

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

LOUISE ALMEIDA PINTO DE MENDONÇA

Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) no estado do Rio de Janeiro durante a pandemia

Rio de Janeiro

2022

LOUISE ALMEIDA PINTO DE MENDONÇA

Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) no estado do Rio de Janeiro durante a pandemia

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Prof^a Dra. Nysia Oliveira de Sá

Rio de Janeiro

2022

Ficha catalográfica

MM539s

Mendonça, Louise Almeida Pinto de.

Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas
de instituições federais de ensino superior (IFES) no

estado do

Rio de Janeiro durante a pandemia / Louise Almeida
Pinto de Mendonça. - Rio de Janeiro, 2022.

32 f.

Orientadora: Nysia Oliveira de Sá.

Trabalho de conclusão de curso

(graduação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de
Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em

Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação, 2022.

1. Serviço de Referência Virtual.
2. Instituições Públicas de Ensino Superior. 3. Bibliotecas universitárias.
4. Rio de Janeiro. 5. Pandemia.

LOUISE ALMEIDA PINTO DE MENDONÇA

Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) no estado do Rio de Janeiro durante a pandemia

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2022.

Prof^a Dra. Nysia Oliveira de Sá
Orientador (a)

Profa. Dra. Mariana Zattar
Membro interno

Prof. Dr. Robson Costa
Membro interno

À minha querida tia Andréa (in memoriam),
que além de tia era minha amiga e conselheira,
por todo o carinho e apoio desde sempre e por
ter me ensinado a sorrir em meio a
dificuldades.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela vida.

A meus pais por todo amor e carinho e por sempre me apoiarem.

À minha família por estar sempre presente na minha vida.

A meus amigos que distantes ou não sempre estão perto.

À minha orientadora, Nysia de Sá pela paciência, orientação e auxílio durante o desenvolvimento deste trabalho.

À mim, pela persistência em continuar apesar de tantas dificuldades pelo caminho.

Às Bibliotecas que estão desenvolvendo e aprimorando serviço de referência neste período tão difícil, por inspirarem este trabalho.

À equipe do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) pelas aulas ministradas e pela paciência e dedicação aos alunos.

À UFRJ por ser essa instituição incrível e por todas as oportunidades que eu tive ao longo da graduação.

À equipe da Biblioteca do CFCH da UFRJ, por ter sido o local onde realizei estágios que me acrescentaram muito, onde eu pude aprender e praticar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, além de conhecer bibliotecárias que me inspiram.

“Aqui, no entanto, nós não olhamos para trás por muito tempo. Nós continuamos seguindo em frente, abrindo novas portas e fazendo coisas novas, porque somos curiosos...e a curiosidade continua nos conduzindo por novos caminhos. Siga em frente”

(Walt Disney; A família do futuro, 2007)

RESUMO

Esta pesquisa possuiu o objetivo de identificar quais são os serviços de referência virtuais oferecidos nas instituições de Ensino Superior no estado do Rio de Janeiro durante o período de pandemia. Discorreu a respeito do impacto das tecnologias da sociedade atual e como isto influenciou na adaptação à nova realidade durante a pandemia. Possuiu como objetivos identificar e analisar os serviços de referência virtual desenvolvidos pelos(as) bibliotecários(as) durante a pandemia. Para isso, apresentou no referencial teórico histórico das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o Serviço de Referência e as bibliotecas universitárias. Foi utilizado questionário como instrumento de coleta de dados, o qual foi enviado para os sistemas de bibliotecas. Como resultado, percebe-se que houve um aumento do uso de Serviço de Referência Virtual (SRV) pelas bibliotecas durante a pandemia, no qual predomina o uso de e-mail, videoconferência e chat. Considera-se que o SRV está em constante expansão através do uso de tecnologias e do trabalho dos bibliotecários e que deve haver parcerias entre os diversos funcionários e as administrações de bibliotecas para continuar a promoção de SRV com qualidade aos usuários.

Palavras-chave: Serviço de Referência Virtual; Instituições Públicas de Ensino Superior; Bibliotecas universitárias; Rio de Janeiro; Pandemia de covid-19.

ABSTRACT

This study aimed to identify which are the reference services in higher education institutions in the state of Rio de Janeiro during the pandemic period. It discusses about the impact of technologies in today's society and how this influenced the adaptation to the new reality during the pandemic. Its objectives were to identify and analyze the virtual reference services developed by librarians during the pandemic. To achieve this purpose, it presented on the theoretical framework a brief history of Information and Communication Technology (ICT), Reference Service and university libraries. The data collection instrument was used, which was sent to the libraries' systems. As a result, it is clear that there was an increase in the use of the Virtual Reference Service (VRS) by the libraries during the pandemic, with predominance of the use of email, videoconferencing and chat. It is considered that VRS is constantly being expanded through the use of technologies and the work of librarians, and that there must be partnerships between the different library staff and administrations to continue the promotion of quality VRS.

Keywords: Virtual Reference Services; Higher Education Institutions; Universities Libraries; Rio de Janeiro; COVID-19 pandemic.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 -	Instituição de ensino a qual o sistema de bibliotecas está vinculado	24
Gráfico 2 -	Serviço de Referência Virtual (SRV) implantado em biblioteca	24
Gráfico 3 -	Percentual de bibliotecas que possuem o SRV	25
		25
Gráfico 4 -	Data de implementação do SRV	
Gráfico 5-	Recursos tecnológicos utilizados pelas bibliotecas para atender os usuários	
Gráfico 6-	Motivos para a implantação do SRV	26
Gráfico 7 -	Mídia social utilizadas pelas bibliotecas para promover o SRV	
Gráfico 8 -	Razões para a não implantação do SRV nas bibliotecas	26

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	PROBLEMA.....	10
1.2	OBJETIVOS.....	11
1.2.1	Objetivo geral	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3.	JUSTIFICATIVA.....	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	SEÇÃO SECUNDÁRIA.....	Xx
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
3.1	CAMPO DA PESQUISA.....	18
3.2	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	18
3.3	POPULAÇÃO DA AMOSTRA.....	18
3.3.1	Instituições e sistemas de bibliotecas	19
4	ANÁLISE DOS DADOS	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
	REFERÊNCIAS	29
	APÊNDICE – Questionário	31

1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) são muito importantes para o mundo atual, pois estão presentes no cotidiano da população. Elas auxiliam na comunicação entre pessoas de diferentes locais do mundo. Com o seu auxílio podem ser realizadas diversas tarefas como pagamento de contas, agendamento de compromissos, videochamadas, além de auxiliarem nas tarefas do cotidiano. Por isso, elas estão moldando o mundo de hoje. Com as novas tecnologias e o grande volume de dados, surgiu a necessidade de disponibilizar essas informações de forma organizada.

Sobre tecnologias e web 2.0, Gulka, Lucas e Correa (2018, p. 62) ponderam que

O nascimento da rede mundial de computadores em 1969 foi o início do que seria uma revolução. A internet, mais especificamente, teve sua expansão e difusão a partir da década de 1990, após a criação da tecnologia de hipermídia World Wide Web (SIQUEIRA, 2008), e influenciou significativamente não apenas a forma como as informações são disponibilizadas, mas as interações humanas a partir dela.

A Sociedade da Informação possibilitou mudanças no acesso e disseminação da informação. Tais mudanças fizeram com que a busca pelas informações fosse afetada. O grande volume de informações disponíveis no ciberespaço atualmente gerou novas perspectivas para atualização do profissional bibliotecário na sociedade, considerando a mudança de paradigma, onde deixa de ter o foco no acervo e passa a ter foco no usuário. Nesta perspectiva, o bibliotecário se viu inclinado a mudanças na forma de se organizar a biblioteca e atender ao usuário.

As mudanças nas diferentes formas de comunicação, assim como as mudanças nas tecnologias, tais como o uso de computadores e da Internet, além do aumento do número de dispositivos conectados à Internet foram importantes para a atuação do bibliotecário no contexto atual. Com estas mudanças, o bibliotecário passou a procurar atender os seus usuários utilizando estes novos ambientes de comunicação.

No final de 2019, o mundo foi surpreendido com uma nova doença: covid-19. Causada por um novo tipo de coronavírus, o qual foi inicialmente encontrado na província de Wuhan, na China, de onde se espalhou pelo mundo. Ao longo desses dois anos, infelizmente muitas pessoas morreram por causa dela. Em muitos países, felizmente, a vacinação já está alcançando a população. Em setembro de 2021 o Brasil totalizou metade da população

protegida contra o coronavírus, seja com a segunda dose ou com a dose única.¹

1.1 PROBLEMA

A questão que norteia a pesquisa é: As bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) do estado do Rio de Janeiro oferecem serviços de referência virtual aos usuários durante a pandemia?

1.2 OBJETIVOS

A seguir são apresentados o objetivo geral e os específicos que nortearam a pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar os serviços de referência virtual nas bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) do estado do Rio de Janeiro (fluminenses) disponibilizados para os usuários durante o período da pandemia.

1.2.2 Objetivos específicos:

- a) Identificar os meios pelos quais as bibliotecas de IFES do estado do Rio de Janeiro oferecem serviços de referência virtual aos usuários durante a pandemia;
- b) Analisar os serviços de referência virtual oferecidos;
- c) Elaborar recomendações

1.3 JUSTIFICATIVA

Em um período de muitas mudanças, torna-se necessário que o profissional esteja atento ao uso das tecnologias. Por estarmos inseridos em uma sociedade globalizada e dinâmica, o bibliotecário deve estar atento a estas novas formas de comunicação e de informação como mídias sociais digitais como Facebook, Twitter, Instagram. Cada vez mais as mídias sociais e os dispositivos eletrônicos estão inseridos no cotidiano da população. A covid-19 parece que acelerou as modificações no comportamento na busca da informação, pois ao permanecer mais tempo em casa, possivelmente os indivíduos realizaram mais buscas pela internet.

Diante dos desafios do cenário atual, foi questionado se as bibliotecas universitárias estariam ofertando serviços aos usuários durante a pandemia e quais seriam os serviços

¹ GOVERNO FEDERAL. **Brasil ultrapassa marca de 50% da população adulta protegida com as duas doses ou dose única da vacina Covid-19.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt/br/assuntos/noticias/2021-1/setembro/brasil-ultrapassa-marca-de-50-da-populacao-adulta-protegida-com-as-duas-doses-ou-dose-unica-da-vacina-covid-19>. Acesso em 21 set 2021.

prestados. Isto porque o papel das bibliotecas é muito importante agora, pois podem disponibilizam serviços e produtos que auxiliam os usuários na busca e acesso à informação. Além disso, a pandemia do novo coronavírus gerou uma série de desafios para que as bibliotecas continuassem a prestar serviços para os seus usuários.

Assim, essa pesquisa procurou contribuir para estudos voltados para o Serviço de Referência Virtual considerando o período de pandemia, tendo em vista a produção ainda incipiente visto a atualidade do tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O Serviço de Referência se originou da necessidade de orientar e oferecer informações

de qualidade aos usuários. Para atender às demandas existentes, as bibliotecas procuram oferecer serviços e produtos. Estes são importantes meios pelos quais os usuários acessam as informações. Para Ferreira e Nabekura (2018, p. 6):

A biblioteca não é um espaço desassociado da sociedade, mas está inserida no contexto atual em que a tecnologia auxilia nos processos e serviços da biblioteca objetivando um fim comum que é resolver as demandas informacionais dos usuários da melhor forma possível.

Segundo Accart (2012, p. 18 apud JARDIM,2014, p.17) “trabalhar no serviço de referência é exercer uma profissão que presta um serviço, pois seu exercício depende essencialmente da demanda do usuário e da resposta oferecida”.

Já Grogan (1995, p. 13 apud JARDIM,2014, p.16): ressalta que “ das atividades profissionais que observam ou de que se valem a mais visível é a ajuda pessoal diretamente prestada pelo bibliotecário de referência”.

O Serviço de Referência de acordo com Grogan (1995) é constituído por oito passos que são explicados a seguir:

O primeiro passo, O Problema, se refere à situação quando o usuário quer obter acesso a determinado conhecimento e isso gera um problema para o usuário. Grogan (2001, p. 51) afirma que

O processo geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. Ninguém é imune a problemas, e, assim, teoricamente, todo ser humano é um iniciador potencial do processo de referência. A fonte do problema pode ser externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo: um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa. Muitos problemas humanos, contudo, não são susceptíveis de encontrar sua solução por meio da informação: isso é o que provavelmente se dá no caso da maioria dos problemas que surgem no curso de nossa vida cotidiana. Uma grande proporção dos outros problemas que provavelmente seriam susceptíveis da solução, não é reconhecida como tal pelas pessoas a quem afligem.

O segundo passo, A necessidade da informação, é a necessidade que o usuário possui de obter a informação desejada. Para Grogan (1995, p. 51), “os usuários que julgam que, para lidar com o problema que lhes diz respeito, precisam conhecer alguma coisa, avançaram para a segunda etapa da caminhada rumo a uma solução.”

O terceiro passo, A questão inicial, é a pergunta que o usuário realiza ao falar com o bibliotecário de referência. Esta é a pergunta gerada a partir de sua questão inicial. Para Grogan (2001), “[...] uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos

adquirem conhecimento é fazendo pergunta” (GROGAN, 2001, p.52).

O quarto passo, A questão negociada, é gerado quando o bibliotecário, a partir da questão inicial negocia com o usuário a fim de entender melhor qual é a informação que o usuário quer obter. Para Grogan (1995, p. 52), “A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à necessidade de informação subjacente.”

O quinto passo, A estratégia de busca, é gerado a partir do quarto passo. Nele, o bibliotecário traça a melhor estratégia para atender o usuário. Para Grogan (1995;2001, p.53), “Trata-se de decisões que se situam quase por completo na esfera de ação do bibliotecário— e, conforme já foi sugerido, às vezes são tomadas no nível do subconsciente— , porém tudo pode ser feito com frequência de modo mais eficaz com uma rápida busca preliminar para reconhecimento do terreno.”

O sexto passo, O processo de busca, ocorre quando o bibliotecário procura em catálogos e bases de dados o que foi demandado pelo usuário. Grogan (1995;2001 p. 53) aponta que

A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca.

O sétimo passo, A resposta, é a resposta que o bibliotecário retorna ao usuário. Segundo Grogan (1995;2001, p. 54), na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará

uma ‘resposta’, porém, isso não constitui absolutamente o fim do processo. que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta tiver sido executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca, modificado taticamente. porém será preciso ter certeza disso. Às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma ‘resposta’, mas raramente será agradável apresentá-la assim de forma nua e crua ao consulente.

O oitavo passo, A solução, é a solução à questão negociada do usuário. É o que atende à solicitação do usuário. Segundo afirma Grogan (2001, p. 54),

Uma ‘resposta’ é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando

não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é suficiente em sua forma despojada. Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa. Também é de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o ‘produto’ da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído.

A partir destes 8 (oito) passos é realizado o Serviço de Referência na Biblioteca.

Há diferenças na literatura sobre a definição de Serviço de Referência Virtual (SRV). Márdero Arellano (2001, p. 9 apud FERREIRA e NABEKURA, 2018, p. 2) considera o telefone ferramenta de comunicação em tempo real e na categoria SRV, pois aponta que este “[...] tem um custo considerável no caso das chamadas de longa distância, o que o inviabiliza para o serviço de referência virtual.” Accart (2012, p. 181 apud FERREIRA e NABEKURA, 2018 p.3) considera o SRV como “[...] 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. [...]

Por outro lado, Cunha (2010, apud FERREIRA e NABEKURA, 2018, p.3) considera o SRV aquele realizado “[...] via bate papo em linha, correio eletrônico, redes sociais (entre elas o Twitter e o Facebook), telefone celular, telefone via internet (IP phone) [...].”

O SRV pode ser realizado através de e-mails, mídias sociais como Facebook, Instagram e Youtube. É um importante meio de contato com os usuários, auxiliando no processo de comunicação com o usuário. O bibliotecário pode, assim, trabalhar para que as novas demandas sejam atendidas.

Diante das diferentes definições a respeito do Serviço de Referência Virtual, optou-se pela definição da American Library Association (ALA). O Serviço de Referência Virtual (SRV) é aquele realizado sem o contato direto com o usuário. Segundo definição da ALA, o “Serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde os usuários utilizam recursos tecnológicos para se comunicar com a equipe de referência, sem estarem fisicamente presente. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2017, tradução nossa).

Outro aspecto a ser ressaltado são as mudanças no comportamento do usuário que podem ser refletidas em mudanças de comportamento em relação à informação. Para Silva (2005, p.33-34 apud JARDIM, 2014, p. 17),

o bibliotecário de referência precisa pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço e eletrônico da informação, [...], porém, não deve direcionar os seus serviços somente para o atendimento e interação direta com o usuário,

mas também através de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos, e dissemine os recursos de informação disponíveis, de modo que seja feito um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.

Segundo Gasque e Costa (2010, p. 22-23)

Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) compreendem o ‘comportamento informacional’ como as atividades que envolvem as necessidades dos sujeitos e de como buscam, usam e transferem a informação em diferentes contextos. Na literatura recente da ciência da informação, portanto, o conceito de comportamento informacional reflete as noções identificadas nos estudos sobre usuários de informação. Mais que isso, identificam-se novas questões introduzidas no âmbito do tema.

As Bibliotecas universitárias são importantes meios para o acesso e a disseminação da informação. Por estarem inseridas dentro do ambiente acadêmico, elas possibilitam a inserção dos estudantes na busca pelo conhecimento. Segundo Leal (2020, p. 17), “É na biblioteca universitária que, por meio da mediação da informação, ocorre a geração, o uso e o compartilhamento da informação, sendo ela, pois, um espaço natural e propício para isso.”

Segundo Grogan (2001, p 16 apud LEAL,2020, p. 17), “Em sentido amplo, o Serviço de Referência pode ser entendido como todas as ações empregadas pelo setor de referência para promover a apropriação da informação e a criação do conhecimento por parte dos usuários, portanto, para promover a mediação da informação.”

Gulka, Lucas e Correa (2018) ponderam que

Em recente estudo desenvolvido por pesquisadoras da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e da Universidade de São Paulo (USP) sobre a gestão da informação no serviço de referência, as pesquisadoras Lucas e Damian (2017) perceberam que os esforços do marketing em bibliotecas para melhorar a conscientização e promover o uso de recursos e serviços, sobretudo os eletrônicos, tiveram destaque na literatura analisada, assim como estratégias e planos específicos do marketing para aumentar a visibilidade do material de referência.

Os autores também apontam que

A biblioteca, que por muito tempo foi considerada o templo do saber, único e intocável, foi se transformando. Precisou adaptar-se às mudanças físicas e tecnológicas dos suportes informacionais e de seu acesso. Com isso, veio também a explosão informacional, a dificuldade em recuperar informações cada vez mais dispersas e a Ciência da Informação. (GULKA, LUCAS E CORREA, 2018, p. 61)

É necessário planejamento para o desenvolvimento de um SRV: infraestrutura

tecnológica, pessoal capacitado, treinamento da equipe etc.

Para Cunha e Pessoa (2007, p. 78)


Também devem ser consideradas a infra-estrutura e capacidade dos usuários do serviço. As tecnologias requeridas para a sua prestação devem ser mínimas e comuns, alcançando um maior número de usuários. Porém, como em todas as tecnologias, as que são utilizadas nesse serviço devem ser constantemente atualizadas e modificadas. Portanto, deve ser sempre levada em conta a capacidade de o usuário se adaptar a essas mudanças.

Por outro lado, Corrêa (2009) citado por Lima, Gama, Brasil e Matos (2017)

[...] buscou identificar as ferramentas de comunicação da internet que estão sendo utilizadas por 28 bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referência virtual, sugerindo diretrizes para o planejamento e a implantação deste serviço. A conclusão é que deve haver um aperfeiçoamento nos canais de comunicação com os usuários.

Damian e Silva (2016, p. 131) apontam que

que a análise SWOT contribui para o desenvolvimento de um planejamento estratégico eficiente, já que permite o mapeamento e/ou descrição de pontos importantes a serem considerados como direcionamento para a elaboração de estratégias de gestão.

Para Palleta et al. (2016), com frequência, é possível verificar na literatura a utilização da metodologia SWOT  para elaboração do planejamento de serviços de informação. (DAMIAN; SILVA, 2016, p.127). A metodologia SWOT é a sigla vinda do inglês que auxilia no planejamento de uma organização. Ele é formado pela junção das palavras Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades), Threats (Ameaças).

A seguir são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Devido ao fato de a pesquisa estar situada no período da pandemia, não há muita literatura a respeito. Portanto, a pesquisa é no nível exploratório. Segundo Gil (2008, p. 27),

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

3.1 CAMPO DA PESQUISA

A pesquisa se situa no campo documental ao realizar levantamento em bases de dados, repositórios, periódicos científicos etc. Gil (2008, p. 51) aponta que

Existem, de um lado, os documentos de primeira mão, que não receberam qualquer tratamento analítico, tais como: documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações etc. De outro lado, existem os documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc.

Para isso foram realizadas pesquisas na BRAPCI, utilizando as palavras chaves serviço de referência virtual no período de 2000 a 2022.

3.2 TÉCNICAS DE COLETA

Os dados foram coletados a partir de questionários enviados online (Googleforms) para os Sistemas de Bibliotecas das IFES. São 4 IFES no estado do Rio de Janeiro, segundo o Portal do E-MEC².

3.3 POPULAÇÃO/AMOSTRA

A amostra da pesquisa são as bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do estado do Rio de Janeiro. Optou-se por obter a amostra do Estado do Rio de Janeiro por uma questão de logística. A proposta foi desenvolver um estudo preliminar nas instituições localizadas no estado do Rio de Janeiro para que em estudos posteriores pudesse ser ampliada.

² **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO.** Sistema e-MEC. Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/emec/nova>. Acesso em: 02 out 2021.

3.3.1 Instituições e sistemas de bibliotecas

a) Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

A universidade foi criada em 7 de setembro de 1920 com o nome de Universidade do Rio de Janeiro (URJ), passando ao longo dos anos por diferentes denominações como em 1937, quando foi denominada Universidade do Brasil. Em 1965 passou a se chamar Universidade Federal do Rio de Janeiro. Atualmente seu corpo social é composto por 53.500 estudantes de graduação (presencial e a distância), 15.700 estudantes de pós-graduação, 4.218 docentes e 3.611 técnico-administrativos que atuam em hospitais e 5.542 técnicos administrativos nas demais unidades da UFRJ. Possui 176 cursos de graduação e 200 cursos de especialização (lato-sensu) e 224 programas de pós-graduação scrito sensu (mestrado, doutorado e pós-doutorado).³⁴

O Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), órgão suplementar do Fórum de Ciência e Cultura (FCC), é gerenciador das 44 bibliotecas da UFRJ e tem por objetivo principal a interação de suas bibliotecas com a política educacional e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão. O SiBI está subdividido entre Coordenação, Secretaria, Centro Referencial, Desenvolvimento de Bibliotecas, Processamento Técnico e Memória Institucional. As Bibliotecas estão organizadas em Centros e outras unidades estão dispersas nos diversos campi da UFRJ. A página do SiBI possui informações a respeito das bibliotecas da UFRJ, com um resumo de informações sobre cada biblioteca, como nome do responsável, endereço, telefone, e-mail etc.⁵ O sistema de Bibliotecas oferece serviços como depósito de teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso (TCC).⁶ Além disso, oferece manuais que orientam na

³ Universidade Federal do Rio de Janeiro. Universidade Federal do Rio de Janeiro. **História**. Disponível em: <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/institucional/historia/> Acesso em 21 jan 2022.

⁴ Universidade Federal do Rio de Janeiro. Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Fatos e números**. Disponível em: [https://ufrj.br/aceso-a-informacao/institucional/fatos-e-numeros/#:~:text=53.500%20estudantes%20de%20gradua%C3%A7%C3%A3o%20\(presencial,455%20estudantes%20em%20interc%C3%A2mbio.](https://ufrj.br/aceso-a-informacao/institucional/fatos-e-numeros/#:~:text=53.500%20estudantes%20de%20gradua%C3%A7%C3%A3o%20(presencial,455%20estudantes%20em%20interc%C3%A2mbio.) Acesso em 21 jan 2022.

⁵ Sistemas de Bibliotecas e Informação. **Todas as Bibliotecas**. Disponível em: <http://sibi.ufrj.br/index.php/bibliotecas/todas-as-bibliotecas> Acesso em 07 fev. 2022.

⁶ Sistemas de Bibliotecas e Informação Disponível em: <http://sibi.ufrj.br/index.php/produtos-e-servicos/bibliotecas> Acesso em 07 fev. 2022.

formatação de trabalhos acadêmicos.⁷ Também oferece gerador de ficha catalográfica,⁸ além de treinamentos em bases de dados. O SiBI possui representação em redes cooperativas como a Biblioteca Virtual em Saúde BVS/BIREME e a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias – CBBU. Disponibiliza o Diretório de Revistas, que é “extensiva lista dos periódicos eletrônicos e impressos, correntes ou não, editados pela UFRJ.”⁹

Em agosto de 2021 foi realizada a Semana dos Bibliotecários Referencistas nas mídias sociais, promovida pelo Centro Referencial do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI) da UFRJ. No evento, várias bibliotecas falaram sobre os serviços presentes nas mídias sociais desenvolvidos pelas Bibliotecas. Por meio das mídias sociais são divulgados os serviços oferecidos pelas Bibliotecas além de estreitar os vínculos com o usuário.

O SiBI/UFRJ também possui uma conta no Twitter (@SIBI_UFRJ)¹⁰ na qual divulga informações a respeito das bibliotecas, além de fazer o retweet das postagens das bibliotecas, o que ajuda na divulgação dos conteúdos.

b) Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

A Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) originou-se da Federação das Escolas Isoladas do Estado da Guanabara (FEFIEG), criada pelo Decreto-Lei nº 773 de 20 de agosto de 1969, que reuniu estabelecimentos isolados de ensino superior, anteriormente vinculados aos Ministérios do Trabalho, do Comércio e da Indústria; da Saúde; e da Educação e Cultura. Com a fusão dos estados da Guanabara e do Rio de Janeiro, em

⁷ Sistemas de Bibliotecas e Informação. **Manuais e publicações**. Disponível em: <http://sibi.ufrj.br/index.php/produtos-e-servicos/manuais-e-publicacoes> Acesso em 07 fev. 2022.

⁸ SISTEMAS DE BIBLIOTECAS DE INFORMAÇÃO. **Gerador de ficha catalográfica**. Disponível em: <http://sibi.ufrj.br/index.php/produtos-e-servicos/gerador-de-ficha-catalografica> Acesso em 07 fev. 2022.

⁹ SISTEMAS DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO. **Diretório de revistas**. Disponível em: <http://sibi.ufrj.br/index.php/produtos-e-servicos/diretorio-de-revistas> Acesso em 07 fev. 2022.

¹⁰ SISTEMAS DE BIBLIOTECAS DE INFORMAÇÃO. **SiBI_UFRJ**. Twitter: @SiBI_UFRJ. Disponível em: https://twitter.com/SIBI_UFRJ?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor. Acesso em 07 fev. 2022.

1975, a FEFIEG passou a denominar-se Federação das Escolas Federais Isoladas do Estado do Rio de Janeiro (FEFIERJ).

Em 5 de junho de 1979, pela [Lei nº 6.655](#), a FEFIERJ foi institucionalizada com o nome de Universidade do Rio de Janeiro (UNIRIO). E, em 24 de outubro de 2003, a [Lei nº 10.750](#) alterou o nome da universidade para Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, mas a sigla foi mantida. Atualmente seu corpo social é composto por 14.668 estudantes de graduação, 2.929 estudantes de pós-graduação, 798 docentes e 1.075 técnico-administrativos. Possui 51 cursos de graduação e 29 cursos de pós-graduação¹¹

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) realiza atendimento virtual a seus usuários por meio da plataforma Google Meet.

O Sistema de Bibliotecas da UNIRIO (UNIBIBLI) foi criado em 1986 com o objetivo de dotar as bibliotecas setoriais da universidade de padrões que atendessem às exigências da Rede Bibliodata, coordenada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). A UNIRIO participa do Bibliodata desde o início, fazendo parte do grupo de bibliotecas fundadoras e colaborando com os objetivos da rede ao disponibilizar informações bibliográficas através da catalogação cooperativa. Dentro deste espírito de compartilhamento de informações, o UNIBIBLI também faz parte do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN) e da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), ambas coordenadas pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). O Sistema de Bibliotecas da UniRio, composto por 9 unidades, sendo uma bibliotecas Central e 8 bibliotecas setoriais.¹²

c) Universidade Federal Fluminense (UFF)

A Universidade Federal Fluminense foi fundada em 18 de dezembro de 1960 inicialmente como Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Uferj), passando a denominação atual em 1965. Atualmente seu corpo social é composto por 66.802 estudantes

¹¹ UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **História**. Disponível em: <http://www.unirio.br/institucional-1/institucional/historia> Acesso em 21 jan 2022.

¹² UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Histórico**. Disponível em: <http://www.unirio.br/bibliotecacentral/sobre-o-sistema-de-bibliotecas-da-unirio> Acesso em 20 jan 2022.

de graduação, 3.543 docentes e 4.662 técnico-administrativos. Possui 177 cursos de graduação e 352 cursos de pós-graduação.^{13 14}

O Sistema de Bibliotecas da UFF é vinculado à Superintendência de Documentação e possui como missão: organizar, preservar, dar acesso à informação e fornecer produtos e serviços que apoiem as atividades de ensino, pesquisa e extensão na UFF.

As 30 bibliotecas do Sistema estão distribuídas pela cidade de Niterói e em outros 8 municípios do Estado do Rio de Janeiro, atendendo aos cursos de Graduação, Pós-Graduação e Educação Infantil da UFF.¹⁵ A Biblioteca realiza os serviços de levantamento bibliográfico, empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, entre outros.¹⁶

d) Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

A história da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) tem suas raízes na Escola Superior de Agricultura e Medicina Veterinária (Esamv), criada em 20 de outubro de 1910 pelo Decreto 8.319. A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – veio com o [Decreto nº 60.731, de 1967](#).

Os novos cursos e campus modificaram o perfil da Universidade, historicamente ligada aos cursos de agrárias, exatas e biológicas. A criação de novas graduações foi planejada para atender as demandas dos municípios onde a Rural está sediada, notadamente na região da Baixada Fluminense.

Há ainda um quarto campus, em Campos de Goytacazes/RJ, incorporado pela Universidade em 1991. Tratava-se de uma Estação Experimental do Planalsucar, extinto programa do governo federal para desenvolvimento de pesquisas na área sucro-alcooleira. O campus não tem nenhum curso de graduação, voltando-se especificamente à pesquisa.

¹³ UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **História**. Disponível em: <https://www.uff.br/?q=uff/hist%C3%B3ria>. Acesso em 02 fev 2022.

¹⁴ UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **História**. Disponível em: https://app.uff.br/transparencia/resumo_pos_graduacao Acesso em 02 fev 2022.

¹⁵ SUPERINTENDÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO. **Bibliotecas.UFF**. Disponível em: <https://bibliotecas.uff.br/> Acesso em 20 jan 2022.

¹⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **Bibliotecas da UFF**. Disponível em: <https://bibliotecas.uff.br/servicos/>. Acesso em 13 fev. 2022.

Atualmente seu corpo social é composto por 27.300 estudantes de graduação, 2.037 estudantes de pós-graduação, 1.159 docentes e 1.154 técnico-administrativos. Possui 56 cursos de graduação e 54 cursos de pós-graduação¹⁷

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) possui uma Biblioteca Central constituída por 2 Seções (Seção de Referência e Seção de Processamento Técnico) e seus respectivos setores. A Biblioteca da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) oferece os serviços de empréstimo de livros, emissão de nada consta, levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica, treinamento de usuários, visitas guiadas etc.¹⁸

¹⁷ COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL. **UFRRJ em números**. Disponível em: <https://institucional.ufrj.br/ccs/ufrj-em-numeros/> Acesso em: 07 fev. 2022.

¹⁸ BIBLIOTECA CENTRAL. **Produtos e Serviços**. Disponível em: <https://institucional.ufrj.br/biblioteca/produtos-e-servicos/> Acesso em: 07 fev. 2022.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os gráficos apresentados a seguir foram capturados do Google Forms após o envio das respostas.

Gráfico 1 – Instituição de ensino a qual o sistema de bibliotecas está vinculado.

1 - Instituição de ensino a qual o sistema de bibliotecas está vinculado.

10 respostas

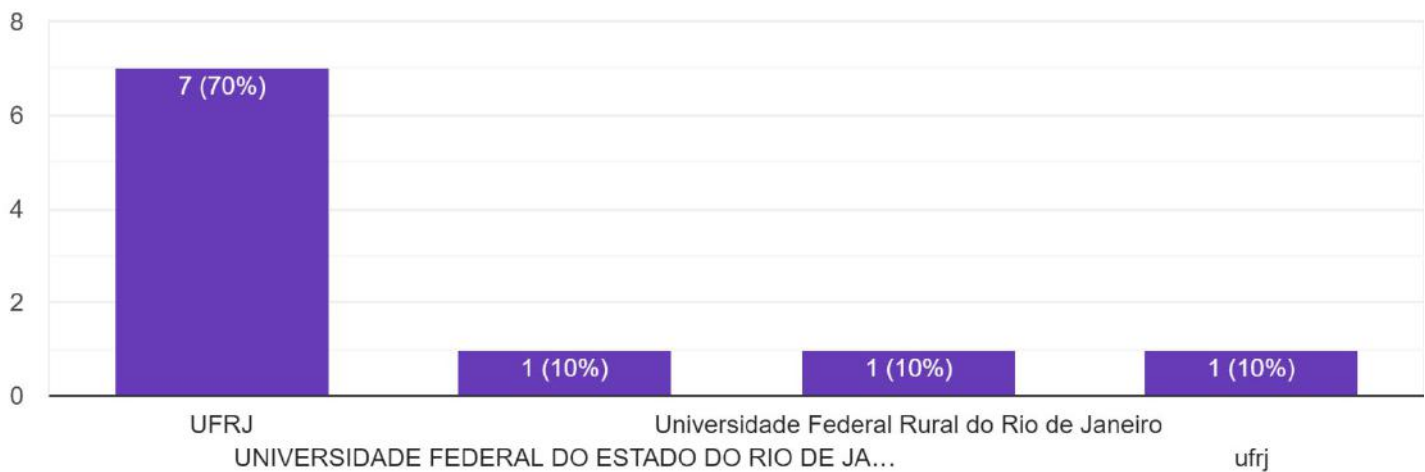


Gráfico 2 – Serviço de Referência Virtual (SRV) implantado em biblioteca

2 - Existe o Serviço de Referência Virtual (SRV) implantado em alguma biblioteca do sistema? Em caso negativo, seguir para a pergunta 8.

10 respostas

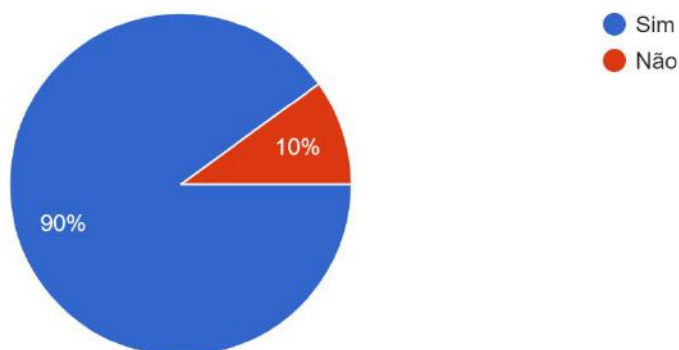
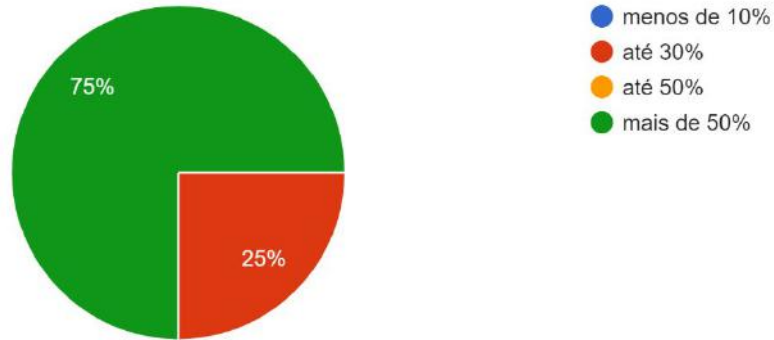


Gráfico 3 – Percentual de bibliotecas que possuem o SRV

3 - Indique o percentual de bibliotecas que possuem o SRV, considerando o número de bibliotecas que integram o sistema.

8 respostas



4 - Quando o SRV foi implantado?

8 respostas

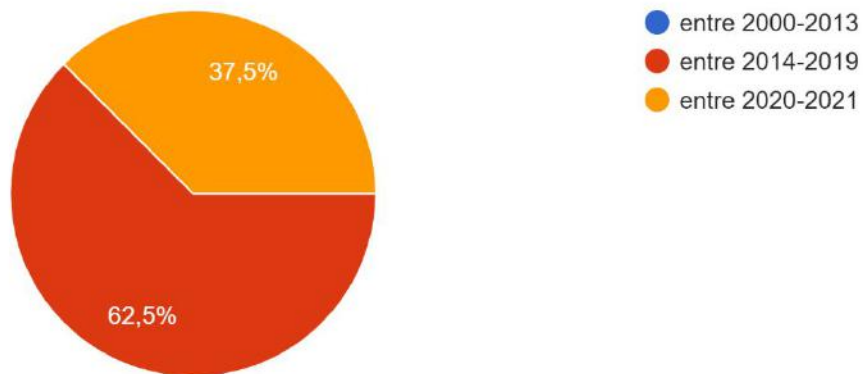


Gráfico 4 - Data de implementação do SRV

Gráfico 5 – Recursos tecnológicos utilizados pelas bibliotecas para atender os usuários

6 - Quais recursos tecnológicos que as bibliotecas utilizam para atender os usuários no SRV? Pode indicar mais de uma alternativa

9 respostas

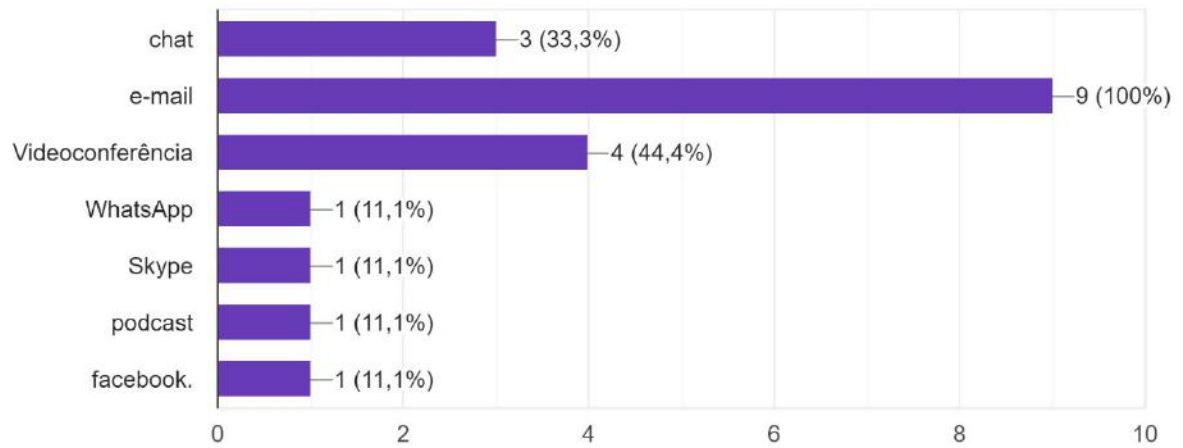


Gráfico 6- Motivos para a implantação do SRV

5 - Indique os motivos que levaram a implantação do SRV

9 respostas

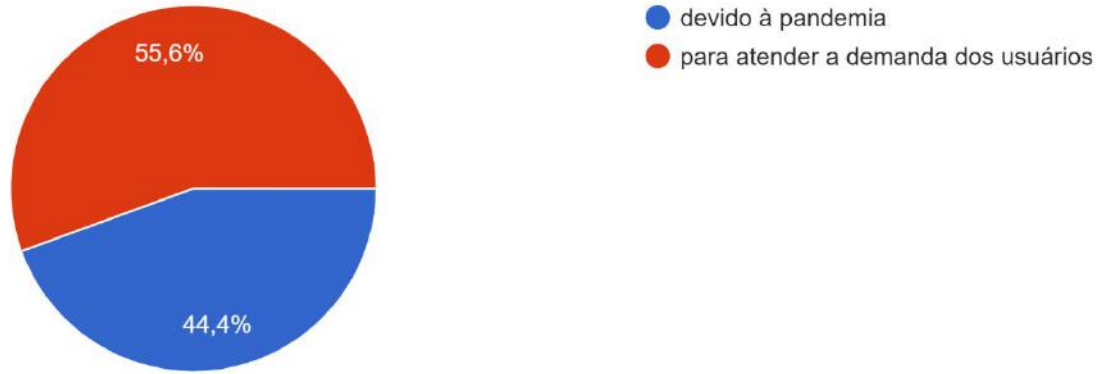


Gráfico 7– Mídia social utilizadas pelas bibliotecas para promover o SRV

7 - Qual mídia social as bibliotecas utilizam para promover o SRV? Pode indicar mais de uma alternativa

9 respostas

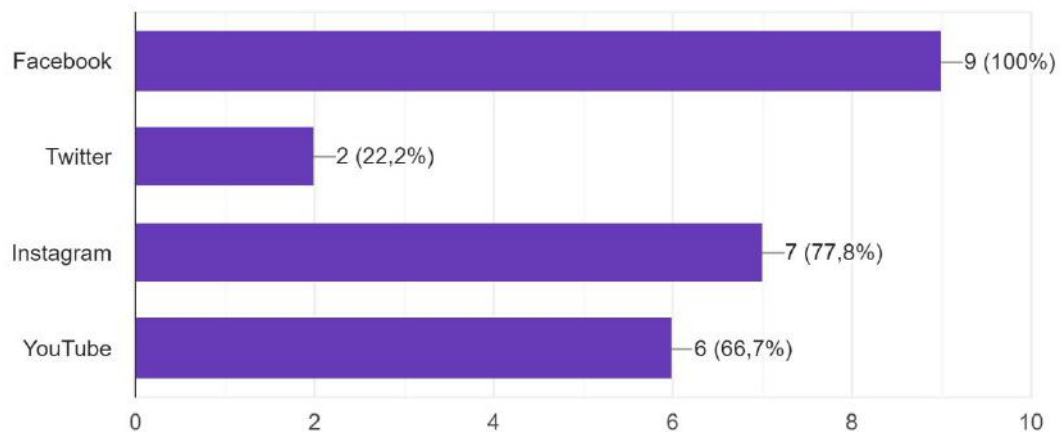


Gráfico 8– Razões para a não implantação do SRV nas bibliotecas.

8 -Indique a razão ou razões para a não implantação do SRV nas bibliotecas.

5 respostas



Foram enviados questionários para quatro instituições federais de ensino superior, das quais três (3) responderam. As perguntas foram encaminhadas para as coordenações dos Sistemas de Bibliotecas.

Foi recebido um número maior de respostas do que as quatro inicialmente previstas, considerando que o encaminhamento foi feito para as coordenações dos sistemas de bibliotecas. Entende-se, assim, que as perguntas foram respondidas pelas bibliotecas. Provavelmente, o questionário foi encaminhado pelas coordenações para outras bibliotecas do sistema.

Pode-se perceber que mais de 50% das bibliotecas responderam que oferecem o SRV. Além disso, 62,5% já ofereciam Serviço de Referência Virtual antes do período de pandemia.

Considerando que 37,5% informaram que implantaram o SRV no período pandêmico depreendesse que buscou-se atender uma demanda por conta da pandemia. Pode-se entender que a pandemia ajudou a acelerar o processo de implementação do Serviço de Referência Virtual nas Bibliotecas, pois ele passou a possuir papel central durante o período de distanciamento social.

Ao analisar os resultados obtidos na sexta pergunta, pode-se perceber que há a predominância do uso de e-mail, seguido pelo uso de videoconferência e chat. Percebe-se que as bibliotecas procuram várias alternativas para fazer contato com o usuário. No caso, em que foi apontado o Podcast como uma forma de comunicação, entende-se que se refere à uma ferramenta de divulgação do Serviço de Referência.

Ao analisar as respostas em relação às mídias digitais para promoção da biblioteca, percebe-se que o Facebook e o Instagram são as mídias mais utilizadas. Supõe-se que o alto uso do Facebook como ferramenta de divulgação se deva a popularidade desta plataforma. Neste caso, seria um meio de alcançar mais usuários através das redes sociais digitais. Além disso, as funcionalidades disponíveis no Facebook, ampliam as possibilidades de planejamento e divulgação na internet.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas estão entendendo que a implantação de SRV é importante para possibilitar a busca e o acesso à informação e conseqüentemente melhor atendimento aos usuários. Entretanto, a ausência de infraestrutura adequada (computador, rede elétrica, espaço) aliado a ausência de pessoal capacitado entre outros fatores, parece que têm dificultado a implementação do SRV.

Percebe-se, também, que houve uma expansão do SRV por conta da pandemia. Depreende-se que esse fato pode ser creditado em grande parte ao esforço dos profissionais bibliotecários, que tiveram que buscar alternativas para garantir atendimento ao usuário.

Apesar das dificuldades identificadas, entende-se que o SRV encontra-se em expansão e que será cada vez mais presente no cotidiano dos indivíduos, principalmente pelo aprimoramento dos recursos tecnológicos e a possibilidade de atendimento aos usuários de modo remoto. Para isso, é necessário ter uma equipe capacitada, composta por diferentes profissionais: bibliotecários que possuam o perfil para lidar com o público, profissionais de tecnologia da informação (TI), além dos equipamentos necessários para a implementação e manutenção do Serviço de Referência Virtual.

Entende-se, também, que tais iniciativas devem ter o apoio das administrações centrais das IFES desde a fase de planejamento e que façam repasses de recursos financeiros para os sistemas de biblioteca, de modo que estas possam ampliar e/ou implantar de forma adequada SRV. Outro aspecto a ser considerado é um programa de educação continuada para todas as equipes das bibliotecas, de modo que possam sempre oferecer um serviço de qualidade para seus usuários.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association. **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. . Chicago, 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf . Acesso em: 24 set. 2021.
- CUNHA, M. B.; PESSOA, P. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 17, n. 3, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92717>. Acesso em: 20 jan. 2022.
- DAMIAN, I. P. M.; SILVA, M. R. Serviço de referência virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz swot. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 7 n. 2, v. 7, n. 2, p. 118-135, 2016. Disponível em : <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/41291>. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v7i2p118-135
- DAMIAN, I. P. M.; SILVA, M. R. Serviço de referência virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz swot. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 7 n. 2, v. 7, n. 2, p. 118-135, 2016. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v7i2p118-135](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v7i2p118-135) Acesso em: 20 jan. 2022.
- FAMÍLIA do futuro. Direção: Stephen J. Anderson. Produção de Walt Disney Pictures. Estados Unidos da América: Walt Disney Pictures ,2007. 1 filme (98 min.). Disponível em: <https://www.disneyplus.com/pt-br/movies/a-fam%C3%ADlia-do-futuro/3enZwQ8X7upX>. Acesso em: 17 fev. 2022.
- FERREIRA, E. C. M. ; NABEKURA, T. **Serviço de referência virtual nas bibliotecas das universidades federais brasileiras**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, XLI., 2018, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: [s. n.], 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/15656>. Acesso em: 5 ago. 2021.
- GASQUE, K. C. G. Dias; COSTA, S. M. de S. **Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários**. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, Brasil, 39, nov. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>. Acesso em: 13 jan. 2022.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo:

Atlas, 2008. 220 p. ISBN 978-85-224-5142-5.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GULKA, J. A.; LUCAS, E. R. O.; CORRÊA, E. C. D. O uso de marketing digital em bibliotecas. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5, n. 1, p. 59-69, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36039>. Acesso em: 07 fev. 2022.

JARDIM, Priscila Taborda. **Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan**: um estudo de caso. 41f. Trabalho de Conclusão de Curso, Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande, 2014. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5942/An%C3%A1lise%20do%20servi%C3%A7o%20de%20refer%C3%Aancia%20com%20base%20na%20teoria%20de%20Grogan%20um%20estudo%20de%20caso.pdf?sequence=1>. Acesso em 05 ago 2021.

LEAL, Larissa Valeska do Nascimento. **Mediação da informação e serviço de referência virtual na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe**: construção de protótipo e manual a partir do design thinking. Dissertação (Mestrado profissional em gestão da informação e do conhecimento) – Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2020. Disponível em: <https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/14070>. Acesso em 02 set 2021.

LIMA, L. D.; GAMA, M. C. F.; BRASIL, H. D. S.; MATTOS, C. A. C. Serviço de referência virtual: análise em uma biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1121-1135, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/1721>. Acesso em: 20 jan. 2022.

APÊNDICE –Questionário

Questionário sobre Serviço de Referência em Bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior do estado do Rio de Janeiro durante a pandemia

Meu nome é Louise Almeida Pinto de Mendonça, graduanda do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (CBG/UFRJ). Por gentileza, solicito sua colaboração no preenchimento desse questionário, cujas respostas auxiliarão no desenvolvimento da pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso intitulado: "Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior no estado do Rio de Janeiro durante a pandemia", orientado pela prof.^a Nysia Oliveira de Sá. Informo que os dados serão utilizados somente para fins acadêmicos e será mantido o anonimato das respostas.

Agradeço desde já sua colaboração e solicito que o questionário seja respondido até o dia 5/2/2022.

e-mail : louise.mendonca15@gmail.com

- 1 Instituição de ensino a qual o sistema de bibliotecas está vinculado.
- 2 Existe o Serviço de Referência Virtual (SRV) implantado em alguma biblioteca do sistema? Em caso negativo, seguir para a pergunta 8.
() sim () não
- *
 - 3 Indique o percentual de bibliotecas que possuem o SRV, considerando o número de bibliotecas que integram o sistema.
() menos de 10% () até 30% () até 50% () mais de 50%
 - 4 Quando o SRV foi implantado?
() entre 2000-2013 () entre 2014-2019 () entre 2020-2021
 - 5 Indique os motivos que levaram a implantação do SRV
() devido à pandemia () para atender a demanda dos usuários
 - 6 Quais recursos tecnológicos que as bibliotecas utilizam para atender os usuários no SRV? Pode indicar mais de uma alternativa
() chat () e-mail () videoconferência () Outro
 - 7 Qual mídia social as bibliotecas utilizam para promover o SRV? Pode indicar mais de uma alternativa
() Facebook () Twitter () Instagram () YouTube () Outro
 - 8 Indique a razão ou razões para a não implantação do SRV nas bibliotecas.

() as bibliotecas não possuem infraestrutura tecnológica
() não há demanda por parte dos usuários
() as equipes das bibliotecas são insuficientes para atender esse serviço
() falta de pessoal capacitado

Comentários