

CAPÍTULO II – Uso de redes sociais no serviço de referência em bibliotecas universitárias

Jorge Santa Anna
Célia da Consolação Dias
Benildes Coura Maculan

1 INTRODUÇÃO

O aperfeiçoamento constante das tecnologias digitais tem possibilitado a configuração de um novo cenário para a sociedade, cujas mídias sociais digitais se destacam. Nesse novo cenário, surgem formas de comunicação imediatas, com a oferta de uma variedade de recursos a serem utilizados, o que promove o aparecimento das redes de interação, manifestadas em diferentes contextos e com propósitos variados.

Essas redes, graças ao potencial da tecnologia e com os recursos da web 2.0, permitem a variedade de opções, aproximando, cada vez mais, as pessoas, sem considerar as limitações de tempo e de espaço. A sociedade contemporânea está sendo marcada pelo fenômeno da mídia social, que oferece um conjunto de aplicações para facilitar o compartilhamento de informações entre todas as pessoas ou grupo de pessoas. Trata-se de uma realidade marcada pela troca intensa de conteúdo, pela enorme quantidade de pessoas conectadas e, ao mesmo tempo, pela evolução tecnológica e pela obsolescência dos recursos tecnológicos, rompendo, em intervalos cada vez mais curto, o uso de determinados artefatos, que são substituídos por artefatos mais sofisticados.

Assiste-se, hoje, a uma cultura da exposição, da criação de novos laços, do compartilhamento, em que pessoas e instituições estão, cada vez mais, presentes no ambiente da web, espaço capaz de possibilitar e exigir essas condições. Essa realidade acaba por afetar, também, o comportamento, as

atitudes, as decisões, os costumes e as práticas instituídas há muito tempo na sociedade humana.

As redes sociais representam, segundo Castells (1999, p. 497), a nova configuração do espaço social, visto que elas convergem pessoas, instituições, atividades e valores para o espaço da web. Se, anterior ao desenvolvimento tecnológico, as pessoas se integravam, apenas, de forma presencial, hoje, o processo é instantâneo, sendo modificados, substancialmente, “[...] a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura” (CASTELLS, 1999, p. 497).

Mesmo diante de muitas incertezas acerca das consequências dessa velocidade de uso das tecnologias digitais, sabe-se que elas vieram para permanecer e reconfigurar a sociedade, incluindo-se todos os elementos sociais, sejam pessoas ou organizações nos aspectos éticos e do trabalho, da comunicação, pesquisa e acesso à informação, aspectos jurídicos, entre outros. Assim, diante das mudanças que afetam as pessoas, as organizações também precisam aceitar e incorporar essas tendências, de modo a satisfazer as necessidades dos usuários no que diz respeito ao acesso à informação.

Como ocorre em instituições ou organizações de qualquer natureza, observou-se que as bibliotecas também fazem uso das mídias sociais, haja vista conquistar a confiança dos usuários, por conseguinte, garantir a permanência dessas unidades na sociedade contemporânea. Com o valor atribuído ao recurso informação, e a disponibilização dela em diferentes suportes, com destaque para a criação das coleções de documentos digitais, as bibliotecas vêm passando por transformações ao longo do tempo. Destaca-se que tais transformações rompem o paradigma da guarda dos acervos e chegam à busca de formas alternativas de alcançar o público que busca por informação de qualidade. O momento é de adaptação e também de ampliação das práticas realizadas pelas bibliotecas, considerando o potencial dos recursos e tecnologias digitais na organização e disseminação de informação e conhecimento para a sociedade.

Desde o final do século XX, com a explosão informacional e o desenvolvimento das tecnologias digitais, muito se tem questionado sobre o

futuro das bibliotecas e o papel dos bibliotecários no atual contexto. O serviço de referência também passa por adaptações, considerando o uso de diferentes tecnologias.

Alguns autores da área, defensores desses serviços, como Gorman (2001), Otlet (1989) e Shera (1966), já preconizavam as modificações com uso de tecnologias digitais, desde meados do século passado. Gorman (2001) alertou para o fato de que as bases dos serviços de informação precisam considerar as necessidades do usuário e dos profissionais que executam os serviços, visto que a tecnologia por si só não basta. Logo, é preciso desenvolver ações de organização da informação para recuperação da informação; Otlet (1989) previu o nascimento dos serviços digitais; e Shera (1966) otimizou a esperança de que os serviços se tornariam, ao longo das próximas décadas, cada vez mais sofisticados, desde que adequados à realidade da biblioteca e dos usuários.

As mudanças apontadas pelos autores acima podem ser visualizadas a partir da análise das características dos serviços de referência, que passam a ser oferecido com o uso de diferentes recursos tecnológico, ao longo do tempo. A demanda por criar serviços de apoio aos usuários foi determinando para que os bibliotecários implementassem ações educativas para capacitar os usuários no uso dos recursos de informação. Além disso, a valorização atribuída ao usuário e a intenção de integrar a biblioteca com a sociedade são fatores que ocasionaram novas concepções ao serviço de referência, destacando as relações públicas da unidade, sobretudo ao utilizar os recursos da web 2.0.

Nesse contexto, destaca-se o uso das redes sociais como tecnologias importantes para dar acesso e visibilidade aos serviços da biblioteca, o que confere o papel exercido pelo marketing informacional, ou seja, as estratégias de divulgação dos serviços oferecidos. Harrison *et al.* (2017) afirmam que as bibliotecas, sobretudo as acadêmicas, estão cada vez mais engajadas nas mídias sociais, a fim de se conectarem com diversos grupos comunitários e ir além dos limites tradicionais da biblioteca. Nas redes sociais, segundo esses autores, as unidades de informação expõem postagens sobre arquivos, coleções, eventos, exposições, instalação, comunidade de bibliotecas,

sentimentos, serviços, gerenciamento de site e perfil da comunidade universitária.

Muitos estudos publicados na literatura, assim como o de Harrison *et al.* (2017), mencionam o uso das redes sociais pelas bibliotecas, sem contudo, explorar quais são os tipos de serviços que têm sido oferecidos por essas mídias e se os serviços de referência são beneficiados, de alguma forma, com o uso dos recursos dessas mídias. Sendo assim, questiona-se: o que consideram os estudos publicados na literatura sobre o uso das redes sociais no serviço de referência das bibliotecas universitárias?

Assim, o presente artigo é parte de uma pesquisa de Doutorado que visa propor um plano de ação para gestão dos serviços de informação em sistemas de bibliotecas universitárias. Considerando o recorte delimitado para este artigo, objetiva-se conhecer - por meio de uma revisão sistemática de literatura (RSL) - o uso das redes sociais nos serviços de referência das bibliotecas universitárias, tendo como base de investigação os artigos publicados no idioma em inglês e indexados na Base de Dados Library and Information Science Abstracts (LISA).

A escolha pelo método da RSL deve-se à relevância que ele tem assumido, nos últimos anos, sobretudo pela capacidade em mapear evidências científicas oriundas de estudos confiáveis publicados na literatura de uma determinada área de conhecimento. Por sua vez, a escolha pela LISA se justifica, haja vista a sua importância para a Ciência da Informação.

2 METODOLOGIA

Este estudo se apresenta como uma pesquisa descritiva e de abordagem qualitativa. Os procedimentos técnicos adotados o caracterizam como uma RSL, além de utilizar a análise de conteúdo.

O estudo descritivo, segundo Gil (2010), tem a intenção de levantar aspectos sobre um objeto ou fenômeno, com vistas a caracterizá-lo. Segundo

esse autor, nos estudos descritivos, há o propósito de despertar maior familiaridade do proponente com o assunto tratado.

O estudo aqui escrito tem uma abordagem qualitativa, pois há pretensão em entender a realidade e não apenas apresentá-la, de forma quantificável. Nos estudos qualitativos, de acordo com Creswell (2014), normalmente, os investigadores partem de pressupostos e, mesclando diversas técnicas para coletar dados, tentam encontrar as razões que causam um determinado problema, mediante interpretações que vão muito além do que está exposto explicitamente nos dados coletados.

A RSL foi escolhida para este estudo, pois ela mapeia as publicações sobre um assunto, levando em consideração, também, as crenças do pesquisador. Em geral, os artigos de revisão sistemática tentam “[...] responder uma pergunta específica e [utilizam] [...] métodos explícitos e sistemáticos para identificar, selecionar e avaliar criticamente os estudos, e para coletar e analisar os dados destes estudos incluídos na revisão [...]” (ROTHER, 2007, p. 5).

Por sua vez, a análise de conteúdo é conceituada como uma possibilidade de síntese de conteúdos contidos em mensagens coletadas a partir de documentos ou sujeitos de pesquisa, haja vista garantir a sistematização do conhecimento expressos nessas fontes de dados. Em linhas gerais, esse método se caracteriza como “[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações [...]” (BARDIN, 2011, p. 47).

Ainda quanto à análise de conteúdo, para extração dos dados contidos nas fontes consultadas, recorreu-se ao processo de categorização, estabelecido, *a priori*. As categorias foram estabelecidas a partir das características diversas que os serviços de referência têm assumido, no decorrer dos tempos, considerando a percepção de diferentes autores, conforme apresentado no quadro 1.

Quadro 1 – Concepção dos serviços de referência

Característica principal dos serviços de referência	Autores	Citação
Assistência a leitores	Green (1876)	“[...] As pessoas que usam uma biblioteca popular para fins de investigação geralmente precisam de

		muita assistência [...]” (GROOM, 1876, p. 1, tradução nossa).
Garantir o acesso às fontes do acervo (papel educativo)	Shera (1966) e Figueiredo (1992)	“Os serviços de referência possuem uma concepção educativa, orientada na capacitação do usuário para o acesso à informação” (FIGUEIREDO, 1992, p. 12).
Acesso ao acervo para sanar uma necessidade informacional	Grogan (1995)	“Embora os serviços possam diferir de uma realidade para outra, é provável que o atendimento vise sanar necessidades específicas dos usuários” (GROGAN, 1995, p. 6)
Divulgação de produtos e serviços	Siqueira (2010) e Accart (2012)	O serviço de referência “[...] é também denominado ‘cartão de visitas’ da biblioteca [...]” (SIQUEIRA, 2010, p. 117). “Os serviços de informação [...] passam a adotar uma visão ampliada [...]” (ACCART, 2012, p. 11).

Fonte: Elaborado pelos proponentes (2019), a partir de evidências da literatura.

Conforme apresentado no quadro 1, percebe-se que os serviços de referência nas bibliotecas vêm se evoluindo, em especial nas universitárias, passando de um serviço micro e específico a um serviço amplo, considerando, principalmente, a contribuição do avanço tecnológico. Portanto, as análises deste estudo visaram a identificar essa evolução a partir do uso das redes sociais na prática dos serviços de referência.

3 ETAPAS DA REVISÃO E ESTABELECIMENTO DO PROTOCOLO

Considerando o caminho metodológico sugerido para RSL, conforme proposto por Rother (2007), para este estudo, foram escolhidas cinco etapas, a saber:

- **Primeira etapa – Definição do problema:** a partir de leituras prévias a artigos-base, definiu-se um problema a ser investigado, com possibilidade de ser respondido a partir dos apontamentos da literatura;
- **Segunda etapa – Definição dos ambientes de busca:** com o problema delimitado, fez-se necessário escolher em quais sistemas de informação as fontes seriam buscadas, considerando, apenas, as bases de dados. Além disso, escolheram-se as palavras-chave e definiu-se a expressão de busca;
- **Terceira etapa – Critérios de inclusão e exclusão:** com os estudos recuperados, definiram-se alguns critérios, dentre da própria base, ou critérios relacionados ao conteúdo dos trabalhos, a fim de selecionar uma amostra mais apurada;
- **Quarta etapa – Seleção dos estudos:** de posse dos artigos selecionados, precedeu-se à leitura integral de todos os trabalhos e os respectivos fichamentos;
- **Quinta etapa – Análise e síntese:** após os fichamentos dos textos, mediante à análise de conteúdo, os trabalhos foram distribuídos nas categorias de análise, para extração de conteúdo.

A partir da definição das etapas citadas, foi possível sistematizar as estratégias de cada etapa, formalizando o protocolo de revisão, o qual serviu de guia ao longo de todo percurso da pesquisa. O quadro 2 apresenta o protocolo de revisão deste artigo.

Quadro 2 – Protocolo de revisão sistemática de literatura

Etapa da RSL	Estratégias/Atividade	Descrição
Primeira	Problema investigado:	De que forma as redes sociais têm sido adotadas nos serviços de referência das bibliotecas universitárias?
Segunda	Base de dados:	Lisa
	Expressão de busca:	"Reference service" AND "University Libraries" AND "Social Networks"
Terceira	Local das palavras-chave:	Todas as três palavras em qualquer parte do trabalho
	Tipo de documento:	Artigo de periódico
	Idioma:	Inglês
	Extensão do artigo:	Longo. Mais de cinco páginas
	Acesso:	Texto completo para <u>download</u>
	Conteúdo textual:	Textos que estejam relacionados ao uso de redes sociais em serviços de informação

Etapa da RSL	Estratégias/Atividade	Descrição
Quarta	Leitura integral e fichamento dos textos selecionados	Apresentação sistemática das características principais de cada artigo na forma de quadro
Quinta	Categorização	Alinhamento de cada trabalhos às categorias que definem as várias concepções para os serviços de referência

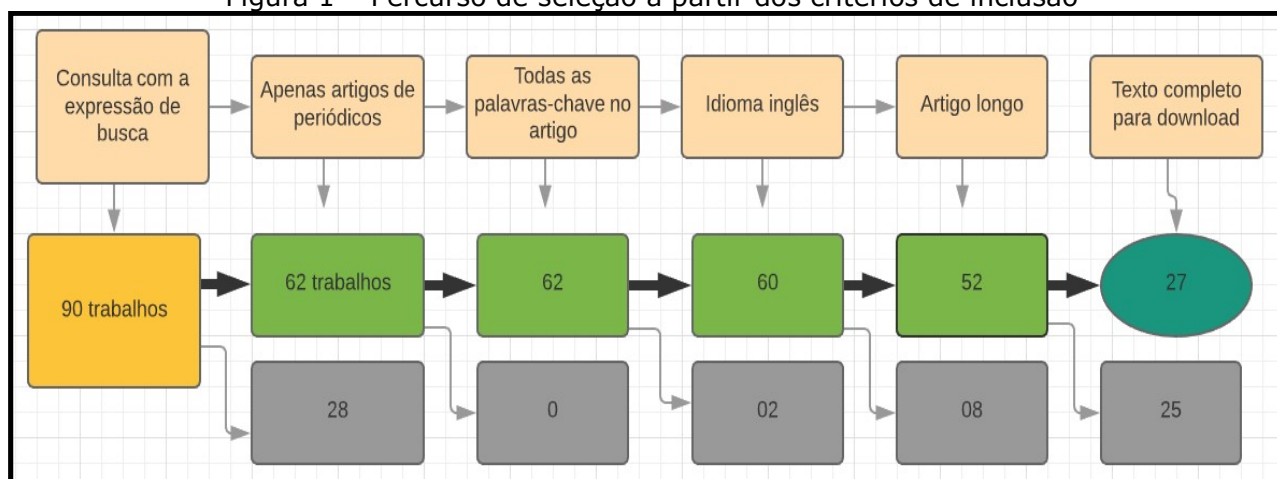
Fonte: Elaborado pelos proponentes (2019), a partir de evidências da literatura.

A partir do estabelecimento do protocolo de revisão, partiu-se para a concretização das diferentes atividades em cada uma das etapas. Os resultados alcançados no percurso de revisão estão apresentados na seção seguinte.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A busca realizada na base Lisa considerou a seguinte *string*: “Reference Service” AND “University Libraries” AND “Social Networks”, retornando um total de 90 trabalhos. Após a aplicação dos critérios de inclusão, 63 trabalhos foram excluídos por não atender um desses critérios. A figura 1 ilustra o percurso de seleção com a aplicação dos diferentes critérios.

Figura 1 – Percurso de seleção a partir dos critérios de inclusão



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conforme exposto na figura 1, constata-se que 63 trabalhos foram excluídos e 27 selecionados, sem análise do conteúdo dos trabalhos. Logo, após a leitura integral aos 27 artigos, identificaram-se 11 estudos que, embora mencionando as três palavras-chave, não estavam centrados ao problema de

pesquisa da revisão sistemática. Sendo assim, foram selecionados para análise 16 artigos, que posteriormente foram resumidos e as principais características inseridas em um quadro sistemático.

Mediante a análise de cada um dos artigos foi possível extrair as principais conclusões, apresentadas a seguir. No artigo de Zheng (2006), as redes sociais e os serviços de referência virtual como um todo contribuíram para dar mais autonomia ao usuário, uma vez que ele consegue acessar os materiais informacionais, além de inteirar-se com notícias da biblioteca. Destaca-se, nesse estudo, que a autonomia apontada pela autora é consequência das ações de educação da comunidade, o que afere a importância dos treinamentos e a concepção instrutiva dos serviços de referência, haja vista garantir que os usuários se ajudem mutuamente.

Para Jayasuriya e Brillantine (2007), as redes sociais são consideradas como instrumentos que facilitam o acesso aos serviços de referência por meio dos aplicativos baixados em dispositivos móveis, de modo que o atendimento seja imediato e o compartilhamento se propague entre grupos específicos criados e gerenciados pelos próprios usuários. Assim, por meio da web 2.0, a biblioteca pode estimular a comunidade a criar esses grupos e também desenvolver outros aplicativos que poderão ser utilizados pela biblioteca. Desse modo, consolida-se, portanto, uma "arquitetura de participação" (JAYASURIYA; BRILLANTINE, 2007).

Os recursos da web 2.0 podem ser explorados nos serviços de informação, inserindo a biblioteca na atual realidade do mundo digital. Citam-se como exemplos de recursos a serem utilizados: *wiki*, *blog*, *mashup* e *biblioblogosfera*². Além das vantagens no que tange à interação, o uso desses recursos oferece outros benefícios, tais como a preservação digital, sendo necessário conhecer o básico da terminologia e das tecnologias (LANKES; SILVERSTEIN; NICHOLSON, 2007).

Estudo aplicado a bibliotecários, a fim de conhecer as percepções desses profissionais e o que eles vêm realizando, demonstrou que a mesa de

² Esses são recursos interativos, disponibilizados na rede, que possibilitam a interação dos usuários e dos bibliotecários na produção e compartilhamento de conteúdos (MANESS, 2007).

referência não é mais o local de atuação, cujas mídias sociais podem ser utilizadas como forma de “abrir as portas” para os usuários do mundo digital. Na Califórnia, os bibliotecários estão usando dispositivos que podem transmitir comunicações de voz e também receber transferências de telefonemas (SCOTT, 2008).

Destacam-se os aplicativos de mensagens instantâneas, apontados como benéficos por serem rápidos e estimularem a interação entre usuário e profissional (CLEMENTS, 2009). A autora acredita que essa interação imediata é um recurso que garantirá mais autonomia ao usuário, por conseguinte amplia-se a possibilidade de compartilhamento, e, como consequência, manifesta-se a aprendizagem colaborativa.

Reference or enquiry services in USA, UK and Australian university libraries are using a range of social software packages to extend library services into online environments. These initiatives point to a concern on the part of universities to “meet learners where they are” and to retain relevance and visibility. A deeper concern for enhancing learning experiences lies the heart of these initiatives, however. At this level, development of new online services is not just a means of keeping up with technology, but a concerted effort to provide the fullest learning opportunities using content and modes of delivery that complement each other (CLEMENTS, 2009, p. 393-394).

Assim como apontado no artigo de Clements (2009), acerca da aprendizagem mediada pelas mídias sociais, Giesecke (2011) também acredita que uma alternativa válida no uso de redes sociais pelos serviços de referência é a criação de práticas educativas para os usuários que possibilitem de forma instantânea a oferta de aulas, cursos, além da disponibilização de tutoriais compartilhados pelas mídias. Com esses recursos, os bibliotecários facilitam aos usuários conversas ou aprendizado por meio de atividades de alfabetização da informação, aumentando a capacidade crítica e argumentativa. Por meio da interação promovida pelas redes, as bibliotecas conseguem reunir pessoas e conteúdo de maneira a permitir que os usuários criem suas próprias conexões (GIESECKE, 2011).

A aprendizagem colaborativa e a possibilidade de dar visibilidade aos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas são duas vantagens que podem ser alcançadas quando se adota o uso das redes sociais nos serviços de informação. Para Pinto e Manso (2012), a criação de perfis da biblioteca no

Facebook, Youtube ou Twitter possibilitará duas contribuições, resumidas em: garantir a oferta de *feedback* mais rico e mais ativo à comunidade usuária, e convergir para um único ponto, o acesso e visibilidade de todos os serviços oferecidos.

Embora a oferta de serviços de referência com uso das redes sociais ainda seja um trabalho incipiente, muitos estudos advertem que essa oferta é fundamental, pois garantirá melhorias ao padrão e à qualidade dos serviços informacionais. As redes sociais, nesse contexto, contribuem para a comunicação, exercendo um papel social, orientado para o usuário e suas necessidades, sejam elas acadêmicas ou não (TYAGI, 2012).

Uma das redes sociais que muito pode contribuir por facilitar a interação e a troca de mensagens instantâneas, com bastante fundamentação, é o Twitter. A revisão de literatura realizada por Vassilakaki e Garoufallou (2014) identificou a diversidade de funções que pode ser atribuída a essa rede social, incluindo-se os serviços de referência, seja com objetivo de facilitar os processos de pesquisa, seja como estratégia de divulgação do que a biblioteca tem a oferecer e promover. Nesse estudo, percebeu-se a necessidade crescente de bibliotecários adotarem novas funções para atender às expectativas do usuário quanto a formas inovadoras de comunicação e acesso à informação.

Para Kumar (2015), os recursos interativos da internet facilitam as orientações, que podem ser prestadas ao vivo, independente do lugar e do horário que o usuário esteja. As redes sociais podem ser utilizadas ao disponibilizar treinamentos, conduzidos de modo proativo e direcionado a alunos, profissionais e docentes nas universidades. Desse modo, por meio da alfabetização informacional, os usuários tornam-se espertos na busca por informação, evitando desafios, por conseguinte, retrabalho e angústias no momento das pesquisas.

Assim como Vassilakaki e Garoufallou (2014) destacaram a importância do uso do Twitter, Oyieke e Dick (2016) também apontam essa importância. E ainda frisam que os diversos recursos interativos da web 2.0 funcionam como meio de ampliar a visibilidade, ao criar uma maior aproximação da biblioteca

com seus públicos. Com todo efeito, “[...] Twitter is a way to remind people about events and to share information. Twitter is invaluable for creating social networks even in university settings [...]” (OYIEKE; DICK, 2016, p. 266).

As redes sociais, segundo Bandyopadhyay e Boyd-Byrnes (2016), podem ser caracterizadas como tipos de serviços de referência virtual, em conjunto com os aplicativos de mensagens instantâneas, que possibilitam o contato e a troca de mensagens, por meio de texto, voz e vídeo. Em linhas gerais, as bibliotecas universitárias oferecem esses recursos com o fim de atender os usuários, muitas das vezes localizados remotamente e incapazes ou indispostos de usar a biblioteca física, seus recursos e serviços. No entanto, esses recursos possuem algumas desvantagens no comparativo com a referência presencial, sobretudo ao ocultar determinadas pistas comportamentais dos usuários, tais como: tom de voz, hesitação, postura corporal, atenção, dentre outras (BANDYOPADHYAY; BOYD-BYRNES, 2016).

Nas bibliotecas, é cada vez mais recorrente o uso das redes sociais para melhoria dos serviços, de modo que a unidade se capacite, conforme as tendências do mundo digital. Ao utilizar as redes sociais como forma de ampliação da oferta dos serviços de referência, esses se tornaram mais dinâmicos e contribuem para garantir a autonomia do usuário. Tal fato pode ser explicado porque as ferramentas e serviços digitais permitem que os usuários se conectem, contribuam, compartilhem e recebam *feedbacks* das mensagens postadas. Com efeito, “[...] the most important feature of social networking sites is to facilitate user’s to make their social networks and build connections worldwide with ease [...]” (KAUSHIK, 2016, p. 284).

O acesso às redes sociais pelos dispositivos móveis é outra questão abordada na literatura e que, mesmo que esse uso, na vivência prática, ainda seja tímido, os benefícios são diversos, pois envolvem a garantia de acesso às fontes de informação para pesquisa, o compartilhamento de notícias variadas, dentre outros (RODRÍGUEZ; RIVERO, 2016). Nesse contexto, segundo esses autores, os usuários podem satisfazer uma necessidade de informação com base no contexto com que ela é apresentada, e eles são capazes de usar as redes sociais como uma fonte valiosa de informação. Além disso, com o uso

desses dispositivos, o usuário tem a capacidade de transferir dados de um dispositivo para outro e armazenar as informações úteis a serem consultadas, posteriormente.

A implementação das redes sociais nos serviços de referência perpassam por alguns desafios no âmbito das bibliotecas da Nigéria, tais como: 1 - tempo inadequado para aprender, explorar e implementar novas redes; 2 - equipe inadequada para dedicar totalmente tempo para atualizar e acompanhar constantemente as novas tecnologias e inovações; 3 - dificuldades em determinar quais ferramentas seriam aceitas pelos usuários; 4 - os bibliotecários não têm interesse em usar as mídias sociais, entre outros (OKITE-AMUGHORO, 2017).

No entanto, na percepção dos bibliotecários, as mídias sociais funcionam como mecanismos de divulgação dos serviços de informação, além de criarem laços de aproximação e cordialidade entre biblioteca e usuários. Logo, essas mídias são úteis no compartilhamento de conhecimento/informação, garantindo a promoção dos serviços das bibliotecas, em especial no aprimoramento da referência, “[...] providing quick updates, getting feedbacks from users, enhancing communication and interaction between the library and the users as well as helping librarian to share information, activities and resources in their field” (OKITE-AMUGHORO, 2017, p. 1).

Outro estudo que aponta a prática colaborativa no suporte a pesquisas acadêmicas foi desenvolvido por Bardakçı, Arslan e Unver (2018). Segundo os resultados obtidos da pesquisa aplicada, constatou-se o potencial dos aplicativos, sobretudo por criar redes de contatos que possibilitam a troca de informações e o ensino acerca das estratégias de busca nos sistemas informatizados das bibliotecas e demais coleções de documentos. O estudo concluiu que esse é um potencial das mídias para pesquisadores e profissionais, mas ainda não tão explorado no processo de pesquisa.

A fim de facilitar a identificação do tema principal de cada artigo, eles foram sistematizados em um quadro, contendo os seguintes atributos: autores/ano, assunto principal utilizado no estudo e resultados alcançados. O quadro 3 resume essas informações.

Quadro 3 – Autores, assuntos e conclusões dos artigos

Autores	Assunto principal abordado	Principal resultado
Zheng (2006)	Construção do Serviço de Referência Digital	Foram demonstradas estratégias de como desenvolver o serviço digital na China, reforçando o potencial das interações oriundas com os recursos digitais
Jayasuriya e Brillantine (2007)	Necessidades de informação para acadêmicos e o papel da biblioteca	Constatou-se que os serviços da biblioteca 2.0 garantem autonomia ao usuário e ampliam a visibilidade da biblioteca
Lankes, Silverstein e Nicholson (2007)	Redes colaborativas para serviços informacionais	Apresentou um conjunto de recomendações para promover maior discussão e ação sobre o tema das redes participativas e, mais amplamente, a biblioteconomia participativa
Scott (2008)	Adequação dos serviços de referências às tecnologias digitais	Resume opiniões divergentes sobre o futuro do serviço de referência, destacando a importância das redes de interação
Clements (2009)	Uso de mensagens instantâneas na referência	Devido ao rápido desenvolvimento das tecnologias, sugere-se a escolha por software de código aberto. O princípio abrangente precisa incluir um foco na melhoria da experiência de aprendizado
Gieseche (2011)	Reestruturação das bibliotecas de pesquisa	As bibliotecas precisam implementar serviços que recorram ao uso das tecnologias digitais, haja vista atender os usuários em suas atividades de pesquisa, em qualquer local e momento que desejarem
Pinto e Manso (2012)	Avaliação de serviços de referência digitais	Uso das redes sociais e de recursos de interação, que possibilitarão retorno mais imediato à comunidade, conferindo visibilidade ao que é oferecido
Tyagi (2012)	Uso da tecnologia web 2.0 por profissionais de bibliotecas	É de suma importância a incorporação das tecnologias da web 2.0, embora as bibliotecas estejam longe dessa realidade
Vassilakaki e Garoufallou (2014)	Uso do Twitter nas bibliotecas	O Twitter pode ser utilizado para diferentes fins nas bibliotecas, seja para provimento de informação de pesquisa ou outras notícias que conferem visibilidade aos serviços oferecidos
Kumar (2015)	Redes sociais e bibliotecas acadêmicas	Importância valiosa das redes sociais como instrumentos de educação de usuários, com práticas de treinamento e compartilhamento de informação
Oyieke e Dick (2016)	Avaliação dos recursos da web 2.0	Por meio desses recursos, a biblioteca se torna mais conhecida, aumentando, dessa forma, o uso dos serviços
Bandyopadhyay e	Serviços de informação	Reforçou a necessidade dos

Autores	Assunto principal abordado	Principal resultado
Boyd-byrnes (2016)	digitais e a adequação da biblioteca	bibliotecários serem qualificados e conhecedores para fornecer serviços de referência eficazes e eficientes em um ambiente digital
Kaushik (2016)	Uso de redes sociais em bibliotecas	O uso de sites de redes sociais na biblioteca está aumentando dia a dia e ajuda os profissionais da biblioteca a criar interação pessoal com seus usuários
Rodríguez e Rivero (2016)	Dispositivos móveis e capacitação de usuários	Os dispositivos móveis podem ser utilizados como meio de envio de cursos, dicas, tutoriais, dentre outras ações que capacitem os usuários
Okite-Amughoro (2017)	Serviços digitais e capacitação de bibliotecários	Os bibliotecários precisam disponibilizar recursos interativos, que promovam a oferta de informação e a ampliação do que acontece na biblioteca
Bardakçı, Arslan e Unver (2018)	Uso de redes sociais por pesquisadores	Os serviços das biblioteca podem apoiar a pesquisa, cujas redes sociais contribuem por criar um ambiente de aprendizado mútuo, mediante a colaboração e compartilhamento de informações para pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Com os temas e resultados de cada estudo, foi possível alinhar cada um deles às categorias selecionadas *a priori*, de modo a identificar qual a concepção dos serviços de referência ao fazer uso das redes sociais. Assim, os estudos foram distribuídos a diferentes características que os serviços de referência podem assumir, quais sejam: serviço de assistência à leitura, garantia de acesso às informações para pesquisa, oferecimento de informações com base nas necessidades dos usuários e serviços de divulgação/marketing.

Percebeu-se que todos os estudos foram alinhados a, pelo menos, uma dessas categorias, e que apenas a categoria assistência à leitura não foi constatada em nenhum dos 16 trabalhos. Essa ocorrência demonstra que as redes sociais podem ser utilizadas na prática dos serviços de referência, principalmente por garantirem o acesso às informações para pesquisa e à promoção/divulgação da biblioteca e seus serviços. O quadro 4 demonstra a distribuição das características dos serviços de referência entre os trabalhos analisados.

Quadro 4 – Concepção dos serviços de referência presente nos trabalhos investigados

Característica principal dos serviços de referência	Artigos alinhados	Justificativa
Assistência a leitores	Não identificado	Nenhum trabalho abordou a assistência à leitura pelas redes sociais
Garantir o acesso às fontes do acervo (papel educativo)	Bardakçı, Aslan e Unver (2018), Clements (2009), Giesecke (2011), Kaushik (2016), Kumar (2015), Okite-Amughoro (2017), Rodríguez e Rivero (2016) e Zheng (2006)	Esses trabalhos consideram que as redes sociais têm o potencial para garantir a aprendizagem, mediante o acesso às fontes de informação que podem ser compartilhadas, além das ações de capacitação a serem disponibilizadas nas redes
Uso do acervo para sanar uma necessidade informacional	Bandyopadhyay e Boyd-Byrnes (2016), Bardakçı, Arslan e Unver (2018), Jayasuriya e Brillantine (2007), Kaushik (2016), Lankes, Silverstein e Nicholson (2007), Rodríguez e Rivero (2016), Scott (2008) e Tyagi (2012)	Nesses trabalhos, o foco está na adequação da biblioteca e do bibliotecário em disponibilizar os serviços de consulta e as notícias da biblioteca, nas redes sociais, de modo a se adequar à realidade e ao perfil dos usuários
Divulgação de produtos e serviços	Jayasuriya e Brillantine (2007), Lankes, Silverstein e Nicholson (2007), Okite-Amughoro (2017), Oyieke e Dick (2016), Pinto e Manso (2012), Scott (2008) e Vassilakaki e Garoufallou (2014)	Em linhas gerais, esses autores realizaram pesquisa para comprovar a importância das redes sociais para a biblioteca, sendo constatada como vantagem mais importante, a capacidade dessas redes garantirem visibilidade aos serviços oferecidos, de modo que a biblioteca, como um todo, seja mais utilizada, acessível e valorizada

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A partir do quadro 4, torna-se evidente que as redes sociais possuem relação com os serviços de referência e, portanto, não podem deles se distanciar. Os resultados dos artigos analisados apontaram para a necessidade de exploração dos recursos da web 2.0, com vistas a garantir a inserção da biblioteca na sociedade digital. As tendências da contemporaneidade determinam mudanças de costume, comportamentos e preferências nas pessoas. Logo, caberá à biblioteca reconhecer os perfis da comunidade a ser atendida e realizar as adequações necessárias.

Embora a categoria assistência aos leitores não tenha tido correspondência com os estudos da amostra, é possível que as redes sociais possam contribuir para as práticas de leitura, cabendo ao bibliotecário utilizar

as redes para indicação de materiais. Conforme discorrido por Messias e Almeida Júnior (2017, p. 4), “[...] as práticas de leitura nas redes sociais são norteadas pelos elos e por compartilhamentos de experiências de leitura que transformam um ato solitário em um ato compartilhado [...]”.

Paralelo a essa atuação de mediar a leitura, por meio da indicação de fontes constantes nos acervos da biblioteca, o bibliotecário exercerá o papel educativo, uma vez que estimulará o senso crítico do leitor, sobretudo no âmbito do desenvolvimento de pesquisas. Desse modo, as redes sociais funcionam como canais propagadores no estímulo à aprendizagem, por conseguinte, a construção de novos conhecimentos. Segundo Giesecke (2011), os bibliotecários, especialistas em mídias e com perfis pedagógicos, passam a ser chamados de professores-bibliotecários, e atuam na gestão de bibliotecas e laboratórios de informática. Logo, “[...] librarians are seeking terms and metaphors that indicate librarians are professionals who do more than read and shelve books” (GIESECKE, 2011, p. 58).

A atitude pedagógica do profissional não se resume, tão somente, à disseminação de material informacional contido nos acervos. Preocupada com a instrução e autonomia do usuário, a prática da oferta de treinamentos constitui um dos pontos fortes dos serviços de referência, sobretudo em bibliotecas acadêmicas. Com as mídias sociais, essa prática se expande, visto que se manifesta como mais um canal para disseminar habilidades quanto ao uso dos recursos informacionais. As mídias sociais precisam ser utilizadas com fins acadêmicos e de pesquisa e o profissional instrui os usuários, haja vista um melhor aproveitamento das mídias e dos materiais oferecidos (KUMAR, 2015).

No que se refere à categoria oferta de informações, conforme as necessidades dos usuários, os estudos analisados nesta amostra de pesquisa evidenciaram que os serviços oferecidos nas redes sociais deixam de ter uma concepção voltada ao entretenimento, para ter objetivos profissionais e de pesquisa, conforme o perfil da comunidade. Para Bardakci, Arslan e Unver (2018), as redes sociais, no contexto dos serviços de informação das bibliotecas acadêmicas, têm o propósito de fomentar informação para grupos

específicos e criar a cultura da colaboração, sob uma perspectiva mais ampla, profunda e multicultural, cujos recursos e materiais são compartilhados em diferentes comunidades científicas.

Por fim, quanto à categoria divulgação de produtos e serviços, nota-se que as redes sociais muito contribuem para essa prática, principalmente pela capacidade de ampliar o compartilhamento de conteúdos, o que garante um alcance mais abrangente do que a biblioteca oferece. É provável que essa abrangência seja uma oportunidade de dar mais "voz" ao papel da biblioteca na sociedade, de modo que ela seja mais reconhecida pelo seu valor na evolução das pessoas e das instituições.

Para confirmar essa constatação, cita-se o trabalho de Pinto e Manso (2012), ao afirmar que é necessidade urgente criar a cultura da visibilidade, ou seja, "fazer ser visto", a fim de que novos usuários possam fazer parte da biblioteca, usufruindo das contribuições dela. As bibliotecas precisam buscar a participação ativa de comunidades de usuários, juntamente com outros profissionais e instituições, a fim de criar uma maneira mais colaborativa de trabalhar. Por fim, os serviços oferecidos por meio das redes sociais terão o potencial de atingir diferentes contextos, grupos heterogêneos ou mais específicos, haja vista viabilizar a inserção da biblioteca na sociedade digital (PINTO; MANSO, 2012).

Assim como apresentado nos estudos desta revisão, acerca do uso das redes sociais para aprimoramento dos serviços de referência e, considerando o alerta de Accart (2012, p. 289), ao afirmar que "o futuro é digital [...] e se inscreve na realidade atual e futura dos serviços de referência", confirma-se a contribuição, importância e necessidade de se adotar as redes sociais como mecanismo de ampliação dos serviços de referência nas bibliotecas.

Também se confirma o pressuposto de Shera (1966), ao afirmar que esses serviços se tornariam cada vez mais sofisticados, e a tese de Figueiredo (1992), quando destacou que esses avanços jamais tomarão o lugar do profissional. Isso porque, é atividade inerente ao bibliotecário manipular, intelectualmente, a informação de maneira hábil e com criatividade para

inovar/ampliar/diversificar a oferta dos serviços informacionais para a sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada na literatura reforçou que as redes sociais podem contribuir com a prática dos serviços de referência nas bibliotecas, constituindo mais um canal de comunicação e interação entre bibliotecários e usuários para ampliação do acesso aos serviços oferecidos. Foi possível perceber que, ao utilizar essas mídias, os serviços de referência se propõem a educar (instrução e treinamento para uso das fontes do acervo), a sanar necessidades específicas (mediante adequação ao perfil da comunidade) e a divulgar/promover (dar visibilidade ao potencial da biblioteca).

A partir dessa constatação, conclui-se que é possível utilizar as redes sociais para a prática dos serviços de referência e esse uso tem sido relatado na literatura, cujos estudos são unânimes ao afirmar que as redes sociais são tendências emergentes da atual realidade e as bibliotecas precisam se adentrar a esse contexto, a fim de serem inseridas na sociedade contemporânea. Os estudos também reforçam que essa conquista dependerá de uma atuação inovadora por parte dos bibliotecários, de modo que os serviços de referência acompanhem essas mudanças, tornando-se cada vez mais aperfeiçoados.

Este estudo não tem a pretensão de se esgotar, visto a abrangência do tema, o que instiga a realização de estudos futuros, sobretudo com viés aplicado, que possa reconhecer a realidade das bibliotecas brasileiras, quanto ao uso de redes sociais para ações de referência. Assim, por meio deste texto, foram fornecidas algumas bases teóricas acerca da aplicabilidade dos serviços de referência nas redes sociais, estimulando a continuidade da pesquisa, por meio de entrevistas com bibliotecários, a fim de reconhecer a percepção desses profissionais. Com efeito, a partir dos apontamentos da literatura e das evidências levantadas *in loco*, serão revelados indícios para formulação de um

plano de ação ou diretrizes para constituir políticas de informação a serem adotadas pelas bibliotecas brasileiras.

Não se pode deixar de registrar outros desdobramentos de pesquisa, em especial no que tange ao papel exercido pelos bibliotecários no contexto da web social. Nesse segmento, esses profissionais encontram um novo e diversificado nicho de atuação, que rompe as estruturas físicas das bibliotecas, ampliando o potencial bibliotecário na organização e acesso à informação digital, além da construção e gestão dos canais que possibilitam a comunicação e mediação no ambiente da web.

Bibliotecários são considerados agentes de fundamental importância para a organização da web e as bibliotecas são unidades que aproveitam o potencial do espaço digital para ampliar e diversificar os produtos e serviços que podem oferecer para as comunidades. Assim, novas iniciativas precisam ser desenvolvidas, de forma empreendedora, audaciosa e inovadora, com o fim de potencializar o papel da biblioteca e dos bibliotecários na sociedade contemporânea, principalmente quanto aos aspectos inerentes à informação, comunicação e mediação.

REFERÊNCIAS

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

BANDYOPADHYAY, Aditi; BOYD-BYRNES, Mary Kate. Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? **Reference Services Review**, v. 44, n. 4, p. 596-626, 2016.

BARDAKCI, Salih; ARSLAN, Omer; UNVER, TugbaKocadag. How scholars use academic social networking services. **InformationDevelopment**, v. 34, n. 4, p. 334-345, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CASTELLS, Manoel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CLEMENTS, Charlotte. Implementing instant messaging in four university libraries. **Library Hi Tech**, v. 27, n. 3, p. 393-402, 2009.

CRESWELL, Joh. **Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches**. 4. ed. Thousand Oaks: Sage, 2014.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

GIESECKE, Joan. Finding the Right Metaphor: Restructuring, Realigning, and Repackaging T Repackaging Today's Resear s Research Librch Libraries. **Journal of Library Administration**, v. 51, p. 54-65, jan. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GORMAN, Michael. Values for Human-to-Human Reference. **Library Trends**, v. 50, n. 2, p. 168-182, 2001.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2, 1876.

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

HARRISON, Amanda *et al.* Social Media Use in Academic Libraries: A Phenomenological Study. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 43, p. 248-256, 2017.

JAYASURIYA, Kumar Percy; BRILLANTINE, Frances. Student Services in the 21st Century: Evolution and Innovation in Discovering Student Needs, Teaching Information Literacy, and Designing Library, 2.0-Based Student Services. **Legal Reference Services**, v. 26, n. 2, p. 135-170, 2007.

KAUSHIK, Anna. Use of Social Networking Sites Tools and Services by LIS Professionals for Libraries: a survey. **Journal of Library & Information Technology**, v. 36, n. 5, p. 284-290, set. 2016.

KUMAR, Chegoni Ravi. Social networks impact on Academic Libraries in Technology Era. **International Journal of Library and Information Studies**, v, 5, n. 3, jul./set. 2015.

LANKES, David; SILVERSTEIN, Joanne; NICHOLSON, Scott. Participatory Networks: The Library As Conversation. **Information Technology and Libraries**, p. 17-33, dez. 2007.

MANESS, Jack. 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.

MESSIAS, Lucilene Cordeiro da Silva; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Leitura nas redes sociais: breves considerações acerca de visibilidade e mediação literária. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 22., 2017, Fortaleza. **Anais** [...]. Fortaleza: Febab, 2017. p. 1-5.

OKITE-AMUGHORO, Faith. The Use of Social Media to Facilitate Reference Services in Academic Libraries in Nigerian Universities. **Technology & Resources in Education eJournal**, v. 1, mar. 2017.

OTLET, Paul. **Traité de documentation**: le livre sur le livre. Bruxelles: Éd. MundaneumPalais Mondial, 1989.

OYIEKE, Lilian Ingutia; DICK, Archie. Empowering academic librarians for effective e-services: An assessment of Web 2.0 competency levels. **The Electronic Library**, v. 35, n. 2, p. 263-282, 2016.

PINTO, María; MANSO, Ramón. Virtual references services: defining the criteria and indicators to evaluate them. **The Electronic Library**, v. 30, n. 1, p. 51-69, 2012.

RODRÍGUEZ, Ramón Alberto Manso; RIVERO, Manuel Osvaldo Machado. Information skills training through mobile devices: Practical applications of QR codes in academic libraries. **The Electronic Library**, v. 34, n. 1, p. 116-131, 2016.

ROTHER, Edna Terezinha. Systematic literature review X narrative review. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 20, n. 2, abr./jun. 2007.

SCOTT, Carlson. Are Reference Desks Dying Out? Librarians Struggle to Redefine—and in Some Cases Eliminate—the Venerable Institution. **Journal The Reference Librarian**, v. 48, n. 2, 2008.

SHERA, Jesse. Foundations of a theory of reference service. Texas Library Association: reference, research and regionalism. *In*: CONFERENCE, 53, **Anais**, Austin, 1966.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010.

TYAGI, Sunil. Use of Web 2.0 Technology by Library Professionals: Study of Selected Engineering Colleges in Western Uttar Pradesh. **Journal of Library & Information Technology**, v. 32, n. 5, p. 439-445, set. 2012.

VASSILAKAKI, Evgenia; GAROUFALLOU, Emmanouel. The impact of Twitter on libraries: a critical review of the literature. **The Electronic Library**, v. 33, n. 4, p. 795-809, 2015.

ZHENG, Songhui. Virtual reference services in China: helping the information-poor. **The Electronic Library**, v. 24, n. 6, p. 763-773, 2006.

Agradecimentos: Os autores agradecem à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento desta pesquisa.

DADOS BIOGRÁFICOS



Jorge Santa Anna: Graduado em Biblioteconomia. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento. Atuante no ramo da prestação de serviços de orientação, escrita, normalização e lecionamento em trabalhos e pesquisas acadêmico-científicos. Atua como editor e assessor do Periódico Pró-Discente, como também compõe a diretoria da Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, ocupando o cargo de secretário.

E-mail: professorjorgeufes@gmail.com



Célia da Consolação Dias: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: celiadias@eci.ufmg.br



Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: benildesmaculan@ufmg.br