

# A EFETIVIDADE DA OFERTA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIA WHATSAPP EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

*Data de aceite: 01/04/2024*

**Cesar Almeida Filho**

Pontifícia Universidade Católica do  
Paraná (PUCPR)

**Milton Shintaku**

Instituto Brasileiro de Informação em  
Ciência e Tecnologia (IBICT)

**RESUMO:** O trabalho tem por objetivo avaliar a efetividade do serviço de referência ofertado por meio do aplicativo WhatsApp na Biblioteca Central PUCPR, como também, contribuir com a discussão sobre os novos serviços a serem ofertados com o uso da tecnologia. A metodologia utilizada para este estudo foi a pesquisa com abordagem mista; a adesão em responder o questionário foi baixa, todavia, 100% dos respondentes concordam que o serviço atende bem seu objetivo e conclui-se que, o aplicativo facilita a experiência do usuário e auxilia o bibliotecário de referência em agilidade, mas nunca substituindo o profissional bem-preparado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviço de Referência. Biblioteca. WhatsApp. Aplicativo de mensagens.

## THE EFFECTIVENESS OF OFFERING A REFERENCE SERVICE VIA WHATSAPP IN A UNIVERSITY LIBRARY

**ABSTRACT:** The objective of this work is to evaluate the effectiveness of the reference service offered through the WhatsApp application at the PUCPR Central Library, as well as to contribute to the discussion about the new services to be offered with the use of technology. The methodology used for this study was research with a mixed approach; Adherence in answering the questionnaire was low, however, 100% of respondents agree that the service serves its purpose well and it is concluded that the application facilitates the user experience and helps the reference librarian in agility, but never replacing the professional Well prepared.

**KEYWORDS:** Referral Service. Library. Whatsapp. Messaging app.

## INTRODUÇÃO

Com a evolução da tecnologia e a necessidade cada vez maior de informação rápida e precisa, as bibliotecas precisaram se adaptar, e repensar sobre os serviços oferecidos para a comunidade. Entre esses serviços e de grande impacto aos usuários é o serviço de referência, o qual se destaca, como cartão de visita de uma biblioteca, orientando e direcionando o usuário, para sanar suas necessidades informacionais.

Segundo Grogan, (1995, p.8) o “Serviço de Referência é mais do que um expediente para a comodidade do usuário”, é fazer com que o material constante no acervo seja deliberadamente utilizado para proporcionar benefício ao requerente. Atua para que, outras informações pertinentes ao acervo fluam eficientemente a quem se utiliza. Consiste em uma completa e certa entrevista de referência, na qual o bibliotecário experiente, deverá instruir o usuário em sua precisão.

Diante deste cenário, acompanhando as inovações na prestação de serviços e pensando em proporcionar à comunidade acadêmica maior comodidade e rapidez nas buscas de suas dúvidas, logo a Biblioteca Central da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) implantou o serviço de pronta referência via WhatsApp, ante as mudanças tecnológicas e necessidades de novos canais de interação com o usuário. O serviço funciona de forma totalmente on-line, por meio de um aparelho de celular que não atende chamadas telefônicas, somente mensagens de WhatsApp. Serviço oferecido de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h30 e aos sábados, das 8h às 17h30. Por ser um serviço relativamente novo, criado para atender uma necessidade urgente devido ao Coronavírus 19 (Covid19), ainda não passou por avaliação; está baseada em métodos científicos voltados à verificação de sua efetividade. A oferta de serviço de referência por meio do aplicativo WhatsApp tem aspectos inovadores. Para tanto, requer informação estratégica de efetividade para garantir que esse serviço se mantenha continuamente, como mais uma opção de interatividade entre a biblioteca da PUCPR e os estudantes.

Assim, o presente estudo tem por objetivo avaliar a efetividade do serviço de referência, ofertado por meio do aplicativo WhatsApp na biblioteca central da PUCPR, como também, contribuir com a discussão sobre os novos serviços a serem ofertados pela biblioteca, com o uso maior das tecnologias e criando novos canais de interação com os seus usuários.

### O Serviço de Referência via WhatsApp ofertada pela PUCPR

A Biblioteca Central da PUCPR (BC PUCPR) coordena o Sistema Integrado de Bibliotecas da PUCPR (SIBI/PUCPR), o qual é composto também pelas bibliotecas setoriais dos Campi de Londrina, Maringá, Toledo e pela biblioteca do Hospital Universitário Cajuru. Dessa forma, a BC PUCPR orienta o funcionamento de todas as bibliotecas do SIBI/PUCPR, incluindo a forma de funcionamento, principalmente por ser a coordenadora do sistema.

Na lista das orientações do SIBI, está a determinação do sistema de gestão da biblioteca, totalmente informatizado, utilizando o Sistema Pergamum, desenvolvido e comercializado pela PUCPR desde 1997, como relata (Dias, 1998). O sistema contempla as principais funções da Biblioteca, funcionando de forma integrada, com o objetivo de facilitar a gestão e rotinas das bibliotecas do SIBI/PUCPR, otimizando os serviços prestados aos seus usuários.

Dentre os serviços ofertados pela biblioteca e informatizados pelo Pergamum estão: catalogação de livros, periódicos e multimeios, aquisição de materiais, empréstimo, devolução e reserva de materiais, o serviço de empréstimo entre bibliotecas do SIBI/PUCPR, pesquisa e recuperação do acervo, emissão de relatórios de apoio, controle de acesso aos ambientes internos das bibliotecas, empréstimo de cabines e empréstimo de computadores para trabalho de digitação, Kindle, guarda-chuva entre outras coisas.

O serviço de referência e circulação faz parte da Divisão de Serviços aos Usuários a qual fica localizada no térreo da biblioteca central e presta serviços como: Levantamento bibliográfico personalizado; Comutação bibliográfica; treinamentos especializados, empréstimo domiciliar e entre bibliotecas, atendimento de dúvidas via e-mail e pessoalmente. No mês de abril do ano de 2021, a biblioteca central passou a oferecer atendimento por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, impulsionado pela pandemia de Covid-19 e, diante da demanda de informações rápidas e de qualidade, houve a necessidade de agilizar o oferecimento de mais um canal para atendimento virtual e seguro. Serviço oferecido também pelo aplicativo Microsoft Teams, mas com menor aceitação e popularidade.

O WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado no momento e nascido no Vale do Silício em 2009, foi adquirido pelo Facebook em 2014. É uma alternativa ao SMS, porém vai muito além. O aplicativo é uma multiplataforma (App web, computador e mobile) que permite a troca de mensagens de forma gratuita, além de áudio, vídeo, fotos e documentos (Marques, 2020).

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada para este estudo foi a Pesquisa com abordagem mista, fundamentada em Creswell e Clark (2011), que enfatizam alguns itens importantes e atuais, que demonstram que a pesquisa pelo método misto deve abordar; uma análise e coleta persuasiva e rigorosa, tanto dos dados qualitativos quanto dos quantitativos, mistura e integra as duas formas de pesquisa, da prioridade a uma das formas de dados, usa esses procedimentos em um único estudo e por fim, combina esses procedimentos no mesmo estudo em questão.

Seguindo essa metodologia, foi aplicado um questionário com nove questões abertas, elaborado via Google Forms, à comunidade acadêmica da PUCPR, composta pelos docentes e discentes. A coleta de dados realizou-se mediante preenchimento do

questionário enviado às pessoas, que já utilizaram o serviço de atendimento da Biblioteca PUCPR. O questionário com suas devidas respostas está disponível no apêndice A, no final do trabalho.

As questões foram desenvolvidas em duas etapas; primeiramente para identificar o tipo de usuário e depois, qual a impressão do serviço utilizado por meio da plataforma WhatsApp. O objetivo dessa aplicabilidade é efetuar uma análise, identificando a categoria de usuário, que pode ser diferenciado, visto a forma de interação com a PUCPR.

O questionário ficou disponível para coleta de dados do dia 01 ao dia 19 do mês de maio de 2023, com envio do convite, a todos os usuários que solicitaram informações por meio do aplicativo de mensagens, para responder ao questionário. Após duas semanas do início da coleta, foi feito um reforço do convite, para sensibilizar os usuários a participarem da pesquisa.

## RESULTADOS

No período de abril de 2021 a maio de 2023 foi efetivado um levantamento de usuários que utilizaram os serviços via WhatsApp da biblioteca da PUCPR, totalizando 200 pessoas, logo, foi enviada mensagem a todos solicitando a responder ao questionário. Entretanto, somente vinte usuários acessaram o questionário, sendo que, nem todos responderam por completo a todas as questões. Portanto, apenas dez respostas foram consideradas, pois atendiam aos questionamentos.

Devido à pequena adesão, dois grandes pontos foram considerados referência na participação da pesquisa: 1) desconfiança em atender a pedidos via WhatsApp, mesmo que de conhecidos; e 2) dificuldades em responder a pesquisas via Google Forms em dispositivos móveis, visto que acessaram e não respondiam. Essa hipótese, presume-se, ser uma constante em estudos, mas possivelmente tenha sido enfatizada pela desconfiança por requisições via WhatsApp.

Quanto aos resultados obtidos na pesquisa, destacamos: na questão 1; os respondentes inseriram suas contas de email. Na questão 2; foram informados os cursos aos quais estão inseridos na universidade. Na questão 3; os respondentes indicaram suas idades, com média na faixa etária de 30 anos. Na questão 4; os respondentes indicaram suas cidades de origem e, a cidade de Curitiba no estado do Paraná, prevaleceu como maioria, seguida por outras indicações de domicílios. Na questão 5; onde foi solicitado a categoria do estudante, os apontamentos indicaram que a categoria graduação teve a maioria da participação com 6 respostas, e a modalidade EAD participou com 4 respostas.

Ressaltamos que, na questão 6, um ponto interessante se refere a forma pelo qual os usuários conheceram o serviço de atendimento via WhatsApp da biblioteca PUCPR; com a mesma quantidade de usuários revelando conhecimento pelo site da biblioteca e indicação através de outros. Esse ponto pode inferir na eficiência da apresentação das informações

espelhadas no site da biblioteca. Na questão 7; o gráfico demonstra as quantidades de acesso ao serviço de referência. Na questão 8; os respondentes informaram, quais serviços utilizaram, via esse canal de relacionamento.

Na questão 9; a totalidade dos usuários, relataram que as suas demandas foram atendidas, mostrando a eficiência do serviço, no que se refere a interação e atenção às solicitações. Na questão 10; um usuário relatou problemas com o atendimento, classificando-o como regular, já os demais respondentes marcaram como um atendimento ótimo. Mesmo com a indicação de um atendimento regular na questão 10, todos declararam que voltariam a utilizar o serviço, como está demonstrado conforme gráfico da questão 11.

Portanto, os respondentes revelam que ainda não há consenso relacionado aos serviços ofertados de forma online, 50% dos pesquisados, declararam preferência pelos serviços presenciais, conforme apontamentos no gráfico da questão 12. Finalizando, na questão 13, é percebido usuários satisfeitos com o que já é entregue, assim sendo, os que opinaram, indicaram serviços que já são oferecidos pelo WhatsApp da biblioteca PUCPR.

## CONCLUSÃO

Por meio da pesquisa de campo on-line, pudemos perceber que o serviço de atendimento de referência, via aplicativo de mensagens WhatsApp, revolucionou o modo de atender o público da Biblioteca Central PUCPR. As demandas foram recebidas com mais rapidez e principalmente no período da pandemia de Covid-19, contribuindo quanto ao retorno das respostas aos usuários com máxima precisão possível. Pelos resultados acima citados, pode-se concluir que, os estudantes de graduação, comparados com outras categorias de discentes e docentes, ainda são a maioria dos demandantes do serviço, com idade média de 30 anos, localizados na cidade de Curitiba-PR, os quais voltariam a utilizar o serviço, pois, aprovam como excelente e rápido o retorno, esclarecendo assim, as mais variadas dúvidas e demandas. Na questão 9 do questionário, 100% dos pesquisados afirmam que voltariam a utilizar o referido serviço por meio desse canal de relacionamento.

O serviço continua a ser prestado por meio do aplicativo, com média de 110 atendimentos/mês desde o início de 2023. Importante salientar também, que para um bom atendimento via aplicativo de mensagens, o bibliotecário de referência deve estar antenado quanto aos acontecimentos na universidade e biblioteca. Trabalhar de forma precisa e certa. Quando não se tem a informação, direcionar a demanda para o setor habilitado, norma imprescindível. Detalhes que fazem da Biblioteca Central PUCPR referência em atendimento, pois, seu quadro de colaboradores é composto por profissionais que atendem aos requisitos.

## REFERÊNCIAS

ANJOS, Claudia Regina dos. Biblioteca e mídias sociais: relatório de experiência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 15, n. 3, p. 79-88, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/48469/30192>. Acesso em: 29 mar. 2023.

CRESWELL, John W.; CLARK, Vicki L P. **Pesquisa de métodos mistos**. (Métodos de pesquisa). 2013. E-book.

DANTAS, Tiago. "Web 2.0"; **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/informatica/web-20.htm>. Acesso em: 29 mar. 2023.

DIAS, Tânia Mara. Pergamum: sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR. **Ciência da Informação**, v. 27, p. 319-328, 1998.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antonio Agenor Briquete de Lemos. Brasília: Briquete de Lemos, 196 p., 2001.

MARQUES, Vasco. **Redes Sociais 360**: como comunicar online. Lisboa: Conjuntura Actual, 2020. E-Book.

## APENDICE A

### Perguntas e respostas do questionário

#### 1 Email:

10 respostas preenchidas com os endereços das contas de email.

#### 2 Curso:

CURSO	TITULAÇÃO
Biblioteconomia	Graduação
Engenharia	Graduação
Medicina	Graduação
Design	Graduação
Direito	Graduação
Biotecnologia	Graduação
Desig estratégico	Pós Graduação
Teologia	Mestrado
Teologia	Mestrado
Cooperativas	Pós graduação

#### 3 Idade (anos):

30, 17, 29, 37, 38, 28, 29, 32, 30, 31

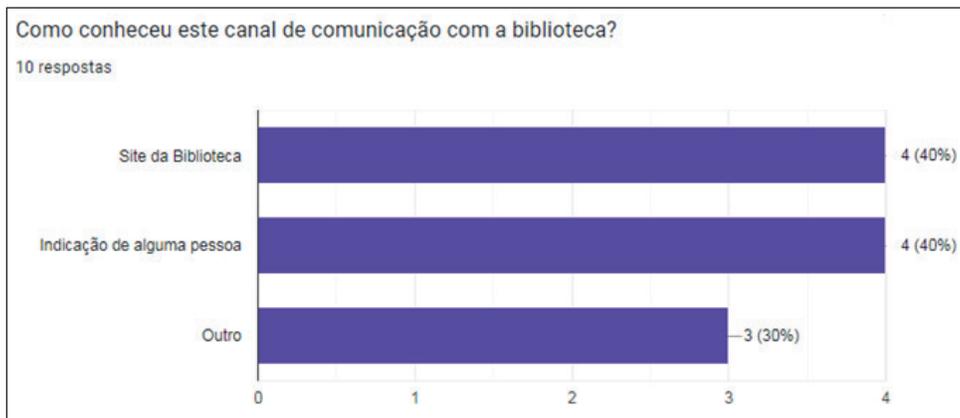
#### 4 Cidade/estado:

Curitiba-PR, Curitiba-PR, Curitiba-PR, Curitiba-PR, Curitiba-PR, Franca-SP, Joinville-SC, Maringá-PR, Londrina-PR, Guarapuava-PR

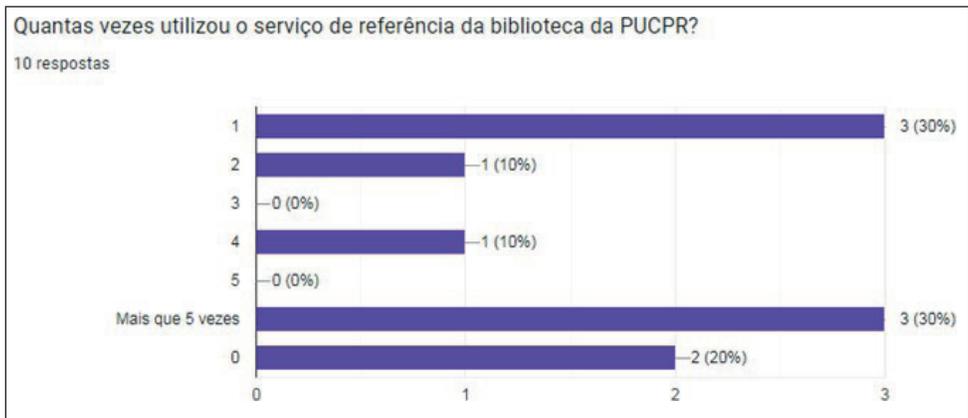
#### 5 Estudante presencial/EAD/professor/colaborador/externo:

CATEGORIA	MODALIDADE
Graduação	Presencial
Graduação	Presencial
Graduação	Presencial
Graduação	EAD
Graduação	EAD
Graduação	EAD
Pos graduação	EAD
Mestrado	Presencial
Mestrado	Presencial
Pos graduação	Presencial

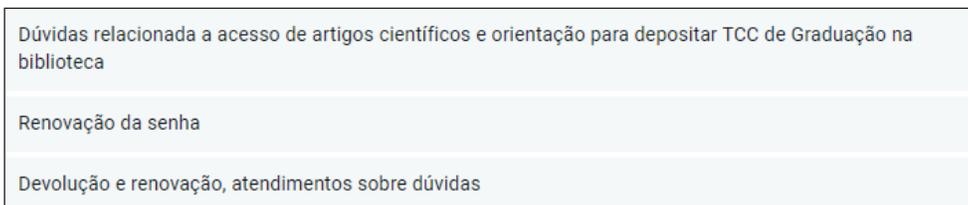
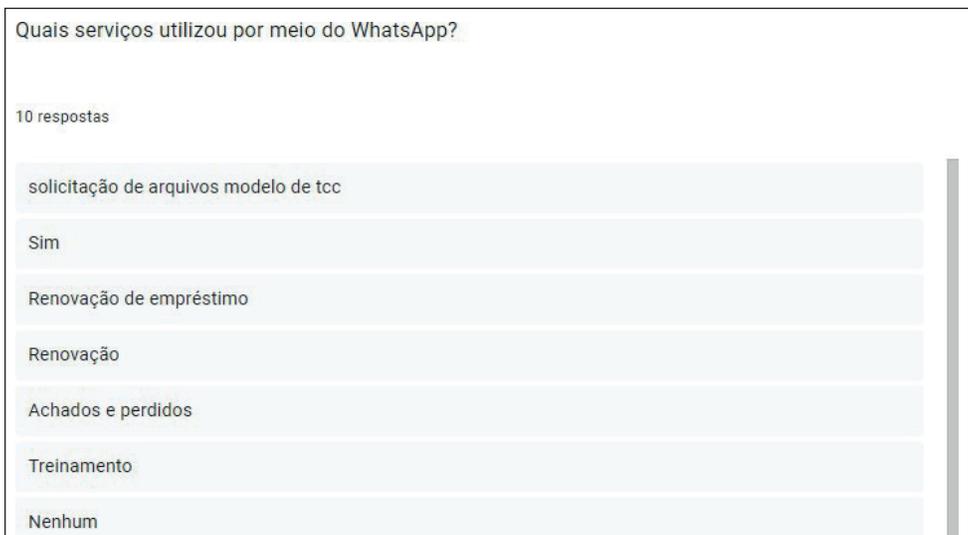
#### 6 Como conheceu este canal de comunicação com a biblioteca?



## 7 Quantas vezes utilizou o serviço de referência da biblioteca da PUCPR?



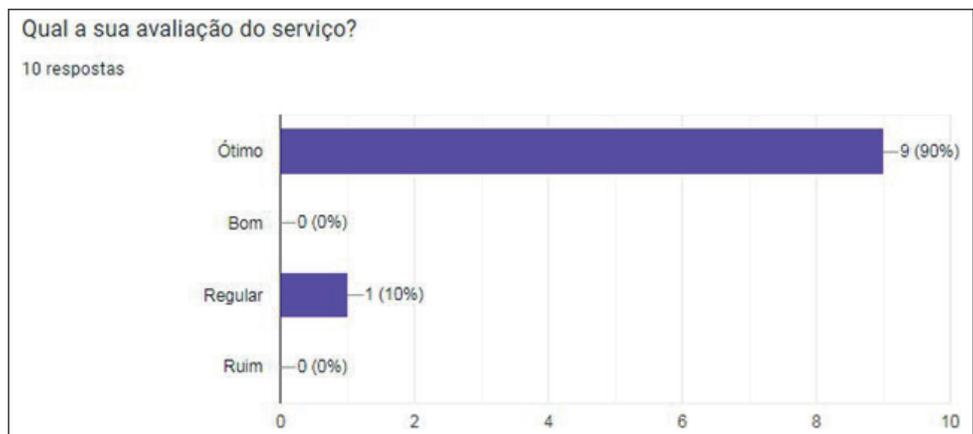
## 8 Quais serviços utilizou por meio do Whatsapp?



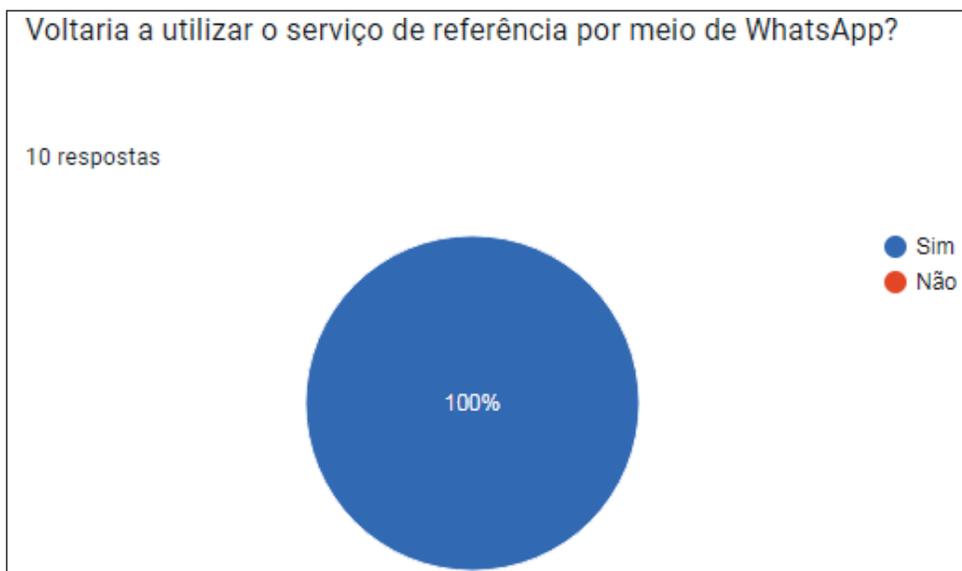
### 9 As suas demandas foram atendidas?



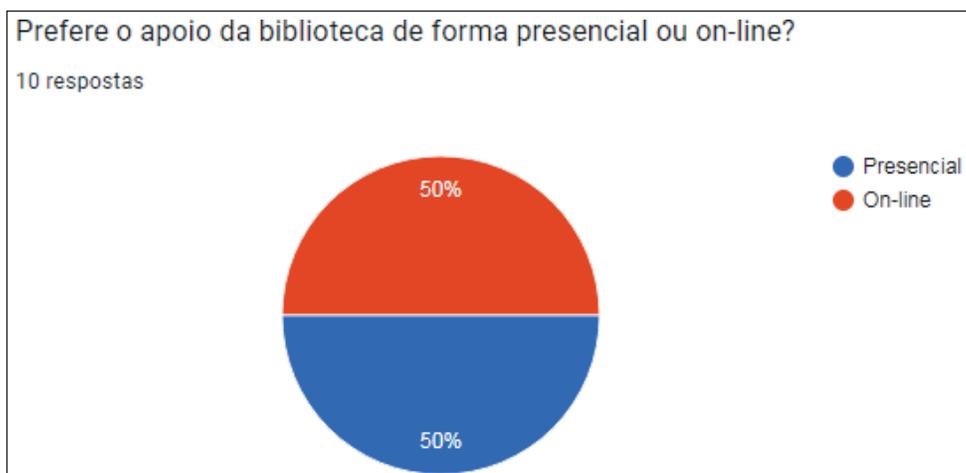
### 10 Qual a sua avaliação do serviço?



### 11 Voltaria a utilizar o serviço de referencia por meio do Whatsapp?



### 12 Prefere o apoio da biblioteca de forma presencial ou on-line?



### 13 Que tipo de serviço gostaria que fosse oferecido pelo Whatsapp da biblioteca?

Que tipo de serviço gostaria que fosse oferecido pelo WhatsApp da Biblioteca?

10 respostas

sem ideia

Está tudo perfeito

O serviço que preciso via whatsapp já é atendido (renovação de empréstimo)

Reserva

Nenhuma, tudo é respondido super rápido

Conversar sobre o atendimento e empréstimo de livros.

Todos, e se possível com profissionais da biblioteca que sabem como funciona o sistema. Obs: Na pergunta anterior se eu prefiro presencial ou on-line penso que para minhas necessidades as duas opções são necessárias. Marquei presencial porque não quero que esse acesso seja perdido. Obs2: Quando na questão (Como conheceu este canal de comunicação com a biblioteca?), Não tem opção de especificar onde quando seleciono a opção outro. E quando fala (Site da biblioteca) se refere a um acesso digital ou ao local (sítio) acesso presencial? Estou na dúvida se vi online em newsletter primeiro antes do presencial que foi na própria biblioteca. ObsFinal: Deixem um campo final para colocarmos essas observações assim acredito ficar mais fácil na hora de analisar. :)

Não me ocorre nada agora

Os que fui atendida já têm sido suficiente para as minhas demandas. Excelente aliás! Parabéns 🙌