

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**Loiva Duarte Novak**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O SERVIÇO DE  
REFERÊNCIA VIRTUAL: parceria a favor do usuário**

**Porto Alegre**

**2010**

**Loiva Duarte Novak**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O SERVIÇO DE  
REFERÊNCIA VIRTUAL: parceria a favor do usuário**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia do Curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientação: Prof. Me. Eliane Lourdes da Silva Moro

**Porto Alegre**

**2010**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto  
Vice Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretor: Prof. Esp. Ricardo Schneiders da Silva  
Vice-diretora: Prof. Dra. Regina Van der Lann

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof. Dra. Ana Maria Moura  
Chefe-substituta: Prof. Dra. Helen Rozados

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Me. Glória Ferreira  
Vice-coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Samile Vanz

CIP. Brasil. Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação

N936b Novak, Loiva Duarte

Bibliotecas Universitárias e o serviço de referência virtual:  
parceria a favor do usuário / Loiva Duarte Novak ;  
orientadora: Eliane Lourdes da Silva Moro. - 2010. -  
Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Porto Alegre:  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de  
Biblioteconomia e Comunicação, 2010.

68 f. il.

1. Bibliotecas Universitárias. 2. *WEB* 2.0 3. Serviço de  
Referência 4. Serviço de Referência Virtual. I. Moro, Eliane  
Lourdes da Silva. II. Título

CDU 025.5

Departamento de Ciências da Informação  
Rua Ramiro Barcellos, 2705, sala 507  
CEP: 90.035-007 - Porto Alegre/RS  
Tel: (51) 3316.5143  
Fax: (51) 3316.5435  
E-mail: dci@ufrgs.br

**Loiva Duarte Novak**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O SERVIÇO DE  
REFERÊNCIA VIRTUAL: parceria a favor do usuário**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Me. Eliane Lourdes da Silva Moro

---

Prof. Esp. Maria Lúcia Dias

---

Bibliotecária Esp. Kátia Coutinho Soares

## **Agradecimentos**

Como numa simples página agradecer aqueles que participaram de alguma maneira deste trabalho final?

Agradecer a Deus é mais que uma obrigação, um dever, Ele me deu os meios para chegar até o fim, me proporcionou tudo. A Ele só devo meus mais sinceros agradecimentos e que por mim continue a olhar.

Aos meus queridos pais Anaclara Duarte Novak e Fernando Novak que estiveram sempre presentes em todas as etapas da minha vida e posso dizer que só estou aqui hoje pelo esforço e dedicação deles.

À minha irmã Flávia Duarte Novak pelas conversas de noite, pelos debates fervorosos sobre os assuntos mais adversos, por sermos tão diferentes e nos conhecermos pelo olhar.

Ao meu amado respectivo namorado, Deivis Andrade, meu amigo companheiro, que sempre me deu força, apoio e me fez rir até nos momentos difíceis.

Não posso deixar de agradecer aos colegas, aos amigos que fiz durante a faculdade, pessoas com quem aprendi muito, sobre todos os assuntos possíveis e inimagináveis. Cathe, Diego, Tiago, Carol, Carla C., Carla B., Lígia, Poli meu obrigado por fazerem parte desta caminhada.

Aos professores, pessoas que influenciaram diretamente na minha visão sobre o profissional bibliotecário, pessoas que ajudaram na construção do meu conhecimento profissional.

Atenção especial a minha querida orientadora Eliane Moro profissional extraordinária, ser humano cheio de amor e carinho, digna de muitas alegrias que me mostrou como olhar o próximo e como devemos pensar no melhor para o nosso usuário.

Agradecer aos bibliotecários com quem trabalhei com certeza cada um deles deixou uma marca, um ensinamento que somente a vivência do dia-dia proporciona.

*Não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada, nada deve parecer natural nada deve parecer impossível de mudar.*

**Bertolt Brecht**

## RESUMO

Este trabalho verifica como as Bibliotecas Universitárias brasileiras desenvolvem o Serviço de Referência Virtual nas suas instituições. Para isso é necessário ambientar de que forma se deu a transformação das Tecnologias de Informação e de Comunicação no processo histórico da Sociedade da Informação e da Sociedade do Conhecimento, as quais propiciaram a mudança no paradigma da Internet. Apresenta a *WEB 2.0*, suas características e as vantagens da sua utilização pelas bibliotecas. Os sujeitos desta pesquisa são as Bibliotecas Universitárias e é realizada uma breve contextualização acerca deste tipo de biblioteca. Relata sobre o Serviço de Referência tradicional, o processo de referência e o Serviço de Referência Virtual. Analisa, através da pesquisa qualitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados, a entrevista com bibliotecários de referência, como as Bibliotecas Universitárias gerenciam o SRV, sua implantação e quais necessidades são significativas para utilização da Internet. Verifica os serviços que estão sendo disponibilizados, quais ferramentas são utilizadas, o acesso e o uso da informação virtual dos usuários de Bibliotecas Universitárias.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias. *WEB 2.0*. Serviço de Referência Virtual.

## ABSTRACT

This research verifies how the Brazilian Academic Libraries develop the virtual reference service on their institutes. For this it's necessary to realize how the transformation of the information and communication technologies happened on the historical process of information society and knowledge society which propitiated the changing on the Internet's paradigm. Presents the WEB 2.0, his features and advantages of being used by the libraries. The subjects of this research are the academic libraries and it was made a short explanation about this kind of library. It talks about the traditional reference service, the reference process and the virtual reference service. It also analyzes, using the qualitative research, having as an instrument to collect data, the interview with reference librarians, how the academic libraries manage the virtual reference service, its implementation and which are the main needs for the Internet use. Checks which services are available, the tools are being used, the access and use of virtual information by the academic library users.

**Keywords:** Academic libraries. WEB 2.0. Virtual Reference Service.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1: As funções do serviço de referência .....</b>	<b>28</b>
<b>Quadro 2: Processo de referência .....</b>	<b>29-30</b>
<b>Quadro 3: As cinco linhas do serviço de referência do tradicional às redes eletrônicas .....</b>	<b>34-35</b>
<b>Figura 1: Mapa do Brasil por regiões estudadas .....</b>	<b>43</b>
<b>Gráfico 1: Classificação do SRV .....</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico 2: Serviços do SRV .....</b>	<b>50</b>

## LISTAS DE SIGLAS

<b>ARPA -</b>	Agência de Projetos de Pesquisa Avançada
<b>IES -</b>	Instituições de Ensino Superior
<b>IGC -</b>	Índice Geral de Cursos
<b>PUC Rio -</b>	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
<b>SR</b>	Serviço de Referência
<b>SRV -</b>	Serviço de Referência Virtual
<b>RNP -</b>	Rede Nacional de Pesquisas
<b>TICs -</b>	Tecnologias da Informação e Comunicação
<b>UCB -</b>	Universidade Católica de Brasília
<b>UEMG -</b>	Universidade do Estado de Minas Gerais
<b>UFG -</b>	Universidade Federal de Goiás
<b>UFRGS -</b>	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
<b>UNB -</b>	Universidade de Brasília
<b>UniRitter -</b>	Centro Universitário Ritter dos Reis
<b>VRD -</b>	<i>Virtual Reference Desk</i>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>14</b>
2.1	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO .....	14
2.2	SOCIEDADE DO CONHECIMENTO .....	17
2.3	WEB 2.0 .....	18
2.4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	21
2.5	SERVIÇO DE REFERÊNCIA .....	25
<b>2.5.1</b>	<b>Processo de Referência .....</b>	<b>29</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Serviço de Referência Virtual .....</b>	<b>32</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>40</b>
3.1	SUJEITOS.....	40
3.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	41
3.3	COLETA DE DADOS .....	42
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>57</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>60</b>
	<b>APÊNDICE A - Roteiro de apresentação da entrevista .....</b>	<b>66</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A partir da revisão de literatura sobre a Sociedade da Informação, os novos paradigmas da Sociedade do Conhecimento, o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a *Web 2.0*, as Bibliotecas Universitárias, o Serviço de Referência (SR) e o Serviço de Referência Virtual (SRV), este estudo tece considerações a respeito das mudanças no SR das Bibliotecas Universitárias.

A Internet propiciou o acesso universal, facilitando o contato entre as pessoas, com isso, percebemos o quão importante são as Bibliotecas Universitárias que disponibilizam aos seus usuários o atendimento *online*.

Subsidiadas pelas TICs as bibliotecas, como centros de informação, têm a responsabilidade de, informatizando-se, socializar o acesso e agilizar os processos de busca realizados pelos usuários.

O SR é o contato entre o profissional da informação e o usuário, é o atendimento realizado de forma pessoal, qualificado e eficaz, que consiga atender as necessidades informacionais do consulente em sua busca, é o prever desta necessidade e disponibilizar os meios de encontrar informação.

O SR deixa de ser uma sala, com material de referência, atlas, dicionários, enciclopédias e passa a ser um ambiente virtual, no qual o usuário não precisará se deslocar até a biblioteca para ter a informação que necessita.

Para fins desta pesquisa, o termo utilizado para simbolizar os serviços prestados, no caso o setor de referência em si será SR e o passo a passo do atendimento, será processo de referência, como proposto por Grogan para o atendimento ao usuário.

Esta pesquisa tem como foco saber como as Bibliotecas Universitárias brasileiras desenvolvem o SRV em suas sedes e como se realiza a interação com seus usuários através da Internet.

As Bibliotecas Universitárias são espaços privilegiados pela sua capacidade de armazenamento, tratamento, organização e disponibilização da informação científica para comunidade universitária, contudo é importante ressaltar que, para atender às demandas de informação de seus usuários, os bibliotecários, muitas vezes em pequeno número na instituição, priorizam atividades em setores como: direção, aquisição, processamento técnico, automação e acabam por se afastar do

processo de referência diminuindo assim o contato com o usuário. Atendimento este que, por fim, acaba sendo realizado por terceiros.

Uma das razões que motivaram a escolha deste tema para esta monografia é a experiência que tive em algumas bibliotecas, as quais o foco de trabalho não era o usuário e sim outros setores da biblioteca como, por exemplo, o processamento técnico, desfavorecendo assim o atendimento qualificado e personalizado, a busca e a real necessidade informacional do usuário.

Segundo Travancas (2005, p. 100): “As sociedades hoje se caracterizam e se definem como sociedades de comunicação de massa de informação e entretenimento em escala industrial e destinados a um amplo público.” Esta tendência porém pode ser alterada se as Bibliotecas Universitárias trabalharem focadas no usuário, desenvolvendo projetos e traçando estratégias, que possibilitem conhecer o consulente e melhorar o atendimento, mesmo tendo um público tão diversificado de usuários.

Através de um SR qualificado é possível estabelecer vínculos entre os usuários e o bibliotecário, aproximando os usuários da biblioteca e também criando novos serviços baseados no seu perfil, serviços esses que facilitarão o acesso à informação. O bibliotecário de referência pode desenvolver atividades para educação e orientação do usuário, disseminação seletiva da informação e recursos para otimizar o tempo de busca e retorno da informação.

Tendo como foco dinamizar o processo de busca do usuário até a sua reposta final, foi desenvolvido o SRV, que diminui as distâncias (geográficas), proporcionando a recuperação da informação mediada pela ação bibliotecária, favorecendo o usuário, visto que pode ser acessado pela *Web* de qualquer lugar desde que haja a tecnologia necessária para o contato.

Antes de iniciar o funcionamento de um SRV é preciso analisar uma série de fatores como espaço físico, material e tecnologias a serem utilizados, os recursos humanos disponíveis, qual seu público alvo e como será gerenciado o fluxo das informações.

Este estudo justifica-se a fim de coletar informações sobre os procedimentos, a implantação e a utilização do SRV que foram instituídos em Bibliotecas Universitárias do Brasil, servindo como apoio e forma de convencimento para outras instituições que não oferecem este serviço ou que não tem um profissional bibliotecário designado para esta função.

O problema da pesquisa tem como foco a seguinte questão: com o advento da *Web 2.0* e o desenvolvimento das TICs as Bibliotecas Universitárias do Brasil estão implantando o SRV em suas instituições para o acesso à informação pelos usuários através da Internet?

O objetivo geral deste estudo consiste em verificar como o SRV está sendo gerenciado em Bibliotecas Universitárias brasileiras para o maior acesso à informação pelos usuários através da Internet e os objetivos específicos se constituem em: selecionar o referencial teórico referente ao SRV; identificar as Bibliotecas Universitárias que possuem SRV; averiguar as ações realizadas pelos bibliotecários no SRV de cada Instituição; analisar os dados coletados na pesquisa com os bibliotecários de referência, através do instrumento de coleta de dados (entrevista) para responder à investigação.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A partir do problema proposto por este trabalho, buscou-se na literatura especializada o embasamento para subsidiar a pesquisa. Tendo em vista que trataremos do SRV em Bibliotecas Universitárias, é importante contextualizar a evolução pela qual passou a sociedade que nos disponibilizou as ferramentas necessárias para o desenvolvimento deste serviço em bibliotecas.

Em um primeiro momento, é apresentado o conceito e as características da Sociedade da Informação e também da Sociedade do Conhecimento, esta que é um produto da Sociedade da Informação, trata-se também das TICs, da Internet e do surgimento da *Web 2.0*.

Posteriormente, realiza-se a conceituação a respeito das Bibliotecas Universitárias, suas características e suas funções.

Finalizando com o tema SR são especificados seus conceitos, o passo a passo do processo de referência e, finalmente, o SRV, suas ferramentas e como se dá esta interação entre usuário e biblioteca por meio virtual.

### 2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

As sociedades passam por constantes transformações. Após a era industrial advinda das grandes revoluções, as quais propiciaram grande avanço tecnológico, a sociedade modificou-se e hoje é entendida como uma sociedade centrada não tanto na produção de bens, mas na produção de uma grande diversidade de serviços baseada em conhecimentos e na produção, tratamento e disseminação da informação.

Fundamentada nas TICs, a então nomeada Sociedade da Informação é definida por Assman (2000, p. 8):

[...] é a sociedade que está actualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo. Esta generalização da utilização da informação e dos dados é acompanhada por inovações organizacionais,

comerciais, sociais e jurídicas que alterarão profundamente o modo de vida tanto no mundo do trabalho como na sociedade em geral.

Modificando não somente a maneira de interação com o meio, a Sociedade da Informação engloba a todos que possuem acesso às TICs e facilita a disseminação da informação de forma universal. Para Castells (2008), a Sociedade da Informação tem um conjunto de fatores que são seu alicerce:

- a) a informação é a matéria-prima e as tecnologias agem sobre ela;
- b) a penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, com o meio tecnológico muda as relações humanas;
- c) a lógica das redes, onde todos estarão interligados e interagindo ao mesmo tempo;
- d) a flexibilidade favorecendo reverter ou modificar os processos, sem prejudicar a organização;
- e) a convergência de tecnologias de diversas áreas do saber, como microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica trabalhando com o mesmo fim e interligadas.

Trata-se de uma sociedade cujo funcionamento se baseia cada vez mais em redes digitais de informação. Segundo Gouveia (2004)\*:

A Sociedade da Informação está baseada nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos, como a rádio, a televisão, telefone e computadores, entre outros. Estas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, económicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação.

O trabalho agora informatizado pelas TICs facilitou o acesso e a agilidade nos processos de interação, principalmente dentro das bibliotecas onde se pode disponibilizar *online* o catálogo, antes somente no suporte papel. Para Costa (1995)\*: “[...] tecnologias de informação podem ser definidas como o conjunto de técnicas, equipamentos e processos necessários ao tratamento e processamento da informação”.

---

\*Documento eletrônico

As Tecnologias de Informação para Cunha (1994, p.182): “[...] são os bancos e bases de dados, CD-ROM, hipertexto, multimídia, redes locais, Internet, Rede Nacional de Pesquisas (RNP) e as Bibliotecas Virtuais”. Segundo o autor, como toda tecnologia, as tecnologias de informação também podem provocar alguns problemas e/ou gerar novas situações de turbulência não previstas pelos gerentes responsáveis por suas implantações.

As TICs à disposição dos serviços de informação são: os softwares gerenciadores de bases de dados, editores ou processadores de textos, planilhas eletrônicas; redes e serviços como a Internet, correio eletrônico, acesso remoto/Telnet, Rede Nacional de Pesquisas (RNP) e os novos suportes como hipertexto, multimídia e hipermídia.

Segundo Morigi e Pavan (2004), a utilização das TICs possibilita o rápido acesso à informação e também o uso simultâneo de um mesmo documento. Os procedimentos são baseados em processos interativos virtuais, onde é possível a comunicação entre duas partes, constituem o sustentáculo da trama que forma o tecido da cibercultura.

Para Werthein (2000, p.72): “[...] a tecnologia favorece processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alta capacidade de reconfiguração”. Neste contexto é possível perceber que com as tecnologias emergentes pode-se trabalhar em rede de forma flexível, reorganizar a partir da disponibilidade para a incorporação da mudança.

Castells (2008, p. 57) diz que: “[...] as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais”.

Este novo paradigma da transformação tecnológica em suas relações com a economia e a sociedade incitou a uma nova fase, chamada Sociedade do Conhecimento. Essa evolução possibilitou não ter somente a informação de forma estática, e sim oferece uma forma de disseminar a informação e interagir de maneira ágil com outras pessoas em todo mundo.

## 2.2 SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Com toda evolução tecnológica e o crescimento do fluxo informacional proporcionados pela Sociedade da Informação, não foi mais possível controlar o desenvolvimento e atualização das TICs, o que culminou na transformação da Sociedade da Informação em Sociedade do Conhecimento. Para Guerreiro (2001) na Sociedade da Informação como o volume de informações gerado é mais rápido e diversificado a cada instante, o indivíduo precisará aprender como lidar com as informações transformando-as em conhecimentos.

Já a Sociedade do Conhecimento, segundo Guerreiro (2001)\*: “[...] preparará o indivíduo para entrar no mundo digital, ocupando o status de sujeito proativo e qualificado instrumentalmente para absorver as demandas de criatividade e inovação, típicos da era tecnológica”.

Considera-se que a Sociedade do Conhecimento é um produto da Sociedade da Informação, uma nova fase, a qual exige dedicação para melhor adaptação e aprendizagem sobre as novas formas de interação e ferramentas de disseminação da informação.

Assmann (1998, p. 19) define a Sociedade do Conhecimento da seguinte forma:

Sociedade do Conhecimento é terminologia mais rica. O conhecimento – e não os simples dados digitalizados – é e será o recurso humano, econômico e sócio-cultural mais determinante na nova fase da história humana que já se iniciou. Com a expressão sociedade aprendente pretende-se inculcar que a sociedade inteira deve entrar em estado de aprendizagem e transformar-se numa imensa rede de ecologias cognitivas.

Para Fuks (2003) a Sociedade do Conhecimento é compreendida como aquela na qual o conhecimento é o principal fator estratégico de riqueza e poder, tanto para as organizações quanto para os países. Essa nova sociedade é impulsionada também por contínuas mudanças, algumas tecnológicas como a Internet e a digitalização, e outras socioeconômicas como a globalização.

---

\*Documento eletrônico

Segundo Bessa, Nery e Terzi (2003)\* este novo paradigma amplia os canais de participação nas sociedades democráticas:

O impacto é observado no mercado de trabalho, nas relações comerciais, no crescimento econômico, na forma de produzir, coordenar e distribuir bens e serviços e no cotidiano dos indivíduos; na maneira que adquire informações, aprende, negocia, interage, etc. O vasto campo de aplicações das novas tecnologias tem conduzido ao debate de como medir os impactos do desenvolvimento e difusão das TICs sobre a vida econômica e social.

A Sociedade do Conhecimento está também relacionada com a vertente econômica, visto que bem empregada às áreas administrativas, vem sendo um recurso muito utilizado no pensamento estratégico de grandes organizações, utilizando-se das particularidades possíveis através da *Web 2.0*, enquanto que a Sociedade da Informação se prende com as complexas redes de comunicação que somente potencializam a distribuição da informação.

### 2.3 WEB 2.0

O avanço tecnológico e o advento da Internet serviram como base para o nascimento de uma sociedade digital, marcada por mudanças sociais e econômicas, as quais impulsionaram novas transformações, criando novos modelos educacionais e permitindo novas formas de comunicação e interação, como vimos anteriormente na Sociedade do Conhecimento.

Segundo Castells (2008) a Internet surgiu como interesse de estratégia militar da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, porém com seu desenvolvimento acelerado foi difícil conter sua expansão, facilitando acesso à rede de cientistas e as conversas pessoais.

[...] a tecnologia digital permitiu o empacotamento de todos os tipos de mensagens, inclusive de som, imagens e dados, criou-se uma rede que era capaz de comunicar seus nós sem usar centros de controle. A universalidade da linguagem digital e a pura lógica das redes do sistema de comunicação geraram as condições tecnológicas para a comunicação global [...]. (CASTELLS, 2008, p. 82).

---

\*Documento eletrônico

A primeira fase da Internet iniciou denominada *Web 1.0* e proporcionou aos seus usuários acesso à informação e ao conhecimento de forma grandiosa.

O'Reilly (2005, tradução do autor)\* fornece uma definição clara da *Web 1.0* e evidencia porque esta plataforma necessitou passar por atualizações para se adaptar e para atender a demanda da sociedade:

- a) *estática*: os sites da *Web 1.0* contêm informações que podem ser úteis, mas não existe razão para que um visitante retorne ao site mais tarde;
- b) *pouco interativa*: os visitantes podem visitá-los, mas não modificá-los ou contribuir com eles;
- c) *seus aplicativos são fechados*: na *Web 1.0* as empresas desenvolvem aplicativos de software que os usuários podem baixar, mas não são autorizados a ver como o aplicativo funciona, ou a alterá-lo.

Segundo Coutinho e Bottentuit Junior (2007, p. 199):

A *Web 1.0* trouxe grandes avanços no que diz respeito ao acesso à informação e ao conhecimento, porém a filosofia que estava por detrás do conceito de rede global foi sempre a de um espaço aberto a todos, ou seja, sem um “dono” ou indivíduo que controlasse o acesso ou o conteúdo publicado.

Com altos valores e com acesso restrito a seus sistemas, logo o interesse por desenvolver uma Internet de livre acesso e interação foi iniciada.

A *Web 2.0* é a segunda geração da *World Wide Web (WWW)*, um espaço de colaboração, de interação, de comunicação global e de compartilhamento de informações. Esta nova plataforma revolucionou a utilização da Internet que até então se mostrava estática.

[...] a Web passou a ser encarada como uma plataforma na qual o utilizador comum não se limitava a pesquisar e a consultar informação, mas tinha um papel mais criativo uma vez que podia, ele próprio, criar informação e conteúdos para a Web, tornando-se simultaneamente produtor e consumidor de informação. (COSTA; FERREIRA; DOMINGUES; TAVARES; DIEGUES; COUTINHO, 2009, p. 5615).

O termo *Web 2.0* surgiu de uma sessão de *brainstorming* no *MediaLive International* onde O'Reilly (2005, tradução do autor)\* a definiu da seguinte forma:

---

\*Documento eletrônico

A *web 2.0* é a mudança para uma Internet como plataforma, e para obter sucesso, entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores, mais usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva.

Sendo assim, um aplicativo de *Web 2.0* é um programa de fonte aberta, o que significa que todos vêem o código-fonte do programa. Os usuários podem ver como o software funciona e modificá-lo, ou até mesmo construir novos aplicativos com base em programas antigos.

A filosofia da *Web 2.0* prima pela facilidade na publicação e rapidez no armazenamento de textos e ficheiros, ou seja, tem como principal objectivo tornar a *Web* um ambiente social e acessível a todos os utilizadores, um espaço onde cada um selecciona e controla a informação de acordo com as suas necessidades e interesses. (COUTINHO; BOTTENTUIT JUNIOR, 2007, p. 200).

A *Web 2.0* não necessita de meios físicos para armazenamento de dados, sendo possível gravar e guardar o conteúdo na plataforma e através das ferramentas disponibilizadas pode-se manter tudo *online*.

Algumas ferramentas da *Web 2.0* são utilizadas por unidades de informação como forma de contato direto com seus usuários, facilitando e agilizando a solicitação da informação e sua chegada. Coutinho e Bottentuit Junior (2007, p. 200) indicam alguns exemplos das ferramentas disponíveis que usam os recursos da *Web 2.0*, os mais populares são:

- a) Softwares que permitem a criação de uma rede social (social networking) como por exemplo os *Blogs*, o *Hi5*, *Orkut*, *Messenger*;
- b) Ferramentas de escrita colaborativa, *Blogs*, *wikis*, *Podcast*, *Google Docs & Spreadsheets*;
- c) Ferramentas de comunicação *online* como o *SKYPE*, *Messenger*, *Voip*, *Googletalk*;
- d) Ferramentas de acesso a vídeos como o *YouTube*, *GoogleVideos*, *YahooVideos*;
- e) Ferramentas de Social *Bookmarking* como o *Del.icio.us*.

O propósito da *Web 2.0* é disponibilizar um ambiente virtual no qual é possível que ocorra a interação entre seus integrantes. A partir desta nova idéia de interação através da Internet, as Bibliotecas Universitárias devem estar cientes da importância deste tipo de ferramenta, para que através dela possam interagir e atender aos seus

usuários em qualquer lugar, sem precisar estar no espaço físico da biblioteca.

## 2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A palavra biblioteca é originada do grego *bibliothéke*, segundo Fonseca (2007), esta denominação chegou até nós através do latim *bibliotheca*, tendo como raiz *biblíon* e *théke*. A primeira significa livro e *théke*, por sua vez, é qualquer estrutura que forma um invólucro protetor: cofre, estojo, caixa, estante, edifício.

As bibliotecas passaram por muitas modificações ao longo do tempo, com seu desenvolvimento acelerado. Beneficiado pela invenção da prensa por Gutemberg, o avanço do conhecimento e o acesso à informação foram inevitavelmente expandidos causando assim uma revolução social.

Ligadas ao cunho religioso, as primeiras Bibliotecas Universitárias surgiram na Idade Média, após serem instituídas as Universidades. “As Bibliotecas monásticas, por um longo período, foram os locais onde o conhecimento permaneceu guardado, sendo que determinados textos, como a Bíblia, eram considerados sagrados e, portanto, seu acesso era restrito a poucos”. (ANZOLIN; CORREA, 2008)\*.

Martins (1998) comenta que, com o desaparecimento gradativo das monarquias de direito divino e das universidades monásticas – que mais tarde irão reaparecer sob um caráter mais moderno – o livro perde sua característica sagrada e secreta para se transformar em um instrumento de trabalho posto ao alcance de todas as mãos. Também a vida social volta-se cada vez mais a “documentos” e não a “dogmas” e, com isto, a biblioteca passa para os tempos modernos, para o estatuto de instituição leiga e civil, pública e aberta, passando a responder a necessidades inteiramente novas.

Comumente vistas como apenas depósitos de livros, Martins (1998) afirma que a biblioteca não é mais um mero depósito de livros e que este é um dos pontos característicos mais importantes na evolução de seu conceito. Modificando sua função, a biblioteca conseguiu abrir as portas para que o conhecimento pudesse estar ao alcance de todos.

---

\*Documento eletrônico

Battles (2003, p. 80) nos mostra o processo de unificação das universidades e das bibliotecas na Europa:

Mas mesmo nesses séculos que vão se aproximando da Renascença, as bibliotecas passavam por mudanças. Nas cidades européias, havia surgido a universidade, modelada nas casas da sabedoria do mundo muçulmano. As universidades foram a grande inspiração de Nicolau e, também, suas maiores rivais. As Bibliotecas Universitárias cresciam tão rapidamente quanto a curiosidade de suas faculdades. A biblioteca de Sorbonne, em Paris, que passou por um dramático processo de expansão século XII, exemplifica bem a mudança que as universidades trouxeram para o universo das bibliotecas européias. Seu catálogo vem sendo exaustivamente estudado pela equipe acadêmico-familiar formada pelo casal Richard e Mary Rouse. Segundo eles, o rápido crescimento no número de códices marcou uma mudança qualitativa e quantitativa na natureza da biblioteca.

Passando por este processo de unificação e desenvolvimento, as Bibliotecas Universitárias se tornaram centros de armazenamento das coleções desenvolvidas para seus usuários, tratamento e disseminação da informação da forma mais simplificada e acessível. Como afirma Anzolin e Sermann (2006, p. 7), a Biblioteca Universitária:

[...] é aquela que atua em instituições de ensino superior, como centros universitários, universidades e faculdades, dentre outros. Tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica.

A Biblioteca Universitária tem a missão de prover informação para o ensino, a pesquisa e a extensão. Segundo Rostirolla (2006, p. 28):

A biblioteca universitária é entendida como organização do conhecimento, por reunir, organizar e disponibilizar as principais fontes de informação existentes, fundamentais na geração de novos conhecimentos; por contar com profissionais especialistas em promover o acesso e uso da informação; e, por agregar valor à informação, facilitando a conversão de informações em conhecimentos.

O papel das Bibliotecas Universitárias é essencial nos processos de pesquisa e inovação tecnológica, uma vez que elas detêm o conhecimento universitário e tem também o papel de mediadora entre o saber científico e tecnológico e seus usuários.

Conforme afirma Damasio (2004, p. 22): “As funções principais de uma

Biblioteca Universitária são de servir como repositório e disseminador do conhecimento de uma universidade, de uma especialidade, de um centro de pesquisa”.

No contexto deste trabalho, a Biblioteca Universitária é definida como a fornecedora da informação propriamente dita para o fomento da pesquisa, desenvolvimento e estudo em diversas áreas da ciência e da tecnologia, no sentido de atender a demanda da comunidade acadêmica, seus principais usuários.

Fujita (2005) descreve as funções que a Biblioteca Universitária deve cumprir para que possa desenvolver um trabalho qualificado: primeiramente armazenar a produção científica e tecnológica; preservar, conservar bem como aperfeiçoar e atualizar suas coleções; ter organização do conhecimento para que se possa facilmente recuperar informações nas buscas que forem solicitadas e disponibilizar o acesso à informação não somente em um formato para o público, mas sim de uma forma abrangente que possa atender às necessidades informacionais de todos.

Através da busca de informação e da alfabetização informacional, por meio destas funções que a Biblioteca Universitária possui, os bibliotecários participam como mediadores na construção do conhecimento e auxiliam seus usuários na conversão de informações em conhecimentos, tornando-os responsáveis por seu próprio aprendizado. Segundo Damasio (2004, p. 22) a Biblioteca Universitária:

É o elo de ligação entre o conhecimento e o usuário final, mesmo perante os atuais acervos digitalizados na Internet, que contemplam pequena parte do conhecimento especializado. Ela pode ser o elo entre determinados usuários, independentemente da característica principal destes usuários, pessoa física ou jurídica.

Segundo Maciel e Mendonça (2000, p. 2) as Bibliotecas Universitárias: “[...] não são organizações autônomas, e sim organizações dependentes de uma organização maior – a universidade, estando, portanto, sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam”.

As Bibliotecas Universitárias possuem um vínculo com suas instituições mantenedoras, o que obriga os bibliotecários entender e conhecer a universidade a qual está inserida, para que assim se possa trabalhar em conjunto com a missão e os objetivos da Instituição.

Para Rostirolla (2006, p. 28) no que se refere ao aspecto organizacional, as Bibliotecas Universitárias: “[...] são parte do sistema universitário e constituídas por vários subsistemas, como direção, aquisição, automação, processamento técnico, encadernação e [...] o serviço de referência”. As Bibliotecas Universitárias são instituições inseridas em uma organização maior, como as universidades, centros universitários, faculdades, este elo determina o auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Conforme Milanesi (1998, p. 72): “[...] a universidade e a Biblioteca refletem-se. Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua Biblioteca”.

Palco das novas tecnologias como centros geradores de conhecimento, as Universidades, ao serem informatizadas proporcionaram às suas bibliotecas desenvolvimento nas tecnologias da informação, favorecendo a expansão do acervo em suporte físico para suporte virtual e qualificando a prestação de serviços.

A biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, contribuindo para o desenvolvimento dos cidadãos em perspectiva acadêmica. As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrem. (REIS, 2008, p.64).

Como afirma Milanesi (1998, p.63): “[...] a Internet na biblioteca necessariamente não levará à diminuição do número de leitores de livros”, mas sim contribuirá para o aumento do fluxo informacional, somente alterando a rotina e o procedimento de disseminação da informação. Para garantir acesso ao público as Bibliotecas Universitárias adequaram suas rotinas e suas práticas cotidianas às TICs.

As tecnologias emergentes afetam necessariamente a forma de atuação e prestação de serviços das Bibliotecas Universitárias. Para Silva (2004, p. 85): “A tecnologia deve ser compreendida como fator de mudanças para as bibliotecas, provocando estímulos e necessidades e alterando paradigmas estabelecidos ao longo do tempo.”

Esses paradigmas, que devem ser assimilados pelas Bibliotecas Universitárias e por seus bibliotecários, foram destacados por Cunha (2000, p. 88):

Os próximos dez anos serão um período de mudanças significativas em nossas IES, caso elas consigam reagir aos desafios, oportunidades e responsabilidades que se apresentam. O elemento-chave será a capacidade de as universidades e, em especial, sua biblioteca assimilarem os novos paradigmas. O contexto que se apresenta é propício para mudar a natureza do empreendimento acadêmico. No caso da biblioteca universitária, é necessário examinar as enormes possibilidades do futuro e entender que o desafio mais crítico será remover os obstáculos que a impedem de responder às necessidades de uma clientela em mudança, transformar os processos e estruturas administrativas que caducaram e questionar as premissas existentes.

Desenvolver e gerenciar estes novos parâmetros para os fluxos informacionais e de conhecimento, sejam eles presencial ou virtual, implica rever certos conceitos e políticas internas nas Bibliotecas Universitárias. Preparando-se para novas tecnologias, novos serviços, dentre eles o de referência, e o novo usuário mais autônomo na sua busca.

## 2.5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

As TICs favoreceram a expansão das fronteiras do SR para além do balcão de atendimento das bibliotecas e das suas coleções de referência.

A Biblioteca Universitária caracteriza - se por se dividir em setores que formam sua estrutura organizacional, como o setor de tratamento da informação, setor de aquisição, setor de circulação, setor de referência entre outros.

O setor de referência é o local onde o bibliotecário serve de mediador da informação, onde são realizados os atendimentos, as pesquisas junto ao usuário e as fontes de informação e está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário.

O serviço de referência e informação deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência [...] e se torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca. (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 56).

O SR trata do atendimento personalizado ao usuário, segundo Mangas (2007, p.1): “O serviço de referência tal como é entendido actualmente nasce nos finais do séc. XIX nos E.U.A. e generaliza-se durante o séc. XX nos países anglo-saxónicos”. Grogan (2001) afirma que a necessidade de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca foi sugerida por Green. Foram decorridos dez anos até que essa denominação começasse a ser efetivamente utilizada. Com isso, a terminologia adotada pelos bibliotecários, no Brasil, teve tradução literal da língua americana, *Reference Work*, denominando-se Serviço de Referência.

Atualmente estuda-se uma mudança de nomenclatura que teria como finalidade abranger melhor os serviços disponibilizados pelo SR, como afirma Almeida Júnior (2003, p. 62):

[...] Serviço de Referência propriamente dito, poderia ser melhor designado com o termo “Processo de Referência”, pois este, apesar de sinônimo daquele, explicita melhor o caráter mais voltado para o atendimento pessoal, individualizado, presente no trabalho dessa linha.

Segundo Mangas (2007, p. 3) a denominação de SR: “É aquela que é aceite para designar todo aquele serviço que na biblioteca está incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas”.

[...] o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Macedo (1990, p. 12) propõe dois sentidos para a conceituação do SR, ou seja:

Conceito com Sentido Restrito:

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

Conceito com sentido amplo, em dois segmentos:

a) Serviço de Referência

Interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência.

b) Serviço de Referência e Informação

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

O SR trabalha sistematicamente com os outros setores da biblioteca, pode auxiliar o setor de seleção, de aquisição e o setor de gestão, traçando estratégias para estudo de usuário. Contudo o setor de tratamento da informação, se qualificado, é aliado no SR, visto que estes serviços se completam e juntos têm papel importante na pesquisa, como afirma Silva, Schons e Rados (2006, p.12):

Todo o trabalho de cadastramento das obras de uma biblioteca universitária repercute diretamente na facilidade de acesso à informação pelos usuários. Ao fazer a indexação das obras, ele está agregando valor ao título de uma obra, pois através da seleção de descritores, expande as possibilidades de recuperação da informação.

É através da construção de um catálogo consistente que o bibliotecário de referência conseguirá um retorno maior a sua busca. Relacionado a isto Hutchins (1973, p. 203) afirmou sobre a importância de o bibliotecário manter contato com o catálogo:

[...] a melhor preparação para o trabalho de referência é a experiência no catálogo, pois o sucesso do bibliotecário de referência depende em larga escala de seu conhecimento sobre as minúcias e complexidades daquela especialização.

Segundo Macedo (1990) o SR segue cinco linhas de atuação sendo elas: serviço de referência; educação de usuário; alerta e disseminação da informação;

comunicação visual e divulgação da biblioteca; gerenciamento do setor de referência.

Mangas (2007) identifica as principais funções de um SR de qualidade (Quadro 1).

FUNÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
ACOLHER	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.	Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.
INFORMAR	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
FORMAR	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet...
ORIENTAR	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na selecção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

**Quadro 1: As funções do serviço de referência. Fonte: Mangas (2007, p. 4)**

Podemos observar que cada passo sistematizado por Mangas, mostra um atendimento dedicado ao usuário. Sempre presente e constante, o bibliotecário deve acolher bem ao usuário, mostrando os serviços e os produtos que a biblioteca disponibiliza a ele; informar tendo em vista o esclarecimento da dúvida do usuário prevendo um *feedback* positivo; formar, isto é, educar o usuário para que este tenha autonomia para utilização da biblioteca; e, por fim, seguindo o quadro de Mangas, orientar o usuário para que o mesmo saiba se localizar e encontrar o material que necessita. Todas estas funções são voltadas para o atendimento qualificado ao usuário. Para visualizarmos o SR como um todo, é necessário entender seu passo a passo, estudá-lo por partes, seguindo o processo de referência.

### 2.5.1 Processo de referência

O processo de referência é o procedimento que envolve o usuário na busca pela informação. É denominado por Grogan (2001, p. 50) como uma: “[...] atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência”. Este processo parte do contato inicial, quando o usuário formula sua questão, a entrevista com o bibliotecário sendo possível esclarecer a dúvida desenvolvendo uma estratégia de busca onde reconhece a existência de um problema que se estende até a entrega da resposta e o entendimento de que o problema foi solucionado.

O processo de referência proposto por Grogan (2001) estabelece uma sequência para as ações que se dividem em duas fases e oito etapas (Quadro 2).

FASES	ETAPAS
1ºFASE	Problema
	Necessidade de informação
	Questão inicial
	Questão negociada

<b>2ª FASE</b>	Estratégia de busca
	A busca
	A resposta
	A solução

**Quadro 2: Processo de referência. Fonte: Adaptado de Grogan (2001).**

Na primeira fase o problema é o processo que se inicia com uma questão que atrai a atenção do usuário. Segundo Grogan (2001) as fontes deste problema podem ser externas, quando decorre do contexto social do indivíduo ou internas quando tem origem psicológica ou cognitiva.

A necessidade de informação é o desejo de compreender, conhecer ou apenas aprender sobre um assunto. Para Figueiredo (1996, p. 13) a necessidade é apresentada em três níveis:

- a) existe uma necessidade expressa que corresponde a uma necessidade consciente e geralmente leva a um pedido por informação;
- b) existe uma necessidade não expressa, correspondendo a uma necessidade que é sentida, mas não foi adequadamente expressa;
- c) há uma necessidade não ativada que corresponde a uma necessidade latente do indivíduo.

A questão inicial é a pergunta feita pelo usuário sobre sua dúvida. Grogan (2001) afirma que os seres humanos obtêm conhecimentos fazendo perguntas que devem ser descritas com palavras. As perguntas às vezes são bem elaboradas, mas muitas vezes necessitam ser aperfeiçoadas. Neste sentido, a questão expressa pelo usuário pode exigir esclarecimentos e ajustes.

A questão negociada é o esclarecimento feito pelo bibliotecário sobre a questão inicial. Para Figueiredo (1996), esta negociação é necessária, pois o usuário usualmente não pergunta o que deseja saber, mais sim, o que pensa que o bibliotecário pode entender. Corroborando Figueiredo (1996), Rostirolla (2006, p. 38-39) diz: “Nesta etapa de negociação da questão, geralmente ocorre uma redefinição ou reformulação, de modo a permitir um cotejo adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas”.

A estratégia de busca é definida pelo bibliotecário que buscará, nas fontes e recursos de informação por ele selecionadas, o conteúdo solicitado pelo usuário, já com os termos apropriados para recuperação da informação. Segundo Grogan (2001) esta busca se baseia em duas decisões: a primeira é como o acervo será consultado. A análise da questão deve identificar os conceitos e suas relações, traduzindo-as para um enunciado de busca apropriado à linguagem documentária; a segunda consiste em saber quais documentos serão consultados e em que ordem, escolhendo entre os vários caminhos a seguir. O bibliotecário de referência deve ter conhecimento das fontes de informação.

A busca se dá na realização da procura nas fontes e recursos de informação.

[...] durante a etapa de busca do processo [...] o bibliotecário conta com toda uma série de instrumentos auxiliares a seu dispor, que vão de uma variedade de ferramentas bibliográficas (inclusive os catálogos da biblioteca) até a experiência coletiva de seus colegas. (GROGAN, 2001, p. 67).

A resposta é o resultado da busca. Neste item o bibliotecário fornece ao usuário as fontes e a relação de referências encontradas.

Se a busca foi executada corretamente, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca, modificado taticamente, se necessário. Caso a busca seja infrutífera, isto também será uma resposta, mas é recomendável certo cuidado ao apresentá-la ao consultante, para que seja o menos desagradável possível. (ROSTIROLLA, 2006, p. 39-40).

A resposta é a etapa final do processo de referência e só será finalizada se a questão for resolvida. Para Grogan (2001), a resposta é uma solução quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação para o usuário. Desta forma, é necessária a elucidação do problema para que a solução seja completa. Por isso, o bibliotecário e o usuário devem aprovar o resultado da pesquisa de comum acordo. Caso não haja acordo, o processo de referência terá que ser reiniciado.

Para que o usuário possa chegar a sua resposta final, o profissional da informação deve estimular a sua autonomia no uso das ferramentas e recursos informacionais, indicar as fontes de informação e referência, oferecer suporte na

pesquisa, orientar no uso dos recursos de informação, recuperar a informação, identificar as necessidades de informação do usuário e satisfazê-las.

Estes serviços propiciam a transferência direta da informação favorecendo a criação, a disseminação e o uso do conhecimento científico. Segundo Grogan (2001), a proporção crescente das fontes de informações disponíveis *online*, ao lado das ferramentas de busca, representam um progresso para o SR. O SR deve expandir suas fronteiras através do compartilhamento de serviços com outras unidades de informação. A criação da referência virtual é uma tendência na disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas.

### **2.5.2 Serviço de Referência Virtual**

A Sociedade da Informação e do Conhecimento impuseram alterações nas funções e nas competências de todos os profissionais. Segundo Almeida Júnior (2003), o bibliotecário deve acompanhar essas mudanças e adequar-se às necessidades da sociedade. Neste contexto, as mudanças ocasionadas com a incorporação das TICs trouxeram possibilidades como o SRV, o que possibilita uma interação direta à distância.

Lévy (1996, p. 11) considera que esse tipo de comunicação já está arraigado dentro da sociedade de tal forma que abrange até mesmo os corpos e a economia:

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou o exercício da inteligência. A virtualização atinge mesmo as modalidades do estar junto, a constituição do “nós”: comunidades virtuais, empresas virtuais, democracia virtual [...]. Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização.

O SRV pode ser considerado uma evolução dos serviços bibliotecários via Internet. De acordo com Márdero Arellano (2001), o SRV surgiu nos Estados Unidos, no final da década de 80, quando algumas bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos na rede, o que veio facilitar a localização de documentos na

biblioteca e permitiu ao usuário realizar perguntas através dos *links* disponibilizados para consulta ao material.

As TICs emergentes vêm modificando a maneira com que os profissionais da informação têm trabalhado o SR nas unidades de informação.

A evolução das tecnologias de informação e comunicação trouxeram mudanças significativas tanto no tratamento quanto na disseminação da informação. Seu uso proporciona cada vez mais a facilidade da disseminação das informações, tornando possível integrar usuários da rede e novas fontes, possibilitando assim a geração de novos conhecimentos. (MIRANDA; FERNANDES; RADOS; BASTOS; ALVES, 2006, p.15).

No meio eletrônico, a complexidade das habilidades de busca e recuperação da informação requer conhecimentos específicos. Surgiram novas atividades, novas funções para o bibliotecário que tradicionalmente:

[...] exercia o papel de intermediário entre fontes de informação e usuário. Com o advento do computador e das novas tecnologias da informação, ele, o usuário, atraído pelas facilidades dos softwares de recuperação das bases de dados em CD-Rom [e *online*], passou a executar, com o auxílio do bibliotecário, as buscas antes feitas pelos bibliotecários. (ALVES; FAQUETI, 2002, p.11).

Com o compromisso de se aperfeiçoar, o profissional da informação tem que se integrar às TICs com a finalidade de desenvolver um serviço qualificado para seus usuários nas Bibliotecas Universitárias.

Sousa (2007)\* afirma que esta preocupação já faz parte da realidade de instituições de ensino superior:

A incorporação das tecnologias e suas aplicações, a capacitação dos profissionais da informação, a prestação dos serviços de maneira satisfatória a atender as necessidades dos usuários são pontos que vem suscitando constantes questionamentos e avaliações dos conceitos e métodos estabelecidos aos serviços de referência das Bibliotecas Universitárias.

O SR é uma das atividades da biblioteca que vem utilizando as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das

---

\*Documento eletrônico

ferramentas que ela oferece, para favorecer a recuperação da informação. Sendo assim o SR tradicional abriu espaço para o SRV.

Conceituando, então, o SRV, de acordo com a *Reference and User Services Association* (2004, p. 9, tradução do autor):

Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, freqüentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outras tecnologias da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.

Segundo Bottari e Silva (2005)\*, o SR, cuja finalidade é prestar assistência ao usuário e favorecer o acesso às fontes de informação:

[...] inscreve-se no mundo virtual, buscando otimizar o acesso à informação e atender às demandas reprimidas. Assim, surge o Serviço de Referência Virtual (SRV), que utiliza recursos eletrônicos no seu processo de comunicação com o usuário, para assisti-lo em suas pesquisas. Os recursos tecnológicos permitem que os usuários submetam suas questões ao serviço de referência virtual, em qualquer hora e de qualquer lugar do mundo.

As cinco linhas de atuação do SR ordenadas por Macedo (1990) anteriormente citadas neste trabalho foram relacionadas ao SRV por Silva (2001) (Quadro 3).

LINHAS	TRADICIONAL	REDES DIGITAIS
1. Ação em si do SRI	Interação humana - usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência.	Troca de mensagens ( <i>e-mail</i> , chat), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo
2. Educação do Usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes ( <i>Know-boots</i> ), identificam fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica.

\*Documento eletrônico

3. Alerta e disseminação da informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações - meio impresso/ Quadros de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica - produtos/ serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos.
4. Divulgação e Comunicações (visuais e gráficas)	Quadros de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e instrucionais.	Opções de ajuda nos <i>Websites</i> , informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso, orientando desta forma a navegação dos usuários.
5. Administração/supervisão do SRI	Planejamento interno e funcional para a prestação de informações aos usuários espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor.	Organização e gestão de informações digitais.

**Quadro 3: As cinco linhas do serviço de referência do tradicional às redes eletrônicas.**  
**Fonte: Silva (2001, p. 99)**

A partir deste quadro podemos entender as modificações e adaptações dos serviços prestados pelo setor de referência. Servem também como exemplo para os serviços de referência virtual já existentes que não oferecem serviços em um destes segmentos.

Podemos então classificar os serviços prestados pelo SRV segundo Sousa (2007)\* sob duas modalidades:

- a) Serviço de referência virtual assíncrona: Os usuários enviam uma consulta e a resposta é fornecida a *posteriore*, por *e-mail* e/ou formulários na Web.
- b) Serviço de referência virtual síncrona: Os usuários e o bibliotecário se comunicam em tempo real. Sessões de *chat* e voz.

No SRV assíncrono a pergunta é enviada pelo usuário e respondida pelo bibliotecário em um outro momento, não necessitando ter um profissional disponível para o atendimento. Porém, neste tipo de serviço, requer maior atenção por parte do

---

\*Documento eletrônico

profissional para o entendimento da questão inicial e também para se realizar a entrevista com o usuário.

A ferramenta mais comum deste serviço é o *e-mail* que de acordo com Cunha (1999, p. 264):

O correio eletrônico é um meio de comunicação rápido, simples e barato. Pode-se, por meio dele, enviar lista de livros novos, perfis de usuários e cópia de documentos. O usuário, por seu lado, não precisa se deslocar até o prédio da biblioteca para solicitar determinados serviços e, além disso, espera que o tempo de resposta por parte do serviço de referência seja menor.

Já no SRV síncrono a comunicação usuário/bibliotecário acontece em tempo real. Temos como exemplos de mecanismos para referência virtual os *softwares* específicos para este serviço, como o *Live Person* e o *24/7 Reference*, o qual disponibiliza um profissional da informação 24 horas por dia durante os 7 dias da semana, *chat* que consiste em fazer um atendimento ao usuário por meio de conversação em tempo real, à distância. Pode vir acompanhada por vídeo e/ou áudio, que aumentam a interatividade. Isso favorece a negociação da questão, pois é preciso algumas trocas de informação para se chegar ao cerne da questão do usuário, e quanto mais formas de expressão possíveis (auditiva e visual) melhor para o processo. A videoconferência, por exemplo, que segundo Cunha (1999) permite uma interação em tempo real entre os participantes e também pode ser usado para realizar treinamentos à distância. O telefone muito utilizado pelas bibliotecas, segundo Márdero Arellano (2001) tem um custo considerável se tratarmos de chamadas a longa distância, o que inviabiliza o interesse do SRV.

Outra iniciativa que obteve sucesso foram os projetos colaborativos entre Bibliotecas Universitárias, que contam com os bibliotecários de referência de diferentes instituições, seus diferentes acervos e pesquisas *online*, é o SR em tempo real através da Internet realizado pelos bibliotecários *online*, como salienta Márdero Arellano (2001, p. 9): “Uma característica que se destaca nesses projetos é a dos bibliotecários de referência *online* que estão se especializando no uso das tecnologias e das obras de referência existentes na rede”. Os novos recursos da tecnologia da informação exigem dos bibliotecários atualização e aperfeiçoamento

profissional, para que possam transformar a biblioteca num espaço interativo, colaborativo e, principalmente, atrativo para seus usuários.

Segundo Bottari e Silva (2005)\*:

As bibliotecas participantes desses projetos têm acesso a múltiplas fontes de informação e obtêm resultados que por si só não poderiam conseguir; assim, prestam um atendimento de qualidade aos seus usuários. O serviço colaborativo é uma das características do sucesso do SRV.

Segundo Cunha e Pessoa (2007) dentre as redes colaborativas de SRV com maior visibilidade internacionalmente temos:

- a) *Question Point Cooperative Reference*: o projeto permite oferecer para qualquer usuário, em qualquer lugar do mundo, acesso *online* a serviços de referência. Fazem parte deste consórcio bibliotecas que independem do tamanho, do número de profissionais que ela possua e do seu tipo (especializada, pública, nacional ou universitária). A pergunta chega ao bibliotecário de referência, se ela não for respondida nem por ele nem pela equipe de bibliotecários desta instituição, é enviada as redes do consórcio, regionais ou nacionais, redes de especialistas que a biblioteca faça parte. Como último recurso se não tiver sido solucionada é enviada ao *Question Point Global Reference Network*, que é formado pelas bibliotecas participantes ao redor do mundo. Este programa seleciona a biblioteca que está apta a responder segundo seu perfil, que engloba o escopo da coleção, horário de atendimento, especialistas nas equipes e idioma de cobertura do acervo;
- b) *24/7 Reference*: este serviço funciona em tempo real através da Internet. Uma das grandes vantagens desse *software* é que ele pode ser personalizado pela biblioteca para melhor servir aos seus propósitos à comunidade. Através dele é possível enviar arquivos, imagens, apresentações para o computador do usuário e personalizar o *software* para integrar a página *Web* da biblioteca. Tudo realizado pela equipe de bibliotecários que trabalha 24 horas por dia durante os 7 dias da semana;

---

\*Documento eletrônico

- c) *Virtual Reference Desk* (VRD): direcionada aos professores, estudantes, educadores e especialistas de Ensino Fundamental ao Ensino Médio, o VRD coordena um serviço colaborativo de perguntas e respostas; se as perguntas forem excedentes ou fora do escopo é encaminhada ao VRD *Network* que se responsabilizará por dar sugestões ou responder.

Atualmente o usuário que utiliza a Internet tem certa autonomia com as suas ferramentas, o que facilitou na busca das informações que necessita. Segundo Alves e Faqueti (2002, p. 11):

A intermediação nos moldes dos sistemas tradicionais já não é mais necessária. O usuário já não necessita mais de ajuda para conduzir suas buscas na web. Todavia, ele necessita de orientação sobre como ele deverá conduzi-las, como selecionar a informação relevante que ele necessita. Nessa perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários a conduzir suas pesquisas no ambiente digital/virtual. Isso deve refletir numa mudança tanto nos métodos quanto no conteúdo dos treinamentos.

Alves e Faqueti (2002) afirmam que por vezes o bibliotecário não realizará a busca para o usuário, somente o mostrará as fontes de informação fidedignas. Então o atendimento se modificará e cabe ao bibliotecário de referência absorver esta transformação e ampliar seus conhecimentos desenvolvendo novas competências ligadas às tecnologias.

Com o avanço das tecnologias, muitas Bibliotecas Universitárias passaram a oferecer o SRV de forma virtual com o propósito de facilitar a localização e o acesso aos documentos de forma remota. Silva e Beuttenmüller (2005, p. 80) afirmam que:

Nesse cenário tecnológico o SRV exercerá um papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação, de maneira remota, utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, para que acervos sejam facilmente acessados e totalmente compartilhados. A personalização da informação é um ponto importante, proporcionando ao usuário a sensação de estar sendo atendido pessoalmente, mesmo sem a presença física de um profissional da informação.

As TICs são indispensáveis para viabilizar um SRV de qualidade aos usuários, em qualquer momento e em qualquer lugar, dinamiza o fluxo e a transmissão de informações de forma mais eficiente.

Deve-se considerar, também, as questões: como flexibilidade e adaptabilidade ao perfil do novo usuário, já que por vezes a Internet contribui na predisposição do usuário em não ter o contato físico, facilitando a interação entre usuário/bibliotecário.

Através do SRV o usuário utilizará das ferramentas da *Web* para se comunicar com o bibliotecário e esclarecer suas necessidades informacionais sem precisar se deslocar até a biblioteca. Por esse motivo é importante que haja uma adequação aos novos recursos e a conscientização por parte dos bibliotecários de que a implantação deste serviço facilitará o acesso à informação diminuindo o tempo entre questão e resposta e mantendo o atendimento individualizado e satisfatório para o usuário.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A investigação se caracterizou por ter caráter exploratório, utilizando-se da abordagem qualitativa, a qual possibilitou riqueza de detalhes, de informações que contribuíram para análise dos dados.

A pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como sendo um estudo detalhado de um determinado fato, objeto, grupo de pessoas ou fator social e fenômeno da realidade. Esse procedimento visa buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada texto, em que se encontra o objeto de pesquisa. (OLIVEIRA, 2005, p.68).

Quanto ao tipo de investigação, esta monografia se caracteriza como um Estudo de Caso, visto que é uma importante estratégia de pesquisa, o qual facilita a visão e compreensão dos fatos que se passam em seu contexto real. Segundo Yin (2005, p. 32), um estudo de caso é uma investigação empírica que: “[...] investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Para Becker (1987) essa estratégia metodológica permite ao pesquisador fazer generalizações sobre as relações entre os diversos fenômenos estudados.

O estudo de caso foi realizado através da aplicação do instrumento de pesquisa, a entrevista semiestruturada, através da Internet.

#### 3.1 SUJEITOS

Por se tratar de um Estudo de Caso, os sujeitos que participaram da pesquisa são constituídos por 7 (sete) Bibliotecas Universitárias de instituições de ensino superior do país. Inicialmente foram escolhidas 2 (duas) bibliotecas de cada região do país, uma de instituição pública e uma de instituição privada, totalizando 10 (dez) bibliotecas. O contato se realizou através de *e-mails* enviados aos bibliotecários de referência das Bibliotecas Universitárias selecionadas.

No entanto, não houve retorno significativo das bibliotecas indicadas, por isso foi utilizado outro critério de seleção: o Índice Geral de Cursos das Instituições (IGC). O IGC é um indicador de qualidade de instituições de educação superior que avalia os cursos de graduação e de pós-graduação do país.

Para a apresentação descritiva dos sujeitos decidiu-se pela nomenclatura de **Biblio1** e assim sucessivamente referente a cada instituição pesquisada, como elencadas abaixo:

**Biblio1** - CENTRO UNIVERSITÁRIO RITTER DOS REIS (UniRitter)

**Biblio2** - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

**Biblio3** - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

**Biblio4** - UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS (UEMG)

**Biblio5** - UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)

**Biblio6** - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-Rio)

**Biblio7** - UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA (UCB)

### 3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O procedimento escolhido para coleta de dados foi a entrevista semiestruturada. Para Lüdke e André (1986), este instrumento possibilita uma relação de reciprocidade entre o entrevistado e o pesquisador. Este tipo de entrevista permite que seja feito um esquema básico de perguntas, porém não aplicado rigidamente, possibilitando aprofundamento dos assuntos abordados e também o esclarecimento de algumas dúvidas que podem surgir ao longo da pesquisa.

A entrevista semiestruturada, conforme Marconi e Lakatos (2009) possibilita ao entrevistador maior flexibilidade quanto ao entrevistado, podendo explicar as

questões, como também observar as ações do entrevistado e assim captar informações que poderão não estar documentados, enriquecendo a entrevista.

O roteiro da entrevista (Apêndice A) se constituiu de 6 (seis) perguntas abertas onde os profissionais bibliotecários relataram há quanto tempo utilizam o SRV, os serviços prestados, os meios (ferramentas) utilizadas, bem como as experiências e o seu funcionamento.

### 3.3 COLETA DE DADOS

O primeiro contato com as bibliotecas foi através de *e-mail*, apresentando o objetivo do trabalho e encaminhando o roteiro da entrevista. Neste primeiro momento somente 1 (uma) biblioteca retornou o contato positivamente, isto é, respondendo as questões da entrevista; e 2 (duas) bibliotecas responderam não oferecer este tipo de serviço.

Dado o prazo de 2 (duas) semanas para resposta das bibliotecas e perante a inatividade das mesmas, o mesmo *e-mail* foi encaminhado novamente, neste momento acrescentando à lista de bibliotecas já pré-selecionadas, outras bibliotecas selecionadas a partir do IGC.

O mapa a seguir ilustra as regiões do país, cujas Bibliotecas Universitárias deram retorno aos dados solicitados.



**Figura 1: Mapa do Brasil por regiões estudadas.**

Na Região Norte foram contatadas: 11 (onze) bibliotecas, nenhuma retornou a pesquisa.

Na Região Centro-Oeste foram contatadas: 7 (sete) bibliotecas, somente 3 (três) retornaram a pesquisa.

Na Região Nordeste foram contatadas: 12 (doze) bibliotecas, somente 1 (uma) biblioteca respondeu a entrevista após o trabalho concluído, por este motivo não foi incluída na pesquisa.

Na Região Sudeste foram contatadas: 5 (cinco) bibliotecas, somente 2 (duas) retornaram a pesquisa.

Na Região Sul foram contatadas: 4 (quatro) bibliotecas, somente 2 (duas) retornaram a pesquisa.

A partir do resultado das entrevistas realizadas com os bibliotecários das 7 (sete) instituições universitárias foi realizada a análise dos dados coletados.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Analisar os dados da pesquisa é compilar as respostas e interpretá-las para obter respostas ao problema da pesquisa. Segundo Kerlinger (1980, p. 353) o processo de análise é “[...] a categorização, ordenação, manipulação e sumarização de dados”.

A entrevista foi encaminhada aos bibliotecários respondentes através de *e-mail*, contendo 6 (seis) questões que tinham como objetivo verificar como SRV é gerenciado em Bibliotecas Universitárias para o maior acesso à informação pelos usuários através da Internet.

As questões apresentadas, respondidas e analisadas foram as seguintes:

**Questão 1: A biblioteca utiliza Serviço de Referência Virtual? Há quanto tempo?**

**Biblio1** - *Sim, o serviço começou a ser oferecido em 2008.*

**Biblio2** - *A Biblioteca Central presta serviço de auxílio ao usuário através de email há muitos anos. Não sei te precisar quando iniciou. Quando vim para cá há nove anos o serviço já existia.*

**Biblio3** - *Prezada Loiva não sei o que você tem como referência virtual. É o atendimento on line de solicitações? ask a librarian? Se for não fazemos esse tipo de atendimento, por não dispormos ainda de maquinário, pessoal e toda infraestrutura necessária para execução desse tipo de serviço.*

*Nós da Biblioteca Central da Unb fazemos atendimento via email de todas as solicitações que nos são enviadas. Fazemos pesquisas em base de dados , respondemos as dúvidas sobre funcionamento da biblioteca, agendamos treinamentos, enfim todo tipo de informação pertinente a BCE.Todos os bibliotecarios da divisão de referência participam desse processo.*

**Biblio4** - *Sim, aproximadamente há 02 anos.*

**Biblio5** - *Basicamente correio eletrônico. Temos também através do nosso software de automação o envio de mensagens para os usuários, desde 2006.*

**Biblio6** - *Em 2002, a Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio implantou o serviço de chat, atendido pela Bibliotecária de referência, apenas para membros da comunidade PUC-Rio (alunos, professores e funcionários). Hoje esse serviço é atendido por qualquer funcionário da Seção de Referência, Seção de Circulação e Biblioteca Setorial do Centro Técnico Científico, disponível também a usuários externos, o período todo em que a Biblioteca está em funcionamento. Para questões mais específicas o atendimento é direcionado para os bibliotecários, quando os auxiliares não têm condições de responder/atender.*

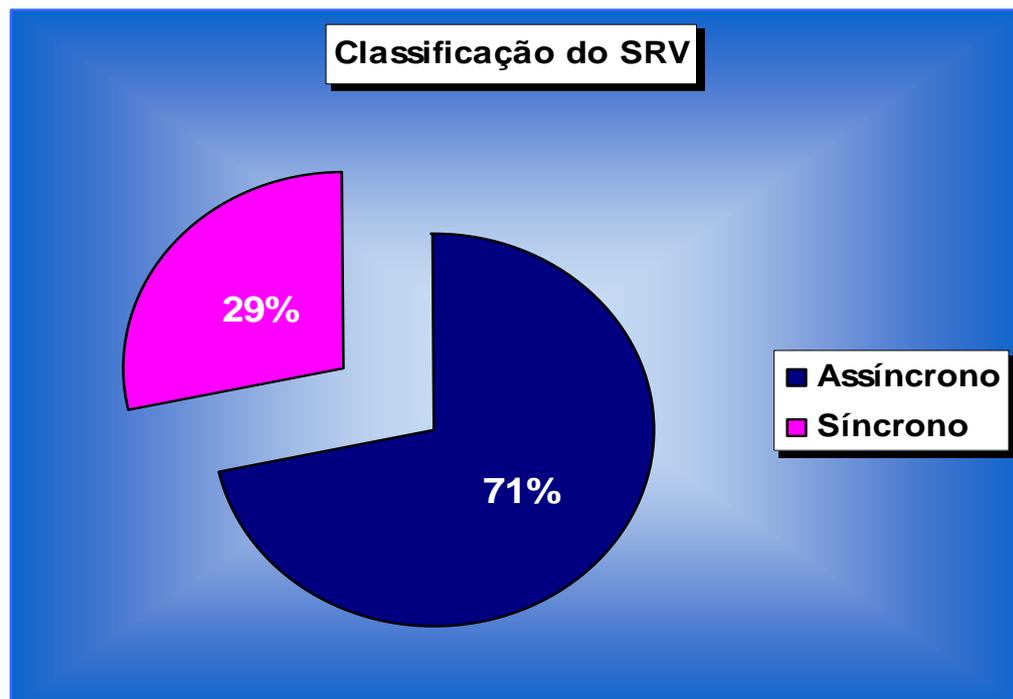
**Biblio7** - *Temos um canal aberto para o usuário enviar suas dúvidas, sugestões, ou elogios, no estilo pergunte a biblioteca; que é através dos e-mails disponibilizados na página; e que é utilizado já há bastante tempo, criado juntamente com página da biblioteca.*

*Alguns serviços como solicitações de treinamentos e de empréstimo interbibliotecas também passaram a ser virtuais, através do preenchimento dos formulários disponíveis via web, estes são mais recentes e datam do ano de 2009.*

*As bibliotecas digitais (repositório institucional, BDTD, Portal de Revistas Eletrônicas SEER/UCB) também estão disponíveis para acesso online.*

A partir das respostas enviadas pelos bibliotecários respondentes, podemos constatar o tipo de SRV que é disponibilizado nas bibliotecas, classificando-os, segundo Sousa (2007), como: SRV síncrono onde o usuário e o bibliotecário mantêm a comunicação em tempo real e SRV assíncrono, que se estabelece quando é enviada uma questão em que a resposta é fornecida em outro momento pelo bibliotecário.

O gráfico a seguir ilustra esta classificação aplicada às Bibliotecas Universitárias pesquisadas.



**Gráfico 1: Classificação do SRV**

O tempo de utilização do serviço em algumas bibliotecas como na **Biblio6** e **Biblio2**, evidencia que a utilização da Internet nos serviços da biblioteca, não é uma preocupação atual, e sim um costume já antigo, contudo, ainda hoje muitas bibliotecas não disponibilizam este tipo de atendimento. Se ressaltarmos que o SRV surgiu no final da década de 80, (MÁRDERO ARELLANO, 2001) as bibliotecas brasileiras têm um certo atraso comparadas às bibliotecas internacionais. Os outros sujeitos relataram que a disponibilização do SRV é mais recente.

Outro ponto a ser mencionado é talvez a falta de esclarecimento por parte dos profissionais sobre o SRV especificamente, quando a **Biblio3** responde não haver o serviço mencionado, logo após sinaliza explicando que possui um canal, via *e-mail*, pelo qual responde as questões enviadas pelos usuários. Neste caso existe sim o SRV, porém não identificado e sinalizado como tal, é realizado o serviço de referência, pois existe um canal entre biblioteca e consulente via Internet.

A **Biblio6** levantou outra questão relacionada ao atendimento propriamente dito, na biblioteca o serviço pode ser realizado pelos auxiliares, não necessariamente sendo obrigatório atendimento somente do bibliotecário. Neste caso ao receber a demanda do usuário é analisada a questão e se esta for de

simples resposta pode ser respondida por um auxiliar, senão é direcionada ao setor e ao profissional que responde pela dúvida da questão.

**Questão 2: Como se deu o processo de implantação do Serviço de Referência Virtual? De que necessidade surgiu à iniciativa?**

**Biblio1** - *Com o advento das novas tecnologias de comunicação e o incentivo da Instituição ao uso das redes sociais (possuímos, também, um blog, Twitter, perfil no Orkut e Facebook além de uma Wiki para assuntos internos da Biblioteca), a Biblioteca percebeu uma oportunidade de atender a demanda de seus usuários, inserindo-se no meio através da divulgação de e-mail e MSN para atendimento de suas questões.*

**Biblio2** - *Não temos informações se houve um planejamento para a implantação do serviço de email. Já para a criação da página sim, houve um estudo. A iniciativa foi da Direção da Biblioteca Central. A necessidade da iniciativa foi de se adequar as novas demandas das tecnologias de informação e comunicação.*

**Biblio3** - *Esse serviço surgiu da necessidade em responder aos inúmeros emails que são enviados a biblioteca e da necessidade em responder as pesquisas que os usuários nos solicitam de base de dados, além de outros serviços.*

**Biblio4** - *A ideia surgiu junto à compra do 'Pergamum'. Essa ferramenta possibilitou a consulta online ao acervo e a disponibilização de informações através da rede. Havia uma ferramenta de consulta local que supria às demandas, mas era apenas local. Essa necessidade levou à compra do 'Pergamum', o que fez integrar as unidades da UEMG da capital e a de João Monlevade.*

**Biblio5** - *Na verdade ainda não possuímos um serviço de referência virtual formalmente implantado. Utilizamos algumas ferramentas que contribuem, como email e a home page da biblioteca. Sentimos a necessidade de um contato mais próximo e efetivo com o usuário a fim de esclarecer dúvidas quanto ao funcionamento da biblioteca, além de informar melhor sobre os serviços e produtos oferecidos.*

**Biblio6** - *As atividades de referência virtual foram desenvolvidas, gradativamente, visando à modernização dos serviços da biblioteca, utilizando as novas tecnologias da informação e da comunicação, para agilizar o atendimento e aumentar a satisfação do usuário, ampliando as formas de interação com os mesmos e promovendo o uso mais eficaz dos recursos de informação.*

**Biblio7** - *A demanda por SRVs e sua implementação em nossa biblioteca deve-se ao fato de ser estes serviços essenciais para uma biblioteca universitária e principalmente para aquelas que se encontram em instituições que trabalham com o ensino a distancia, atendendo a esta parcela de usuários não presenciais.*

Através das respostas foi constatado que na maior parte das bibliotecas não houve planejamento formal para a criação e o desenvolvimento do serviço. Apenas a **Biblio4** expressou que no interesse de melhorar os serviços, foi adquirido um software que possibilitou o atendimento. A **Biblio6** afirmou que foi um processo gradativo de acordo com a demanda recebida, porém, especificamente sobre o planejamento e implantação do SRV, não foi obtida nenhuma resposta.

Referente à necessidade de implantação do SRV foram obtidas diversas respostas: 71% ou seja, **Biblio1**, **Biblio3**, **Biblio5**, **Biblio6**, **Biblio7**, responderam que o serviço foi disponibilizado para atender a grande demanda dos usuários, recebida nas bibliotecas através de *e-mail*. A **Biblio5** atribuiu a necessidade para estabelecer com o usuário um contato maior, se tornar mais próximo ao seu usuário.

A **Biblio1** e **Biblio2** relataram que o desenvolvimento das TICs foi fator expressivo para adaptação do serviço. Podemos perceber então que com o advento da *Web 2.0*, esta plataforma que possibilita a interação entre duas pessoas, foi possível estabelecer a relação virtual com o usuário. Outros levantamentos também foram feitos relacionados a utilização de TICs. Foi relatado pela **Biblio4** que foi possível realizar integração entre as bibliotecas da rede. Algumas ferramentas da *Web 2.0* são utilizadas pela **Biblio1** como: *Blog, Twitter, Orkut, Facebook, etc.*

Segundo Coutinho e Bottentuit Junior (2007) a filosofia da *Web 2.0* é facilitar a publicação e agilizar os processos de retorno, que o conteúdo seja acessível a todos os utilizadores, os quais controlarão a informação de acordo com as suas necessidades. Este item foi comentado pela **Biblio6**, quando a mesma se refere à agilidade no serviço, a ampliar as formas de interação e promover o uso desta

tecnologia. A **Biblio5** mencionou utilizar este recurso também como forma de divulgação para os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Outro item mencionado pela biblioteca **Biblio7**, que salienta o interesse do profissional bibliotecário, foi enfatizar que é um serviço essencial a Bibliotecas Universitárias, ainda mais as IES que possuem o ensino à distância. São bibliotecas que trabalham com seu usuário à distância e que precisam estar atualizadas para auxiliar este tipo de consulente.

### **Questão 3: Quais são os serviços prestados pelo setor de Serviço de Referência Virtual?**

**Biblio1** - *Atendemos às demandas de nossos usuários através de e-mail e MSN. Estas demandas abrangem auxílio em normatização, informações gerais sobre o funcionamento da Biblioteca, serviço de renovação de material, pesquisa bibliográfica para professores da Instituição.*

**Biblio2** - *Na verdade não temos um serviço de referência virtual formal. Temos uma página com informações e temos o email. Através do email recebemos uma série de solicitações, desde questões simples como onde se localiza uma obra até questões mais complexas de normalização e de solicitação de busca em bases de dados.*

**Biblio3** - *agendamento treinamento base de dados e visita orientada, informações sobre funcionamento dos produtos e serviços oferecido pela bce.*

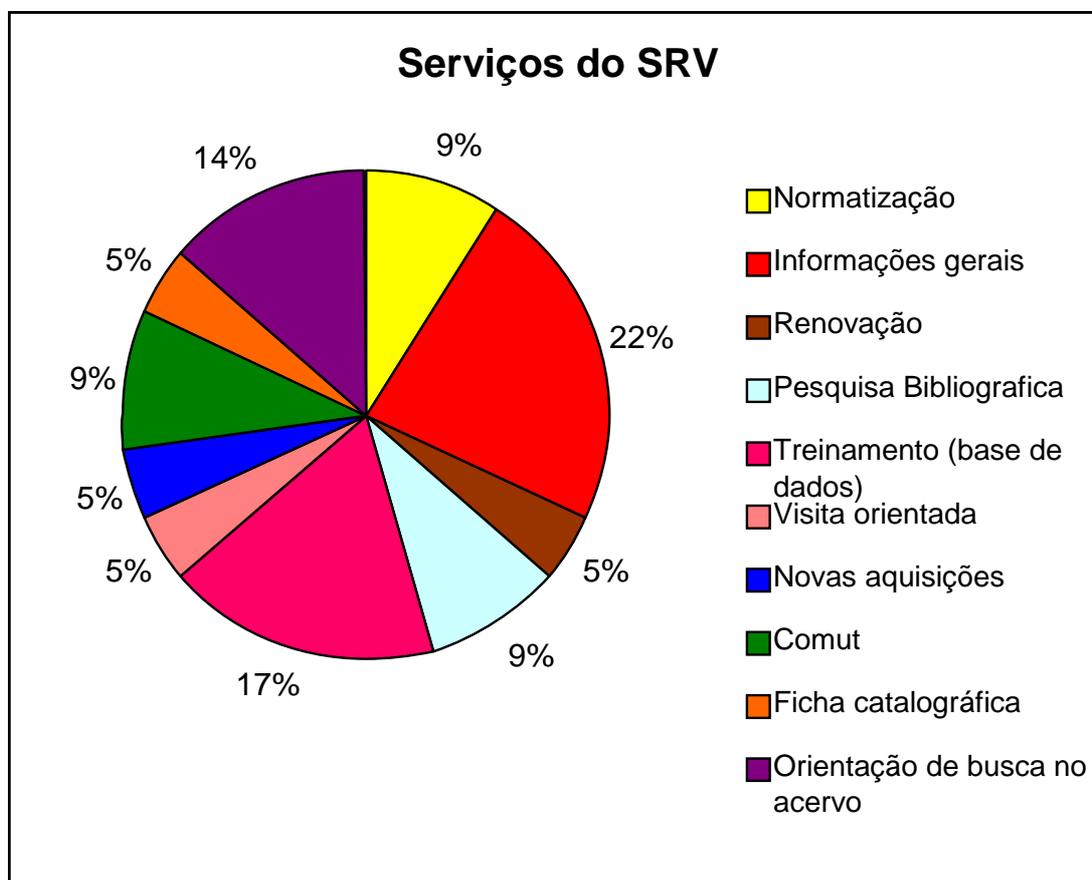
**Biblio4** - *Aviso de novas aquisições à comunidade acadêmica, solicitação de pesquisas e informações sobre uso de base de dados.*

**Biblio5** - *Todas as seções da biblioteca utilizam o email como forma de comunicação com os usuários. Na seção de referência, local de maior demanda por informações e por busca de materiais informacionais, o email contribui bastante para atender o usuário.*

**Biblio6** - *Comutação bibliográfica, respostas a solicitações de informação, elaboração de ficha catalográfica para teses, dissertações e outras publicações da Universidade de autores da comunidade PUC-Rio, chat e orientação aos usuários.*

**Biblio7** - Pergunta e Resposta – via email, Bibliotecas digitais, Solicitação de empréstimo interbibliotecas (formulários web), Agendamento de treinamentos (formulários web).

No que se refere aos serviços prestados pelo SRV, as bibliotecas entrevistadas apontaram variadas opções. O atendimento, tanto por *e-mail* como por chat, atende a demanda solicitada. Podemos ver no gráfico a seguir a distribuição e os tipos de serviços oferecidos por estas instituições.



**Gráfico 2: Serviços do SRV.**

É de grande importância que as Bibliotecas Universitárias tenham a mesma visão das bibliotecas pesquisadas, as quais desenvolvem e oferecem seus serviços tanto pelo serviço de referência tradicional, como também através do SRV. Perceber que hoje a Internet está arraigada na cultura é manter uma biblioteca convidativa, atraente para seus usuários, ilustrando um ambiente diversificado e interativo à distância.

**Questão 4: Como é a aceitação dos usuários, a frequência de uso do serviço?**

**Biblio1** - *O novo sistema foi muito bem aceito e temos procura diária pelo serviço de referência virtual.*

**Biblio2** - *Nós recebemos emails de diversos pontos do Brasil e, eventualmente, do exterior, com solicitação de informações das mais diversas. Muitos usuários nos retornam agradecendo e elogiando pela presteza e eficiência, uns simplesmente agradecem e outros recebem as informações e não nos retornam. Recebemos emails com solicitação de informações diariamente. Esclareço que algumas questões repassamos para as bibliotecas setoriais, pois não são da nossa competência. Recebemos também reclamações de usuários, via de regra, a Biblioteca Central é vista como uma ouvidoria do Sistema de Bibliotecas.*

**Biblio3** - *Aceitação maravilhosa e a frequência é diária, ou seja todo dia recebemos emails com solicitações.*

**Biblio4** - *Nossos usuários fazem poucas pesquisas em outras bases de dados porque o incentivo à pesquisa não é grande. Há as bases de dados Scopus e ScienceDirect, do portal da Capes, que são pouco utilizadas. Mas, já existe um grupo de professores, juntamente com o bibliotecário, que estão empenhados a mudar esse quadro.*

**Biblio5** - *A aceitação é muito boa e o serviço é utilizado frequentemente.*

**Biblio6** - *A aceitação é muito boa, temos o registro de alta satisfação dos usuários, pela agilidade no atendimento. A frequência de uso dos serviços é diária e a maioria dos usuários é dos cursos de pós-graduação.*

**Biblio7** - *Têm excelente aceitação e são muito utilizados.*

Podemos constatar que 100% das bibliotecas pesquisadas, têm boa aceitação do serviço por parte dos usuários. O que corrobora a necessidade de oferecer este serviço de forma virtual nas Bibliotecas Universitárias.

Também é visível que os usuários utilizam esta ferramenta como *feedback*, avaliando o auxílio que receberam, seja esta avaliação positiva ou negativa, o SRV pode se tornar um importante canal de comunicação entre usuários e a biblioteca.

Contudo relativo à frequência de uso, foi relatado pela **Biblio4** que a pesquisa na biblioteca é pequena, porém vem se desenvolvendo trabalhos juntamente com o professor para incentivo a pesquisa. É importante o bibliotecário ter iniciativas como esta, muitas vezes o professor não faz pesquisa na biblioteca e acaba por não indicar a seus alunos a façam. Haver esta interação entre o professor e o bibliotecário beneficiará a todos, tanto professores, alunos e a biblioteca.

Ter como foco a satisfação do usuário deve ser o norte do trabalho do bibliotecário. Como nos relatou a **Biblio2**, que ao receber a demanda do usuário, se necessário repassa para outras bibliotecas da rede, caso a biblioteca central não puder responder a questão. Se for possível mensurar esta aceitação através dos serviços prestados, é uma forma de quantificar o trabalho realizado para futuras pesquisas. Também podem ser repassadas estas estatísticas de uso, como forma de argumento, às direções das IES a que são vinculadas estas bibliotecas, para aquisição de recursos materiais, recursos financeiros, aumento de colaboradores na equipe da biblioteca. Conhecendo a demanda de serviço que a biblioteca possui, pode-se justificar o material e pessoal necessário para realização de um serviço eficaz.

#### **Questão 5: Qual ferramenta é utilizada para o atendimento *online*?**

**Biblio1** - *E-mail, MSN.*

**Biblio2** - *Não temos referência online e sim virtual. Para atender as questões que nos chegam através do email utilizamos todas as fontes de referência que estão disponíveis na rede, como as bases de dados do Portal de Periódicos da Capes, as bases de dados do IBICT, bases do Portal da Pesquisa, bases assinadas pela Universidade, buscadores científicos como Google Scholar e o Scirus, catálogos eletrônicos de bibliotecas, portais de instituições de ensino e pesquisa, portais de instituições científicas, etc. Quando necessário utiliza-se também fontes impressas.*

**Biblio3** - *Não temos.*

**Biblio4** - *Como foi citado, as bases de dados fornecidas pela Capes: Scopus e ScienceDirect, dentre outras que podem ser utilizadas.*

**Biblio5** - *Para o serviço como está configurado atualmente somente a home page da biblioteca.*

**Biblio6** - *Para o chat utilizamos o software gratuito crafty syntax live help, open source(permite customização). Ainda para atendimento virtual usamos o correio eletrônico. Para a comutação bibliográfica, elaboração de ficha catalográfica ou respostas a solicitações mais específicas utilizamos um sistema desenvolvido por nossa equipe de TI e a formulação dessas três modalidades é feita pelo usuário, remotamente, através de um formulário para solicitações, disponível no site do Sistema de Bibliotecas: <http://www.dbd.puc-rio.br>.*

**Biblio7** - *E-mail.*

A ferramenta mais utilizada é o *e-mail*, ou seja, o atendimento assíncrono. Também é mencionado o atendimento síncrono, realizado em tempo real, através de chat. A **Biblio1** desenvolve este serviço através do *Messenger*, ferramenta gratuita, disponibilizada pela *Microsoft*. A **Biblio6** utiliza uma ferramenta chamada *Crafty Syntax Live Help*, este programa foi desenvolvido no Reino Unido e permite a conversa em tempo real com o usuário. Inicialmente não foi desenvolvido para bibliotecas, mas é uma opção de ferramenta, já que permite customização, é também gratuito, usa palavra-chave de referência e pode ter vários operadores.

Nesta parte da entrevista foram indicadas pelas bibliotecas algumas fontes de referência, as quais são utilizadas para pesquisa, como: as bases de dados fornecidas pelo Portal da Capes, as bases de dados do IBICT, bases do Portal da Pesquisa, buscadores científicos como *Google Scholar*, *Scirus* entre outras.

Para que outras Bibliotecas Universitárias, que atualmente não possuem assinaturas das bases pagas, como algumas já citadas, é válido o desenvolvimento de projetos para que assim haja recursos financeiros a fim de disponibilizar este conteúdo científico aos usuários. Já que as Bibliotecas Universitárias são centros de informação científica, devem viabilizar o acesso à informações fidedignas para o crescimento da pesquisa acadêmica.

**Questão 6: Como se dá o fluxo do atendimento, desde a solicitação até a resposta final?**

**Biblio1** - *O atendimento é imediato. A bibliotecária de referência recebe a demanda e, em seguida, o usuário recebe resposta. O serviço de referência virtual funciona no mesmo horário da Biblioteca, estando sempre ativo e visível aos usuários, não perdendo a dinâmica existente no serviço presencial.*

**Biblio2** - *Dependendo da questão a resposta é imediata. Em geral, tentamos responder no prazo de uma semana.*

**Biblio3** - *O usuário envia um email e ao termino da pesquisa ou da marcação ou da informação respondemos imediatamente e solicitamos que eles nos retorne e diga que recebeu o pedido.*

**Biblio4** - *A demanda é encaminhada para o bibliotecário para ser avaliada e respondida. Ou faz-se apenas orientações sobre a demanda, pois o consulente sabe acessar as bases de dados.*

**Biblio5** - *Dispomos na página os emails de contato das seções. O usuário encaminha o email, que é respondido normalmente no mesmo dia em que é encaminhado. Os emails variam: dúvidas quanto a circulação de materiais, problemas com o cadastro e senhas da biblioteca, necessidade de obter algum documento, comutação bibliográfica, críticas e sugestões, dentre outros. Caso a solicitação requeira mais tempo de resposta solicitamos ao usuário que aguarde nosso retorno.*

**Biblio6** - *O usuário preenche o formulário eletrônico, [...] com sua identificação, especifica o material ou a informação que deseja e envia eletronicamente para o Sistema.*

*Cada solicitação recebe um número, para acompanhamento do usuário e controle da Biblioteca, durante o atendimento, e se precisar interagir com a Biblioteca, até que receba seu pedido.*

*Os profissionais que fazem esse tipo de atendimento coletam as solicitações, executam as rotinas pertinentes ao tipo de questão, tal qual um processo, registram*

*no sistema o caminho feito para o atendimento. Ao ser concluído, com o envio ao usuário, o pedido é finalizado no sistema.*

**Biblio7** - *Não fazemos levantamento bibliográfico através do SRV e acho que esta questão está mais voltada pra isso. Quanto aos demais serviços, todos os dias são repassados para os setores específicos os e-mails conforme os tipos de consultas enviadas - pedidos de livros, agendamento de treinamento, perguntas e respostas; para que sejam respondidas aos usuários.*

Consenso entre as bibliotecas pesquisadas, o atendimento à demanda do usuário é quase que imediato, exceto nos casos em que é necessária uma busca mais refinada, com prazos de até uma semana. É importante que o usuário tenha um retorno da biblioteca sobre sua questão, mesmo que seja direcionando à outra unidade, ou de espera de uma semana, para que assim ele saiba que terá resposta para sua necessidade informacional.

Nos Estados Unidos são desenvolvidos os projetos colaborativos entre as bibliotecas, com bibliotecários de referência até 24 (vinte e quatro) horas durante os 7 (sete) dias da semana conectados através da Internet com seu usuário. Nesse mecanismo, uma biblioteca recebe a demanda do usuário e, se não for passível de resposta, é encaminhada para outra biblioteca especializada no assunto.

Segundo Bottari e Silva (2005) o sucesso do SRV se dá através desta cooperação com outras bibliotecas. Manter esta ligação facilita o acesso à múltiplas fontes de informação e disponibiliza um atendimento de qualidade que sozinhas não poderiam prestar.

Ao longo da entrevista podemos perceber este fator de cooperação nas bibliotecas pesquisadas. Com ênfase nas bibliotecas que trabalham em um sistema, em uma rede de bibliotecas, são as chamadas bibliotecas setoriais de um complexo de bibliotecas de uma Universidade como, por exemplo, a **Biblio6**, **Biblio2**, **Biblio7**, **Biblio4**.

Instituições que possuem somente uma biblioteca podem participar de um projeto colaborativo juntamente com outras instituições através do profissional bibliotecário, da Internet, do tipo de especialidade de cada biblioteca, enfim, do trabalho em conjunto.

Ao final da entrevista os bibliotecários respondentes de 2 (duas) instituições realizaram observações relevantes a cerca do assunto desta pesquisa.

A **Biblio5** relatou que: *Sabemos da importância e abrangência dos SRV atualmente e pretendemos implantar mais serviços, de acordo com a nossa estrutura de pessoal e de equipamentos.*

A **Biblio2** argumentou: *a título de esclarecimento, informo que nós não temos um serviço de referência virtual formal. Ele existe informalmente e se desenvolveu de maneira espontânea. Está em estudo uma nova página para a Biblioteca Central, com mais informações, tutoriais e incremento das FAQs. Seria ótimo se pudéssemos oferecer o serviço de referência online via chat, mas ainda não temos estrutura para tal.*

Estas observações mostram que o profissional da informação está interessado em utilizar as TICs no seu dia-dia. É de grande valia haver esta conscientização para que os serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas sejam atrativos aos olhos de seus usuários.

A **Biblio1** relata que recebe incentivo para melhorias por parte da instituição mantenedora, porém esta situação em algumas instituições não condiz com a realidade. É preciso empenho por parte dos bibliotecários para conquistar espaço na Instituição e se mostrar presente no seu local de trabalho. Lutar por melhorias. Através de projetos, buscar os recursos financeiros, uma equipe qualificada e recursos materiais, para que assim possa haver esta modificação no atendimento das Bibliotecas Universitárias do Brasil.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após realizar a coleta e a análise dos dados resta traçar as considerações finais e as conclusões sobre o estudo desta pesquisa.

Primeiramente, a Sociedade da Informação e a Sociedade do Conhecimento, têm como matéria-prima a informação e o conhecimento, sendo assim foram o ponto crucial na explosão da informação. Através de seus recursos foi possível disponibilizar a informação para o mundo, tendo como aliada as emergentes TICs e através deste conjunto de fatores, modificar a maneira de interação das relações humanas utilizando a mediação das tecnologias.

O advento da *Web 2.0* criou um novo espaço virtual, um ambiente que proporciona o intercâmbio de informações entre pessoas que estão em locais geograficamente distintos. Este novo quadro de sociabilidade informacional favoreceu a disseminação da informação, visto que mais pessoas têm acesso a informações através da rede no mundo todo.

Este estudo alcançou seu objetivo principal que era verificar como algumas Bibliotecas Universitárias brasileiras estão gerenciando o SRV, ao perceber o interesse por parte do bibliotecário em favorecer a dinamização do atendimento qualificado e ágil ao seu usuário através das TICs e ao constatar que as Bibliotecas Universitárias implantaram não somente o SRV, mas também se utilizam das redes sociais mundialmente conhecidas como: *Twitter*, *Orkut*, disponibilizando novos serviços.

Outras Bibliotecas Universitárias relataram a pequena frequência na procura do serviço. Por vezes, o usuário desconhece a utilidade do serviço, ou mesmo não sabe que existe o SRV e que ele está acessível através do *site* da biblioteca. Cabe ao bibliotecário desenvolver um trabalho *marketing* de serviços, realizando a divulgação e promoção, indicando sua utilização, explicando ao usuário o que é o SRV e o que ele pode oferecer de benefício.

Este trabalho é o início de um processo que viabilizará futuramente o desenvolvimento de projetos para implantação do SRV em todos os tipos de bibliotecas. Serve de subsídio para convencimento das direções das IES de que é necessário um olhar atento às novas tecnologias e as novas demandas de informação do usuário, a fim de que este tenha acesso a informação e receba

atendimento pela Internet sem que precise ir até a biblioteca para ter a resposta que necessita.

Através da análise das entrevistas tivemos a oportunidade de conhecer o SRV das Bibliotecas Universitárias, que tipos de ferramentas são utilizadas para o atendimento, como se dá o fluxo de atendimento em cada instituição e a aceitação positiva por parte dos usuários, corroborando a teoria de que a usabilidade das TICs facilita em todos os campos o atendimento ao usuário.

O estudo propiciou a verificação que a falta de um profissional bibliotecário designado para o SRV compromete o fluxo de atendimento e a qualidade. Através de um SRV qualificado é possível estabelecer vínculos entre os usuários e a biblioteca e, principalmente, aperfeiçoar o atendimento.

O papel do bibliotecário nesta função de mediador das redes sociais requer conhecimento do tipo de usuário que a biblioteca possui e constante atualização profissional, voltada para as inovações que surgem na área de Biblioteconomia como também sobre as TICs. O profissional auxiliará seu usuário no processo de conversão da informação em conhecimentos.

O bibliotecário de referência pode desenvolver, através do SRV, atividades para educação e orientação do usuário, disponibilizar o seu catálogo *online*, oferecer acesso a obras que tem seu conteúdo na *web*, disseminação seletiva da informação e recursos para otimizar o tempo de busca até o atendimento final da demanda.

O problema proposto pela pesquisa era saber: com o advento da *Web 2.0* e o desenvolvimento das TICs as Bibliotecas Universitárias do Brasil estão implantando o SRV em suas instituições para o acesso à informação pelos usuários através da Internet?

Podemos dizer que sim. Uma parcela das Bibliotecas Universitárias brasileiras já tem implantado em suas unidades serviços através da Internet, serviços que se utilizam das ferramentas da *Web 2.0*, bibliotecários preocupados em atender seu usuário de forma qualificada e oferecer a informação não somente no espaço real da biblioteca, mas onde o usuário estiver, seja em casa, no trabalho. Oferecer a informação verossímil para o usuário que busca por conhecimento.

De fato o estudo realizado confirmou que o profissional da informação busca por atualizações nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e que o trabalho que vem sendo realizado pelas Bibliotecas Universitárias que já possuem o SRV tem dado certo. Através dos resultados podemos coletar informações sobre os

procedimentos, os serviços, como se dá o fluxo de atendimento a necessidade informacional do usuário e a utilização do SRV nas Bibliotecas Universitárias do Brasil.

Ainda que a análise dos dados coletados nos traga um quadro positivo sobre o SRV, nestas Bibliotecas Universitárias, pode-se constatar que há necessidade de novos estudos sobre o SRV, estudos que apresentem ferramentas para implantação nas bibliotecas, projetos realizados em bibliotecas que já estão concretizados. O SRV não é um serviço que deve ser disponibilizado somente em Bibliotecas Universitárias, mas sim em todos os tipos de bibliotecas, favorecendo o atendimento ao usuário, se tornando uma maneira de inclusão, de acesso e uso da informação por todos.

A função das Bibliotecas Universitárias é utilizar de todos os recursos possíveis para atender a demanda solicitada pelo seu usuário, disponibilizar a informação ao alcance de todos, tem o dever de como centros de informação estimular a pesquisa acadêmica e científica e formar cidadãos competentes, capazes de desenvolver todas as vertentes da sociedade sejam elas econômicas, sociais e/ou culturais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2002. Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFRN, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2010.

ANZOLIN, Heloisa Helena; SERMANN, Lucia Izabel C. Biblioteca universitária na era planetária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. CD-ROM.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORREA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/247/215>>. Acesso em: 5 jun. 2010.

\_\_\_\_\_. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 1998.

BATTLES, Mattew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BECKER, H. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Hucitec, 1987.

BESSA, Vagner de Carvalho; NERY, Marcelo Batista; TERCI, Daniela Cristina. sociedade do conhecimento. **Perspectiva**, São Paulo, v.17, n.3-4, 2003. Disponível em:< [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392003000300002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392003000300002&script=sci_arttext&tlng=en)> . Acesso em: 9 jun. 2010.

BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. **Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras**. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 20 maio 2010.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

COSTA, Jorge; FERREIRA, José Carlos; DOMINGUES, Luisa; TAVARES, Tiago; DIEGUES, Vitor; COUTINHO, Clara pereira. Conhecer e utilizar a Web 2.0: um estudo com professores do 2º, 3º ciclos e secundari o. In: CONGRESSO INTERNACIONAL GALEGO-PORTUGUÊS DE PSICOPEDAGOGIA, 10., 2009, Braga. **Anais eletrônicos...** Braga: Universidade do Minho, 2009. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9592>>. Acesso em: 4 jun. 2010.

COSTA, Sely Maria de Souza. Impactos sociais das tecnologias de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 19, n. 1, p. 3-22, jan./ jun. 1995.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. **Blog e wiki: os futuros professores e as ferramentas Web 2.0**. 2007. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/.../Com%20IIIE.pdf>>. Acesso em: 3 jun. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

\_\_\_\_\_. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.

\_\_\_\_\_. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago. 1994.

CUNHA, Murilo Bastos da; PESSOA, Patricia. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 20 maio 2010.

DAMASIO, Edimilson. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios conforme a “Lei de inovação” no contexto científico e tecnológico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. **Anais...** Natal, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

FUJITA, Mariângela. S. L. Aspectos evolutivos das Bibliotecas Universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/33>>. Acesso em: 18 abril 2010.

FUKS, Saul. A sociedade do conhecimento. **Revista Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, n.152, p.75-101, jan./mar. 2003.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Sociedade da informação**: notas de contribuição para uma definição operacional, 2004. Disponível em: <[http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg\\_socinformacao04.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf)>. Acesso em: 15 jun. 2010.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. 2001.

GUERREIRO, Evandro Prestes. **A inclusão digital como desafio da educação na sociedade da informação**. 2001. Disponível em:<<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/view/5154/4723>>. Acesso em: 30 maio 2010.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**: um tratamento conceitual. São Paulo: EPU, 1980.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: 34, 1996.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990.

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.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. CD-ROM.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Lima, n. 28, 2007. Disponível em: <<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/6>>. Acesso em: 15 maio 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: a história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

MIRANDA, Angélica C. Dias; FERNANDES, Luciano L.; RADOS, Gregório Jean V.; BASTOS, Rogério Cid; ALVES, João Bosco da M. Tecnologias de informação e comunicação facilitando o acesso ao mundo da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 14., Salvador, 2006. **Anais...** Salvador, 2006.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas Bibliotecas Universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n.1, jan./abril 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/72/69>>. Acesso em: 5 abr. 2010.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Recife: Bagaço, 2005.

O' REILLY, Tim. **What is Web 2.0**, 2005. Disponível em:  
<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-Web-20.html>>.  
Acesso em: 3 jun. 2010.

REFERENCE and User Services Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quartely**, v.44, n.1, p. 9-13, fall 2004.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação**. 2008. 244 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência**. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 10, n. 20, jul./dez. 2005. Disponível em:  
<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/200/304> >. Acesso em: 21 abr. 2010.

SILVA, Fabiano C. C. da; SCHONS, Cláudio H.; RADOS, Gregório J. V. A gestão de serviços em Bibliotecas Universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006.

SILVA, José Fernando Modesto da. **Internet - biblioteca - comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP, UNICAMP e USP)**. São Paulo, 2001. 343 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Área de concentração: Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, USP: São Paulo, 2001.

\_\_\_\_\_. O impacto tecnológico no exercício profissional em ciência da informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, Marta Lúcia. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

SOUSA, Beatriz Alves de. Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETs) das regiões norte e nordeste do país. In: CONGRESSO DE PESQUISA E INOVAÇÃO DA REDE NORTE E NORDESTE DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA, 2., João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa, 2007.

TRAVANCAS, Isabel. Fazendo etnografia no mundo da comunicação. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICE A - Roteiro de apresentação da entrevista

Questão 1: A biblioteca utiliza Serviço de Referência Virtual? Há quanto tempo?

Questão 2: Como se deu o processo de implantação do Serviço de Referência Virtual? De que necessidade surgiu a iniciativa?

Questão 3: Quais são os serviços prestados pelo setor de Serviço de Referência Virtual?

Questão 4: Como é a aceitação dos usuários, a frequência de uso do serviço?

Questão 5: Qual ferramenta é utilizada para o atendimento *online*?

Questão 6: Como se dá o fluxo do atendimento, desde a solicitação até a resposta final?