento de multas, sempre teve o seu atendimento presencial em maior escala. Todavia, nos anos de 2020 a 2021, com o advento da pandemia do novo Coronavírus, causador da covid-19, foi preciso adotar o trabalho remoto e uma série de medidas emergenciais, sendo uma delas o atendimento *on-line* presente no *site* oficial da biblioteca central a partir do ícone “Fale com o bibliotecário”, canal que faz uso da ferramenta *tawk.to*.

O *tawk.to* é um aplicativo de bate-papo, um *chat* que possibilita o contato em tempo real com a equipe de atendimento a distância e permite que mensagens sejam trocadas de forma síncrona e, quando não, de forma *off-line*, tendo em vista que, mesmo não existindo profissionais para o atendimento em tempo real, as mensagens ficarão gravadas, podendo ser respondidas posteriormente.

A procura por esse aplicativo teve aumento em sua demanda, tornando-se o principal canal de atendimento ao usuário durante os anos de 2020 e 2021, o que consolidou o seu uso, uma vez que ele já existia, mas era pouco utilizado tanto pela comunidade acadêmica como pelos servidores que trabalhavam diretamente no atendimento, mas que ainda resistiam em incorporá-lo nas atividades cotidianas.

Nesse sentido, tendo em vista os processos de (re)significação dos espaços de informação fortalecidos pela pandemia da covid-19, visualizamos que a gestão da informação por meio das plataformas digitais já é uma realidade em nosso país, o que exige cada vez mais que estudos sejam estabelecidos, a fim de refletirmos sobre questões como: “o uso dessas ferramentas, a exemplo do *tawk.to*, tem interferido na gestão da informação dentro da Biblioteca Central da UFPB?”; “Quais as principais demandas atendidas neste canal e como ele pode ser aprimorado para a realidade da comunidade acadêmica da UFPB, uma vez que visamos à construção de uma ferramenta para atendimento *on-line* baseado na realidade da Biblioteca Central da UFPB?”. São essas inquietações iniciais que dão *corpus* à premissa desta pesquisa.

Enquanto bibliotecária, servidora da Divisão de Serviço ao Usuário da Biblioteca Central da UFPB, vislumbro a possibilidade de apresentar uma proposta para desenvolvimento de aplicativo em formato de *chat* que seja configurado conforme as demandas dos usuários da UFPB, uma vez que o *tawk.to* é um aplicativo gratuito e limitado em suas ferramentas. Com isso, objetivo contribuir para os serviços de atendimento ao usuário, tendo em vista que, do ponto de vista da ciência da informação, os estudos dos usuários são vistos como uma importante ferramenta de gestão que busca aprimorar os serviços prestados nas unidades de informação em suas diversas estruturas, com o intuito de suprir as necessidades informacionais de seu público (Garcia; Santana, 2018).

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Analisar o processo de informatização no atendimento ao usuário da Biblioteca Central da UFPB, observando os efeitos que uma ferramenta tecnologia, o *tawk.to*, pode trazer para a oferta de produtos e serviços em uma biblioteca universitária.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Contextualizar o processo de informatização do atendimento ao usuário da Biblioteca Central da UFPB;

- Identificar os aspectos positivos e negativos da ferramenta de atendimento *on-line tawk.to*;
- Apresentar uma proposta de desenvolvimento de um novo aplicativo para atendimento ao usuário, a partir dos dados coletados.

## 2 METODOLOGIA

As instituições de ensino se destacam por ter em seu perfil a característica de ser uma organização de disseminação do uso de suas informações, assim sendo, baseadas no conhecimento. Segundo Sanchez (2006), o conhecimento é um conjunto de crenças que os indivíduos possuem sobre as relações causa-efeito existentes no mundo e na organização. De acordo com Choo (1996), aquelas organizações que empregam a Gestão do Conhecimento impulsionam seus produtos e serviços possibilitando um ambiente com mais capacidade de se desenvolver e renovar.

O serviço de referência é responsável pelo atendimento direto aos usuários e a resolução de dúvidas. De acordo com Silva e Beuttenmüller (2007, p. 80), “a personalização da informação é um ponto importante, proporcionando ao usuário a sensação de estar sendo atendido pessoalmente, mesmo sem a presença física de um profissional da informação”. Atualmente, o serviço de referência virtual vem se destacando com o grande crescimento das tecnologias, da internet e suas ferramentas, expandindo, dessa forma, o universo da informação e possibilitando um contato de comunicação mais fácil e rápido.

Os procedimentos metodológicos visam atender os objetivos propostos, por isso, essa é a etapa em que se descreve qual será o percurso a ser estabelecido para atingir o que a pesquisa propõe. Nesse sentido, esta pesquisa se caracterizará como uma pesquisa aplicada, em que a abordagem do problema será de natureza quali-quantitativa. Quanto aos objetivos, terá caráter exploratório e descritivo. Já para a análise dos dados, seguirá o método da análise de conteúdo, a partir dos números de atendimentos apresentados nos relatórios de atendimento ao usuário emitidos pelo *tawk.to* e, posteriormente, da aplicação de entrevistas, em busca de identificar os principais públicos e necessidades, as rupturas e continuidades do serviço, os entraves

encontrados e aqueles elementos que contribuem positivamente ou negativamente para o atendimento ao usuário por meio dessa ferramenta eletrônica.

Esta pesquisa também se configura como uma pesquisa de campo, tendo em vista que o espaço de pesquisa é o local onde esta pesquisadora atua como bibliotecária, o que me proporcionará um contato direto com os sujeitos da pesquisa (os usuários da Biblioteca Central da UFPB), a fim de estabelecer uma integração com a pesquisa bibliográfica que também será desenvolvida.

Nesse primeiro momento, visamos realizar um levantamento de fontes (livros, artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses) que contribuam para a construção epistemológica deste trabalho, subsidiando a reflexão proposta.

Paralelo a isso, buscaremos o acesso aos relatórios de atendimento ao usuário dos últimos dez anos, com o propósito de identificarmos os principais públicos e demandas. Esses relatórios (2012-2022) servirão de norte para termos contato com os principais sujeitos e suas necessidades informacionais.

O terceiro momento não acontece de maneira isolada, uma vez que ele está continuamente em análise, andando lado a lado com as outras etapas, já que está diretamente ligado às atividades cotidianas que esta pesquisadora realiza no seu ambiente de trabalho, mas observando o distanciamento necessário que a ciência exige.

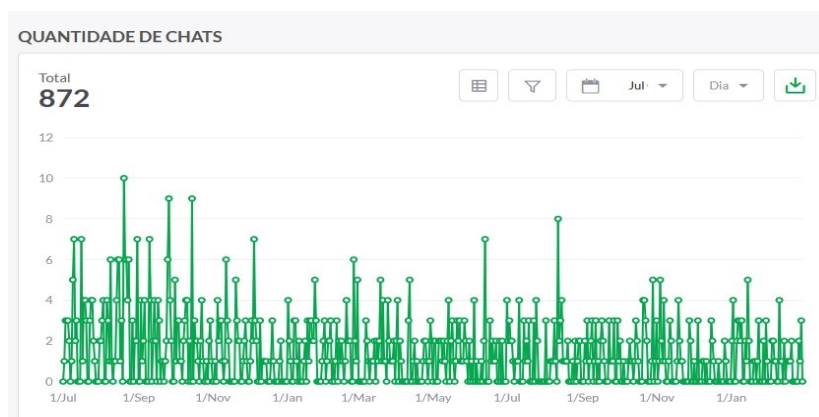
Munida desses elementos, a última etapa será estabelecida a partir da análise dos dados, com base na análise de conteúdo proposta por Bardin, e, conseqüentemente, da elaboração dos resultados que subsidiarão a proposta para construção de uma nova e melhorada ferramenta de atendimento *on-line*.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Fazendo um comparativo dos atendimentos remotos por meio da ferramenta *tawk.to* antes, durante e depois de retomadas as atividades presenciais devido à pandemia da covid-19, já se observou um significativo aumento na quantidade de atendimentos realizados no período mais grave da pandemia, em que todos os atendimentos da biblioteca se concentraram remotamente. Nesse sentido, podemos notar como esses atendimentos continuaram em alta após esse período, como

demonstram as figuras adiante. Esses resultados mostram o quanto a utilização do *tawk.to* no atendimento aos usuários foi importante, necessária e útil a toda a comunidade acadêmica da UFPB, que procurou informações acerca dos serviços da Biblioteca Central durante o período de atividades majoritariamente remotas; e como ele continuou sendo ainda bastante requisitado mesmo após o retorno das atividades presenciais. Certamente, isso se deu devido a uma maior divulgação dessa ferramenta *on-line* para prestação do serviço de referência *on-line* na Biblioteca Central da UFPB.

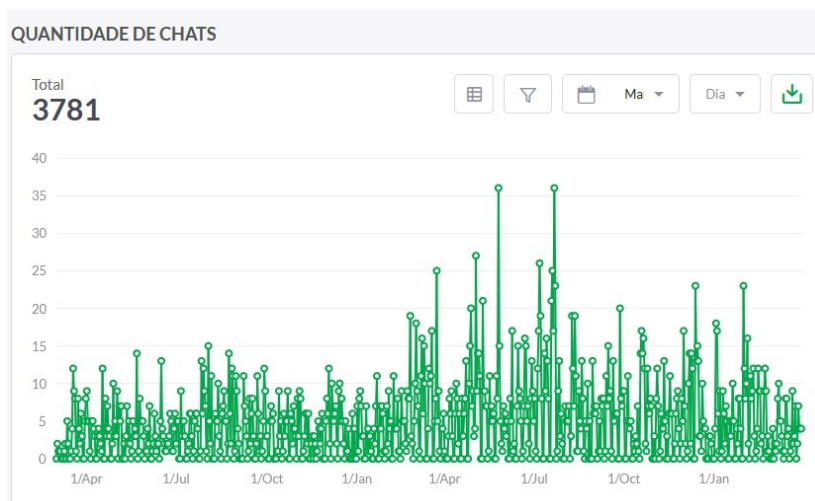
**Figura 1:** atendimentos antes da pandemia (quantidade de *chats* de julho de 2018 a fevereiro de 2020).



**Fonte:** capturadas pela autora no *tawk.to* (2023).

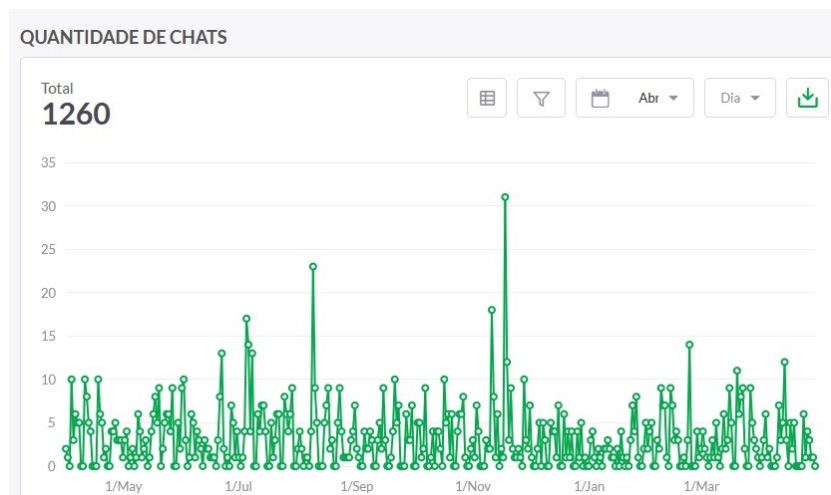
**Descrição:** gráfico de linhas, na cor verde e com fundo branco, demonstrando o fluxo de aumento e/ou diminuição no número de atendimentos aos usuários realizados por meio da ferramenta *tawk.to* entre de julho 2018 e fevereiro de 2020.

**Figura 2:** atendimentos durante a pandemia (quantidade de *chats* de março de 2020 a março de 2022).



**Fonte:** capturadas pela autora no *tawk.to* (2023).

**Descrição:** gráfico de linhas, na cor verde e com fundo branco, demonstrando o fluxo de aumento e/ou diminuição no número de atendimentos aos usuários realizados por meio da ferramenta *tawk.to* entre março de 2020 e março de 2022.

**Figura 3:** Atendimentos após a pandemia (quantidade de *chats* de abril de 2022 a abril de 2023).

**Fonte:** capturadas pela autora no *tawk.to* (2023).

**Descrição:** gráfico de linhas, na cor verde e com fundo branco, demonstrando o fluxo de aumento e/ou diminuição no número de atendimentos aos usuários realizados por meio da ferramenta *tawk.to* entre abril de 2022 e abril de 2023.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da chamada “Era da Informação”, precisamos andar juntos, aliados às novas tecnologias que nos possibilitem também a economia de tempo, sobretudo, no atendimento ao usuário, “poupando o tempo do leitor”, como preconiza uma das leis de Ranganathan para a Biblioteconomia (Ranganathan, 2009). Vivemos em um mundo cheio de tarefas a serem cumpridas com prazos e pouco tempo para serem executadas, necessitamos de soluções que amenizem nossa vida corrida. A internet também veio para somar, e, com ela, os *chats* para atendimento em tempo real, acima de tudo, em tempos de crescimento do trabalho e dos serviços remotos que facilitam o dia a dia – e como mediadores de informação na biblioteca, têm sido muito bem-vindos.

A ferramenta *tawk.to*, no caso da Biblioteca Central da UFPB, tem nos possibilitado uma nova visão de prestação dos serviços de referência, tanto para os profissionais bibliotecários quanto para os usuários que utilizam a plataforma. Contudo, como se trata de uma ferramenta gratuita, de código aberto, verifica-se que ainda são necessárias algumas modificações para que possam atender de forma plenamente satisfatória à comunidade acadêmica da UFPB.

Dessa forma, com a intenção de seguir com essa pesquisa adiante, acreditamos que essa plataforma possa atender não apenas à Biblioteca Central como também toda a UFPB. Além disso, com recursos mais avançados, adaptando-a para um possível novo e melhorado aplicativo, possibilitará uma melhora qualidade de atendimento e maior benefício para todos aqueles que fazem parte da comunidade acadêmica dessa universidade.

## REFERÊNCIAS

CHOO, C. W. The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. **International Journal of Information Management**, [s. l.], v. 16, n. 5, p. 329-340, 1996.

GARCIA, G. P. C.; SANTANA, Y. D. Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação. **E-Ciencias de la Información**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 39-63, 2018.

OLIVEIRA, H. P. C.; XAVIER, T. N. Tendências de Pesquisa em Informação e Tecnologia: análise do GT 8 no Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação. **Folha de Rosto**, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 76-87, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/262>. Acesso em: 12 jun. 2022.

RANGANATHAN, S. R. **As Cinco Leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

SANCHEZ, R. Knowledge management and organizational learning: Fundamental concepts for theory and practice. In: RENZL, B.; MATZLER, K.; HINTERHUBER, H. (ed.). **The Future of Knowledge Management**. London: Palgrave Macmillan, 2006. p. 29-61.

SILVA, K. A.; BEUTTENMÜLLER, F. Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região Nordeste. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [s. l.], v. 10, n. 20, p. 75-91, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n20p75>. Acesso em: 14 jun. 2023.