



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA  
UNIVERSITÀ CA'FOSCARI VENEZIA**

**DAIANE DA SILVA MARTINS TOMAZ**

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO CENÁRIO DA PESQUISA:  
UMA CONTEXTUALIZAÇÃO DENTRO DO PROCESSO  
DE ENSINO E APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA.**

**PALHOÇA/SC**

**2010**

**DAIANE DA SILVA MARTINS TOMAZ**

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO CENÁRIO DA PESQUISA:  
UMA CONTEXTUALIZAÇÃO DENTRO DO PROCESSO  
DE ENSINO E APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA.**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Ciências da Educação como requisito parcial à obtenção do grau de especialista na Universidade do Sul de Santa Catarina e Univesità Ca'Foscari Veneza.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Soraya Arruda Waltrick, Msc

**PALHOÇA/SC**

**2010**

T61 Tomaz, Daiane da Silva Martins, 1974-  
O bibliotecário de referência virtual no cenário da pesquisa :  
uma contextualização dentro do processo de ensino e aprendizagem  
a distância / Daiane da Silva Martins Tomaz; orientadora Soraya  
Arruda Waltrick. -- 2010.  
58 f. ; 30 cm

Monografia (especialização)–Universidade do Sul de Santa  
Catarina e Univesità Ca’Foscari Veneza, Palhoça, 2010  
Bibliografia: f. 51-53

1. Bibliotecas – Serviço de Referência. 2. Bibliotecários. 3.  
Bibliotecas e usuários. I. Waltrick, Soraya Arruda. II. Título.

CDD (21. ed.) 025.5

**DAIANE DA SILVA MARTINS TOMAZ**

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO CENÁRIO DA PESQUISA:  
UMA CONTEXTUALIZAÇÃO DENTRO DO PROCESSO  
DE ENSINO E APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA.**

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do grau de Especialista em Ciências da Educação e aprovada em sua forma final pelo Curso de Especialização em Ciências da Educação, pela Universidade do Sul de Santa Catarina e Ca" Foscari Veneza.

Palhoça, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, de 2010.

---

Profª orientadora Soraya Arruda Waltrick, Msc  
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho ao meu Pai, que me ensinou o valor da leitura. Ainda que ele não tenha concluído nem mesmo a quarta série primária, sempre soube o poder que a informação tem na vida das pessoas.

Ao meu Filho, que com sua existência, oportunizou aflorar, mais que tudo, meu desejo de ensinar.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que me deu o dom de ser Bibliotecária.

Aos alunos e professores da Unisul, que são a razão da existência deste estudo.

A minha orientadora, Soraya Arruda Waltrick, que acreditou na minha idéia e por ela me doou seu conhecimento.

A equipe de bibliotecários(as) da Unisul, grupo e local onde faço minha caminhada profissional, momento que acontece o ensino e a aprendizagem.

As colegas de trabalho da Biblioteca Universitária da Unisul, Unidade Universitária de Araranguá, que muito me apoiaram, ouvindo-me falar e sonhar com o poder da educação, durante todo este curso.

Ao meu marido, que deu-me incentivo para iniciar e prosseguir com os estudos, fazendo-me, assim, acreditar em mais uma forma de educar.

“Quanto mais se aprende, mais se quer ensinar.

Quanto mais se ensina, mais se quer aprender.” (TIBA, 2006, p.6)

## RESUMO

Em paralelo com a expansão da Internet está o aumento da busca por serviços virtuais e, ao mesmo tempo, surge também a preocupação em avaliar novos métodos de ensino e aprendizagem dentro do espaço da biblioteca, quando se fala, principalmente em atendimento ao usuário. Neste contexto, desenvolveu-se esta pesquisa com os alunos da Universidade do Sul de Santa Catarina, Unidade Universitária de Araranguá, tendo como objetivo avaliar o uso do Serviço de Referência Virtual da Biblioteca Universitária. O estudo fundamentou-se através do referencial teórico e análise da aplicação de um questionário com os alunos que já haviam cursado disciplinas a distância. O resultado mostrou, que os alunos que foram capacitados para o uso dos serviços virtuais foram os que se destacaram na utilização dos mesmos. Conclui-se, portanto, que há necessidade de capacitações, sejam presenciais ou a distância, para que o usuário faça uma utilização mais ampla estes serviços.

Palavras - chave: Bibliotecas – Serviço de Referência Virtual. Bibliotecários – Ensino. Usuários – Serviço de Referência Virtual.

## **ABSTRACT**

Along with the internet spreading is the increase of searching virtual services and, at the same time, there is also the concern in evaluating new teaching and learning methods inside the library specially when we talk about user serving. In this context, the present research was developed with the students at Universidade do Sul de Santa Catarina, University Unit of Araranguá, aiming at evaluating the use of University Library Virtual Reference Service. The study is based on theoretical reference and analysis of a questionnaire applied to students who had already taken distance disciplines. The result showed that the students who were trained to the use of virtual services were the ones who distinguished in using them. Therefore, we can conclude that there is the need of training, either in person or distance, so that the user can profit from such services.

Keywords: Libraries – Virtual Reference Service. Librarians – Teaching. Users - Virtual Reference Service.

## RIASSUNTO

In contemporaneità con l'espansione dell'Internet si trova l'aumento della ricerca ai servizi virtuali e, nel tempo stesso, appare la preoccupazione rispetto la valutazione dei nuovi metodi d'insegnamento e apprendimento nello spazio della biblioteca, innanzitutto quando si riferisce al servizio all'utente. In tale contesto si è sviluppata questa ricerca tra gli alunni dell'Università del Sud di Santa Catarina, Unità Universitaria di Araranguá, il cui obiettivo è quello di valutare l'uso del catalogo virtuale della Biblioteca Universitaria. Lo studio è basato su un approccio teorico e sull'analisi di un questionario risposto da alunni che avevano già frequentato delle discipline a distanza. Il risultato ha evidenziato che gli alunni che si sono distaccati nell'utilizzazione del catalogo virtuale sono stati quelli che hanno acquisito le abilità per l'uso di esso. Perciò, si conclude che è necessaria l'offerta di corsi formativi, siano in presenza che a distanza, affinché l'utente possa utilizzare ampiamente questa modalità di servizio.

Parole - chiave: Biblioteche - Servizio di Catalogo Virtuale. Bibliotecari - Insegnamento. Utenti - Servizio di Catalogo Virtuale

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Plataforma de referência virtual.....	25
FIGURA 2 - Pergunte a um bibliotecário .....	26
FIGURA 3 - Mensagem do chat .....	27

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Acesso a Biblioteca Virtual BV.....	34
Gráfico 2 – Metodologia UnisulVirtual (MUV).....	35
Gráfico 3 – Busca de materiais no Catálogo on-line da Biblioteca.....	36
Gráfico 4 – Utilização dos serviços disponíveis no item “Acesso Usuário”. .....	36
Gráfico 5 – Busca de “Publicações on-line” no Catálogo da Biblioteca e uso do Tutorial.....	37
Gráfico 6 – Serviços e informações disponíveis através do item “Acesso rápido” da página da BV .....	38
Gráfico 7 – Utilização das bases de dados .....	39
Gráfico 8 – Uso de tutoriais.....	40
Gráfico 9 – Acesso à “Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP).....	41
Gráfico 10 – Uso dos periódicos on-line.....	42
Gráfico 11 – Fontes de informações utilizadas para fundamentação dos trabalhos acadêmicos.....	43
Gráfico 12 – Utilização da publicação “Trabalhos acadêmicos na Unisul” .....	44
Gráfico 13 – Uso do serviço de “Orientação na normatização de trabalhos acadêmicos pela ABNT” .....	45

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Identificação do público analisado.....	34
Quadro 2 – Comentários referente a aplicação do questionário .....	46
Quadro 3 – Sugestões para futuras melhorias.....	49

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1 O PROBLEMA DA PESQUISA .....	14
1.2 JUSTIFICATIVA .....	14
1.3 OBJETIVOS .....	15
1.3.1 Objetivo geral .....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.3.3 Estrutura da pesquisa.....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	17
2.1 ENSINO E APRENDIZAGEM VIA AMBIENTE VIRTUAL.....	17
2.2 A BIBLIOTECA E SEU ESPAÇO EDUCATIVO NA ERA DIGITAL .....	19
2.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL .....	23
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	28
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	28
3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	28
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	29
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DA PESQUISA.....	29
4.1.1 A Universidade do Sul de Santa Catarina .....	29
4.1.2 Bibliotecas da UNISUL.....	30
4.1.3 Serviços de referência virtual na Biblioteca Universitária da UNISUL.....	30
4.1.4 Análise das respostas dos cursos escolhidos para pesquisa.....	33
4.1.4.1 <i>Identificação do público analisado</i> .....	33
4.1.5 Sugestões .....	47
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	50
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	51
<b>APÊNDICE</b> .....	54

## 1 INTRODUÇÃO

Em função dos crescentes avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) o serviço de referência virtual vem sendo ampliado, cada vez mais. Este fato mostra um novo ambiente a ser trabalhado pelo bibliotecário, exigindo além do domínio das técnicas específicas de sua área de atuação, também o domínio da tecnologia e da didática para desempenhar de forma eficaz o papel de educador na construção do conhecimento de cada indivíduo.

A biblioteca é um grande instrumento do processo de aprendizagem, sabe-se que esta tornou-se uma ampliação da sala de aula, na qual o aluno expande sua visão em relação ao conteúdo disciplinar, a aprendizagem, a pesquisa e ao ato da leitura. Para Tiba (2006, p. 24) “a educação, que ainda está na era da informação, precisa avançar para a era do conhecimento e assim, com o auxílio da didática, precisamos estimular a pesquisa e provocar a curiosidade.”

Quando falamos em didática logo nos vem a mente a idéia do ensino, da sala de aula e das capacitações. Para esta última, Tamaro e Salarelli (2008, p. 273) apontam, como um dos principais fatores a ser considerado pelas bibliotecas atuais, quando ressaltam que a capacitação do usuário é uma importante função das bibliotecas digitais na sociedade da aprendizagem, enfatizando que os usuários precisam possuir uma capacitação básica para acessar à informação e os conteúdos das bibliotecas digitais. Além da busca da informação propriamente dita, é necessário ensinar ao usuário a pensar criticamente e saber escolher os melhores caminhos para ganhar qualidade e tempo na construção do seu conhecimento.

Como aliado para esta ação há o Serviço de Referência Virtual (SRV) que auxilia no momento de ensinar o pesquisador a utilizar a biblioteca, fazendo uso das ferramentas tecnológicas para dar mais rapidez aos serviços e autonomia aos usuários, mostrando a mesma eficiência dos serviços de referência prestados presencialmente. O Serviço de Referência Virtual atende hoje, não somente aos usuários de bibliotecas que realizam exclusivamente seus estudos em ambiente virtual, mas também àqueles que fazem seus estudos presencialmente e se beneficiam com a prestação deste tipo de serviço.

Nesse contexto escolheu-se como tema principal desta pesquisa o estudo do serviço de referência virtual, visando a uma abordagem sobre a importância do

processo educativo dos usuários para uma melhor utilização deste serviço. Essa proposta foi escolhida, principalmente, para analisar o uso dos serviços virtuais da Biblioteca Universitária da Universidade do Sul de Santa Catarina, tendo como público alvo os alunos da Unidade Universitária de Araranguá.

## 1.1 O PROBLEMA DA PESQUISA

Partindo do pressuposto que o apoio técnico e educativo do bibliotecário do Serviço de Referência, auxilia o usuário a fazer um melhor uso dos serviços virtuais, iniciou-se um estudo para investigar a implicação do ensino na utilização dos serviços virtuais ofertados pela Biblioteca Universitária da Unisul.

O objetivo implica em conhecer quais são os tipos de serviço de referência virtual ofertados por bibliotecas, principalmente as universitárias, e em que ponto as práticas educativas podem ser benéficas para um melhor uso dos serviços virtuais.

O enfoque maior foi dado ao acesso dos serviços via Biblioteca Virtual (BV), por isso a escolha pelo estudo com os alunos que já cursaram alguma disciplina a distância, sendo que estes tem acesso direto a BV, via ambiente virtual de aprendizagem da UnisulVirtual.

Como pergunta da pesquisa estabeleceu-se: O uso dos serviços virtuais disponíveis em bibliotecas são mais e melhor utilizados se houver capacitação para o uso?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

É preciso estar aberto para diferentes formas de ensinar e aprender, principalmente diante deste novo espaço, que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está criando. As Bibliotecas da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) oferecem serviços para uma comunidade acadêmica que desenvolve seus estudos em ambientes presenciais, semipresenciais e a distância e

procuram, nas Bibliotecas da Instituição, serviços que atendam suas busca por informações.

Diante da urgência de atender os usuários através das novas propostas que as TICs trouxeram, percebeu-se a necessidade de avaliar o uso dos serviços virtuais prestados pelas Bibliotecas da UNISUL. Restringindo-se, nesse estudo, aos alunos que estavam nos semestres finais do curso, na Unidade de Araranguá, uma vez que o uso dos serviços prestados pela biblioteca deveria apresentar-se superior ao dos alunos do início do curso.

### 1.3 OBJETIVOS

A presente monografia visa fazer um estudo dos serviços de referência virtuais oferecidos, principalmente, por bibliotecas universitárias, abordando a importância do processo educativo do usuário para um melhor uso destes serviços.

Para que possa ser alcançada a proposta do trabalho, define-se a seguir o objetivo geral e objetivos específicos desta pesquisa.

#### 1.3.1 Objetivo geral

Analisar o uso do serviço de referência virtual da Biblioteca Universitária da Unisul e incentivar o bibliotecário de referência virtual a envolver-se com as práticas educativas para desenvolver suas atividades, sendo que este é um dos serviços, prestados por bibliotecas, que mais sofreu modificações no seu modo de ensino e aprendizagem, com o uso da *Web*

### 1.3.2 Objetivos específicos

- a) conhecer os Serviços de referência virtuais existentes em bibliotecas universitárias;
- b) analisar o uso dos Serviço de referência virtuais ofertados pela Biblioteca Universitária da UNISUL;
- c) avaliar a importância do processo educativo de usuários de bibliotecas, para uma melhor utilização da informação e uso dos serviços virtuais.

### 1.3.3 Estrutura da pesquisa

Esta monografia apresenta-se estruturada em cinco seções. A primeira seção apresenta a introdução, o problema da pesquisa, a justificativa, os objetivos, e a estrutura desta pesquisa.

A segunda seção apresenta a revisão da literatura a respeito do processo de ensino e aprendizagem via ambiente virtual, a biblioteca e seu espaço educativo na era digital e uma análise sobre o serviço de referência virtual.

Na terceira seção descreve-se a caracterização da pesquisa e as técnicas de instrumentos de coleta de dados.

A quarta seção desta monografia mostra a apresentação e análise dos resultados da pesquisa no qual estão registrados a caracterização da Instituição estudado nesta pesquisa, assim como são apresentados também os serviços de referência virtual prestados pela biblioteca da Instituição, a análise das respostas dos cursos escolhidos para pesquisa, a identificação do público analisado e sugestões para melhorias.

Por fim, na quinta seção mostra-se a conclusão desta monografia e em seguida, apresentam-se as referências que serviram de guia na fundamentação teórica e por último, faz-se conhecer o apêndice A, com o questionário aplicado na pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

No referencial teórico desta monografia, será abordado o ensino e a aprendizagem para o uso dos serviços de bibliotecas universitárias, com ênfase para a educação a distância através do Serviço de referência virtual.

### 2.1 ENSINO E APRENDIZAGEM VIA AMBIENTE VIRTUAL

Construir novos modos de aprender diante das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) é uma indagação atual e freqüente nas mais diversas áreas de ensino.

Maciel (2010) lembra da necessidade urgente das instituições de ensino em discutir a educação a distância, sendo que de acordo com o MEC, até mesmo as disciplinas presenciais já podem ser realizadas com 20% da carga horária em atividades não presenciais. A educação a distância não é uma preocupação única daqueles que desenvolvem o ensino de forma exclusiva via ambientes virtuais, mas atinge também o ensino presencial, que além das disciplinas ministradas parcialmente de forma virtual, necessitam também utilizar vários serviços de forma on-line. Nesta seqüência, como expõe Maciel (2010), torna-se importante “[...] esboçar trilhas para o desenvolvimento de ambientes virtuais de aprendizagem e mapear os desafios epistemológicos desse percurso.” Realizar um estudo crítico das teorias científicas já construídas é uma ação necessária para trabalhar a idéia de que a informação está inteiramente exposta em livros, bibliotecas, Internet, no entanto, falta aprender a encontrar o caminho. Alves (2009, p. 49) caracteriza o professor como não apenas aquele que conhece os saberes, mas sim aquele que sabe encontrar os caminhos para eles, fazendo com que aluno passe a ter o mapa e saiba sempre encontrar o que deseja. Almeida (2003) reforça a idéia lembrando que não basta acreditar que o acesso a hipertextos e recursos multimidiáticos irão dar conta da complexidade dos processos educacionais. É preciso ir além e saber criar significados diante das atividades realizadas, adotando novas posturas na mediação

da aprendizagem, para que seja diminuído este crescente distanciamento entre o que o que é ofertado no ensino e a realidade do aluno.

Para podermos pensar na possibilidade de sermos protagonistas das inovações com o uso das TIC para provocarmos uma transformação efectiva, é fundamental que haja uma acção conjunta de todos os sujeitos envolvidos no processo educacional (GRAZIOLA JUNIOR; SCHMMELER, 2008 apud COUTINHO, 2009).

No entanto, podemos dizer que há uma enorme preocupação em ofertar equipamentos, já a ideia em preparar os educadores para a utilização adequada das TICs não tem tido a mesma atenção. Uma união das partes (governos, gestores, educadores e alunos) que envolvem este espaço de aprendizagem se faz necessária para que os olhares focalizem nas soluções para os diversos problemas existentes neste ambiente de estudo e não apenas estejam fixos na alfabetização informática, mas desenvolvam a aptidão para lidar com as informações existentes neste meio.

Johnston e Webber (2000 apud TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 275) colocam que a competência informacional é:

seguramente não somente a alfabetização informática, porém, muito mais, a capacidade de identificar e avaliar a informação, lançando mão de todos os instrumentos que sejam apropriados, como os fornecidos pela TI, e aprender a 'ler' a informação em seu contexto cultural e social.

Pois o educador atual desenvolve o papel de gestor da informação, mediador da aprendizagem e de guia na construção do conhecimento, por isso precisa aprender a utilizar de forma abrangente as novas tecnologias para aí sim, criar formas inovadoras e criativas de interagir com o aluno. Professor, bibliotecários e educadores em geral, precisam estar preparados para desenvolver a competência de domínio dos recursos tecnológicos e “ser capaz de identificar as potencialidades de aplicação desses recursos na prática pedagógica.” (ALMEIDA, 1997 apud COUTINHO 2009). A tecnologia tem permitido criar ambientes desafiadores de ensino e aprendizagem, auxiliando na construção da autonomia e criatividade do aluno, portanto as TICs não podem mais ser vistas apenas como objetos de estudo, mas um instrumento meio para a construção do conhecimento.

Blattmann e Belli (2000) mencionam a importância das instituições educativas estarem criando acesso a um suporte pedagógico em espaços

acessíveis, como o virtual, para que a contribuição passe além dos patamares educacionais e alcance também a esfera social, repercutindo assim nas áreas econômicas e culturais.

O ambiente virtual veio ampliar o campo da educação e das bibliotecas, mas para Connel e Franklin (1994 apud BLATTMANN; BELLI, 2000) esta questão ainda está parecendo um pouco confusa, pois acreditam que somente o trabalho em parceria entre educadores e bibliotecários tornará possível a integração entre as novas tecnologias e a explosão informacional.

## 2.2 A BIBLIOTECA E SEU ESPAÇO EDUCATIVO NA ERA DIGITAL

No contexto atual de ensino e pesquisa é necessário ter acesso às informações que estão a grandes distâncias, de forma rápida e eficaz, com o mínimo de deslocamento possível, porém, como expressa Flores (2007, p. 51) na educação, as mudanças são menos rápidas do que acontecem na tecnologia, o que resulta em uma lacuna entre estas duas áreas. Diante deste processo de automação as bibliotecas devem não somente disponibilizar a informação ao estudante, mas trabalhar com o desenvolvimento da capacidade de saber selecionar, analisar, criar relações e avaliar estes dados. O bibliotecário, como profissional da educação, desenvolve este papel de incentivar o estudante a buscar a informação, dando diretrizes para selecionar fontes e conteúdos seguros.

No que tange o espaço de atuação das bibliotecas em ambientes virtuais, Pinto (2009) evidencia que “a presença de bibliotecas 2.0 que fomentem uma formação mais dinâmica e colaborativa nestes contextos ainda é relativamente fraca.” A tecnologia veio, aos poucos, fazer parte do nosso dia-a-dia e assim é inevitável termos que repensar nossas práticas de ensino, por isso o saber pedagógico do bibliotecário irá fazer a diferença para dar significado ao que se é ensinado em sala de aula.

Para confirmar esta idéia temos o pesquisador francês Bernard Charlot (apud PINHEIRO, 2009, p. 34) que investiga na prática como os alunos se relacionam com o saber e diz que: “o que se sabe é que, quanto mais significativo

for o que está sendo ensinado, mais o aluno se põe em movimento, se mobiliza para se relacionar com aquele conteúdo.”

Para dar este significado ao que é ensinado, antes de mostrar a parte técnica, precisamos mostrar o verdadeiro sentido da pesquisa, porque inicia-se um trabalho acadêmico e qual o seu destino, qual reflexo terá fora dos muros da universidade e qual o sentido da leitura para construção do conhecimento acadêmico.

No que tange a leitura Lerner (apud FERRARI, 2006, p. 14) também defende a construção de significados quando aponta que:

[...] que a leitura implica uma construção de significados e que eles não estão no texto, mas são construídos pelo leitor. Tudo isso começou a abrir a possibilidade de conceituar de outra maneira o objeto de ensino e a participação dos sujeitos na apropriação dessas práticas.

Mais do que qualquer outro tempo o usuário de bibliotecas tem tido a oportunidade de auxiliar na construção das práticas deste setor, que está cada vez mais virtual. Essa participação permite criar de fato significados através das perguntas e respostas realizadas quase que instantaneamente no decurso dos serviços que as bibliotecas dispõem, como por exemplo: CHAT, FAQ, Tutoriais, e-mail, empréstimos entre sistemas de bibliotecas e várias outras interações que a tecnologia tem tornado possível realizar.

Para Menezes e Costa (2008, p. 31) “quanto mais se mantiverem os hábitos que relega o aluno a um papel meramente receptor, menos diferença a tecnologia fará no aprendizado.” Isso significa que apenas ofertar serviços por meio dos novos instrumentos eletrônicos, não basta. O bibliotecário precisa desempenhar seu papel educativo diante das incertezas dos usuários na busca por informações e na sua construção do conhecimento, utilizando tanto os equipamentos quanto as técnicas de acesso a estes dados a fim de despertar o interesse daqueles que percorrem o vasto caminho da informação.

Levando em consideração o conceito de que: o cliente sempre tem razão, Tammaro e Salarelli (2008, p. 16) abordam os serviços prestados pelas bibliotecas falando que “a fase atual da evolução da instituição biblioteca contempla em primeiro lugar a adequação dos serviços às exigências atuais da clientela.” Sabemos que

estas exigências, hoje, estão muito ligadas aos serviços de atendimento virtuais, sendo que as informações digitais têm permitido criar novas formas de leitura, por isso precisamos repensar novas formas de ensino a fim despertar no outro o desejo de aprender, para que este corra em direção ao saber, o que é realmente um grande desafio, pois as pesquisas de Charlot (apud PINHEIRO, 2009) apontam que 80% dos estudantes vêm a escola apenas como um meio de obter um diploma e não mencionam o fato de aprender. Seguindo este raciocínio é possível também constatar que o uso da biblioteca, por parte de muitos alunos, acaba mesmo dando-se de uma forma mecânica, sem que a busca pela construção do conhecimento seja avaliada. Por isso o esforço por parte das bibliotecas tem sido no sentido de apresentar-se de forma prazerosa, resgatando o interesse intelectual do aluno através do processo educativo.

Dias (2008, p. 24) ressalta que:

o papel do educador fica mais evidenciado na medida em que o bibliotecário esteja capacitado na utilização das fontes e tenha habilidades e competência para expressar em linguagem, simplificada e compreensível, conceitos complexos que demandam linguagem especializadas.

Podemos perceber que aqui entra a aptidão do bibliotecário em usar a didática, em todo o seu amplo sentido, para que possa criar ou recriar estratégias e situações de aprendizagem, tornando-se, assim, um guia, que aponte a direção para que o aluno escolha qual caminho tomar. Isso não significa deixar de lado o que é sistematizado, mas em uma mudança de eixo, quer dizer mudar da transmissão da informação para a construção do conhecimento. Wurman (1991, p. 19) reforça que “[...] não apenas somos esmagados pelo próprio volume de informação. Somos também em maioria, atrapalhados por uma educação que nos prepara inadequadamente para processá-la.” Educar para o uso adequado dos serviços de bibliotecas promove a satisfação do usuário diante de suas necessidades de pesquisa. Algo que se torna cada vez mais possível, com o auxílio das redes de computadores dinamizando a troca de informações entre usuários e bibliotecários. Mello e outros (2002, p. 01) ainda apontam que:

a sensibilização e a educação formal e informal do usuário no âmbito de uma biblioteca, bem como em outros segmentos que lidam com a informação, tem sido apontada como uma linha de atuação cada vez mais necessária no atendimento ao cliente.

Tolentino (2007, p. 8) afirma que “para educar, você traz. Na medida do possível, da sua capacidade, você executa um trabalho de demiurgo, de trazer o que está ali.” Na afirmação do autor, podemos aproximar a idéia do que é o trabalho de um bibliotecário de referência, que ao ensinar um aprendiz a buscar informações ou auxiliá-lo a selecionar um livro para simples lazer, é preciso fazer este trabalho de demiurgo, identificando o que o acadêmico traz de seu ambiente e de suas vivências, para poder ensiná-lo a pensar e a escolher a informação que deseja, ao invés de simplesmente repassar diretamente a informação de como fazer esta busca.

Quando Ortega y Gasset (apud FERRARI, 2006, p. 22) coloca que “a educação, nas primeiras etapas, em vez de adaptar o ser humano ao meio, adapta o meio ao ser humano” podemos nos transportar para o espaço da biblioteca e visualizarmos todo o nosso sistema de ensino das técnicas de busca da informação. Ao invés de ir direto ao ensinamento das técnicas, precisamos nos questionar: isso que estou ensinando é ferramenta para quê? Para que serve? Quais são os conhecimentos prévios que esta pessoa tem sobre o assunto? Onde ela poderá aplicar isso que estou ensinando?

Pacheco (2007, p. 32) ressalta que: “quando os professores deixarem de ensinar a todos como se fossem um só, quase todas as causas de insucesso estarão erradicadas.[...]” Dentro da linha de pensamento do autor é possível rever padrões de atendimento a usuários de bibliotecas e reavaliar formas peculiares de auxiliá-lo, uma delas é a pesquisa de referência, presencial ou virtual, que poderá ser o diferencial para tornar o aluno único, em sua busca pela informação. “Diferente do professor, o bibliotecário não está preso a currículos e avaliações, tendo portanto maior liberdade para dialogar com o leitor e fazer proposições sem que este se sinta pressionado a apresentar resultados.” (RUSSO, 2009, p. 60).

Entre as cinco leis fundamentais instituídas para a Biblioteconomia pelo pensador indiano Shiyali Ranganathan, no ano de 1931, já se encontrava citada a importância do serviço de referência para o leitor:

**4. Poupe o tempo do leitor** – uma boa catalogação e arrumação dos documentos diminui o tempo necessário para encontrar a informação desejada. Aponta-se para o livre acesso às estantes, o **serviço de referência** e a simplificação dos processos técnicos. (WIKIPEDIA, 2010).

Rader (2000 apud ARELLANO 2001) lembra que: “desde o seu surgimento, os serviços de referência têm sido considerados como uma função de ensino para o uso racional dos recursos das bibliotecas.” Litton (1975, p. 9) vem reafirmar esta colocação, quando ressalta as capacitações dadas pelos bibliotecários de referência para ensinar o uso da biblioteca e orientar os alunos nas suas atividades de pesquisa, desempenhando assim, o papel docente dentro do ensino informal. Pois a pesquisa é um elemento básico da aprendizagem e a biblioteca é considerada, pelo sistema educativo, um complemento indispensável da sala de aula, quando desempenha o papel atuante de orientar seu público para o aproveitamento máximo das fontes de informação.

Os serviços de referência virtual no ambiente universitário serão avaliados a seguir, levando em consideração seu forte vínculo com o processo de ensino e aprendizagem no cenário da pesquisa.

### 2.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O serviço de referência, em uma biblioteca, está diretamente vinculado a forma de orientação ao usuário em encontrar a informação desejada e utilizá-la da melhor maneira, a partir de interações entre o usuário e o bibliotecário.

Martins e Ribeiro (1979 apud BEUTTENMÜLLER, 2003, p. 58) ressaltam que:

A teoria “tradicional” da referência determina que o serviço de referência não pode prescindir do seu bibliotecário. Seria como se quiséssemos ouvir uma sinfonia sem que a orquestra contasse com o maestro.

Neste sentido é possível afirmar que a existência do bibliotecário para formar a ponte entre o usuário e o objeto de sua busca é um fator essencial no desempenho das funções do serviço de referência.

Grogan (1995 apud MACIEIRA E PAIVA, 2007) reforça a importância da presença do bibliotecário de referência, afirmando que: “Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o faria sem essa assistência.”

Auxílio que hoje, passou a contar com as vantagens das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), fazendo com que o espaço da biblioteca deixe de ser somente o físico, mas passe também a ofertar uma nova forma de atendimento: o Serviço de Referência Virtual. Tamaro e Salarelli (2008, p. 271) apontam que este serviço é visto, como um serviço de informação bibliográfica e de referência a recursos digitais, permitindo que o usuário tenha uma assistência pessoal para auxiliá-lo na busca daquilo que precisa.

Com a chegada do computador, logo concluiu-se que este substituiria as funções dos bibliotecários, mas ao contrário do que se pensou, as atividades deste profissional aumentaram, sendo que ele é responsável pela instrução e estímulo ao uso da informação. Mangas (2007) nos mostra que “actualmente umas das principais tarefas do bibliotecário de referência é a de seleccionar, recolher e tratar recursos de informação na Internet [...]” e quanto ao serviço de referência, Castels (2000 apud MACIEIRA e PAIVA, 2007) lembra que este também faz uso das TICs para aumentar o dinamismo de suas atividades, da mesma maneira que os outros setores da biblioteca procuram novas formas de cercar-se de tecnologias para potencializar seus serviços.

Soares (2009) aponta que apesar dos problemas de interação do usuário no mundo digital, uma das vantagens é o maior acesso que o usuário tem aos serviços virtuais em comparação aos tradicionais, sendo que no serviço de referência virtual pode-se receber solicitações de qualquer local e a qualquer momento, basta que sejam estabelecidas políticas de atendimento. O serviço de referência virtual atende as atuais necessidades dos usuários de bibliotecas que precisam recuperar informações rápidas e precisas, na maioria das vezes em formato digital. Provavelmente o usuário se defrontará com um leque de opções dentro das novas tecnologias para auxiliar nas suas buscas, como: chat, e-mail, formulários eletrônicos ou outros meios onde possam ser feitas perguntas que serão respondidas por bibliotecários. Tamaro e Salarelli (2008) apontam que esta função, do serviço de referência, de orientação ao usuário, ajudando-o de uma forma bastante ativa e precisa na identificação dos recursos e serviços de que ele necessita, pode ser atendida através do balcão de referência virtual (*virtual reference desk*) e chamam a atenção para que os responsáveis pelas bibliotecas levem em consideração esta atividade, que é um serviço de informação onde o usuário encontra à sua disposição uma boa quantidade de fontes de informação,

devendo, então, fazer uma busca para recuperar a informação de que realmente precisa. Cunha (2002 apud CARVALHO, 2010, p. 3) reafirma a importância da criação de um balcão de referência virtual para uma boa prestação dos serviços de referência e informação on-line e diz ser uma tendência efetiva para o futuro no que se refere a disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas

O balcão de referência virtual veio atender as necessidades da troca de informações entre bibliotecas e usuários na atual realidade do uso do conhecimento digital, onde os serviços podem ser facilmente difundidos e utilizados de uma forma bastante orientada por profissionais bibliotecários, com o perfil adequado de educar para o uso destes produtos e serviços. As consultas podem ser as mais variadas, como: horário de atendimento, levantamento bibliográfico, fornecimento de cópias (de acordo com os direitos autorais), orientação e normalização bibliográfica, serviços de alerta e outros, porém, é a biblioteca quem irá decidir quanto ao nível de aprofundamento com que podem atender.

Como exemplo de Balcão virtual, podemos mostrar os serviços da *Library of Congress*, apresentados nas figuras a seguir.

Na figura 1 aparece a Plataforma de Referência Virtual, onde mostra a seleção de recursos on-line selecionados para pesquisa.

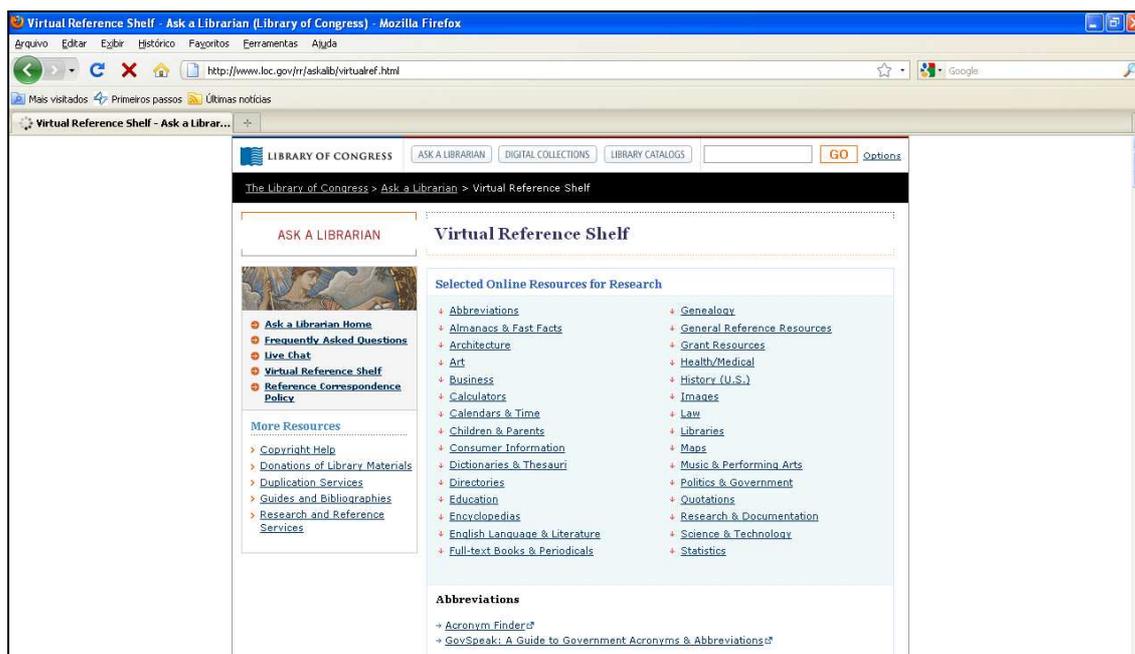


Figura 1 - Plataforma de Referência Virtual  
Fonte: LIBRARY OF CONGRESS, 2010.

A figura 2 apresenta o serviço “**Pergunte a um bibliotecário**” (*ASK a Librarian*). Onde o usuário escolhe o link de acordo com o serviço que tem interesse e faz sua pergunta. Alguns serviços apresentam o ícone da ferramenta *Chat*, onde o usuário poderá acessar e conversar em tempo real com o bibliotecário.

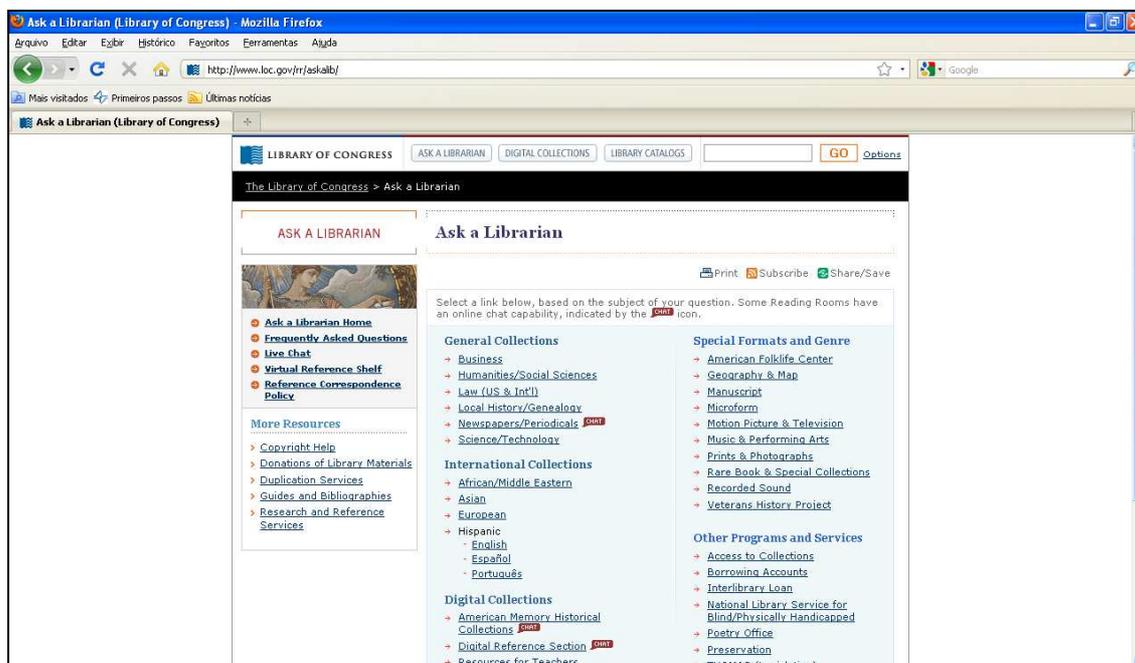


Figura 2 - Pergunte a um bibliotecário  
Fonte: LIBRARY OF CONGRESS, 2010.

A figura 3 aparece no site quando se escolhe o acesso ao *Chat* que atende com horário determinado pela biblioteca, em que a "conversa" entre usuário e bibliotecário acontece em tempo real. Na figura abaixo, foi escolhido para acesso o item Jornais e Periódicos. Como este serviço não estava disponível no momento, aparece uma mensagem ao usuário mostrando o horário de atendimento e remetendo-o para que faça a pergunta via formulário, caso deseje, onde ele terá a resposta no prazo de cinco dias úteis.

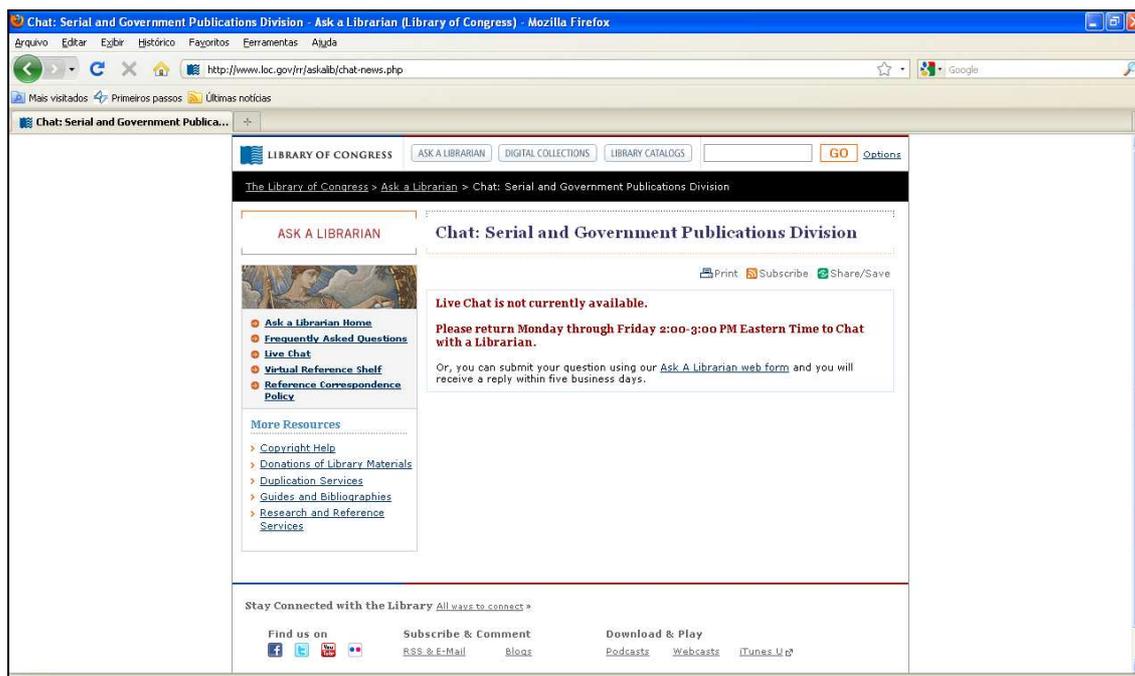


Figura 3 - Mensagem do Chat  
Fonte: LIBRARY OF CONGRESS, 2010.

Através deste exemplo de balcão virtual de referência pôde-se observar que “as tecnologias de informação estão definindo novos caminhos para o trabalho nas bibliotecas universitárias e as redes eletrônicas de informação representam um poderoso espaço de atuação onde se produz, se troca e se consome informação.” (RAMOS, 1999, p. 194). Mas, somente a junção da tecnologia com o trabalho humano podem fazer o diferencial na prestação de bons serviços virtuais. Blattmann e Belli (2000) salientam que sem o componente humano intermediando entre a biblioteca virtual e o usuário, as coleções de informações seriam estáticas e não um sistema dinâmico que possa se adaptar às mudanças da área educacional. A Internet proporciona um acesso mais rápido a um volume, cada vez maior, de informações virtuais e as bibliotecas passaram a ter uma grande necessidade em facilitar o acesso à informação para seus usuários e o atendimento que temos a lhes prestar, depende do bom aproveitamento tecnológico e humano que a biblioteca fará diante dos seus serviços. Por isso, além do bibliotecário reunir, organizar e difundir a informação, ele necessita realizar um bom planejamento de uso das várias tecnologias que estão incorporadas aos serviços de referência virtuais das bibliotecas, para poder potencializar o aprendizado e criar um atrativo para aprofundar as pesquisas dos usuários. Desenvolvendo assim, o papel educativo e humano do bibliotecário de referência.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa estão descritos nas seções “caracterização da pesquisa”; “técnicas e instrumentos de coleta de dados” e seguem na “apresentação e análise dos resultados.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Além de usar de base um referencial teórico sobre a temática, alertando para o papel educativo da biblioteca, e em especial, o atendimento do Serviço de Referência Virtual, trata-se de uma pesquisa de campo, de caráter quantitativo tendo como universo da pesquisa estudantes dos cursos de graduação da UNISUL – Universidade do Sul de Santa Catarina, Unidade Universitária de Araranguá.

#### 3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Realizou-se, anteriormente, um pré-teste, onde foram selecionados 20 alunos. Considerou-se que as perguntas estavam adequadamente organizadas e conseqüentemente coerentes, pôde-se assim concluir que o questionário satisfazia aos objetivos da pesquisa.

Para a aplicação efetiva do questionário, foram escolhidas turmas dos cursos de graduação da UNISUL - Unidade Universitária de Araranguá. Parte dos acadêmicos entrevistados já haviam cursado uma ou mais disciplinas virtuais, o que permitiu acesso direto a BV por meio do ambiente virtual de estudo do aluno.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário (APÊNDICE A), com 13 perguntas fechadas e finalizando com espaço para comentários. As perguntas alertavam para as opções de serviços virtuais oferecidos pelas Bibliotecas da Unisul, dando ênfase para o acesso via Biblioteca Virtual.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta uma análise dos resultados, coletados a partir das respostas dos alunos ao questionário aplicado como instrumento exploratório desta pesquisa. Para apresentar os dados obtidos foram utilizados quadros e gráficos, como recursos representativos.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DA PESQUISA

#### 4.1.1 A Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL

A Instituição escolhida para o estudo foi a Universidade do Sul De Santa Catarina – UNISUL. Criada em 1964, sendo uma Universidade Comunitária, sem fins lucrativos. Surgiu em Tubarão como FESSC, Fundação Educacional do Sul de Santa Catarina e transformando-se em universidade em 1989. A Unisul possui três Campi instalados nos municípios de Tubarão, Palhoça e UnisulVirtual, com unidades em várias cidades de sua área de abrangência.

No ensino, conta com cerca de 25 mil alunos no ensino presencial e em média doze mil alunos no ensino virtual, distribuídos em cursos de graduação e pós-graduação. Atenta às novas tecnologias, a Unisul é um destaque internacional em Ensino a Distância.

Além do ensino, a UNISUL possui uma atuação expressiva em ações de extensão e responsabilidade social. Se apresenta como uma Universidade empreendedora e inovadora, que investe em pessoas, tecnologias e processos, destacando-se no cenário educacional pela sua qualidade e visão de futuro.

#### 4.1.2 Biblioteca Universitária da UNISUL

A finalidade da Biblioteca Universitária da UNISUL é oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão e destina-se, primordialmente, a alunos regularmente matriculados em todos os níveis de ensino da UNISUL, seus professores, empregados (ativos e aposentados) e a comunidade em geral para consultas locais. Distribuída em mais de 12 localidades a Biblioteca Universitária vêm confirmar o compromisso da UNISUL em tornar-se uma Instituição de Ensino de excelência, sempre em busca do conhecimento, proporcionando o avanço das ciências e conseqüente progresso da sociedade na qual está inserida.

#### 4.1.3 Serviço de referência virtual na Biblioteca Universitária da UNISUL

Os serviço de referência virtual das bibliotecas da UNISUL é um projeto em constante construção, onde procura-se, cada vez mais, trabalhar com a disponibilização destes serviços. Caracterizando assim, a preocupação da equipe de bibliotecários desta instituição em acompanhar esta tendência necessária, devido a expansão tecnológica e informacional. Por isso há um estudo permanente para que se possa ofertar novos produtos e serviços que resolvam as questões de referência virtual.

Dos serviços de referência virtuais disponibilizados por bibliotecas na Internet, Arellano (2001) cita a base de dados, telefone, *e-mail*, formulário na Web, videoconferência, "Internet chat", FAQs ou Mural. Entre estes serviços descreve-se, a seguir, os já disponibilizados pelas bibliotecas da UNISUL, são eles:

- a) **Correio eletrônico (e-mail):** O correio eletrônico, que garante um lugar individualizado e um atendimento exclusivo para cada um dos usuário, .é utilizado pelas bibliotecas da UNISUL para a solicitação de Ficha catalográfica (serviço de catalogação na fonte exigido pela Unisul para as dissertações e teses dos seus cursos de pós-graduação). O pedido deste serviço pode ser feito pessoalmente ou via e-mail. A ficha catalográfica

retornará pronta, também por *e-mail* para o solicitante, no prazo de cinco dias úteis. Os serviços de Empréstimo entre bibliotecas da UNISUL, Empréstimo Interbibliotecas (Bibliotecas conveniadas com a UNISUL), Empréstimo e reservas de materiais para alunos a distância da Universidade e também utilizam o *e-mail* para a efetivação destes serviços. Para estes alunos do ensino a distância, o e-mail também é ofertado para que possam fazer reservas de materiais. A Comutação Bibliográfica (COMUT) utiliza o correio eletrônico, como uma das formas de envio do material para o solicitante. Os Cadastros das áreas de interesse, que alerta o aluno para os novos materiais incorporados ao acervo, também faz uso do e-mail para gerar um alerta automático;

- b) **Formulário:** O Empréstimo entre bibliotecas da UNISUL e o serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) disponibilizam formulário *on-line* para que os usuários possam realizar pedido de materiais existentes em outras bibliotecas. O serviço de Orientação Metodológica também disponibiliza formulário *on-line*, para que possa ser feito o agendamento de atendimento na orientação da elaboração de referências e na apresentação gráfica de trabalhos acadêmicos. Para o serviço de Aquisição de materiais também está disponibilizado, para os coordenadores de curso, um formulário *on-line* onde deve ser preenchido com os dados dos materiais a serem adquiridos;
- c) **FAQs:** A base de perguntas e respostas mais freqüentes, contém informações sobre horários, empréstimos, acessos a Biblioteca Virtual, bases de dados e outras tantas, auxilia quanto as dúvidas do usuário presencial e a distância;
- d) **Provisão de Auxílio Bibliográfico:** A biblioteca coloca à disposição (de forma impressa e *on-line*) do usuário o guia “Trabalhos acadêmicos na Unisul: apresentação gráfica para TCC, Monografia, Dissertação e Tese”, para auxiliar o público acadêmico na elaboração de seus trabalhos que exijam base nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Através da Biblioteca Virtual (BV), no item Acesso rápido, acessa-se (guiados pela frase “Fazer a referência de uma obra consultada”) a ferramenta

Mecanismo On-line para Referências (MORE). A orientação na normatização de trabalhos acadêmicos é prestada, de forma presencial, pela equipe de bibliotecários da Unisul. A orientação virtual é prestada pelos bibliotecários da Biblioteca Virtual (BV);

- e) **Tutoriais on-line:** Os tutoriais são disponibilizados para que o pesquisador possa contar com estas instruções no momento de consulta as Bases de Dados e ficam disponíveis junto com sua respectiva base;
- f) **Serviços de alerta eletrônico :** Os serviços de alerta eletrônico são ofertados através do Acesso ao Informativo Eletrônico BV, que é uma publicação mensa e divulga os serviços da Biblioteca Virtual da Unisul aos alunos do Campus UnisulVirtual. O e-mail informando a data de devolução do material emprestado, enviado pela Biblioteca, também é um serviço de alerta para o usuário, assim como o Boletim de Aquisições, que faz uma divulgação periódica das aquisições, através de acesso on-line faz-se a pesquisa dos novos materiais que foram incorporados ao acervo. Já o Cadastro das áreas de interesse, permite ao usuário receber alertas, via e-mail, sobre os materiais incorporados ao acervo;
- g) **Ferramenta para atendimento on-line:** Este tipo de serviço de referência virtual deixa um link aberto para sugestões, contribuições ou críticas. Nas bibliotecas da UNISUL disponibiliza-se o *link* de Sugestões gerais, onde o público acadêmico pode fazer sugestão e compra de materiais para a biblioteca. Está também disponível o *link* de Comentários gerais, onde pode ser postadas observações, críticas ou elogios. Ambos os *links* são facilmente visualizados na página de consultas do Catálogo *on-line* da Biblioteca;
- h) **Fornecimento de cópia:** A Biblioteca Virtual (BV) oferece ao aluno a distância a opção de envio de parte da obra escaneada (de acordo com os Direitos autorais);
- i) **Bases de Dados e Periódicos eletrônicos:** As Bases de dados e periódicos eletrônicos estão disponíveis para o público acadêmico, através do acesso

com senha. No entanto, está disponível na página da Biblioteca, uma seleção de links de Bases de dados de acesso livre, onde qualquer usuário pode realizar a busca;

- j) **Telefone:** Este instrumento de comunicação fica disponível para qualquer esclarecimento que não tenha sido possível esclarecer através dos serviços disponíveis *on-line*.

Para que se pudesse fazer uma avaliação de alguns dos serviços citados acima, foi realizada uma pesquisa de campo, defina a seguir.

#### 4.1.4 Análise das respostas dos cursos escolhidos para pesquisa

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p.133) a interpretação dos resultados corresponde à parte mais importante do trabalho, pois ali são transcritos os resultados, sob forma de evidências para a confirmação ou a refutação das hipóteses. Para Rauen (2002, p.142) “a *interpretação* consiste em explicitar que conclusões se obtêm, a partir dos dados coletados, tendo como critérios os objetivos norteadores da pesquisa.”

Nesta monografia a apresentação da análise e dos resultados foi feita por meio de quadros e gráficos, para que fossem representados os dados obtidos, de forma clara e precisa.

##### 4.1.4.1 Identificação do público analisado

A amostragem foi obtida através do retorno de 73 questionários (APENDICE A), sendo que 98 foram distribuídos entre os cursos de graduação das áreas de Enfermagem, Psicologia, Administração e Direito da UNISUL, Unidade Universitária de Araranguá.

A maioria destes alunos já havia cursado Disciplina a distância (DAD), identificados conforme quadro a seguir:

Curso	Fase	Total de alunos	Questionários respondidos	Cursou DAD
Enfermagem	8ª	22	12	6
Psicologia	10ª	27	19	19
Administração	8ª	22	16	16
Direito	8ª	27	26	10
<b>Total</b>	-	<b>98</b>	<b>73</b>	<b>51</b>

Quadro 1 – Identificação do público analisado

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

A seguir apresentam-se os resultados, através de gráficos, visualizando assim os dados obtidos com a aplicação da pesquisa.

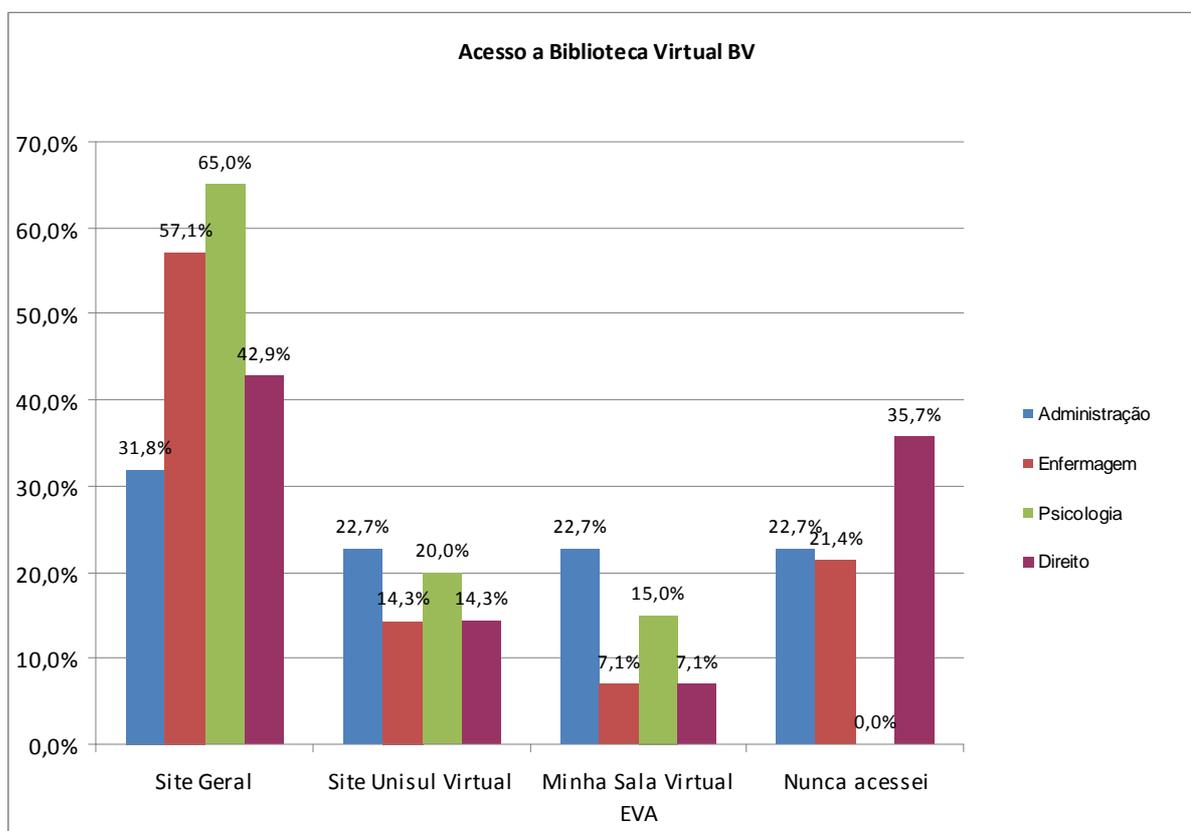


Gráfico 1 – Acesso a Biblioteca Virtual BV

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Podemos considerar que na **questão 1**, onde é analisada a forma de acesso a Biblioteca Virtual (BV), há um equilíbrio entre os cursos quanto ao acesso através do site da UnisulVirtual, porém a forma mais utilizada ainda é via o site geral da Biblioteca Universitária, destacando-se com um percentual de 65% o curso de psicologia e sendo também o único curso onde ninguém assinalou a opção “Nunca acessei”.

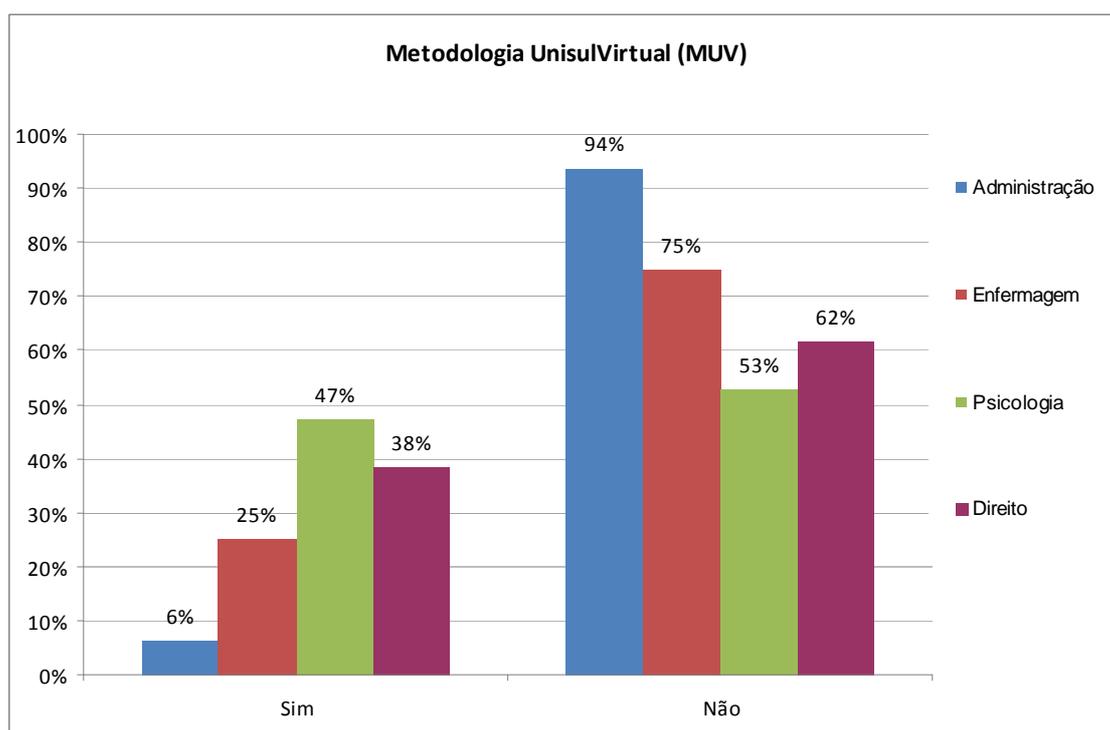


Gráfico 2 – Metodologia UnisulVirtual (MUV)  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Na **questão 2**, obteve-se a resposta quanto a utilização da Biblioteca Virtual via MUV – Metodologia UnisulVirtual. Com 6% de respostas positivas, o curso de Administração é o que menos fez acesso via MUV e com 47% o curso de psicologia foi o que mais fez acessos.

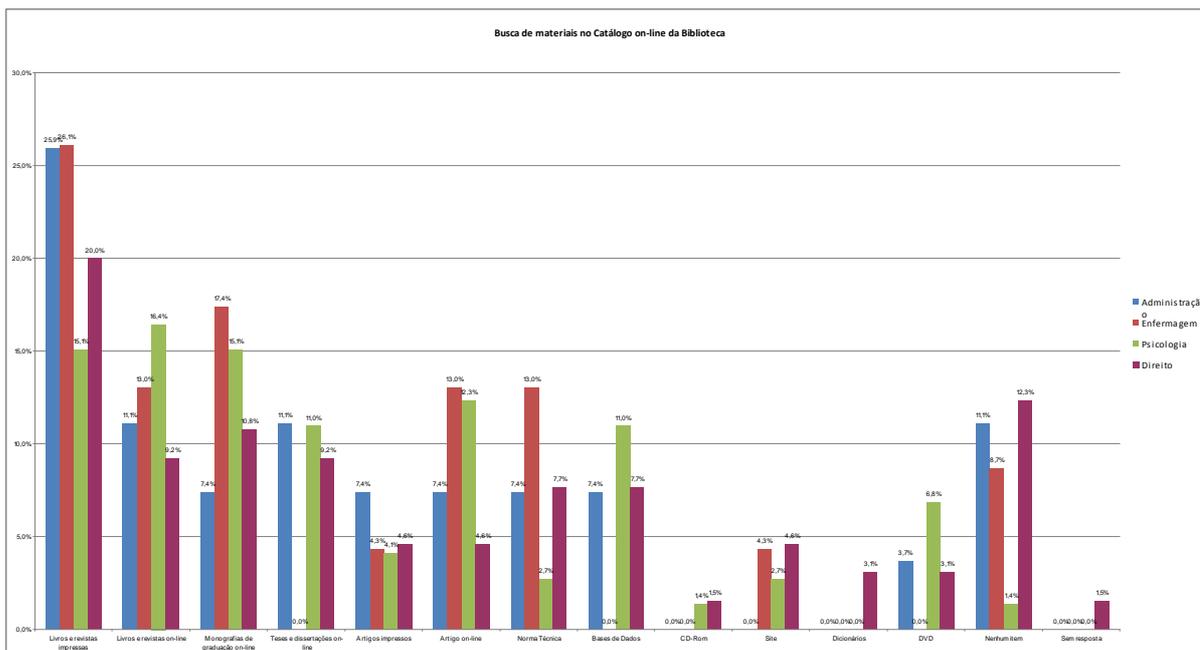


Gráfico 3 – Busca de materiais no Catálogo on-line da Biblioteca

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Quanto a busca de materiais no Catálogo on-line da Biblioteca Universitária da Unisul, analisada na **questão 3**, livros e revistas impressas foram os materiais mais buscados, destacados pelo curso de Enfermagem.

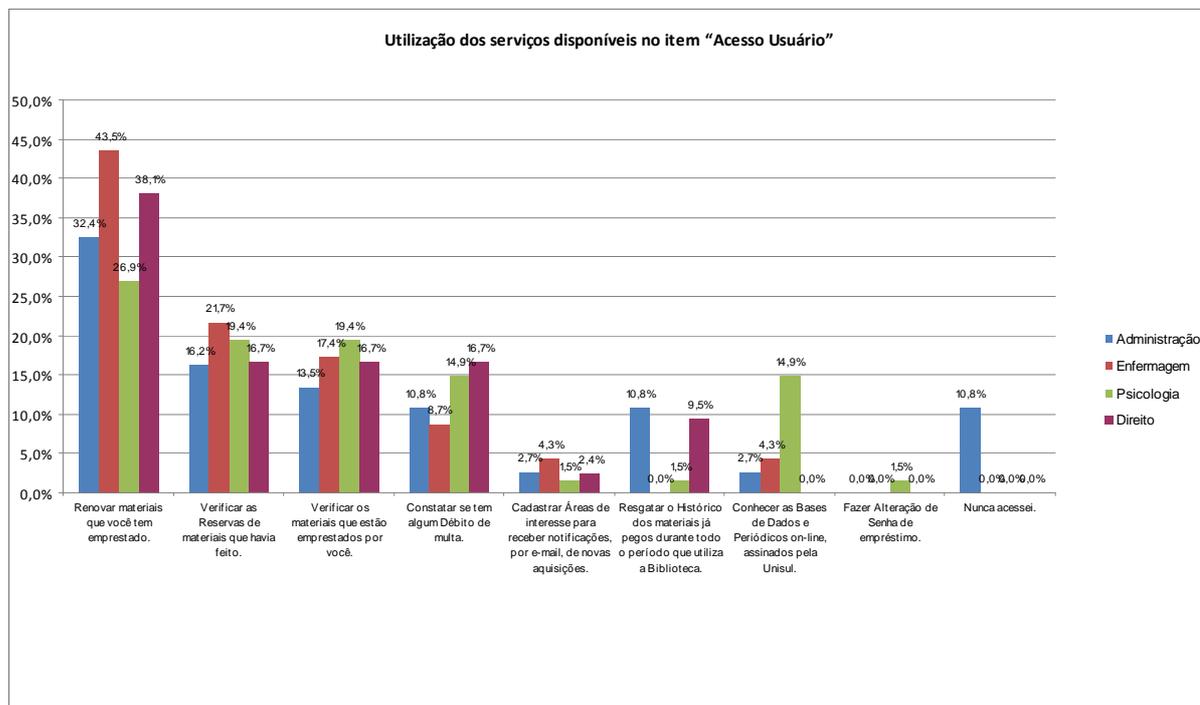


Gráfico 4 – Utilização dos serviços disponíveis no item "Acesso Usuário"

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Na **questão 4**, que avalia o uso dos serviços da Biblioteca disponíveis no item “**Acesso Usuário**”, percebeu-se que o curso de Administração é o que está mais distante destas ferramentas, sendo o único a assinalar a alternativa “Nunca Acesse”. O curso de Psicologia foi o único a utilizar todos os serviços e se destaca com 14,9% no acesso para conhecimento das Bases de Dados e Periódicos on-line.

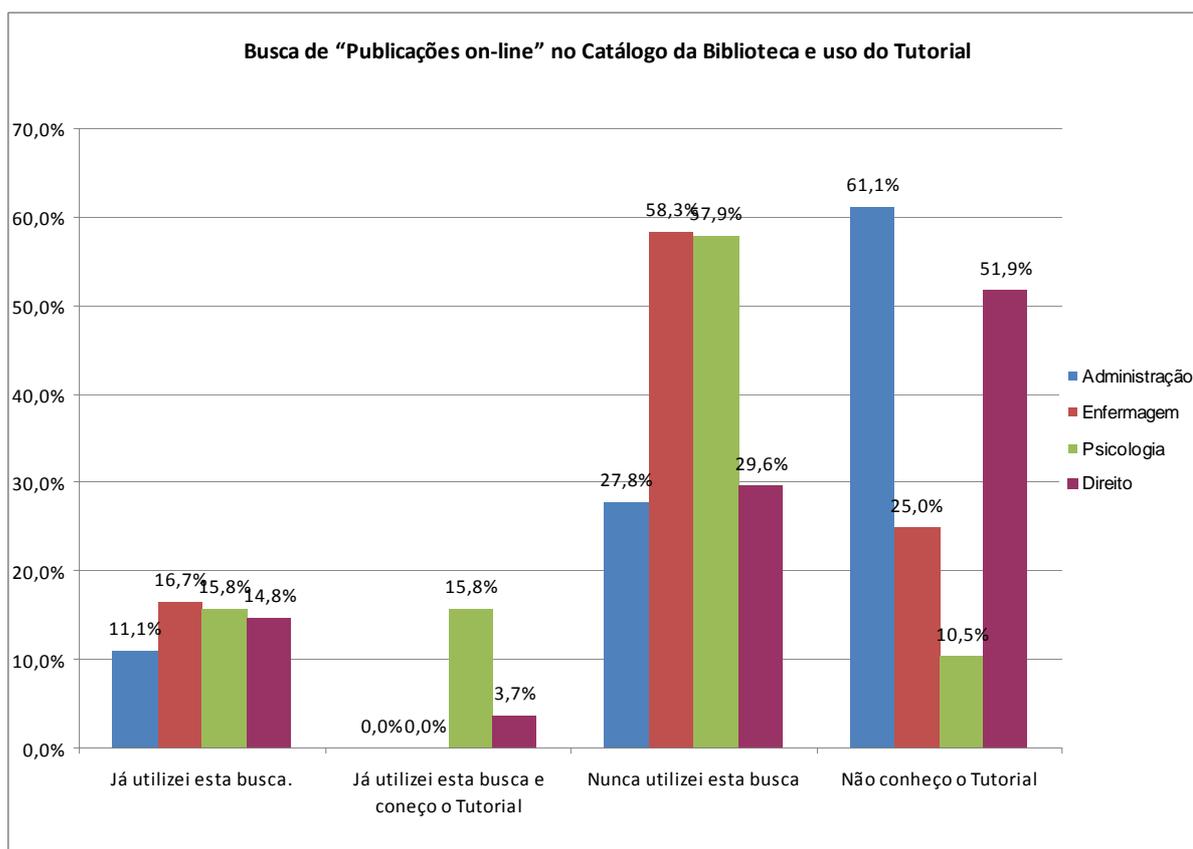


Gráfico 5 – Busca de “Publicações on-line” no Catálogo da Biblioteca e uso do Tutorial  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

A busca somente a materiais em formato digital e a utilização deste Tutorial, avaliados na **questão 5**, mostra que a grande maioria não utilizou esta busca e não conhece o tutorial. Com 15,8% o curso de Psicologia e 3,7% do curso de Direito, são os que demonstram ter utilizado a busca e o Tutorial.

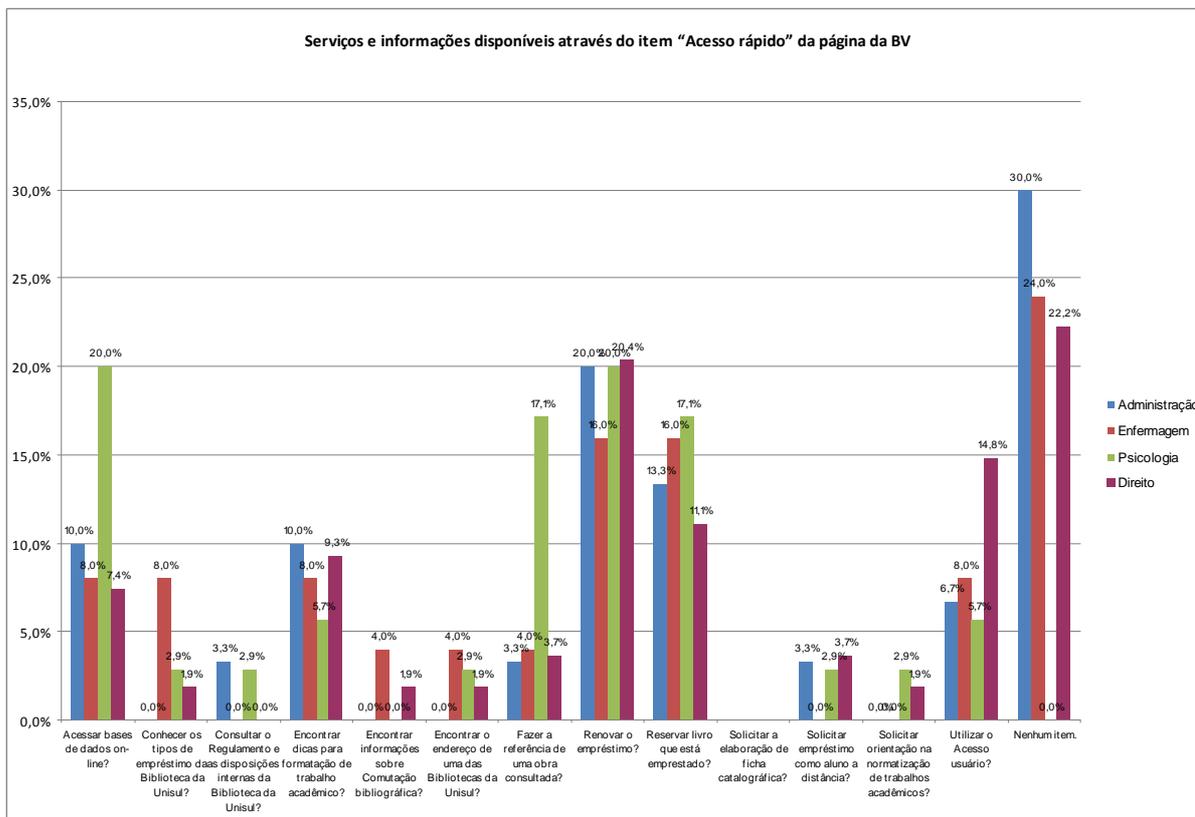


Gráfico 6 – Serviços e informações disponíveis através do item “Acesso rápido” da página da BV  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Na opção **“Acesso rápido”** disponível na página da BV, representada através da **questão 6**, Psicologia foi o único curso que não assinalou a opção “Nenhum item” e o curso que mais utilizou para “Acessar as Bases de Dados on-line” e “Fazer a referência de uma obra consultada”. Nenhum curso assinalou a opção “Solicitar a elaboração de ficha catalográfica, justificando pelo fato de que a UNISUL exige a utilização desta ficha apenas para cursos de pós-graduação.

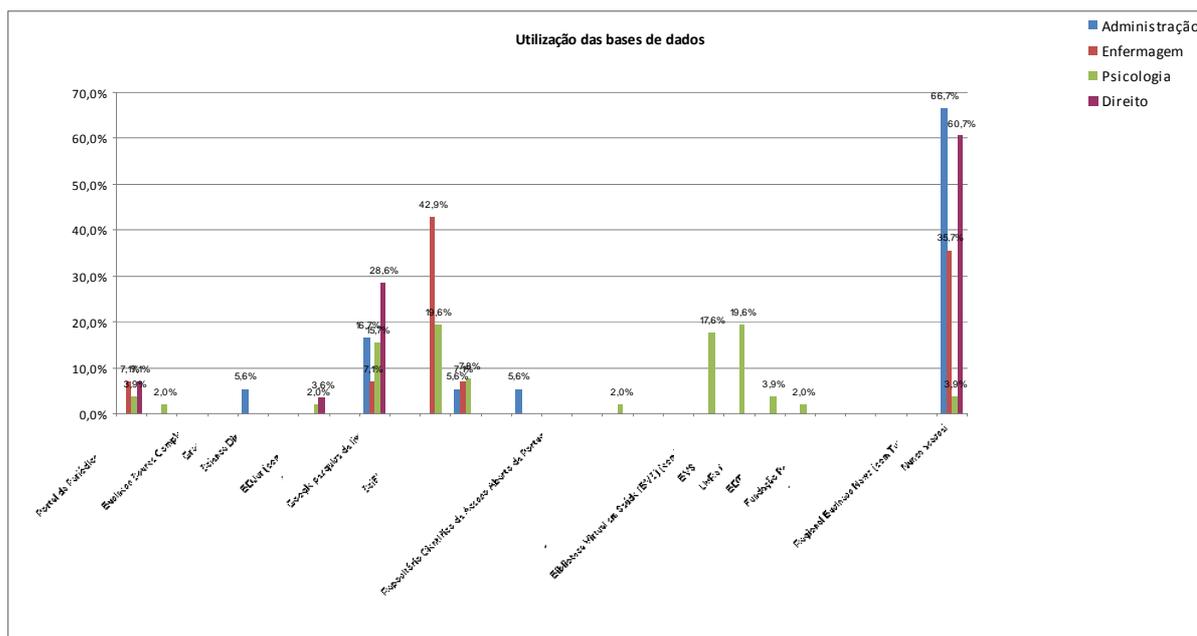


Gráfico 7 – Utilização das bases de dados  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

No uso de bases de dados, verificado na **questão 7**, o resultado mostra que Psicologia foi o curso com maior diversidade de uso, sendo que apenas 3,9% dos acadêmicos assinalaram que nunca acessaram, contra 66,7% do curso de Administração, 60,7% do curso de Direito e 35,7% do curso de Enfermagem. A análise mostra também, que o maior percentual de uso é de Bases de Dados de acesso livre, destacando-se a SciELO, na área de enfermagem. Psicologia destacou-se também no uso da SciELO, empatando com o uso da BVS – Psicologia. Em seguida vem o acesso ao Google pesquisa de livros, com maior percentual para o curso de Direito. As Bases de Dados assinadas, foram as que menos obtiveram acesso, aparecendo o acesso a 2 Bases, pelo curso de Administração e 1 Base pelo curso de Psicologia, contra um total de acesso a 10 Bases de Dados de acesso livre indicadas pelos quatro cursos.

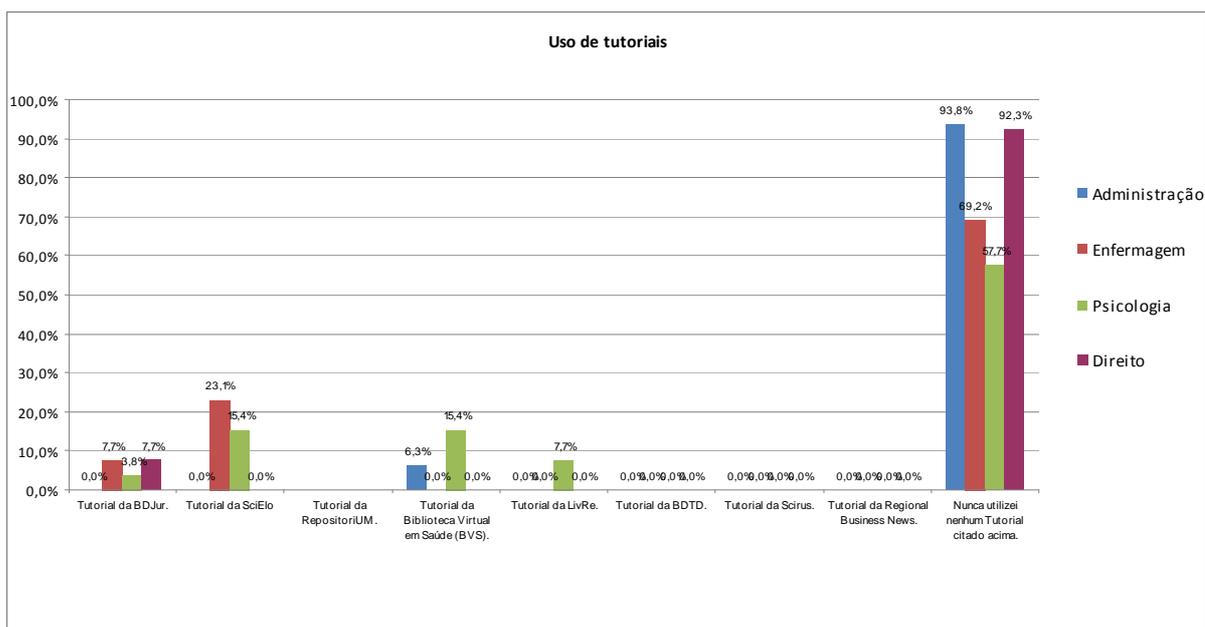


Gráfico 8 – Uso de tutoriais  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Representando o uso dos Tutoriais, a **questão 8**, mostra que Psicologia foi o curso com maior uso de Tutoriais, utilizando 4 no total. O uso do Tutorial da SciELO foi o mais utilizado pelo curso de Enfermagem, seguido do curso de Psicologia que empatou no percentual de uso do Tutorial da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). O Tutorial da BDJur, foi utilizado com a mesma proporção entre o curso de Direito e Enfermagem e teve também o uso do curso de Psicologia. O curso de Administração aparece apenas quanto ao uso do Tutorial da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

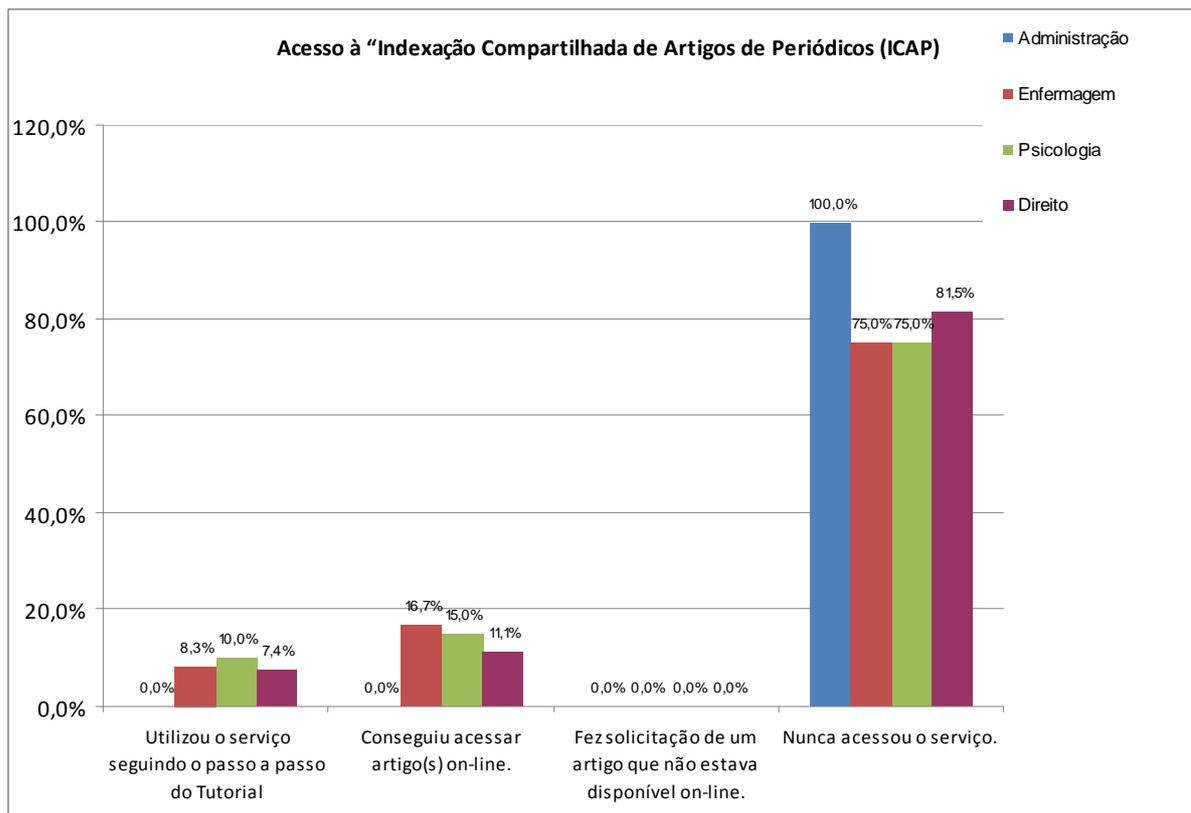


Gráfico 9 – Acesso à “Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP)”

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

No “Acesso à Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos (ICAP)”, a **questão 9**, indica que, com exceção do curso de Administração, que nunca utilizou o serviço, os outros cursos tiveram um percentual de acesso, onde utilizaram o serviço seguindo o passo a passo do Tutorial e conseqüentemente conseguiram acessar algum artigo(s) on-line.

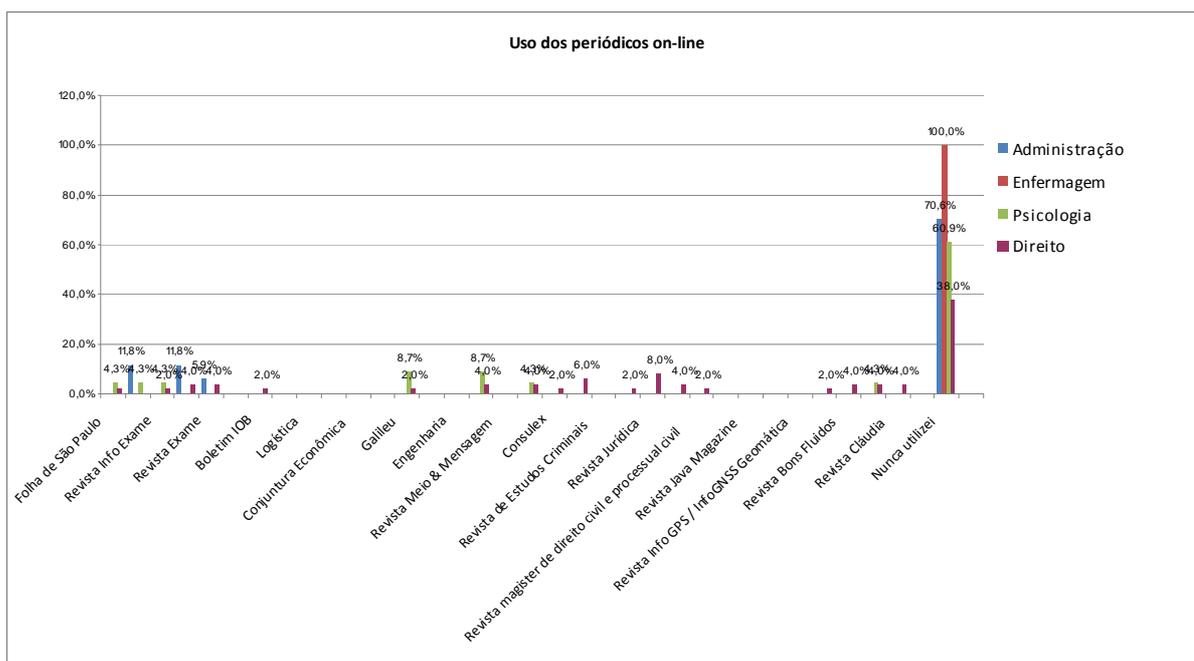


Gráfico 10 – Uso dos periódicos on-line  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

A utilização dos periódicos eletrônicos, é vista na **questão 10**, sendo que dos 33 periódicos listados no questionário, 17 já foram acessados em algum momento e se apresentam listados no gráfico. Chama a atenção que 100% do curso de Enfermagem nunca utilizou nenhum periódico, pode ser justificável pelo fato de que não há assinatura de nenhum periódico específico da área. Já o curso de Direito apresentou a maior utilização de todos os cursos, contando com 8 revistas específicas da área, assinalou o uso de 4 destas, com acesso a mais 13 periódicos listados. Dos 6 periódicos apresentados no questionário, na área de administração, apareceu o uso de 2, com acesso apenas em 1 periódico de outra área.

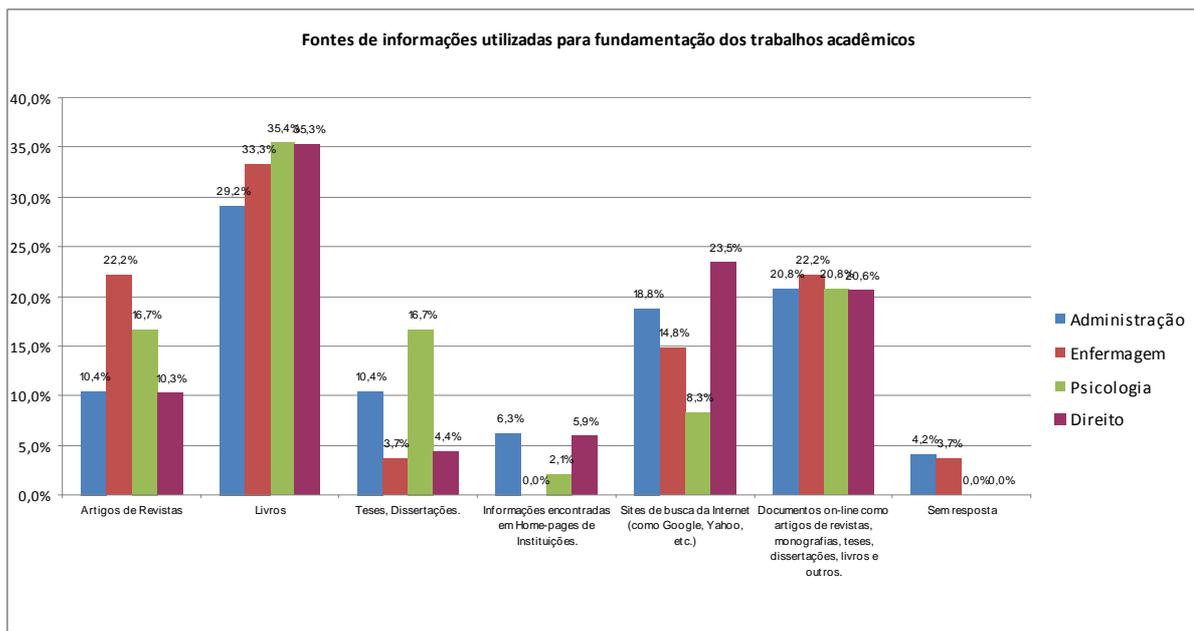


Gráfico 11 – Fontes de informações utilizadas para fundamentação dos trabalhos acadêmicos  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Procurou-se avaliar, na **questão 11**, quais os tipos de Fontes de Informação o aluno utiliza para fundamentar seus trabalhos acadêmicos. Houve um equilíbrio entre os cursos como sendo o livro, o material mais utilizado. Em seguida, mostrou-se também esta estabilidade entre os cursos, no uso de documentos on-line (artigos de revistas, monografias, teses, dissertações, livros, etc.). O curso de Direito destacou-se no uso de sites de busca da Internet (como Google, Yahoo, etc.).

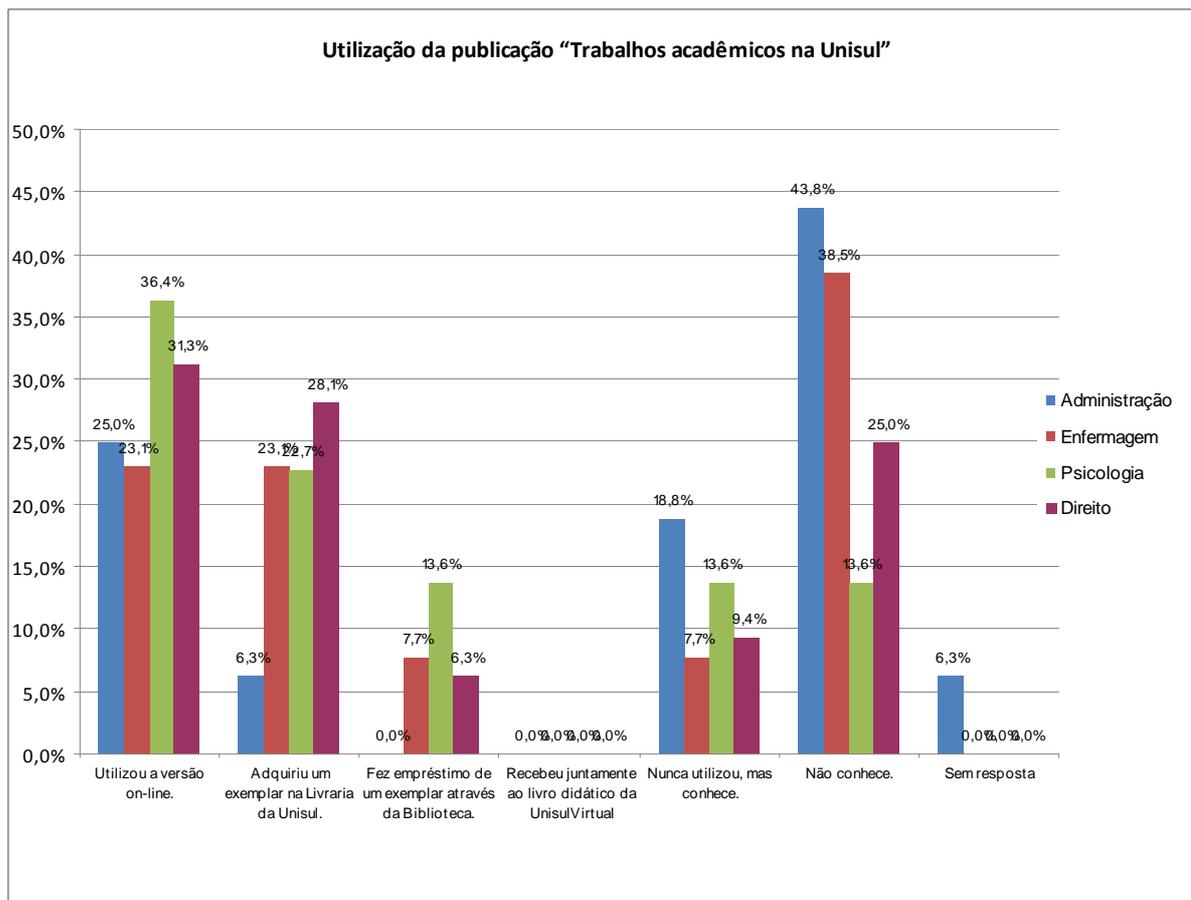


Gráfico 12 – Utilização da publicação “Trabalhos acadêmicos na Unisul”  
 Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Por meio da **questão 12**, buscou-se saber sobre a utilização da publicação “Trabalhos acadêmicos na Unisul”. A maior proporção de uso para todos os cursos, é da versão on-line, sendo que o curso de Psicologia destacou-se neste modo de utilização e também ao fazer empréstimo de um exemplar na biblioteca. Já o curso de Direito se sobressaiu na compra do material. Houve uma média considerável de alunos do curso de Administração e Enfermagem que disseram não conhecer o material.

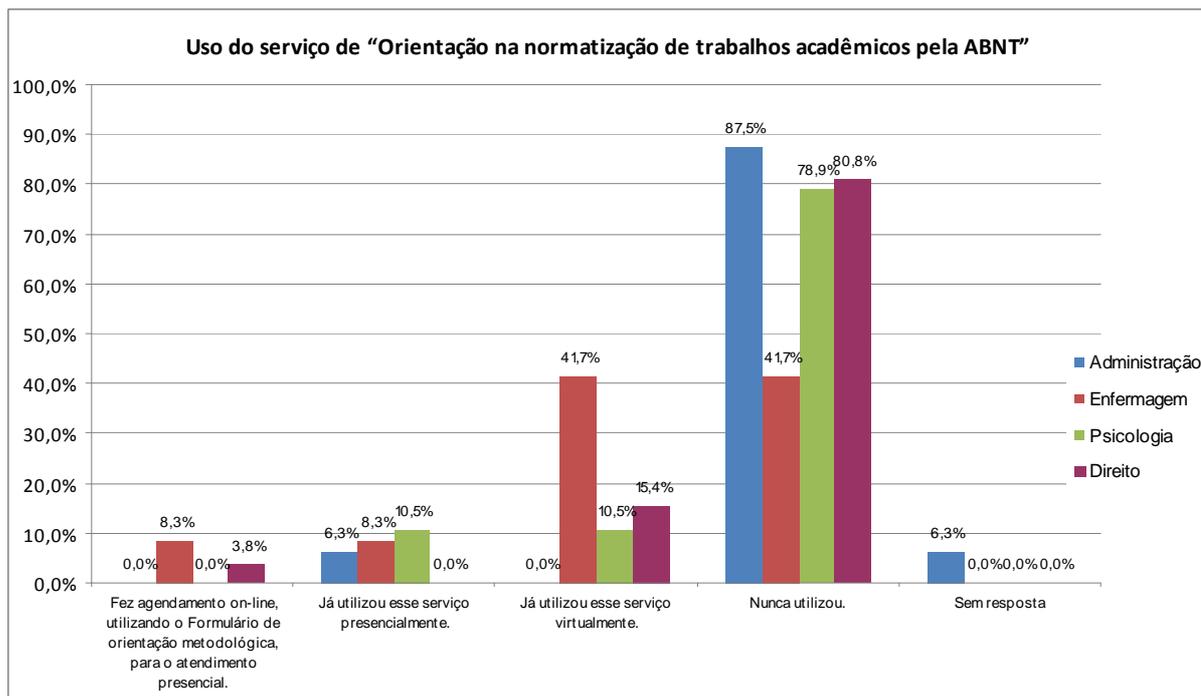


Gráfico 13 – Uso do serviço de “Orientação na normatização de trabalhos acadêmicos pela ABNT”  
Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Fechando o questionário com a **questão 13**, buscou-se conhecimento sobre o uso do serviço de “Orientação na normatização de trabalhos acadêmicos pela ABNT” e o resultado mostra que a grande maioria nunca utilizou este serviço. Entre os que utilizaram a procura destacou-se pelo serviço virtual, sendo que o curso de Enfermagem apresentou 41,7% de uso e o curso de Direito 15,4% e foi o único curso que nunca utilizou o serviço presencialmente. O curso de Psicologia apresentou a mesma proporção de uso, 10, 5% para o serviço presencial e virtual.

Foi aberto espaço para eventuais comentários, tendo já, no início do questionário, feito referência para que caso desejassem, os comentários referente a qualquer questão poderiam ser feitos no final. Em todos os cursos obteve-se uma quantidade de observações sendo que nos cursos de Psicologia e Enfermagem foram feitos 1 comentário de cada, no curso de Administração 2 comentários e no curso de Direito foram feitos 3 comentários, todos expostos no quadro que segue:

<b>Curso</b>	<b>Comentário</b>
Psicologia	<i>Não tinha conhecimento dessas ferramentas.</i>
Enfermagem	<i>Através das perguntas percebe-se que há muito mais recursos disponíveis do que normalmente costumamos utilizar.</i>
Administração	<p><i>1. Expor os serviços que a BV possui, pois muitos não conhecem as informações e não sabem dos vários programas que a BV possui.</i></p> <p><i>2. Nunca fomos informados sobre esses programas virtuais, fiquei sabendo só hoje com essa entrevista.</i></p>
Direito	<p><i>1. Acredito que nas primeiras fases a UNISUL deve trabalhar o contato com a biblioteca virtual.</i></p> <p><i>2. Desejaria ter recebido tais informações sobre o conteúdo da BV desde o começo do curso para que pudesse ter aproveitado mais.</i></p> <p><i>3. Poderia ser orientado quanto a utilização “BU” nos primeiros semestres. É pouco orientado sobre como acessar.</i></p>

Quadro 2 – Comentários referente a aplicação do questionário

Fonte: Elaboração da autora, 2010.

No que tange os comentários podemos constatar que a totalidade sugere que os serviços sejam mais divulgados e preferencialmente no início do curso.

Após a análise das respostas observou-se que a aplicação do questionário trouxe o resultado esperado, pois ao certificar-se nos registros da Biblioteca da UNISUL – Unidade de Araranguá consta que a única turma, dos entrevistados, que recebeu treinamento sobre o uso das Bases de Dados, periódicos eletrônicos, normalização e serviços on-line (ICAP, Acesso Usuário etc.) foi o curso de Psicologia, receberam uma capacitação em junho e outra em agosto de 2009. Pode-se concluir que este foi um fator motivador para o uso destes serviços, pois o curso de psicologia destacou-se, nesta pesquisa, no uso das bases de dados, tutoriais, acesso ao MUV, pesquisa das publicações on-line no catálogo da Biblioteca, todos os serviços do item Acesso Usuário (destacando aqui o uso para conhecer as bases de dados), acesso rápido (para fazer referência de uma obra) e maior diversidade no uso de materiais, impressos ou eletrônicos.

#### 4.1.5 Sugestões

Educar o aluno para o uso dos serviços que a biblioteca dispõe é o caminho mais propício para que haja êxito na busca da informação. Mas, como criar este interesse antes que seja tão em cima da hora? Délia Lerner (apud FERRARI, 2006, p.16) ressalta que “infelizmente, as escolas costumam ensinar fragmentos de saber distribuídos em pequenas parcelas de tempo.” Para que o ensino sobre o uso dos serviços da biblioteca não fique tão fragmentado, é necessário haver um programa de ensino para ser aplicado em sala de aula, seja ela presencial ou virtual, porque sabemos que para obter maior êxito na busca de informações, é indispensável o auxílio de alguém que conheça bem os melhores caminhos e atalhos para se conseguir dados seguros.

Em pesquisa feita com alunos da UnisulVirtual, Rosa (2007, p.34) aponta que “o professor tutor é a pessoa que auxilia os alunos no momento da pesquisa”, aparecendo com menos índice de auxílio o bibliotecário, colega de trabalho ou alguém da família. Se o professor tutor é a figura mais procurada dentro do ambiente virtual de estudo, podemos pensar em inserir dentro deste ambiente o bibliotecário tutor, representando o papel do bibliotecário de referência virtual, incorporando assim, o uso da tecnologia com uma nova dinâmica de atendimento. Dessa forma, vai-se inserindo gradativamente informações sobre o uso da biblioteca. Esta ação, além de atrair o público, ainda dá autonomia ao aluno no uso das ferramentas, mostrando que a biblioteca, assim como cada disciplina, também faz parte do dia-a-dia universitário. Perrenoud (2002, p.9) deixa clara esta atuação diária para a construção de competências lembrando que “se o que se pretende é que os alunos construam competências, essas são as tarefas que eles têm de enfrentar, não uma vez ou outra, mas toda semana, todo dia, em todas as formas de configuração.”

O ambiente virtual de estudo não atende mais somente o aluno que realiza exclusivamente um curso a distância, mas como enfatizado nesta pesquisa, atende também alunos que realizam parte das disciplinas a distância. Ao oportunizarmos, através deste ambiente, o convívio diário com um bibliotecário tutor, permite-se aos acadêmicos maior aproximação com os serviços da biblioteca, abrindo uma linha de comunicação e capacitação para os usuários, em uma

interface já conhecida e utilizada por ele. Fatzer (1997 apud TAMARO e SALARELLI, 2008, p.276) intensifica a importância das relações e vínculos para o sucesso das capacitações quando ressalta que:

a capacitação do usuário implica um desenvolvimento profissional novo e determina a criação de novas relações com outros profissionais. Implica, por exemplo, nas universidades, uma estreita colaboração com os docentes, para um melhor suporte informacional ao ensino, e com os especialistas em informática para a prática de módulos dos cursos.

Oportunizar o desenvolvimento dos serviços do bibliotecário através do ambiente virtual de estudo permite além da criação de um vínculo com o aluno, também a aproximação com os professores e outros profissionais envolvidos com o ensino, o que é fundamental para o sucesso da oferta e capacitação no uso dos serviços da biblioteca.

Nessa abordagem de educação a distância, Almeida (2003) lembra que conta-se com a presença do professor para elaborar os materiais instrucionais e planejar as estratégias de ensino e, na maioria das situações, com um tutor encarregado de responder as dúvidas dos alunos. Quando o professor não se envolve nas interações com os alunos, cabe ao tutor fazê-lo. Neste sentido uma tutoria on-line é fundamental para promover um acesso adequado à biblioteca, mostrando que é possível um bom atendimento através da oferta de serviços *on-line*, que antes estavam disponíveis somente de forma presencial.

Segundo Marconi (2001, p.134) “as sugestões são importantes para o desenvolvimento da ciência: apresentam novas temáticas de pesquisa, inclusive levantando novas hipóteses, abrindo caminho a outros pesquisadores.” As indicações baseiam-se nas conclusões da pesquisa.

Como forma de futura ampliação e melhoria do serviço de referência virtual da Biblioteca Universitária da UNISUL, seguem, no quadro abaixo, algumas sugestões, que foram formuladas, a partir das conclusões obtidas diante da revisão de literatura e da aplicação do questionário:

Sugestão	Descrição
<b>Levantamento Bibliográfico</b>	Este serviço é voltado para aqueles que estão realizando pesquisas para estudo ou trabalho. A biblioteca auxilia os usuários na busca de documentos e informações em catálogos e recursos da web especializados na utilização de bases de dados. Este serviço pode ser prestado virtualmente através de solicitação via formulário on-line disponibilizado na página da BV.
<b>Orientação na Normatização de Trabalhos Acadêmicos</b>	É um serviço voltado para a orientação na elaboração de referências e na apresentação gráfica de trabalhos acadêmicos. Além do agendamento <i>on-line</i> , pode-se ampliar o atendimento para orientações através de formulários ou via <i>e-mail</i> .
<b>Visita orientada e Recuperação da Informação</b>	Este serviço consiste na apresentação da Biblioteca Universitária da Unisul proporcionando maior integração do usuário e biblioteca. A visita inclui: orientação quanto ao uso da biblioteca; serviços e produtos disponíveis nas bibliotecas; orientação para utilização do Sistema Pergamum com relação aos procedimentos utilizados, como consulta, localização da obra no acervo, empréstimo, renovação, reserva e outros e orientação para acesso da Base de Dados on-line. Esta apresentação poderá ser feita através do ambiente virtual de aprendizagem, por meio da tutoria <i>on-line</i> dos bibliotecários.

Quadro 3 - Sugestões para futuras melhorias  
 Fonte: Elaboração da autora, 2010.

Mangas (2007) sugere utilizar as recomendações da IFLA para o planejamento de um serviço de referência digital, onde serão utilizadas com as devidas adaptações. As «Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital» emanadas pela «Secção de Referência» da IFLA estão disponíveis em: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>. Guidelines for information services, encontrado no endereço: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>.

## 5 CONCLUSÃO

O estudo teve a finalidade de alertar para a importância do processo educativo no uso do serviço de referência virtual na Biblioteca Universitária da Unisul. Através dos resultados obtidos o objetivo da pesquisa foi alcançado, mostrando que é preciso capacitar os usuários para o uso deste serviço, dando sentido a utilização da biblioteca e criando novas formas de aprender, para que esta não faça apenas a transmissão de informações, mas passe a criar uma proposta de ensino-aprendizagem, para que haja uma autêntica construção do conhecimento.

Na criação e ampliação deste novo espaço, é fundamental a integração do bibliotecário com a didática e os projetos pedagógicos (no que tange a elaboração de bibliografias), lembrando que com a expansão do uso da Internet é possível ter acesso a textos variados, por isso a biblioteca precisa atuar através do auxílio ao usuário, para que este faça um bom uso das informações.

Apesar do fato de que alunos entrevistados realizaram apenas uma parte de seus estudos de forma virtual, notou-se uma busca significativa pelos serviços virtuais, principalmente por aqueles que receberam treinamento para o uso.

Analisando as respostas obtidas através do questionário, verificou-se que há necessidade, também, de capacitações “on-line” através de tutoria, para que o bibliotecário possa desenvolver seu papel de mediador dos serviços da biblioteca, a fim de gerar uma integração entre bibliotecários, professores e alunos, que utilizam de forma integral ou parcial o ambiente virtual em seus serviços ou estudos.

É preciso dar sentido aos serviços que estamos oferecendo e através das capacitações devemos mostrar para que servem cada um deles, quais os vínculos que existem entre estes serviços e como o usuário irá se beneficiar com o uso. Mas, para incentivar o usuário a acessar os serviços da biblioteca, faz-se necessário, além da oferta, criar mecanismos de adesão que comprometam a participação. Tem que haver vantagens tangíveis como: certificados, carga horária, pontos etc.

Espera-se então, que as considerações aqui realizadas sirvam para futuras reflexões e conseqüentes melhorias sobre o processo de ensino-aprendizagem do serviço de referência virtual prestado pela Biblioteca Universitária da Unisul.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.29, n.2, p. 327-340, jul./dez. 2003

ALVES, Rubem. **O desejo de ensinar e a arte de aprender**. São Paulo: Educar DPascoal, 2009.

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, 2001, v. 30, n.2, p.7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/181/160>>. Acesso em: 22 jul. 2010.

BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. O Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. 2003, 113 f. Monografia (Graduação em biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. 2003. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/d086c43daf01071b03256ebe004897a0/be79be694e0620eb03256fc7006cf24a/\\$FILE/O%20servi%C3%A7o%20de%20refer%C3%Aancia%20on-line%20nas%20bibliotecas%20virtuais.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/d086c43daf01071b03256ebe004897a0/be79be694e0620eb03256fc7006cf24a/$FILE/O%20servi%C3%A7o%20de%20refer%C3%Aancia%20on-line%20nas%20bibliotecas%20virtuais.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2010.

BLATTMANN, Úrsula; BELLI, Mauro José. As bibliotecas na educação a distância: revisão de literatura. São Paulo, **ETD Educação Temática Digital**, v.2, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/etd/article/view/1851>> Acesso em: 26 ago. 2010.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. De Oliveira. **Serviço de referência e informação**: do tradicional ao on-line. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)> Acesso em: 16 jun. 2010.

COUTINHO, Clara Pereira. Tecnologias Web 2.0 na sala de aula: três propostas de futuros professores de Português. 2009. **Educação, formação e tecnologias**, v.2, n.1, 2009. Disponível em: <<http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/view/46>>. Acesso em 03 jun. 2010.

DIAS, Tânia Mara. **Bibliotecas virtuais/digitais**: suas ferramentas e contribuições na educação superior – o caso da PUCPR. 2008. 117 f. Dissertação (Mestrado em Educação)-Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2008. Disponível

em: < [http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/2008\\_02.pdf](http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/2008_02.pdf)> Acesso em: 01 jul. 2010)

FERRARI, Márcio. Um pesquisador do conhecimento. **Nova escola**, São Paulo, v.22, n.194, ago. 2006.

FLORES, Angelita (Org.) et al. **Tecnologias da informação e comunicação no ensino**: livro didático. Palhoça: UnisulVirtual, 2007.

LIBRARY OF CONGRESS. Disponível em: <<http://www.loc.gov/rr/askalib/chat-news.php>> Acesso em: 2 set 2010.

LITTON, Gaston. **A informação na biblioteca moderna**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.1, 2007. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/758>>. Acesso em: 26 jun. 2010.

MACIEL, Ira Maria. **Educação a distância**: ambiente virtual: construindo significados. Disponível em: < <http://www.senac.br/BTS/283/boltec283e.htm>>. Acesso em: 2 ago 2010.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. *Biblios*, n.28, abr., jun. 2007. Disponível em: [www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf). Acesso em: 3 set. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MELLO, Rachel Fullin de et al. **Educação do usuário a distância**. 2002. Disponível em: <<file:///c:/netscape/anais/trabalhos/sessao/educacaoad.htm>>. Acesso em: 23 jul. 2010.

MENEZES, Débora; COSTA, Cynthia. Internet no dia-a-dia da escola. São Paulo, **Nova Escola**, n.217, nov. 2008. Disponível em: < <http://educarparacrescer.abril.com.br/aprendizagem/internet-escola-403916.shtml#>>. Acesso em: 28 jun. 2010.

PACHECO, José. A praga dos fônicos. **Educação**, São Paulo, v.11, n.121, p.32. maio 2007.

PERRENOUD, Philippe. O que fazer da ambigüidade? **Princípios**, Porto Alegre, v.6, n.23, set./out. 2002.

PINHEIRO, Tatiana. Bernard Charlot: ensinar com significado para mobilizar os alunos. **Nova Escola**, São Paulo, n.223, jun. 2009.

PINTO, Cátia dos Santos Gomes. **Bibliotecas 2.0 na formação profissional a distância**: estudo das necessidades e expectativas da inovação. 2009. Disponível em: < <http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/?by=2&st=p&pg=19>>. Acesso em: 28 ago. 2010.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

RUSSO, Mariza. O resgate dos bibliotecários. **Educação**, São Paulo, p.61-64, out., 2009.

VICARI, Sabrina Rosa. **A Biblioteca Universitária da Unisul e a educação a distância**. 2007. 45 f. Monografia (Especialização em Metodologia da Educação a Distância) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2007.

SOARES, Maria das Graças. **Serviço de Referência digital em bibliotecas universitárias**. Disponível em: <[http://btdt.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=5451](http://btdt.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5451)>. Acesso em: 30 maio 2010.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

TIBA, Içami. **Ensinar aprendendo**. São Paulo: Integrare, 2006.

TOLENTINO, Bruno Lúcio de Carvalho. Educar não é domesticar. **Educação**, São Paulo, v.11, n.121, p.6-8, maio 2007.

WIKIPEDIA. Leis de Ranganathan. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Leis\\_de\\_Ranganathan](http://pt.wikipedia.org/wiki/Leis_de_Ranganathan)>. Acesso em: 20 jul. 2010.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

## APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados

UNISULVIRTUAL E UNIVERSIDADE CA'FOSCARI DE VENEZA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

### QUESTIONÁRIO

Meu nome é **Daiane da Silva Martins Tomaz**, acadêmica do curso de especialização em Ciências da Educação, pela UnisulVirtual e Ca'Foscari de Veneza. Com o objetivo de desenvolver uma pesquisa para a elaboração da monografia de final de curso **convido-o(a) a participar**, respondendo este questionário sobre o uso dos serviços das Bibliotecas da Unisul, com ênfase ao acesso na Biblioteca Virtual.

De acordo com o título da monografia: "**O bibliotecário de referência virtual no cenário da pesquisa: uma contextualização dentro do processo de ensino e aprendizagem a distância**", pretende-se analisar e, se necessário, propor melhorias ao serviço de atendimento virtual, no que tange a recuperação de fontes de informação e a aplicação da metodologia científica para trabalhos acadêmicos. Por isso, desde já agradeço sua participação que é muito importante para o desenvolvimento deste trabalho.

\*Comentários referentes as questões podem ser feitos no final do questionário.

**Você já fez ou faz alguma disciplina virtual?**

Sim     Não

**1. A Biblioteca Virtual da Unisul (BV) pode ser acessada** das três formas abaixo. Qual delas você costuma utilizar?

- Através do site geral da Biblioteca Universitária (<http://portal2.unisul.br/content/site/biblioteca/>)
- Através do site da UnisulVirtual (<http://www.unisul.br/unisulvirtual/biblioteca.html>)
- Através da minha sala virtual, no EVA clicando nos links: Miateca e Biblioteca Virtual.
- Nunca acessei.

**2. A MUV - Metodologia UnisulVirtual** é uma ferramenta que se encontra disponível no EVA. Nela estão descritas como utilizar cada um dos recursos que a Metodologia UnisulVirtual oferece aos alunos a distância. Através da MUV, você já explorou o item Biblioteca Virtual?

Sim                       Não

**3. No Catálogo on-line da Biblioteca** da Unisul, acessível no item "Pesquisa no acervo", disponível na página da BV, entre os vários materiais que a Biblioteca oferece para consulta quais você encontra? Assinale quantas alternativas desejar.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Livros e revistas impressas      | <input type="checkbox"/> Norma Técnica  |
| <input type="checkbox"/> Livros e revistas on-line        | <input type="checkbox"/> Bases de Dados |
| <input type="checkbox"/> Monografias de graduação on-line | <input type="checkbox"/> CD-Rom         |
| <input type="checkbox"/> Teses e dissertações on-line     | <input type="checkbox"/> Site           |
| <input type="checkbox"/> Artigos impressos                | <input type="checkbox"/> Dicionários    |
| <input type="checkbox"/> Artigo on-line                   | <input type="checkbox"/> DVD            |
|   | <input type="checkbox"/> Nenhum item    |

4. Na página da Biblioteca Virtual, no item: “Pesquisa no acervo”, utilizando o item chamado “**Acesso Usuário**”, você terá uma série de serviços que a Biblioteca oferece ao aluno, quanto a este item, você já acessou para:

- Renovar** materiais que você tem emprestado.
- Verificar as **Reservas** de materiais que havia feito.
- Verificar os **materiais que estão emprestados** por você.
- Constatar se tem algum **Débito** de multa.
- Cadastrar Áreas de interesse** para receber notificações, por e-mail, de novas aquisições.
- Resgatar o **Histórico** dos materiais já pegos durante todo o período que utiliza a Biblioteca.
- Conhecer as **Bases de Dados e Periódicos on-line**, assinados pela Unisul.
- Fazer **Alteração de Senha** de empréstimo.
- Nunca acessei.

5. Na página da BV, há um item chamado “**Publicações on-line**”, clicando neste item você acessa a Pesquisa Avançada, do Catálogo on-line das Bibliotecas da Unisul. Você pode fazer uma busca **somente aos materiais em formato digital**, você já utilizou esta busca ou conhece o Tutorial “**Acesso a publicações digitais**”, disponível também na página da BV?

- Já utilizei esta busca.
- Já utilizei esta busca e conheço o Tutorial.
- Nunca utilizei esta busca.
- Não conheço o Tutorial.

6. No item “**Acesso rápido**” da página da Biblioteca Virtual, você pode encontrar facilmente alguns **serviços e informações**, guiados pela frase “Como faço para ....”. Assinale quais desses itens você já utilizou:

- Acessar **bases de dados** on-line?
- Conhecer os tipos de **empréstimo** da Biblioteca da Unisul?
- Consultar o **Regulamento** e as disposições internas da Biblioteca da Unisul?
- Encontrar dicas para formatação de **trabalho acadêmico**?
- Encontrar informações sobre **Comutação bibliográfica**?
- Encontrar o **endereço** de uma das Bibliotecas da Unisul?
- Fazer a **referência** de uma obra consultada?
- Renovar** o empréstimo?
- Reservar** livro que está emprestado?
- Solicitar a elaboração de **ficha catalográfica**?
- Solicitar **empréstimo** como aluno a distância?
- Solicitar **orientação na normatização** de trabalhos acadêmicos?
- Utilizar o **Acesso usuário**?
- Nenhum item.

7. Na Página da Biblioteca Virtual e também no *site* das Bibliotecas da Unisul, há o item “**Bases de Dados**”, que se distribuem em bases de dados assinadas pela Unisul e bases de dados em texto completo-acesso livre. Assinale abaixo **qual(is) dessas Bases você já utilizou** na busca de conteúdos para seus trabalhos.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Portal de Periódicos CAPES  | <input type="checkbox"/> Abstracts in Social Gerontology                           |
| <input type="checkbox"/> Academic OneFile            | <input type="checkbox"/> Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal/RCAAP |
| <input type="checkbox"/> Business Source Complete    | <input type="checkbox"/> MEDLINE   |
| <input type="checkbox"/> GreenFILE                   | <input type="checkbox"/> RepositoriUM <i>(com Tutorial)</i>                        |
| <input type="checkbox"/> Science Direct              | <input type="checkbox"/> The Scientific & Medical ART Imagebase                    |
| <input type="checkbox"/> Scopus                      | <input type="checkbox"/> Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) <i>(com Tutorial)</i>   |
| <input type="checkbox"/> BDJur <i>(com Tutorial)</i> | <input type="checkbox"/> BVS – Psicologia  |
| <input type="checkbox"/> OAlster <i>(Tutorial)</i>   | <input type="checkbox"/> LivRe <i>(com Tutorial)</i>                               |

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Google pesquisa de livros    | <input type="checkbox"/> BDTD <i>(com Tutorial)</i>                   |
| <input type="checkbox"/> ArXiv                        | <input type="checkbox"/> Fundação Perseu Abramo                       |
| <input type="checkbox"/> SciELO <i>(com Tutorial)</i> | <input type="checkbox"/> Scirus <i>(com Tutorial)</i>                 |
| <input type="checkbox"/> Domínio público              | <input type="checkbox"/> ASTM   |
| <input type="checkbox"/> Family Studies Abstracts     | <input type="checkbox"/> Regional Business News <i>(com Tutorial)</i> |
|   | <input type="checkbox"/> Nunca Acessei                                |

**8.** Algumas das Bases de Dados on-line acima, possuem **Tutoriais**. Os Tutoriais são um **conjunto de instruções** que ensinam como consultar na base, você já utilizou algum desses Tutoriais? Assinale qual(is) Tutorial(is) você já utilizou ou se não utilizou nenhum deles:

- Tutorial da BDJur.
- Tutorial da SciELO.
- Tutorial da RepositoriUM.
- Tutorial da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).
- Tutorial da LivRe.
- Tutorial da BDTD.
- Tutorial da Scirus.
- Tutorial da Regional Business News.
- Nunca utilizei nenhum Tutorial citado acima.

**09.** Na página da Biblioteca Virtual da Unisul, em “Tutorias para pesquisa”, você tem acesso a **artigos de periódicos científicos** através do “Acesso à Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos – **ICAP**”. Você:

- Utilizou o serviço seguindo o passo a passo do Tutorial.
- Conseguiu acessar artigo(s) on-line.
- Fez solicitação de um artigo que não estava disponível on-line.
- Nunca acessou o serviço.

**10.** Abaixo estão listados os **Periódicos** assinados pela Unisul, que estão disponíveis **on-line**. Na página da BV encontra-se o Tutorial “Acesso a periódicos on-line”, que dá dicas para você realizar a consulta a esses periódicos. Quais periódicos on-line você já acessou?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Folha de São Paulo                 | <input type="checkbox"/> Revista Língua Portuguesa                              |
| <input type="checkbox"/> Revista HSM Management             | <input type="checkbox"/> Consulex   |
| <input type="checkbox"/> Revista Info Exame                 | <input type="checkbox"/> Revista de Direito Social                              |
| <input type="checkbox"/> Revista Você S.A.                  | <input type="checkbox"/> Revista de Estudos Criminais                           |
| <input type="checkbox"/> Revista Exame                      | <input type="checkbox"/> Revista Jurídica Empresarial                           |
| <input type="checkbox"/> Revista Expressão                  | <input type="checkbox"/> Revista Jurídica                                       |
| <input type="checkbox"/> Boletim IOB                        | <input type="checkbox"/> Revista brasileira de direito das famílias e sucessões |
| <input type="checkbox"/> Revista Empresário Fitness         | <input type="checkbox"/> Revista magister de direito civil e processual civil   |
| <input type="checkbox"/> Logística                          | <input type="checkbox"/> Revista magister de direito penal e processual penal   |
| <input type="checkbox"/> Jornal Valor Econômico             | <input type="checkbox"/> Revista Java Magazine                                  |
| <input type="checkbox"/> Conjuntura Econômica               | <input type="checkbox"/> Revista Engenharia de Software Magazine                |
| <input type="checkbox"/> Revista Agroanalysis               | <input type="checkbox"/> Revista Info GPS / InfoGNSS Geomática                  |
| <input type="checkbox"/> Galileu                            | <input type="checkbox"/> Revista Arquitetura & Construção                       |
| <input type="checkbox"/> Infogeo                            | <input type="checkbox"/> Revista Bons Fluidos                                   |
| <input type="checkbox"/> Engenharia                         | <input type="checkbox"/> Revista Saúde é vital                                  |
| <input type="checkbox"/> Revista National Geographic Brasil | <input type="checkbox"/> Revista Cláudia  |
| <input type="checkbox"/> Revista Meio & Mensagem            | <input type="checkbox"/> Revista Elle   |
|   | <input type="checkbox"/> Nunca utilizei   |

Deseja comentar o(s) acesso(s) ao(s) periódico(s)?

**11. Quais tipos de Fontes de Informação você utiliza para fundamentar os trabalhos acadêmicos que produz?**

- Artigos de Revistas
- Livros
- Teses, Dissertações.
- Informações encontradas em Home-pages de Instituições.
- Sites de busca da Internet (como Google, Yahoo, etc.)
- Documentos on-line como artigos de revistas, monografias, teses, dissertações, livros e outros.

**13. Na página da Biblioteca Virtual, no item "Acesso Rápido", você encontra a pergunta: "*\*encontrar dicas para formatação de trabalhos acadêmicos?*" Este link irá remeter você para a página da publicação "**Trabalhos Acadêmicos na Unisul**", que auxilia na normalização. Quanto a esta publicação, você:**

- Utilizou a versão on-line.
- Adquiriu um exemplar na Livraria da Unisul.
- Fez empréstimo de um exemplar através da Biblioteca.
- Recebeu juntamente ao livro didático da UnisulVirtual
- Nunca utilizou, mas conhece.
- Não conhece.

**14. Orientação na normatização de trabalhos acadêmicos pela ABNT** é um serviço das Bibliotecas da Unisul que faz atendimento presencialmente e auxilia na elaboração de **referências e na apresentação gráfica**. Em “Acesso rápido”, através da página da BV, na pergunta: “\*solicitar orientação na normatização de trabalhos acadêmicos?” estão descritas as formas de acesso a esse serviço. Quanto a este serviço, você:

- ( ) Fez agendamento on-line, utilizando o Formulário de orientação metodológica, para o atendimento presencial.
- ( ) Já utilizou esse serviço presencialmente.
- ( ) Já utilizou esse serviço virtualmente.
- ( ) Nunca utilizou.

**Abaixo, você pode fazer comentário(s) referente a(s) questão(ões) que desejar:**

**Comentário(s):**