

O USO DE APLICATIVO DE MENSAGEM NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Um estudo de caso no serviço de referência da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro

Robson da Silva Teixeira

Doutorando em Museologia e Patrimônio
Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
teixeira@if.ufrj.br

Raquel de Melo Porto

Mestra em Desenvolvimento Local
Bibliotecária do Instituto de Física
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
raquel@nce.ufrj.br

Rodrigo Otávio Lopes

Doutor em Química
Instituto Militar de Engenharia
Professor do Centro Universitário Augusto Motta
digotavio@gmail.com

Relato de Pesquisa

Resumo

O relato de experiência tem como tema avaliar a implementação de um serviço digital como ferramenta de enfrentamento aos desafios impostos pelas atuais Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas Bibliotecas de Universidades Públicas Brasileiras, tendo como parâmetro um estudo de caso no Setor de Referência da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ). Consiste na elaboração de um serviço de aviso on-line pela rede social para comunicar aos usuários os livros com empréstimo em atraso. Tendo em vista os objetivos traçados, desenvolveu-se o projeto em etapas, que consistiu num levantamento das obras com empréstimo em atraso; geração de uma listagem com nome e telefone dos usuários; envio de mensagem pela rede social comunicando o atraso e avaliação dos retornos obtidos. A partir desses dados, constatou-se que dos 38 usuários com livros em atraso, 22 deles (58%) tem cadastro no aplicativo de mensagem e desse total, 17 usuários (77%) responderam a mensagem enviada. Portanto, conclui-se que o serviço de aviso on-line se mostrou eficaz, dinâmico, prático e em consonância com as necessidades atuais dos usuários da Biblioteca.

Palavras-chave

Serviço de referência. Biblioteca universitária. Sistemas de informação. Redes sociais. Aplicativo de mensagem.

1 INTRODUÇÃO

Há uma expressiva oportunidade de estudos para o serviço de referência em bibliotecas universitárias. Compete às universidades zelar por sua documentação e pela excelência na prestação de serviços e produtos aos seus usuários. Corroborando Anjos e Martins (2012, p. 90) ressalta que

É papel das bibliotecas oferecerem serviços e produtos especializados

agregando valor aos mesmos, com criatividade em sua realização e formato sem perder o foco nos usuários e na satisfação de sua necessidade de informação.

A Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ) - ambiente do estudo de caso - num primeiro momento, disponibilizou apenas o seu acervo bibliográfico por meio da base de dados Aleph.

Logo em seguida, percebeu-se também a necessidade de automatizar o serviço de empréstimo que era realizado de forma manual e acarretava vários problemas, dentre eles, o tempo na realização dos empréstimos, falta de agilidade na reserva e controle de cobrança aos usuários em atraso.

Porém, a cobrança dos livros em atraso ainda é feita de forma manual, isto é, via telefone, envio de carta ou *e-mail*, um processo lento e que não possibilita o retorno imediato; além disso, alguns usuários não tem o hábito de utilizar *e-mail* institucional/pessoal, o que acarreta dificuldade de contato com o usuário e prejudica a notificação sobre a sua situação no Setor de Circulação da Biblioteca. Ressalta-se que o prazo de empréstimo de livros na Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ) é diferenciado, ela é a única do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SIBI/UFRJ) que tem o prazo de empréstimo de 30 dias (alunos de graduação, pós-graduação UFRJ, professores UFRJ e funcionários) e de 04 (quatro) meses para professores e alunos de pós-graduação do IF/UFRJ.

Em função desses prazos torna-se necessário o desenvolvimento de um canal de comunicação mais dinâmico, ágil e eficaz, pois, com um prazo de empréstimo tão longo, a possibilidade dos usuários esquecerem a data de devolução de uma obra emprestada é um fato real. Vislumbra-se aí uma importante justificativa para a elaboração de aviso *on-line* através de aplicativo de mensagem para ser utilizado no Setor de Referência da Biblioteca.

A ideia de desenvolver um serviço digital surgiu a partir da dúvida dos usuários sobre a capacidade do Serviço de Referência atender de forma satisfatória às necessidades deles com relação ao empréstimo de livros e a data de devolução.

A partir desta demanda surgiu a necessidade de se criar um aviso *on-line* pelas redes sociais no Setor de Referência da Biblioteca do IF.

A partir do exposto, o presente relato tem por meta a avaliação de um serviço

de aviso *on-line* pela rede social para comunicar aos usuários o livro com empréstimo em atraso. Dentro deste cenário, têm-se os seguintes objetivos: levantar as obras com empréstimo em atraso; produzir uma lista com nome e telefone dos usuários com livros atrasados; cadastrar os usuários no serviço de mensagem *on-line* nas redes sociais; enviar mensagens pelas redes sociais comunicando o atraso na devolução dos livros e avaliar os retornos obtidos.

A metodologia foi dividida em etapas, que consistiram num levantamento no Sistema de Empréstimos de livros – Aleph módulo Circulação; cadastramento no Sistema de Redes Sociais – Whatsapp; envio de mensagem individual para cada usuário em débito e avaliação do retorno das mensagens enviadas pela rede social.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O SETOR DE REFERÊNCIA: CONSTRUINDO DEFINIÇÕES E TEORIAS

Como parte integrante da Universidade, a biblioteca universitária pode ser definida, conforme Gomes (2000, p. 65) como

[...] uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária.

Esta unidade atua em um contexto acadêmico, desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país.

Desse modo, o referencial teórico calcou-se, também, em alguns estudos sobre sistemas de informação. Segundo Silva (2008, p. 11),

O sistema de informação pode ser tecnicamente definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleciona ou recupera, processa e distribui informação.

Segundo a autora, os sistemas de informação priorizam adequar/adaptar, de forma constante, coleções e arquivos dispo-

níveis às necessidades de seus usuários, ordenando a demanda no uso do serviço para satisfação do usuário (SILVA, 2008).

Tendo em vista compreender as características do serviço de referência e informação de uma biblioteca universitária o estudo partiu para a sua definição que, conforme as ideias de Alves (2006), serviço de referência é “o serviço pessoal prestado pelos profissionais da informação aos usuários na busca por informações”. Assim, o serviço representa a relação direta entre a informação e o usuário, através do bibliotecário, que responde às questões e auxilia com seus conhecimentos profissionais.

Esta conceituação mais ampla do serviço de referência e informação permite vislumbrar o Setor de Referência na sua completude e a correta disseminação dos recursos de informação disponíveis. Acredita-se que este pensamento de Burin e Hoffmann (2015) vem de encontro com o papel desempenhado pela Biblioteca do IF no momento que ela pensa na criação de um serviço de aviso *on-line* pelas redes sociais, levantando discussões sobre melhorar os serviços e produtos.

As bibliotecas estão diante de uma gama de oportunidades, via Internet, para melhorar o atendimento aos seus usuários, e o surgimento das redes sociais é uma dessas. De acordo com Torres (2009, p. 74),

As redes sociais são *sites* onde as pessoas se cadastram, registram seus dados pessoais, nos chamados perfis, e podem se relacionar com outras pessoas, publicando fotos, enviando mensagens e criando listas de amigos.

As mídias sociais são *sites* na Internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas, nas quais o consumidor é ao mesmo tempo produtor e consumidor da informação (TORRES, 2009, p.113). Neste sentido, o serviço digital pelas redes sociais pode ser visto como uma ferramenta fundamental para a prestação de serviços de referência aos usuários, uma vez que otimiza

a prestação de serviços e promove o acesso rápido ao serviço prestado.

Considera-se as redes sociais digitais como um meio de possibilidades, estabelecido a partir dos elementos virtuais e das relações entre os usuários. Estão inseridas no ciberespaço (LÉVY, 1999) cujo crescimento é agenciado pela conexão entre computadores e celulares. Por assim dizer, “as redes consistem não apenas em pessoas e grupos sociais, mas também em artefatos, dispositivos e entidades” (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 40), ou seja, consistem na interação entre sistemas de objetos, e pessoas, pois “uma rede social é sempre um conjunto de atores e suas relações” (RECUERO, 2009, p. 69), caracterizando-se como “[...] *sites* na Internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas” (TORRES, 2009, p. 113), onde os consumidores dos conteúdos aí veiculados são, ao mesmo tempo, produtores e consumidores dos mesmos através da informação.

Pode-se afirmar que, neste período técnico-científico-informacional, a Internet, através das tecnologias da informação e comunicação (TICs), como possibilidade de comunicação e informação está modificando a maneira como as pessoas se relacionam, aprendem e se comunicam. Nesse sentido, uma “convergência dos momentos” (SANTOS, 2009, p. 196) se configura no substrato sócio-espacial em que se conjugam, num mesmo direcionamento, mídia e TICs configurando, em grande medida, o aumento das redes sociais digitais que se tornam latentes na cultura e sociedade contemporâneas.

Nas relações estabelecidas pelas redes sociais digitais existe o poder simbólico, ou seja, um “poder invisível o qual só pode ser exercido com a cumplicidade daqueles que não querem saber que lhe estão sujeitos ou mesmo que o exercem” (BOURDIEU, 2000, p. 7-8). Neste sentido, em sua forma estruturante (meio comunicacional) é possível encontrar a força das instituições de ensino, que dominam sobremaneira as ideais. Conforme Castells (1999), as redes sociais digitais se configuram como a nova forma de organização social, quando diz que as

[...] redes constituem a nova morfologia social de nossa sociedade, e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. (CASTELLS, 1999, p. 497).

Para Santos (2014), tais ferramentas de comunicação e informação representam uma simbiose extremamente significativa entre as instituições de ensino superior público e o desejo latente dos indivíduos por se relacionarem através dessas ferramentas comunicacionais, desejo de se interconectarem. Nos dias atuais, é notório que as redes digitais, possibilitadas pelos diversos objetos comunicacionais (computadores, celulares com acesso à Internet etc.), permitem que as pessoas criem novos espaços sociais de relacionamento.

O autor ainda destaca que as redes sociais possibilitadas pela Internet estão gerando novas maneiras de comunicação, novas formas de contato social. Nesse sentido, em função da rápida ascensão dessas ferramentas comunicacionais e de inter-relações diversas em evolução contínua, impõem-se a necessidade de avaliações sobre a implementação desses recursos em bibliotecas universitárias.

Por outro lado, Ferreira (2015) relata a importância do uso do aplicativo de mensagem como ferramenta de informação e comunicação em vários setores, incluindo aí também o ambiente de bibliotecas universitárias. Segundo o autor, o uso do aplicativo tem como um dos objetivos estabelecer um canal de comunicação com os seus usuários, que, através dele, enviam informações, fotos e vídeos (FERREIRA, 2015). Nesse contexto, conforme Ferreira (2014), tem-se observado uma forte tendência de crescimento no uso de redes móveis, demonstrando o pioneirismo do uso das novas TICs no processo de comunicação nos variados ambientes de trabalho, como por exemplo as bibliotecas e unidades de informação.

As redes sociais já eram uma importante fonte de informações e/ou comunicação; essa importância se intensificou com a adesão de um novo aplicativo de mensagem,

conhecido como “*Whatsapp*”, que tem como principal característica a proximidade com seu público. O aplicativo tem como política oferecer um serviço de melhor qualidade, rapidez e eficiência. Ferreira (2014) corrobora com este pensamento quando diz que as instituições que incluíram o uso do aplicativo nas suas rotinas logo perceberam a sua eficiência e o baixo custo, pois requer apenas o uso de um celular.

Portanto, pode-se afirmar que soluções simples, voltadas a inovação em serviço de referência em bibliotecas universitárias, através da apropriação de um aplicativo de conversa via redes móveis revelam como as plataformas digitais podem potencializar as relações tradicionais entre bibliotecas e usuários, mas não somente modificar a dinâmica das relações de uso dos serviços e produtos das bibliotecas, mas também otimizar e transformá-las em mecanismos de excelência.

3 SERVIÇO DE AVISO *ON-LINE*: DESENHANDO UMA METODOLOGIA

A metodologia utilizada no presente relato de experiência foi de cunho quantitativo/qualitativo, fundamentada em envio e análise de mensagens de texto individuais, por meio de aviso on-line de cobrança de livros em atraso para usuários participantes do estudo de caso. Quanto aos fins, o estudo é descritivo, pois expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno (usuários da Biblioteca do IF/UFRJ), isto é, informações sobre situações específicas e relacionadas de forma a proporcionar a visualização de uma totalidade (GIL, 1991).

Cumprindo os objetivos traçados, o estudo de caso foi dividido em quatro etapas, que consistiram em um levantamento no Sistema de Empréstimos de livros – Aleph módulo circulação; cadastramento no Sistema de Redes Sociais – *Whatsapp*; envio de mensagem individual para cada usuário em débito e avaliação do retorno das mensagens enviadas pela rede social.

Na primeira etapa foi emitido um relatório no sistema de empréstimo de livros da Biblioteca (Aleph – módulo circulação) de todos os livros em atraso. Neste relatório consta as seguintes informações: nome do usuário, cadastro de pessoas físicas (CPF), autor e título do livro, data de empréstimo e data de devolução da obra. A partir destes dados foi gerada uma listagem com o nome e número do telefone dos usuários com data de devolução (estes dados foram retirados da ficha de cadastramento disponível no Sistema Aleph – módulo circulação);

Na etapa seguinte, cada usuário que constava na listagem foi cadastrado no aplicativo de mensagem; utilizando como critério de identificação os termos: NOME DO USUÁRIO mais a palavra BIBLIOTECA/IF/UFRJ. Utilizou-se estes dois termos para que o usuário fosse identificado nos contatos do telefone.

Em seguida, foi redigida uma mensagem individual para cada um dos usuários em débito com a mensagem de texto: “Prezado(a) usuário(a), consta em nosso sistema o atraso na devolução do(s) livro(s) da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha/Instituto de Física da UFRJ. Por favor, entre em contato conosco para regularizar a situação. Atenciosamente, Equipe de Profissionais da Informação.”

Na quarta etapa, após o retorno das mensagens enviadas, foi elaborada uma planilha com o resultado da pesquisa – quantidade de mensagens retornadas com suas respectivas respostas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise quantitativa e qualitativa dos dados permitiu traçar o perfil dos usuários cadastrados no Sistema Aleph que estavam com livros atrasados na Biblioteca do IF. Além disso, possibilitou a análise das respostas obtidas com o envio de mensagem pelo aplicativo, contribuindo assim para a eficácia do serviço digital.

O estudo de caso ocorreu entre os dias 15 e 18 de novembro de 2017. Participaram da análise 38 usuários (alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários do IF e de outras unidades da UFRJ) que estão cadastrados na Biblioteca do IF/UFRJ e efetuaram empréstimo de livros com data de devolução até o dia 14 de novembro de 2017.

Segue abaixo o Quadro 1 com a distribuição dos empréstimos pelo tipo de usuário, quantidade e número de empréstimo efetuado.

Quadro1 – Empréstimos efetuados

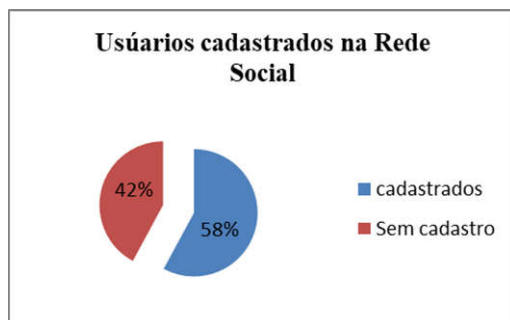
Tipo de usuário	Quantidade	Número de empréstimos
Aluno de graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	12	36
Aluno de pós-graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	08	40
Professores do IF/UFRJ	09	54
Professores de outras unidades da UFRJ	07	12
Funcionários da UFRJ	02	03
Total	38	145

Fonte: Aleph-UFRJ (2017).

O Setor de Referência contabilizou o registro na Biblioteca de 38 usuários no período pesquisado que fizeram o empréstimo de 145 obras. Logo, dos 38 usuários participantes, 22 usuários (42%)

tem cadastros e 16 usuários (58%) não estão cadastrados no aplicativo de mensagem (Figura 1 – usuários cadastrados).

Figura 1 – Usuários cadastrados



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com o objetivo de ilustrar esta distribuição de cadastros no aplicativo de mensagem, segue abaixo o Quadro 2 organizado por tipo de usuário.

Quadro2 – Cadastro por tipo de usuário

Tipo de usuário	Sim	Não
Aluno de graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	10	02
Aluno de pós-graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	05	03
Professores do IF/UFRJ	02	07
Professores de outras unidades da UFRJ	03	04
Funcionários da UFRJ	02	-
Total	22	16

Fonte: *Whatsapp* (2017).

Destarte, conforme Silva e Goulart (2010, p. 2), o fato é que o progresso da tecnologia e as possibilidades proporcionadas pelo ciberespaço têm substituído, gradualmente, os modos de produção da comunicação, e sabe-se que isto acontece e continuará acontecendo. Segundo os autores, as instituições, sejam elas privadas ou públicas, já perceberam a necessidade de atualizar-se, não somente no campo do conhecimento, mas também nos aspectos tecnológicos da transmissão do conhecimento, pois os mecanismos tradicionais, aqueles consolidados com o tempo, não são mais diretamente aplicáveis.

Por outro lado, baseado em Santos e Santos (2013, p. 20), as redes sociais digitais alteram as escalas, desfazem fronteiras e são extremamente usadas, nesse meio técnico-científico-informacional, como mecanismo de poder e lutas por melhorias. É nesse sentido que talvez Castells (1999) afirme que

Ressalta-se que a baixa adesão às redes sociais se dá por conta dos professores, tanto do IF quanto de outras unidades da UFRJ (11 usuários), que ainda não aderiram as redes sociais como forma de comunicação *on-line*. Silva e Goulart (2010) acreditam que a fraca adesão das comunidades acadêmicas ao aplicativo de mensagem também deixa evidente que essas instituições fazem pouco uso da rede social. Os motivos dessa ausência não são objetos de análise neste artigo, mas não se pode deixar de considerar que essas instituições podem estar perdendo terreno para as outras instituições de ensino superior.

a revolução da tecnologia da informação, juntamente com a reestruturação do capitalismo tenham introduzido uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede.

Essa configuração pode ser melhor exemplificada quando observamos as camadas populacionais e/ou de pessoas da sociedade com a faixa etária mais nova. Tal camada populacional, essa camada mais jovem de pessoas, é protagonista de uma nova geração altamente imbuída em redes sociais digitais, tornando-se informada, mais escritora e mais leitora de conteúdos veiculados nessas ferramentas comunicacionais do atual período, sendo capaz, portanto, de se comunicar de forma impressionante e de maneira que em alguns anos atrás não era possível e/ou sequer imaginada.

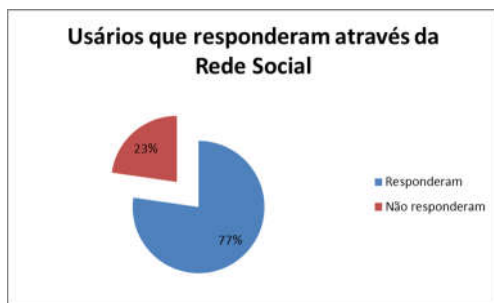
Furlan e Marinho (2013) acreditam que outra vantagem de utilizar o aplicativo de mensagem é o baixo custo, uma vez que a

Internet é um dos meios de comunicação de mais baixo custo que existe. De fato, as novas tecnologias, por sua influência radical nas diferentes dimensões da sociedade, estabelecem um novo paradigma sociocultural (CASTELLS, 1999; LÉVY, 1999).

Baseado em Lévy (1999, p.167), o alto grau de interconexões e interligações, proporcionadas por essas ferramentas aumentam a elasticidade e a audiência da informação, dependendo do tema em pauta ou do ambiente em que ele é discutido, rompendo os paradigmas tradicionais da comunicação e criando um novo ambiente, onde o indivíduo além de receptor passa a ser, também, o produtor da mensagem.

Silva e Goulart (2010) relatam que para as instituições de ensino superior melhorarem seu desempenho nas redes sociais não bastará, apenas, realizarem cadastro nos aplicativos, mas precisarão se fazer presentes participando, agregando e contribuindo na retroalimentação do sistema comunicativo.

Figura 2 – Resposta dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Já quando o estudo analisa os usuários que utilizam as redes sociais, constata-se que do total de 22 (vinte e duas) mensagens enviadas, 17 usuários (77%) responderam a mensagem e outros 05 usuários (23%) não responderam a mensagem enviada (Figura 2).

Dentre os usuários que responderam a mensagem (77%), pode-se destacar algumas respostas que contribuem para a análise do estudo, tais como: alguns usuários informaram que posteriormente entrariam em contato com a Biblioteca e devolveriam os livros atrasados; outros disseram que não podem devolver o(s) livro(s) no momento por motivos diversos, como por exemplo: a) responderam que ainda estão utilizando o(s) livro(s); b) não podem comparecer à Biblioteca por problemas de saúde.

Tendo em vista o melhor entendimento do estudo de caso, faz-se necessário detalhar as justificativas para a não devolução do livro no período do levantamento dos dados:

- 1) O usuário efetuou o cadastramento na Biblioteca utilizando o contato telefônico de outro aluno, o que inviabilizou o contato;
- 2) O usuário está impossibilitado de comparecer à Biblioteca por motivos de saúde;
- 3) O usuário vai comprar outro livro porque não sabe onde colocou.

Com o intuito de ilustrar a distribuição das respostas via aplicativo de mensagem, segue abaixo o Quadro 3 organizado por tipo de usuário.

Quadro 3 – Retorno das mensagens enviadas pelos usuários

Tipo de usuário	Responderam	Não responderam
Aluno de graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	05	02
Aluno de pós-graduação do IF/UFRJ e de outras unidades	04	01
Professores do IF/UFRJ	01	01
Professores de outras unidades da UFRJ	05	01
Funcionários da UFRJ	02	-
Total	17	05

Fonte: *Whatsapp* (2017).

As pessoas estão utilizando cada vez mais a Internet, principalmente por meio das redes sociais, que vêm se tornando uma importante ferramenta em que o usuário tem acesso rápido às informações sobre determinado produto ou serviço. Segundo Kotler, (2009, p.13), “os computadores e Internet causaram imensas mudanças comportamentais em qualquer ambiente”.

Um grande ponto positivo das mídias sociais é a economia de tempo para divulgação, acesso e retorno de informações, uma vez que a comunicação se dá de forma praticamente instantânea. Assim, esta ferramenta de divulgação permite uma resposta mais rápida, além de uma melhor interação entre os profissionais que lidam com a informação e seus usuários.

Dessa forma, fica mais fácil e rápido saber o que os seus usuários pensam de seus serviços e produtos, pois o expressivo número de usuários que responderam à mensagem enviada, num curto espaço de tempo, demonstra que os usuários estão conectados às redes sociais e a utilizam em seu dia-a-dia.

5 CONCLUSÃO

Todos os objetivos engendrados para este estudo de caso foram cumpridos; o serviço de aviso *on-line* se mostrou eficaz, dinâmico, prático e de acordo com as necessidades atuais dos usuários. Dentro deste contexto, o relato de experiência permitiu pensar futuramente na criação de um setor dentro do Serviço de Referência da biblioteca do IF/UFRJ responsável pela elaboração de relatórios mensais de livros em atraso, cadastro dos usuários na rede social, envio de mensagens *on-line* na rede e posterior avaliação dos resultados obtidos e melhora e/ou alteração das tarefas, possibilitando assim um serviço efetivo do Setor de Circulação do serviço de referência.

O relato de experiência permitiu, também, analisar a necessidade de reavaliação dos atuais métodos de cobrança de livros em atraso, pois o presente estudo demonstrou que eles não se enquadram nas

demandas atuais dos usuários das bibliotecas universitárias, cada vez mais conectados com as novas TICs.

Um ponto negativo observado foi a baixa adesão dos professores da UFRJ ao aplicativo de mensagem. Acredita que este fato esteja ligado à resistência que alguns professores demonstram em utilizar as redes sociais como meio de comunicação em ambiente acadêmico. Outro ponto que merece ser destacado é o fato de que, no primeiro momento, por falta de recursos, foi utilizado um aparelho e número de telefone particular, o que não é o mais apropriado, pois o estudo se refere a uma universidade pública federal. Por isso, cogita-se que, num futuro próximo, seja adquirido pelo IF/UFRJ um aparelho de celular com um número de chamada exclusivo para a Biblioteca.

Outra questão que também pode ser revista é o fato de, apesar dos objetivos terem sido atendidos, muitos usuários ainda não utilizam o aplicativo e não responderam às mensagens. Faz-se necessário buscar, futuramente, compreender as razões que impedem que esse tipo de comunicação seja 100% eficaz; pensa-se num próximo estudo, utilizar outras redes sociais – como *Facebook/Messenger*, para verificar se juntas essas ferramentas não seriam mais eficazes.

Ressalta-se que o campo das mídias digitais oferece uma gama de pontos de vista para futuros estudos. A pesquisa não se esgota aqui, precisa ser constantemente reavaliada para que esteja em consonância com os seus usuários e principalmente com a Biblioteca.

Sendo assim, espera-se que contribua para a reflexão acerca do papel das novas TICs em relação ao ambiente biblioteca universitária de maneira que essa e seus profissionais da informação encontrem, através desta plataforma, meio de verdadeiramente revolucionar o fazer biblioteconômico; e principalmente permitindo que a biblioteca busque realizar um serviço ligado aos interesses da comunidade científica, onde ela participa, interroga e descobre valores.

**THE USE OF MESSAGE APPLICATION IN UNIVERSITY LIBRARIES:
A Case Study in the Reference Service of the Library of the Institute of Physics of the
Federal University of Rio de Janeiro**

Abstract

The purpose of the experience report is to evaluate the implementation of a digital service as a tool to cope with the challenges posed by current Information and Communication Technologies (ICT) in the Libraries of Brazilian Public Universities, having as a parameter a case study in the reference sector of the Plínio Sussekind Rocha Library of the Institute of Physics of the Federal University of Rio de Janeiro (IF / UFRJ). It consists of the elaboration of an online notice service by the social network to communicate to the users the books with loan in arrears. In view of the objectives outlined, the project was developed in stages, which consisted of a survey of works with loans in arrears; generation of a user name and telephone listing; sending of message through the social network communicating the delay and evaluation of the obtained returns. From these data, it was verified that of the 38 users with books in arrears, 22 of them (58%) have registered in the message application and of this total, 17 users (77%) answered the sent message. Therefore, it is concluded that the online notice service was effective, dynamic, practical and in line with the current needs of Library users.

Keywords

Reference Service. Academic Library. Information systems. Social networks. Message application.

Artigo recebido em 13/03/2018 e aceito para publicação em 01/08/2018

REFERÊNCIAS

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital.

Biblionline, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006.

Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

ANJOS, C. R.; MARTINS, G. L.; SILVA, K. M. C. et al. O serviço de referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/UFRJ e seu programa de capacitação de usuários.

Biblionline, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 90-96, 2012.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

BURIN, C.; HOFFMANN, S. G. **Novas tecnologias nos serviços de referência em unidades de informação**. 2015. Disponível em: <www.crb7.org.br>. Acesso em: 31 jul. 2018.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

FERREIRA, P. A.; LUZ, C. R. M.; MACIEL, I. M. S. As redes sociais como fonte de informação: o uso do Whatsapp como ferramenta de apuração da notícia (Rio de Janeiro, Brasil) In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 38.; Rio de Janeiro, 2015. **Anais...** Rio de Janeiro: INTERCOM, 2015. Disponível em:

<<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-3508-1.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2018

FERREIRA, P. A. **Whatsapp, EXTRA? O uso de novas tecnologias no jornalismo impresso**. Monografia de conclusão do curso de comunicação social – ECO – UFRJ, 2014.

FURLAN, B.; MARINHO, B. **Redes sociais corporativas**. Instituto Desenvolve TI: cursos para capacitação digital. Disponível em: <www.institutodesenvolveti.org>. Acesso em: 01 out. 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GOMES, H. F. O Ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Revista Ciência da Infor-**

mação, Brasília, v. 29, n.1, p. 61-70, jan./abr. 2000.

KOTLER, P. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. São Paulo: Ediouro, 2009.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010. (Coleção Comunicação).

SANTOS, M. **A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção**. 4. ed. São Paulo: Edusp, 2009. (Coleção Milton Santos; 1).

SANTOS, J. E.; SANTOS, V. L. C. Geografia dos protestos e meio comunicacional: redes sociais digitais e manifestações populares. **Revista movimentos sociais e dinâmicas espaciais**, Recife, v. 02, n. 02, 2013. p. 7-22.

SANTOS, V. L. C. As redes sociais digitais e sua influência na sociedade e educação contemporâneas. **Holos**, ano 30, vol. 6, p. 307-328, 2014.

SILVA, P. M. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2010/2131>> Acesso em: 13 mar. 2018.

SILVA, C. M.; GOULART, E. E. A presença das IES do ABC Paulista: um estudo de campo na rede social Orkut. **Fasci-Tech – Periódico Eletrônico da FATEC-São Caetano do Sul**, São Caetano do Sul, v.1, n. 2, p. 6-19, jan./jun. 2010. Disponível em <<https://www.fatecsaocaetano.edu.br/fascitech/index.php/fascitech/article/download/14/13>>. Acesso em: 26 fev. 2018.

TORRES, C. **A bíblia do marketing digital**. São Paulo: Novatec, 2009.