

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

AGLAÉ CASTILHO OLIVA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: ANÁLISE DOS RECURSOS
TECNOLÓGICOS DISPONÍVEIS PARA IMPLANTAÇÃO EM BIBLIOTECAS**

Porto Alegre

2009

AGLAÉ CASTILHO OLIVA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: ANÁLISE DOS RECURSOS
TECNOLÓGICOS DISPONÍVEIS PARA IMPLANTAÇÃO EM BIBLIOTECAS**

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora: Prof. Dra. Ana Maria M. de Moura

Porto Alegre

2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretora: Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Ana Maria Moura

Chefe substituta: Helen Beatriz Frota Rozados

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Coordenadora: Ida Regina Chitto Stumpf

Coordenadora substituta: Sônia Caregnato

O48s

Oliva, Aglaé Castilho

Serviço de referência virtual: análise dos recursos tecnológicos disponíveis para implantação em bibliotecas/ Aglaé Castilho Oliva. -- Porto Alegre, 2009.

50f.: il.

Monografia (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Departamento de Ciências da Informação. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias. Porto Alegre, RS, 2009. Orientadora: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura.

1. Serviço de referência virtual 2. Serviço de referência virtual cooperativo
3. Tecnologias de informação e comunicação - Serviço de referência I. Moura, Ana Maria Mielniczuk de II. Título

CDU: 025.5

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Rua Ramiro Barcellos, 2705 – CEP. 90035-007

Telefone: (51) 3308.5067

Campus Saúde

Bairro Santana

Porto Alegre - RS

AGLAÉ CASTILHO OLIVA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: ANÁLISE DOS RECURSOS
TECNOLÓGICOS DISPONÍVEIS PARA IMPLANTAÇÃO EM BIBLIOTECAS**

Monografia de conclusão do Curso de
Especialização em Gestão de Bibliotecas
Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia
e Comunicação da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, apresentada como requisito
parcial para obtenção do grau de Especialista
em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora: Prof. Dra. Ana Maria M. de Moura

Aprovada em _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura – UFRGS

Profa. Dra. Helen Beatriz Rozados – UFRGS

Profa. Dra. Sônia Caregnato – UFRGS

Dedico este trabalho à minha família, pelo amor e pelo apoio recebido. Especialmente aos meus filhos, Gustavo e Vinícius, pelos beijos e abraços que compensaram todo período da minha ausência.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus**, porque creio que todo o Bem que recebemos é proveniente Dele.

Agradeço ao Colégio de Aplicação da UFRGS, pela oportunidade de qualificação.

Agradeço à minha Orientadora Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura, pelo incentivo, exigência e crédito na minha capacidade.

Agradeço aos professores do Curso, pelo crescimento proporcionado.

Agradeço à minha irmã, Marilisa, pelo incentivo, sugestões e colaboração técnica.

Agradeço ao meu marido, Vitor, pelo apoio, pelo encorajamento e pelo suporte técnico na área de informática.

Agradeço à minha amiga Marina, pelo estímulo, apoio emocional e por me lembrar sempre que tudo podemos Naquele que nos fortalece.

Agradeço aos colegas de Curso, que me proporcionaram momentos intensos de amizade, alegria e aprendizado.

**“Ensinar é um exercício de imortalidade. De alguma forma
continuamos a viver naqueles cujos olhos aprenderam a ver o mundo pela
magia de nossa palavra”**

Rubem Alves

**“A mente que se abre a uma nova idéia jamais voltará ao seu
tamanho original”**

Albert Einstein

RESUMO

Oferece uma revisão da literatura científica acerca do Serviço de Referência Virtual (SRV), considerando seu histórico, evolução e importância no fazer biblioteconômico. Trata-se de um trabalho de caráter bibliográfico, que busca investigar e discutir a produção acadêmica e científica sobre o tema. Identifica e caracteriza os recursos tecnológicos disponíveis, analisando vantagens e desvantagens das principais ferramentas utilizadas para a prestação de SRV em unidades de informação. Aborda o SRV Cooperativo, caracterizando o serviço e destacando algumas práticas e experiências disseminadas na literatura da área de Ciência da Informação. Apresenta análise e observações registradas por pesquisadores sobre o impacto causado pela inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na prestação dos serviços de referência das bibliotecas. Inclui diretrizes básicas para o planejamento e a implantação de SRV.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de Referência. Serviço de Referência Virtual. Serviço de Referência Virtual Cooperativo. Diretrizes para implantação de Serviço de Referência Virtual.

ABSTRACT

Offers a scientific literature revision about the Virtual Reference Service (VRS), considering his historic, evolution and importance in the daily practice of the librarian. This document has a bibliographic character, which search to investigate and discuss the academic and scientific production about the theme.

Identify and characterize the available technological sources, analyzing the advantages and the disadvantage of the principal utilized tools for the VRS lending in information units.

Boards the cooperative VRS, characterizing the service and emphasizing some practices and experiences disseminated in the literature area of Information Science. Present the analysis and observations registered for researchers about the caused impact by the introduction of the Information and communication technologies (ICT) in the reference services of the libraries. Includes basically guidelines for the planning and the implementation of VRS.

KEYWORDS: Reference Service. Virtual Reference Service. Cooperative Virtual Reference Service. Virtual Reference Service and Communication and Information Technologies. Guidelines for the implementation of a Virtual Reference Service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	O Serviço de Referência Virtual	15
Figura 2	Serviço de Referência Virtual da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian	27
Figura 3	Serviço de Referência Virtual da Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina	28
Figura 4	Serviço de Referência Virtual da Biblioteca da PUC/ Rio de Janeiro	30
Figura 5	Serviço de Referência Virtual da Fundação Biblioteca Nacional.....	31
Figura 6	Serviço de Referência Virtual Internet Public Library/Univ.de Drexel.....	33
Figura 7	Serviço de Referência Virtual Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina	34
Figura 8	Quick Vote – Pesquisa CNN	35
Figura 9	Resultado de pesquisa CNN	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	PROBLEMA.....	15
1.2	OBJETIVOS	15
1.2.1	Objetivo Geral.....	16
1.2.2	Objetivos Específicos	16
1.3	JUSTIFICATIVA.....	16
2	METODOLOGIA.....	18
2.1	TIPO DE ESTUDO E ABORDAGEM DO TEMA.....	18
2.2	PERÍODO DE ABRANGÊNCIA	18
2.3	COLETA DE DADOS.....	18
2.4	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS DADOS	19
2.5	LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	20
3	REVISÃO DA LITERATURA	21
3.1	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	21
3.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL	23
3.3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E AS TIC.....	25
3.4	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL COOPERATIVO	37
3.5	EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS EM SRV COOPERATIVO	38
3.6	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS BIB. BRASILEIRAS	41
3.5	DIRETRIZES PARA PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO EM SRV	43
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

O advento das tecnologias e sua constante evolução têm disponibilizado novos recursos à sociedade, modificando a relação homem-trabalho e apresentando inusitados desafios.

Entre as tecnologias surgidas no decorrer do século XX, merecem reconhecimento especial aquelas relacionadas à coleta, processamento e disseminação da informação. Denominadas de Tecnologias de Informação e de Comunicação e conhecidas como TICs, as mesmas alteraram de forma significativa a rotina de diversos profissionais, entre os quais se destacam os bibliotecários. A inserção desses recursos no cotidiano biblioteconômico vem causando transformações que exigem o desenvolvimento de diferentes competências e habilidades, determinantes de uma nova postura profissional.

O impacto das TICs e suas conseqüências são conhecidos como “Revolução Informacional” ou “Revolução do Conhecimento”, e são característicos de uma sociedade dominada pelas tecnologias da informação, onde o uso estratégico e eficaz desses recursos é fator de vantagem competitiva e gerador de novos conhecimentos.

De acordo com o professor João Máttar:

Podemos dividir a evolução da humanidade, em relação à comunicação e à transmissão de informações, em quatro grandes estágios: a sociedade oral, a sociedade da escrita, a sociedade da imprensa e a sociedade eletrônica (a aldeia global). (MÁTTAR NETO, 2002, p.100).

Segundo o autor, a informação agora se apresenta digitalizada e virtualizada, não mais restrita ao papel como suporte. Do texto impresso, passamos ao texto processado, do livro impresso, ao livro eletrônico.

Estamos na chamada “Era da Informática e da Informação”, tendo saído da estabilidade da linguagem representada estaticamente nos livros, para a instabilidade da linguagem eletrônica.

A partir dos anos 90, quando microcomputadores capazes de suportar linguagem gráfica e textual tornaram-se acessíveis, o uso de redes de computadores e publicações eletrônicas se consolidou.

Atualmente, pode-se afirmar que a maioria das organizações utiliza redes de computadores, sendo que estas se constituem em ferramenta de vital importância aos usuários da informação. Uma rede de computadores é formada por um conjunto de computadores autônomos interconectados e capazes de trocar informações entre si, compartilhando recursos, programas, dados e equipamentos.

Há um crescimento contínuo no número de pessoas que utilizam a Internet. Um exemplo desse crescimento diz respeito à busca da informação. Segundo Moro e Estabel (2004), há poucos anos as informações eram buscadas diretamente em fontes impressas, sendo que hoje a Internet se faz presente como um facilitador de acesso à informação.

Conforme Garcez (2009) é incontestável o quanto o desenvolvimento tecnológico e o uso da Internet estão presentes na vida do cidadão. É possível acompanhar em tempo real, ou num curto espaço de tempo, os acontecimentos que ocorrem em qualquer parte do planeta.

Para a educação, o ambiente virtual estende o horizonte do aprendizado para além das salas de aula e para as bibliotecas, o ambiente virtual significa o ganho de uma nova dimensão, pois deixam de ter somente um espaço físico, limitado por paredes, e abrem-se para um novo espaço: o ciberespaço. Oportunizar o acesso à informação através da utilização de redes de computadores e da Internet, é uma realidade presente no cotidiano da maioria das bibliotecas.

Para Carvalho e Lucas (2005, p.7):

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é largamente difundida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender as necessidades de informação do usuário, ainda é a forma dinamicamente mais efetiva de disponibilizar informação.

Considerando esse novo cenário as bibliotecas de hoje planejam seus serviços, comprometidas com a necessidade de acompanhar a evolução tecnológica, de modo a usufruir das vantagens que essa evolução oferece.

O bibliotecário altera sua posição de protetor de acervos para ser um elemento indispensável na disseminação seletiva da informação. Agregando às suas funções de referência a orientação quanto à utilização adequada das TICs no processo de busca da informação, torna-se, cada vez mais, um agente fundamental para o trabalho de estudantes e pesquisadores.

A consolidação da Internet e a evolução das TICs promoveram uma mudança significativa, especialmente nos serviços de referência, que se obrigaram a ultrapassar as barreiras físicas da biblioteca.

Com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam, sentiu-se necessidade de pensar e adaptar serviços antes prestados na forma presencial, aqui chamada tradicional, para a forma virtual. (CARVALHO; LUCAS, 2005, p.4).

Cabe ao bibliotecário de referência a responsabilidade de acompanhar as tecnologias de acesso à informação e de promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao usuário.

Conforme Macieira e Paiva (2007, p.1):

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) favoreceram o surgimento de um novo modelo de Serviço de Referência, onde o usuário que possui um computador conectado à rede pode realizar sua pesquisa de sua própria casa, com rapidez e eficiência: o Serviço de Referência Virtual.

Segundo Bottari e Silva (2005), a indefinição terminológica permite que sejam usados os termos “referência virtual”, “referência digital” e “referência eletrônica” para os serviços de referência que utilizam os recursos eletrônicos via web.

Para este estudo elegeu-se o termo Serviço de Referência Virtual, aqui representado pela sigla SRV.

O SRV é oferecido como um acréscimo ao serviço de referência presencial e se dá através da Web, de forma dinâmica e sem fronteiras. Fazendo uso de computadores ou outras tecnologias para se comunicar, a equipe de referência e o usuário interagem através da Internet.

O SRV objetiva orientar o usuário quanto aos caminhos adequados para obtenção da informação, abrangendo desde a prestação de serviços até a assistência no uso das tecnologias. Para Macieira e Paiva (2007, p.2), “trata-se de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário.”

O SRV é um serviço de apoio referencial que objetiva orientar o usuário quanto aos “caminhos” promissores para obtenção de um tipo específico de informação, considerando os interesses pessoais de cada indivíduo, de acordo com seu perfil e linha de pesquisa. É oferecido como um acréscimo ao serviço de referência presencial, um auxílio ao leitor na busca pela informação que necessita.

Nesse serviço, o usuário e a equipe de referência interagem através da Internet, fazendo uso de computadores ou outras tecnologias para se comunicar.

Conforme Miguel Ángel Arellano:

Os serviços de referência virtual estão se tornando realidade, e são parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet. No início de 2001, teve lugar na Library of Congress o primeiro simpósio para discutir os conceitos e as implementações dos serviços de referência virtual. (ARELLANO, 2001, p.8).

Atualmente, muitas bibliotecas já oferecem algum tipo de serviço de referência virtual, em que a interação usuário-bibliotecário ocorre por intermédio de chats, blogs, e-mails, teleconferência ou formulários disponíveis no website da biblioteca. Através desses recursos os usuários podem enviar perguntas e obter respostas e orientações.

Percebe-se que cada vez mais o SRV vem ocupando um espaço de destaque nas bibliotecas. Carvalho e Lucas (2005, p.2) afirmam que é possível “pragmatizar de forma clara, a tendência crescente da adaptação de serviços e produtos de referência, difundidores do conhecimento e da informação, de ambientes tradicionais para ambientes virtuais”. Nas instituições educacionais, com o advento do Ensino a Distância, o SRV tornou-se um serviço indispensável. Devido à forma como se apresenta, possibilita ao aluno usufruir de orientação e apoio especializado aonde quer que ele esteja.



Figura 1 - O Serviço de Referência Virtual como vínculo entre a informação e o usuário
Fonte: O autor (2009)

Como ilustra a Figura 1 o SRV significa um elo entre a informação e o usuário. Através dele, o bibliotecário pode disponibilizar inúmeras opções de buscas, indicando como localizar a informação desejada ou até mesmo já enviando arquivos de texto e/ou imagem que respondam ao questionamento do usuário.

O presente estudo pretende fazer uma revisão de literatura sobre o Serviço de Referência Virtual. Trata-se de um trabalho de caráter bibliográfico, que busca investigar e discutir a produção acadêmica e científica sobre o tema, de forma a subsidiar futuros projetos de implantação de SRV em Bibliotecas.

1.1 PROBLEMA

Assim sendo, pergunta-se: de acordo com a literatura, como se caracterizam os tipos de SRV e quais os recursos tecnológicos mais adequados para a prestação deste serviço? Quais os benefícios de um SRV cooperativo? Como deve ser planejado e implantado um SRV? Quais as principais diretrizes a serem observadas? Como aplicar estes conhecimentos numa proposta para implantação de um SRV na Biblioteca do Colégio de Aplicação da UFRGS?

1.2 OBJETIVOS

Buscando solucionar o problema apresentado, foram delineados os seguintes objetivos para este estudo:

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os tipos de Serviços de Referência Virtual oferecidos pelas bibliotecas e os recursos tecnológicos disponíveis para a prestação desses serviços.

1.2.2 Objetivos Específicos

E como objetivos específicos:

- a) revisar a literatura técnica sobre Serviço de Referência Virtual, considerando seu histórico, evolução e relevância no fazer biblioteconômico;
- b) identificar ferramentas e recursos tecnológicos que podem ser utilizados pelo SRV;
- c) abordar diretrizes para planejamento e gerenciamento de um SRV;
- d) identificar os benefícios de um SRV Cooperativo.

1.3 JUSTIFICATIVA

Considerando os acelerados avanços tecnológicos e os inúmeros recursos provenientes dessa evolução, faz-se necessário que as bibliotecas estejam preparadas para acompanhar as novas formas de busca e disseminação da informação. É imperioso que o profissional bibliotecário conheça e domine os recursos disponíveis, reconhecendo suas vantagens e desvantagens, de modo a usufruir de ferramentas adequadas nas atividades de referência virtual.

Embora o SRV já esteja presente em grande número de bibliotecas e centros de informação, ainda são poucos os estudos relacionando SRV e tecnologias.

Segundo Pessoa e Cunha:

Por conta do desenvolvimento experimental do serviço de referência virtual é que se tem pouca literatura sobre o seu funcionamento na prática e a sua administração, assim como questões relacionadas ao seu planejamento, execução e avaliação. Orientações são necessárias para saber como incorporar o serviço de referência virtual ao processo de planejamento da biblioteca como um todo... Assim como também são necessárias informações para o desenvolvimento de políticas e procedimentos para o suporte do serviço. (PESSOA e CUNHA, 2007, p.77).

Ao abordar esse tema, a partir de uma revisão de literatura, pretende-se auxiliar os profissionais na identificação dos recursos, na escolha das ferramentas e na avaliação sobre a sua utilização positiva, de acordo com a realidade de cada biblioteca.

Também é finalidade deste estudo orientar os profissionais da informação no planejamento e implantação de um Serviço de Referência Virtual, considerando as experiências relatadas por outros bibliotecários envolvidos na atividade, em trabalhos publicados na área. Pretende-se alertar para a necessidade de capacitar os profissionais e desenvolver políticas e diretrizes que permitam a qualidade e continuidade do serviço.

2 METODOLOGIA

Neste capítulo, descreve-se o tipo de estudo e abordagem do tema, o período de abrangência, a estratégia de busca na coleta e os critérios de seleção e apresentação dos dados.

2.1 TIPO DE ESTUDO E ABORDAGEM DO TEMA

Este trabalho é uma revisão bibliográfica, destacando a produção científica na área de Serviço de Referência Virtual, objetivando identificar os recursos tecnológicos disponíveis para sua implantação em bibliotecas. A abordagem utilizada foi de cunho qualitativo, não se buscando, portanto, resultados quantificáveis.

2.2 PERÍODO DE ABRANGÊNCIA

Foi considerado objeto de análise os trabalhos científicos publicados no período compreendido entre 1999 e 2009. Documentos referenciados com data de publicação anterior devem-se ao fato de sua repercussão e importância na área de Ciência da Informação com relação ao tema abordado nesta pesquisa.

2.3 COLETA DE DADOS

As buscas foram realizadas em bases de dados disponíveis on-line, como Web of Science, Scielo, Google acadêmico e Delicious. Também foi alvo desta pesquisa livros, sites e blogs sobre o tema.

Como descritores para a busca foram utilizados (em singular e plural) os seguintes termos:

- a) serviço de referência / reference services
- b) serviço de referência virtual/ virtual reference services/ digital reference services
- c) biblioteca virtual/ virtual libraries
- d) biblioteca digital/ digital libraries
- e) tecnologia da informação/ information technologies

- f) serviço de referência virtual em bibliotecas/libraries virtual reference services
- g) serviço de referência virtual cooperativo/service cooperative virtual reference
- h) serviço de referência digital cooperativo/digital reference service cooperative

2.4 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

As informações foram selecionadas considerando o critério de autoridade e respeitando o período de publicação acima descrito. No caso de artigos de periódicos, observou-se também a qualidade de duas funções básicas das publicações periódicas citadas por Krzyzanowski e Ferreira (1998): a função memória, isto é, seu tempo de edição e a função disseminação, caracterizada pela transmissão ampla de idéias, confiabilidade e acessibilidade.

De acordo com Mueller:

A posição de prestígio dos cientistas e dos periódicos é mantida e sustentada por um sistema de avaliação baseado em vários indicadores, tais como quantidade de publicações, índices de citação e visibilidade internacional. Entre os indicadores mais utilizados, mas nem por isso isentos de muitas críticas e insatisfações, estão as citações e os diversos índices derivados de sua contagem, especialmente o fator de impacto, que é uma medida da penetração ou visibilidade. (MUELLER, 2006, p.30).

Foi realizada uma revisão sistemática na literatura científica, a fim de facilitar aos profissionais de Ciência da Informação a análise e discussão acerca dos benefícios do uso da tecnologia de comunicação e informação para otimizar os serviços de referência em seus ambientes de trabalho. Os dados são apresentados em forma de texto monográfico, aprofundando e confrontando as teorias abordadas pelos autores.

2.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada com a limitação de domínio ou conhecimento básico de alguns idiomas. Por esse motivo deu-se ênfase aos trabalhos em língua portuguesa, espanhola e inglesa.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo são apresentados os tópicos pesquisados para a realização do trabalho.

3.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência tem por missão auxiliar o usuário nas suas necessidades informacionais. A ele cabe a tarefa de orientar quanto ao uso do acervo e dos recursos disponíveis nas bibliotecas.

Segundo Figueiredo (1992), pode-se afirmar que a primeira menção ao “Serviço de Referência” ou “Serviço de Auxílio ao leitor” ocorreu durante a 1ª Conferência da American Library Association, em 1876. Desde esse período, bibliotecários discutem a relevância da orientação que é dada aos usuários na busca da informação. Historicamente, a partir do momento em que as bibliotecas dividiram suas atividades por setores e seus serviços foram melhor definidos, o serviço de referência começou a ter destaque entre os demais.

No Brasil, a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro oferece o serviço de referência desde 1910, sendo que em 1944 ocorreu a organização de sua seção de referência.

De acordo com Ranganathan (1961), serviço de referência é o processo de estabelecer contato entre o leitor e os documentos, de maneira personalizada.

Já para Talavera Ibarra (2000), o serviço de referência é aquele que relaciona o usuário que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer suas necessidades. Esta afirmação amplia a definição de documento proposta por Ranganathan para recursos, que podem ser eletrônicos ou não, diversificando seu suporte.

Em vários conceitos para serviço de referência, destaca-se o contato pessoal, a relação humana entre o bibliotecário e o leitor. As definições do serviço enfatizam a importância da proximidade entre usuário e bibliotecário no momento do atendimento.

Nas palavras de Sérgio Mangas:

O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço. Nos últimos anos as bibliotecas em geral e os serviços de referência em particular têm-se confrontado com novos desafios: as novas técnicas de gestão apoiadas no primado do cliente por um lado, e o impacto das novas tecnologias de informação, da internet e da explosão documental daí decorrentes, por outro lado. (MANGAS, 2007, p.8).

Para o autor, o serviço facilita o acesso à informação e orienta de forma personalizada. Os bibliotecários responsáveis pelo serviço precisam ter, além de conhecimento técnico, habilidades de relacionamento, visto que a seção de referência é o local em que o leitor busca por auxílio pessoal e especializado.

Mangas (2007) lista, descreve e exemplifica aquelas que ele julga serem as principais funções que um serviço de referência precisa desempenhar: acolher, informar, formar e orientar. Segundo o autor, é importante acolher, receber bem o usuário aliando simpatia e profissionalismo, pois a qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos usuários. É importante informar, resolver o questionamento do usuário. É importante formar, ensinar o usuário a utilizar os recursos da biblioteca. Finalmente, é importante orientar, tanto para a localização de um documento na biblioteca como para uma pesquisa bibliográfica em fontes eletrônicas.

Segundo W. C. Dougherty (2009), bibliotecas sempre adotaram tecnologia e inovação, a começar por seus catálogos on-line. Foram pioneiras no acesso a bases de dados, quando o mesmo ainda ocorria através de meio portátil (CD). Bibliotecas também foram os primeiros lugares a proporcionar acesso público à Internet, muito antes de livrarias, lojas e cafés. Nesse sentido, conforme o autor, surge a questão: a grande disseminação da tecnologia da informação conduzirá as bibliotecas a uma inovação ou significa perda na importância de seu papel histórico como maior repositório de informação e conhecimento?

Para autores como Silva e Beuttenmüller (2005) com o uso das tecnologias da informação o Serviço de Referência passa por um novo momento. O surgimento da Internet e o avanço das TIC originaram um serviço de referência capaz de ultrapassar as paredes da biblioteca. Assim surgiu o SRV, que se utilizando da web,

de redes de computadores e de outros recursos eletrônicos, busca atender aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional.

Ao analisar a literatura acerca do tema, percebe-se uma tendência crescente na adaptação de serviços e produtos de referência de ambientes tradicionais para ambientes virtuais.

O SRV e os recursos tecnológicos mais utilizados pelas bibliotecas são o tópico abordado a seguir.

3.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Inseridas em uma sociedade dominada pela tecnologia, onde redes de computadores proporcionam uma troca dinâmica e veloz de informações, as bibliotecas sentiram a necessidade de adaptar seus serviços presenciais de forma a estar em consonância com essa nova realidade.

Conforme afirmam Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p.177-178):

O serviço de referência é uma das atividades da Biblioteca que vem se beneficiando com as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, de sobremaneira, a recuperação da informação. Os serviços de referência digitais podem ser considerados como uma evolução dos serviços dos bibliotecários via Internet.

Neste contexto, surgiu o Serviço de Referência Virtual, que apresenta os mesmos propósitos do serviço de referência tradicional, ou seja, objetiva dar apoio aos usuários nas suas necessidades de informação. A diferença entre um e outro reside na forma como esse serviço é oferecido. Enquanto, via de regra, o primeiro ocorre através de um contato presencial, o segundo ocorre através de um contato remoto, pelo uso da Internet e de outras tecnologias da informação.

Com o aumento da popularidade dos serviços de referência na Internet surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais da informação expandirem o serviço de referência para além da biblioteca e centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas

dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos. (BURIN; HOFFMANN, 2005, p. 1).

Pessoa e Cunha (2007, p. 70) definem o SRV como sendo o serviço de referência “prestado via Internet”, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional.

Para Macieira e Paiva (2007, p.4):

Esse serviço se dá a partir da disponibilização da página da biblioteca na Internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência, que esclarecerá possíveis dúvidas, independente da localização geográfica desse usuário.

Segundo Souza (2007), o uso das TIC na prestação dos serviços de referência, agiliza o fluxo e a transmissão de informações de forma eficiente. A autora enfatiza as duas modalidades em que os SRV podem ser oferecidos: de forma assíncrona e de forma síncrona.

No âmbito da comunicação, no serviço de referência virtual prestado de forma assíncrona, os usuários enviam uma consulta e a resposta é fornecida posteriormente. Quando o serviço é oferecido de forma síncrona, os usuários e o bibliotecário se comunicam em tempo real.

Cabe às bibliotecas decidirem a forma, os recursos e as ferramentas mais adequadas para a implantação do SRV em suas instituições. Essa decisão deve ser permeada pela identificação e caracterização desses recursos, analisando também as linguagens utilizadas, que podem ser de texto, imagem, áudio ou vídeo, usadas de forma individual ou em grupos. Também devem considerar a capacidade de oferta do serviço pela instituição, quanto a recursos humanos e materiais.

3.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Há muitas maneiras de se prestar o Serviço de Referência Virtual, visto que diversas ferramentas são disponibilizadas pela tecnologia.

De acordo com C. H. Marcondes:

A Web representa uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela proporciona um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos serviços bibliotecários, acostumados a trabalhar num ambiente delimitado, com uma comunidade de usuários identificável, restrita e até mesmo, conhecida pessoalmente. No novo ambiente, numa escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos, independentes de sua localização física. (MARCONDES, 2006, p.175).

Conforme Manso Rodríguez (2008), todo esse processo é possível pelo emprego de ferramentas tecnológicas como correio eletrônico, formulários web, chat, videoconferência, mensagens instantâneas e outras. Mas a manutenção da qualidade do serviço oferecido depende das disponibilidades técnicas da instituição, que deve estudar vantagens e desvantagens de cada uma dessas ferramentas.

Entre os recursos tecnológicos hoje oferecidos, destacam-se:

a) Correio eletrônico

O SRV via correio eletrônico é o mais comumente oferecido por bibliotecas brasileiras. Com uma tecnologia amplamente difundida, é um recurso fácil de implementar. Atualmente, a grande maioria das pessoas tem sua lista de contatos via e-mail.

De acordo com Arellano (2001) os SRV via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, no mesmo período em que as bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos na Internet.

Segundo Pessoa e Cunha:

Esse serviço possui duas variedades que são: o e-mail básico e o formulário via Web. Em ambas as opções o usuário envia à biblioteca seu questionamento via correio eletrônico, estando a diferença somente na maneira como isso ocorre. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.71).

Grande vantagem do uso do correio eletrônico na prestação de SRV é o fato do usuário poder solicitar informação em qualquer momento e de qualquer local onde possa acessar a Internet.

Pessoa e Cunha citam como desvantagens no uso do correio eletrônico para SRV a impossibilidade do bibliotecário ensinar o usuário a pesquisar, o que geralmente é feito no serviço de referência presencial, e a impossibilidade da “entrevista de referência”, momento em que o usuário esclarece suas reais necessidades informacionais.

Segundo Bakar (2009) o serviço de referência por e-mail deve ser adequado de forma que os usuários possam enviar suas perguntas aos bibliotecários durante 24h por dia, sete dias por semana. A equipe de trabalho responsável pelo serviço deve estar atenta ao tempo de resposta, que não deve ultrapassar 24h a fim de qualificar o atendimento prestado. Sendo demasiado o tempo de espera por parte do usuário, a agilidade do serviço é anulada.

Concorda-se com Silva e Beuttenmüller (2005) quando questionam o fato de que muitas bibliotecas divulgam oferecer SRV via correio eletrônico, mas não dispõem de um bibliotecário de referência para desempenhar o papel de orientador entre o usuário e a informação disponível na web.

Em recente trabalho acadêmico, para testar a eficiência desse serviço, enviou-se questões a três instituições educacionais universitárias gaúchas, obtendo-se atendimento de uma. Nos outros dois casos, somente uma mensagem automática registrando o recebimento do contato. As questões enviadas foram solicitações de informações básicas sobre o funcionamento das bibliotecas e do SRV. Não obtendo esses atendimentos, concluí-se que ainda não há, por parte dessas instituições, uma preocupação com a rapidez no atendimento das comunicações efetuadas pelo usuário. As instituições em questão foram contatadas como parte de um exercício sobre atendimento ao usuário remoto, durante o curso

de Gestão de Bibliotecas Universitárias, na disciplina de Serviços de informação para a educação a distância.

Algumas bibliotecas já indicam em seus sites qual o tempo provável de atendimento para SRV via correio eletrônico. Na Figura 2, página da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, instituição portuguesa.

The screenshot shows the website for the Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. The header is red with the text 'Biblioteca de Arte' and a 'Home' link. Below the header, there is a yellow bar with the text 'Biblioteca de Arte - Fundação Calouste Gulbenkian'. The main content area is white and contains the following text:

Bem vindo ao Serviço de Referência Virtual da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. Este serviço destina-se a prestar orientação e apoio especializado na definição de estratégias de pesquisa e a responder a questões breves e de carácter factual na área das Artes Visuais. Se a sua questão cai fora deste âmbito aconselhamo-lo a procurar uma outra biblioteca que possa responder-lhe.

Welcome to the Virtual Reference Service of the Art Library of the Calouste Gulbenkian Foundation. This service is intended to help and respond to questions regarding specifically the Visual Arts. Please find the assistance of another library to get information on other subjects.

Um bibliotecário estará disponível para responder em tempo real às suas questões no seguinte horário: de 2ª a 6ª, das 10.30 às 11.30 das 15.30 às 16.30. Fora deste horário pode sempre contactar-nos por email

A librarian is available to answer your questions using live chat on the following timetable: Monday to Friday: 10:30-11:30 and 15:30-16:30.

Serviços de Referência:

	Pergunte ao Bibliotecário! / Ask a Librarian	Não existe de momento ninguém em linha.
	Email!	Formule a sua questão via email. Sempre que possível, tentaremos responder às questões durante as 48h seguintes à sua recepção / Send a question via e-mail. We will make every effort to respond to the questions within the next 48 h.

Figura 2 - Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian

Fonte: Disponível em: < <https://refvirtual.gulbenkian.pt/vr/plus/vr/entry.asp> >

Ao oferecer seu SRV a Biblioteca de Arte divulga também uma política de privacidade e o compromisso de observar requisitos de segurança. Informa ao usuário que ao acessar as páginas web da biblioteca, fica automaticamente registrado e arquivado seu IP, tipo de browser e sistema operativo utilizado no acesso.

A Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) também oferece SRV via correio eletrônico. Na UFSC, há um efetivo programa de capacitação do usuário (SCHWEITZER, 2008) e o serviço de referência está direcionando suas atividades na educação para a busca e seleção de documentos on-line. A ferramenta Wikidot está sendo adotada no programa de capacitação do usuário, porque, segundo a autora, proporciona maior facilidade de interação no ambiente colaborativo e não exige a instalação de um software.

Na Figura 3, o formulário de contato na página da Biblioteca da UFSC:

Figura 3 – SRV Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina

Fonte: Disponível em: http://www.bu.ufsc.br/modules/iaise/index.php?form_id=1

b) Softwares de mensagens instantâneas

São aplicativos conhecidos como IM (Instant Messaging) e permitem a troca de mensagens de texto em tempo real. Por intermédio deste tipo de aplicativo pode-se trocar mensagens, imagens, arquivos e programas. Para que o software seja usado efetivamente, é necessária uma lista de contatos previamente cadastrada. Cada contato é identificado por um endereço de e-mail ou um nome de usuário que permite acesso ao sistema.

Um dos primeiros softwares lançados no mercado foi o ICQ (1996) que rapidamente tornou-se popular, possibilitando o desenvolvimento de outros programas para este tipo de recurso. Hoje, o mais utilizado é o Windows Live Messenger (MSN) por sua facilidade de uso e sua interface amigável.

Estes aplicativos servem para uso doméstico de envio de mensagens, mas tem sido muito usados nos meios profissionais e acadêmicos, possibilitando

videoconferências com envio de imagens em tempo real (por intermédio de webcam) e de som (por intermédio de sistema multimídia).

b) Chat

A tecnologia do chat possibilita troca de mensagens instantâneas. Muitas bibliotecas fazem uso do chat para oferecer SRV. Utilizando este sistema, as pessoas são identificadas por intermédio de um nome de usuário (nickname) e se comunicam com outros usuários na mesma condição. A interação é simultânea, síncrona e anônima (pois os nicknames não identificam a pessoa envolvida na conversação). O serviço é disponibilizado em portais, necessitando ou não de cadastro para acesso.

Conforme Pessoa e Cunha (2007) a vantagem do uso do chat está na semelhança com a interação real entre bibliotecário e usuário, mantendo, assim, a familiaridade com o serviço prestado tradicionalmente. Ou seja, a interação entre bibliotecário e usuário continua sendo valorizada, mesmo estando hoje inserida no ambiente virtual.

Carvalho (2008) relata que a Biblioteca da PUC – Rio oferece SRV via chat desde 2002, mas que apesar do serviço estar disponível há alguns anos, ainda são poucos os alunos que o utilizam como meio de comunicação com o setor. Segundo sua análise, constata-se a grande preferência dos usuários pelos contatos formais mais consagrados, como o telefone e o e-mail.

A Figura 4 mostra a página de serviços para atendimento on-line, da Biblioteca da PUC - Rio, onde há um convite ao usuário, para que acesse a sala de Chat.

The screenshot shows the website interface for the PUC-RJ library. At the top left is the logo for 'Divisão de Bibliotecas e Documentação'. The main header contains a search bar labeled 'PESQUISE NO CATÁLOGO' with a 'PESQUISAR' button and a link for 'OUTRAS PESQUISAS'. Below the search bar are links for 'RENOVAÇÃO' and 'ACESSO USUÁRIO'. A secondary navigation bar includes 'PESQUISE TAMBÉM', 'PESQUISA INTEGRADA', 'PERIÓDICOS ON-LINE', and 'BASES DE DADOS'. On the right side, there is the PUC-RJ logo. The main content area features a large yellow circular graphic with the text 'ATENDIMENTO ON-LINE'. Below this graphic, there is a message: 'Tire suas dúvidas diretamente com um de nossos Bibliotecários, na sala de chat.' followed by instructions on how to use the service and its availability hours. At the bottom of the main content area, there is a 'LOGIN' button. On the left side, there is a vertical menu with categories like 'O QUE VOCÊ PODE', 'ALUNOS', 'PROFESSORES', 'EX-ALUNOS', 'FUNCIONÁRIOS', 'VISITANTES', 'BIBLIOTECAS EXTERNAS', 'SERVIÇOS', 'FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO', 'BIBLIOTECAS PUC-RIO', 'INFORMAÇÕES', and 'DÚVIDAS FREQUENTES'.

Figura 4 – SRV via Chat- Biblioteca PUC/RJ

Fonte: Disponível em: < <http://www.dbd.puc-rio.br/bibliochat.php> >

c) Telefone

Alguns autores apresentam o telefone como uma das tecnologias que permitem a prestação de SRV nas bibliotecas. Segundo Rodríguez Briz (2006), a referência via telefone não é novidade, pois tradicionalmente a biblioteca atende consultas rápidas de seus usuários por telefone. Este foi o primeiro recurso que possibilitou o serviço de referência virtual de forma síncrona. E ainda hoje, mesmo com a inserção de muitas outras ferramentas, o telefone continua dinamizando a troca de informações.

Miguel Arellano (2001), falando sobre serviço de referência via telefone, cita o recurso como uma das melhores formas de atender usuários remotos, mas enfatiza que o custo pode ser um obstáculo no caso de chamadas de longa distância.

No Brasil, a Fundação Biblioteca Nacional oferece SRV via telefone e correio eletrônico. Na Figura 5, observa-se a página da Fundação Biblioteca Nacional, no link de “Serviços a Leitores”

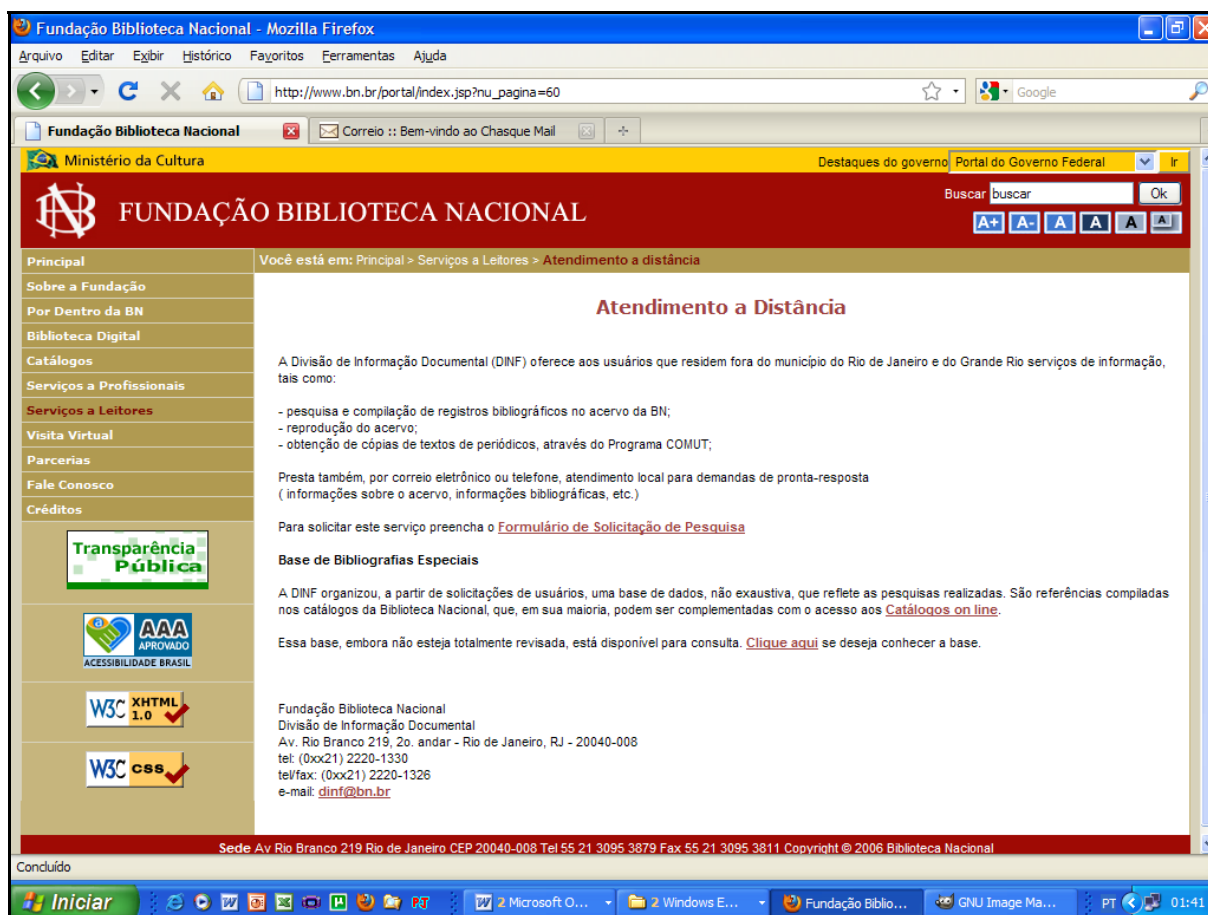


Figura 5 - SRV Fundação Biblioteca Nacional

Fonte: Disponível em: http://www.bn.br/portal/index.jsp?nu_pagina=60

d) Videoconferência

A videoconferência permite que um grupo de pessoas localizadas em lugares diferentes realizem reuniões como se estivessem na mesma sala. Comumente usada nos meios corporativos, educacionais e médicos, tem sido uma ferramenta importante para a dinamização da informação. Algumas bibliotecas utilizam a videoconferência na prestação de SRV.

A videoconferência permite a comunicação entre as pessoas, como num grupo de discussão. Sua tecnologia, apesar de estar disponível há muitos anos, era pouco utilizada porque exigia aquisição de equipamentos especiais. Hoje, há softwares que permitem seu uso no computador doméstico. Santos (1999) afirma

que esses softwares, em sua maioria, permitem o compartilhamento de documentos, com transferência de arquivos.

Autores citam, como sua maior vantagem, a possibilidade de uma comunicação entre bibliotecário e usuário de maneira que ambos se vêem, o que aproxima o SRV ao serviço prestado no ambiente da biblioteca. Isto é possível por intermédio de um dispositivo eletrônico de vídeo-câmera.

f) Pergunte ao Bibliotecário/ Ask a Librarian

Assim como o uso do correio eletrônico, o serviço Pergunte ao Bibliotecário existe na internet há muitos anos. Arrelano (2001) registrou em seu estudo que geralmente são os departamentos de referência que criam um link na “home page” da biblioteca, possibilitando aos usuários o envio de seus questionamentos via um formulário. O autor cita também os serviços chamados de Ask-an-Expert (AskA). Os profissionais que atendem neste serviço geralmente são especialistas voluntários, orientadores ou bibliotecários. Alguns desses serviços atendem um público específico, pesquisadores de determinada área do conhecimento, ou são até mesmo direcionados a estudantes e professores de nível básico, como o KidsConnect e o AskERIC.

Nas Figuras 6 e 7 observam-se as páginas da Internet Public Library e do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina respectivamente, que oferecem SRV via formulários “Pergunte ao Bibliotecário”.



Figura 6- SRV Internet Public Library/ Universidade de Drexel, Filadélfia, EUA
Fonte: Disponível em: <http://www.ipl.org/>

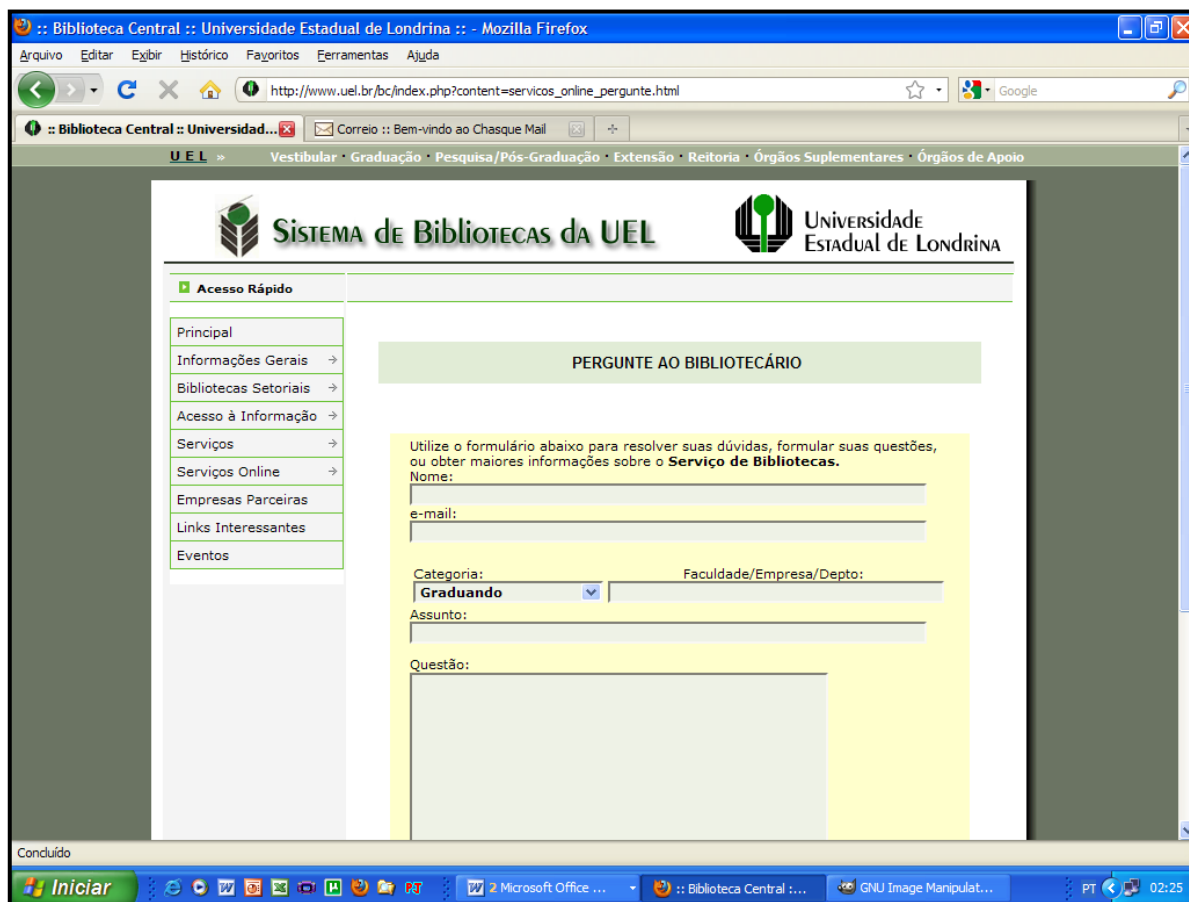


Figura 7 – SRV Sistema de Bibliotecas Universidade Estadual de Londrina

Fonte: Disponível em: http://www.uel.br/indes.php?content=servicos_online_pergunte.html

No entanto, apesar de todo o entusiasmo dos profissionais no uso desses recursos, existe a preocupação com o futuro do Serviço de Referência que será oferecido, principalmente em relação à mediação humana que sempre personalizou esse trabalho.

Para Ferreira (2004) oferecer um serviço de referência automatizado, modernizando o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários têm que enfrentar. Segundo a autora:

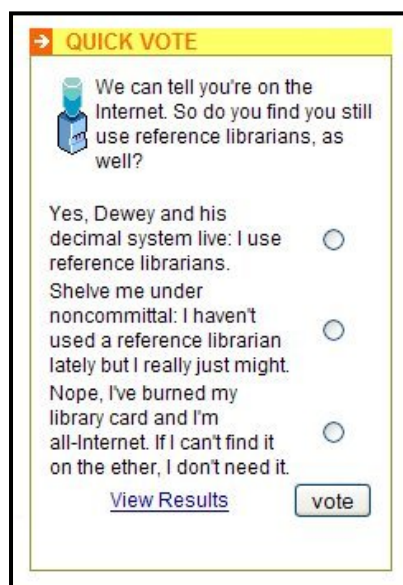
Uma questão importante é saber se os responsáveis poderão, com êxito, obter as metodologias para fornecer high touch (serviço de referência personalizado) e o high tech (serviço de referência eletrônica) aos seus utilizadores. Muitos sentir-se-ão pressionados a ser líderes na implementação de novas tecnologias na biblioteca e a ter uma excelente coleção em papel. (FERREIRA, 2004, p.2).

Conforme a autora, na “Conferência Internacional de Bibliotecas Públicas: inventando o futuro”, que ocorreu em Lisboa, 2000, a expressão high touch/ high tech foi amplamente discutida a partir da constatação de que os usuários de bibliotecas esperam dos bibliotecários um atendimento que vai além do cumprimento profissional de apoio na busca por informações. Os usuários esperam atitudes pessoais como atenção e bom humor. Assim, conclui a autora, a dimensão pessoal e emotiva do atendimento high touch deve acompanhar a dimensão tecnológica do high tech.

Nesse sentido, levanta-se uma questão importante: a mediação humana continua a ser indispensável nos SRV? De alguma forma as tecnologias da informação podem tornar essa mediação obsoleta?

Importante registrar que em um estudo sobre carreiras profissionais, feito pela CNN, Keller (2000) registra um alto percentual de usuários da internet que ainda julga necessária a ajuda do bibliotecário em suas pesquisas.

Conforme Keller (2000), o resultado da investigação indica a importância do trabalho dos bibliotecários, já que muitos internautas (86% dos votantes) afirmam que há um excesso assustador e confuso de informação e que freqüentemente eles buscam a orientação dos bibliotecários de referência. Na Figura 8, a questão apresentada aos internautas que acessam o site da CNN sobre o uso da Internet e a necessidade de ajuda de bibliotecários de referência na busca por informação.



QUICK VOTE

We can tell you're on the Internet. So do you find you still use reference librarians, as well?

Yes, Dewey and his decimal system live: I use reference librarians.

Shelve me under noncommittal: I haven't used a reference librarian lately but I really just might.

Nope, I've burned my library card and I'm all-Internet. If I can't find it on the ether, I don't need it.

[View Results](#)

Figura 8 – Quick Vote, pesquisa CNN.

Fonte: Disponível em: < www.cnn.com/CAREER/trends/11/28/librarians.html >

Na Figura 9 observa-se o resultado da pesquisa, com o número de votos e seu percentual.

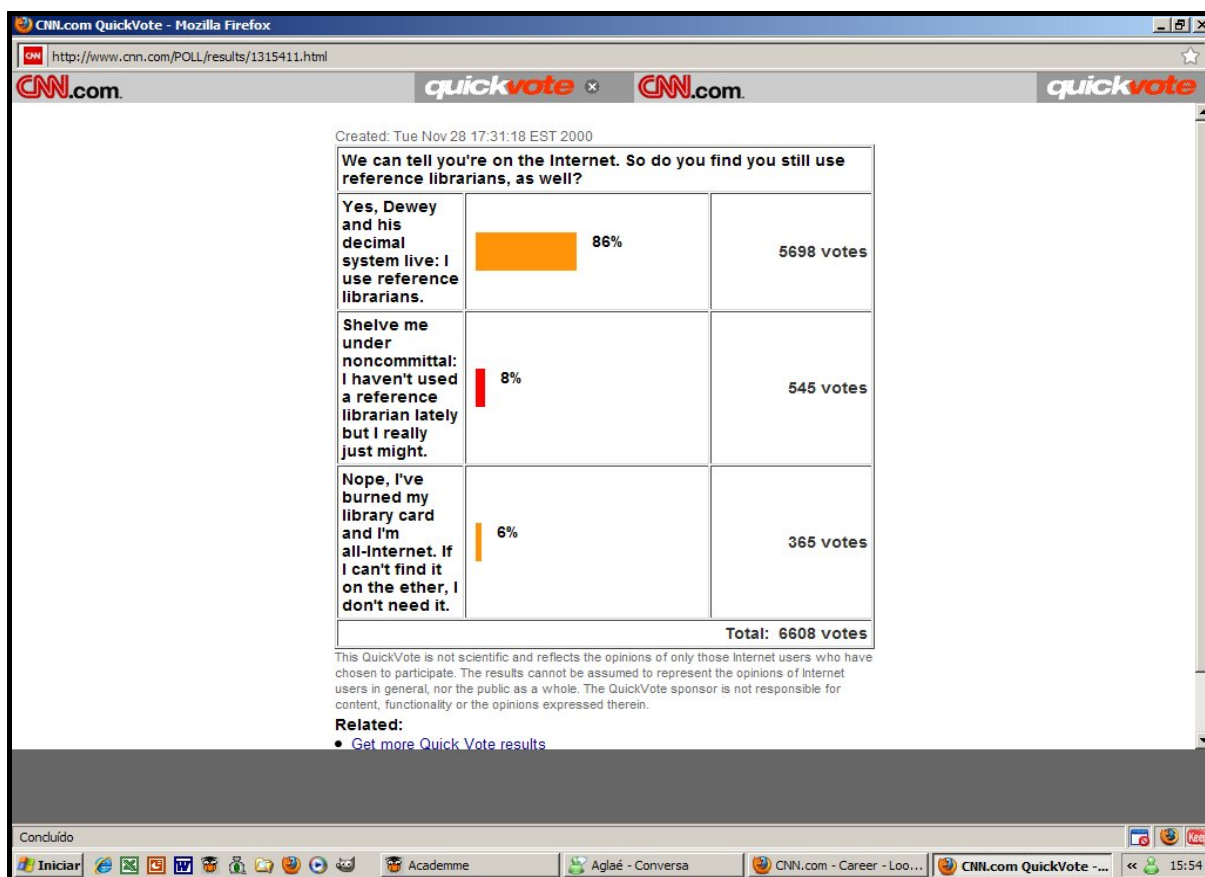


Figura 9- Resultado de pesquisa CNN

Fonte: Disponível em: < www.cnn.com/POLL/results/1315411.html >

Ao analisar o resultado do estudo, que mostra o alto percentual de internautas que ainda buscam auxílio dos bibliotecários de referência, podemos concluir que apesar da internet e da tecnologia em geral ter alterado a forma de trabalho e o papel dos bibliotecários, sua atuação continua sendo necessária e entende-se que a biblioteconomia não é uma carreira em extinção. Assim, questionamentos de autores como Dougherty (2009) ficam somente como um alerta para a necessidade de atualização dos serviços biblioteconômicos e a capacitação dos profissionais da informação.

3.4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL COOPERATIVO

Nas palavras de F. Rodríguez Briz:

Un servicio de referencia virtual implementado en forma cooperativa es un proyecto mediante el cual consórcios integrados por varias bibliotecas, generalmente del mismo estado, intentando lidiar con el omnipresente tema del escaso financiamiento y la posibilidad de optimizar recursos tanto bibliográficos como humanos, disponem de recursos compartidos a los que referir al usuário cualquiera sea la Biblioteca a la que este pertenezca. (RODRÍGUEZ BRIZ, 2006, p.35).

A grande vantagem na implantação de um serviço cooperativo é a possibilidade de compartilhar recursos. No caso de um SRV, as bibliotecas de um serviço cooperativo não compartilham somente acervo, mas também, e principalmente, recursos humanos.

Segundo Pessoa e Cunha (2007), grande parte das experiências internacionais de implantação de serviços de referência virtual ocorreram por meio de projetos colaborativos. Um trabalho conjunto que permite reunir esforços, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Bibliotecas e centros de informação especializados formam consórcios para oferecer um SRV por 24 h.

Alguns autores norte-americanos questionam em seus trabalhos o fato do SRV ser prestado de forma democrática, independentemente do vínculo com a instituição na qual a biblioteca está inserida. De acordo com J. Kibbee (2006), essa prestação de serviço demanda recursos que devem ser oferecidos aos usuários “associados” à biblioteca. O mesmo autor comenta que o serviço “Ask a librarian”, que é oferecido pela maioria das bibliotecas americanas, poderia ser substituído por um “Ask a Google”, já que por pesquisas foi detectado que cerca de 70% das perguntas enviadas pelo leitor remoto é respondida numa busca simples. Neste percentual estão incluídas também questões de informação básica, como o funcionamento do serviço de empréstimo domiciliar e horário de funcionamento. Já existem alguns estudos sobre as questões enviadas a esses serviços virtuais, o que deve ser considerado num momento de avaliação.

É consenso entre alguns profissionais a cobrança pela informação oferecida em SRV. Para J. Kibbee (2006), a cobrança, que já é uma realidade em serviços comerciais de informação on-line, poderá ser o futuro do SRV nas bibliotecas.

3.5 EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS EM SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL COOPERATIVO

O Serviço de Referência Virtual Cooperativo vem sendo apresentado e discutido em congressos e encontros profissionais como uma alternativa positiva. A partilha de recursos é feita com objetivo de melhorar os serviços oferecidos e reduzir custos. A prestação de SRV de forma cooperativa é estabelecida por um acordo informal ou via contrato. Os participantes podem ser definidos de forma local, nacional ou internacional.

No SRV cooperativo todos os recursos podem ser compartilhados: coleções, atividades e recursos humanos. Essa colaboração permite um período maior de acessibilidade para o usuário e maior rapidez no atendimento das questões solicitadas.

Amaral (2003) registrou que:

A cooperação no serviço de referência virtual apresenta como vantagens: diminuir custos (software e pessoal); ampliar horas de oferta do serviço; ampliar as especificidades nos assuntos e aumentar o número de usuários. (AMARAL, 2003, p.5).

Ainda conforme a autora, a colaboração é obtida por oportunidades e diante de desafios que precisam ser enfrentados pelas instituições envolvidas. Entre os desafios, destacam-se a identificação de possíveis parcerias, uma seleção que deve considerar um levantamento de dados sobre os usuários, a especialização da equipe de trabalho, localização geográfica, capacidade tecnológica e cultura organizacional.

A revisão de literatura a respeito de SRV cooperativo aponta para a necessidade de agrupar centros de informação com algumas afinidades, principalmente com relação aos objetivos almejados. É preciso capacitar os profissionais e mantê-los atualizados. É importante desenvolver políticas e diretrizes,

estabelecer parâmetros e que todas essas decisões sejam devidamente divulgadas definindo as intenções e restrições do serviço a ser prestado.

Nesta linha, pela ausência de um planejamento adequado, autores como Rodriguez Briz (2006) e Amaral (2003) enfatizam as dificuldades enfrentadas por consórcios de bibliotecas que disponibilizam o SRV cooperativo e não conseguiram dar continuidade e/ou qualidade ao serviço. Conforme Amaral (2003) algumas experiências relatadas por bibliotecários norte-americanos revelaram que os serviços de referência virtual nos Estados Unidos foram implantados no impulso do modismo e de forma desorganizada. Certamente problemas e dificuldades poderiam ter sido evitados mediante um planejamento prévio, que ajustasse o serviço de referência ao novo ambiente tecnológico.

Depois de superadas as dificuldades, segundo Bottari e Silva (2005), várias bibliotecas, especialmente as universitárias e públicas, prestam SRV em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias na semana, nos países do primeiro mundo.

Os autores enfatizam que as redes de serviço colaborativo de maior destaque internacional são o Question Point Cooperative Reference e o The Virtual Reference Desk.

Conforme os autores:

A oferta de SRV em tempo real faz parte da realidade de vários países, principalmente os EUA, que criaram projetos colaborativos para oferecer serviços mais ágeis e otimizados, com racionalização de custos, recursos humanos e tecnológicos. 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. (BOTTARI; SILVA, 2005, p.5).

O Question Point Cooperative Reference foi disponibilizado em 2002, criado em parceria com a Library of Congress (LC) e com a On Line Computer Library Center (OCLC). Mais de 1500 bibliotecas de 20 países fazem parte desse serviço cooperativo, permanecem interligadas em rede e disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana, para usuários de qualquer parte do mundo. Segundo Bottari e Silva (2005) no início do Question Point, as bibliotecas não tinham custos para participar do

projeto. Após um período, com a adesão crescente, ficou acordado que este serviço passaria a ser cobrado.

Atualmente, bibliotecas interessadas em participar do Question Point devem cadastrar-se e selecionar a opção de participação mais adequada ao seu interesse. Todas as bibliotecas participantes, de forma individual ou por consórcios, recebem recursos que viabilizam a implantação e o gerenciamento de SRV em suas instituições.

Rodriguez Briz (2006) indica que os custos para a participação e a implementação desse tipo de projeto cooperativo são múltiplos e excluem muitas instituições. Conforme a autora, mesmo nos Estados Unidos, instituições acadêmicas têm sofrido cortes de verbas nos últimos anos e o fator econômico torna-se decisivo no momento da contratação, ainda que as vantagens do SRV colaborativo sejam indiscutíveis.

O projeto The Virtual Reference Desk (VRD), segundo Arellano (2001), é dedicado ao melhoramento dos serviços de referência e à criação e operação de serviços de informação baseados na Internet, com mediação humana. Foi lançado como um serviço de referência cooperativo em 2000, com 18 serviços de Ask-an-Expert (AskA) e 28 profissionais da informação voluntários. Atualmente foram acrescentados vários novos serviços de AskA. O VRD conecta as bibliotecas participantes com os serviços de AskA, promove conferências anuais e edita manuais para referência virtual que são obras muito utilizadas. Afirma Arellano que os manuais editados pelo VRD contêm diretrizes para organização de qualquer tipo de serviço de referência virtual.

O VRD é patrocinado pela ERIC Clearinghouse on Information & Technology e o United States Department of Education. O projeto criou e gerencia um AskA Consortium. Bottari e Silva (2005) afirmam que o VRD, mediante essa rede colaborativa de Ask-an-Expert coloca seus usuários em conexão direta com especialistas das mais diversas áreas do conhecimento.

Muito importante a preocupação na atualização e capacitação dos profissionais envolvidos no trabalho de referência. Os participantes do VRD recebem treinamento intensivo e as conferências anuais são organizadas para apresentar as novas tendências e aspectos da referência virtual.

3.6 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

É importante lembrar que as bibliotecas brasileiras estão inseridas numa realidade diferenciada, atendendo uma sociedade desigual. Apesar de todos os avanços já ocorridos, a partir das discussões e ações políticas pelo acesso ao ambiente virtual, sabe-se da necessidade de ampliar esse acesso.

Segundo Garcez:

O fato é que o acesso ao ambiente virtual reflete o ambiente real no qual populações encontram-se inseridas. Portanto, nem todos têm acesso a “tudo”. O poder econômico continua sendo a porta de entrada para o privilegiado mundo do conhecimento. (GARCEZ, 2009, p.10).

De acordo com muitos bibliotecários brasileiros, o SRV hoje ainda não é um serviço indispensável nas bibliotecas. Os argumentos da maioria desses profissionais é a dificuldade que as instituições enfrentam, tanto em recursos financeiros como humanos. Eles reforçam a necessidade de capacitar pessoal e enriquecer acervo e, apesar de reconhecer a importância do SRV, adiam sua implantação baseados na realidade de suas instituições.

Apesar dessas dificuldades, muitas bibliotecas especializadas e universitárias oferecem o SRV. Nas universidades, com o aumento de cursos a distância, o SRV torna-se um serviço indispensável.

Conforme pesquisa feita por Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) entre agosto de 2004 e julho de 2005, ainda é muito pequeno o número de bibliotecas universitárias brasileiras que oferecem o SRV. Para realizar a pesquisa, os autores visitaram os sites das bibliotecas, procurando identificar a oferta de qualquer serviço via web, mais especialmente o serviço de referência e a existência de portais construídos pelas bibliotecas e disponibilizados como fontes adicionais ao seu acervo.

É bem provável que esses dados sejam alterados rapidamente no ambiente educacional e especialmente universitário, pois com a grande oferta de cursos à distância, as instituições devem se preocupar com o atendimento a esses alunos e investir recursos em suas bibliotecas.

De acordo com Blattmann e Belli:

É oportuno mencionar a importância das iniciativas das diversas instituições voltadas à educação a distância que proporcionem suporte pedagógico em espaços acessíveis e disponíveis aos seus usuários e também aos demais interessados, pois desta maneira, a contribuição passará dos patamares educacionais estabelecidos e alcançará maiores esferas na contribuição social, que repercutirá conseqüentemente nas áreas econômicas e culturais envolvidas. (BLATTMANN; BELLI, 2000, p.7).

Mesmo assim, acredita-se que a possibilidade do acesso remoto ao acervo, através das Bibliotecas Digitais, não é suficiente para suprir as necessidades informacionais da maioria das pessoas envolvidas com o processo de educação a distância. Muitos estudiosos, como Pessoa e Cunha (2007), Garcez (2009), Talavera Ibarra (2000), Alves e Vidotti (2006) apontam para a dificuldade dos usuários em selecionar documentos diante da grande diversidade de material disponível.

Segundo Alves e Vidotti (2006):

Observa-se que o grande número de informações disponibilizadas na Internet também tem dificultado o acesso preciso e relevante dos usuários aos documentos por eles procurados, incitando iniciativas de investigação das formas de organização e recuperação da informação na via digital com vários enfoques... (ALVES; VIDOTTI, 2006, p.1).

Desta forma, a implantação de serviços de atendimento personalizado como SRV torna-se uma necessidade para a satisfação de uma clientela crescente, que hoje opta por esta modalidade de ensino. As bibliotecas brasileiras, especialmente aquelas ligadas a instituições educacionais, podem até adiar a prestação de SRV, mas já percebem esse serviço como indispensável e devem planejar sua implantação.

3.7 DIRETRIZES PARA PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SRV

A implantação de um novo serviço exige dos profissionais envolvidos, além de motivação, habilidades e conhecimentos específicos, um criterioso planejamento. Atingir os objetivos determinados e obter os melhores resultados, só é possível mediante um processo de planejamento que envolva controle e avaliação. Segundo Pessoa e Cunha (2007, p.77):

Por conta do desenvolvimento experimental do serviço de referência virtual é que se tem pouca literatura sobre o seu funcionamento na prática e na sua administração, assim como sobre questões relacionadas ao seu planejamento, execução e avaliação. Orientações são necessárias para saber como incorporar o serviço de referência virtual ao processo de planejamento da biblioteca como um todo. Além disso, também são necessárias informações que expliquem como o serviço de referência virtual se enquadra na série daqueles oferecidos pela biblioteca. Assim como também são necessárias informações para o desenvolvimento de políticas de procedimentos para o suporte do serviço.

O estabelecimento de diretrizes para a implantação de um serviço, objetiva nortear seu planejamento e execução. Instituições reconhecidas como IFLA (IFLA, 2004) e RUSA (RUSA, 2004) publicaram suas diretrizes, estabelecendo padrões, visando facilitar o planejamento e a implantação de SRV nas bibliotecas.

Bottari (2005), baseado nas diretrizes estabelecidas por essas instituições, traçou algumas recomendações que indica como básicas e mais importantes, e dizem respeito aos módulos: políticas, planejamento, equipe, infra-estrutura, marketing e avaliação. Entre essas recomendações, destacam-se:

- a) políticas: considerar as políticas institucionais, envolver a administração da instituição e a equipe da biblioteca em todas as etapas da implantação do serviço, definir o público alvo com clareza, avaliar a possibilidade de um SRV cooperativo, orçar despesas com recursos humanos, capacitação, equipamentos e suporte técnico, decidir da cobrança ou não da prestação do serviço;
- b) planejamento: criar seu modelo de serviço, adaptando aos recursos existentes e considerando as necessidades informacionais de seu público

alvo, definir as pessoas que serão envolvidas com o SRV, traçar e divulgar os objetivos do serviço, comprometer a equipe responsável pela manutenção e nível de qualidade do serviço;

- c) equipe: selecionar profissionais motivados e com habilidades no manuseio dos recursos tecnológicos, definir claramente as tarefas e as responsabilidades de cada membro da equipe, assegurar que a equipe disponha de alguém na instituição ou na biblioteca, com condições de prestar o suporte técnico necessário, estabelecer treinamentos periódicos para a atualização da equipe;
- d) infra-estrutura: estabelecer espaço, mobiliário e equipamento para a realização do serviço, atualizar constantemente equipamentos e programas, definir padrões de estrutura e design com interface amigável e de navegação acessível;
- e) marketing: definir estratégias para divulgação do serviço junto à comunidade que se pretende atingir;
- f) avaliação: promover avaliação da equipe e do usuário, utilizando pesquisas de satisfação e estatísticas de uso. Bottari aconselha o arquivo de dados consultados para posterior avaliação e indica que quaisquer dados de identificação do usuário sejam retirados;

Acrescenta-se às recomendações abordadas pelo autor, a avaliação do SRV feita pela instituição, que poderá promover melhorias ou até indicar a continuidade ou não do serviço.

Segundo Arellano (2001), por muitos anos deu-se a condução informal dos serviços de referência, apesar de existirem normas e políticas para seu funcionamento. O autor também cita que para a versão virtual dos serviços de referências, devem ser estabelecidos padrões que considerem sua administração, usuários, equipe, infra-estrutura, custos e avaliação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do surgimento da web e das TIC, o trabalho bibliotecário foi modificando-se, aprimorando-se para acompanhar a “globalização” exigida pelo mercado da informação.

Ao revisar a literatura, confirmou-se a crescente tendência mundial de uso dos recursos tecnológicos para prestação de serviços de referência em bibliotecas. Constatou-se que a plataforma web é o suporte mais utilizado e que a adesão ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) é necessária para a prestação de um serviço de referência efetivo.

As bibliotecas devem utilizar a tecnologia como um meio para atingir seus objetivos. Mas é necessário planejar a implantação de um SRV, examinando detidamente as diretrizes básicas para o seu funcionamento adequado, sempre considerando a realidade de cada biblioteca e as necessidades informacionais de seu público alvo.

O papel do especialista e as novas tecnologias organizacionais foram citados por Miranda (1993), ao enfatizar que o emprego de uma nova tecnologia não será eficiente, nem garantirá o sucesso do serviço, se não houver, por parte dos profissionais da informação a análise e o diagnóstico prévios, próprios do planejamento estratégico. Havendo esse planejamento, organizações baseadas na informação e no conhecimento terão mais chances de sucesso.

Nesse sentido, Chiavegatto (2000) afirma que:

Já é sabido que não é a tecnologia, mas sim o seu uso apropriado que cria valor agregado, pois, na era do conhecimento, a capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz é que promove o diferencial estratégico.

A tecnologia não pode (ainda) substituir a interação entre bibliotecário e usuário, nem tem a capacidade de resolver questões que envolvam avaliação de dados ou relacionamento de fatos. A partir desta afirmação, os profissionais da informação são gestores do conhecimento, “navegadores” especialistas no ambiente virtual onde se busca a informação. Para bem desempenhar seu papel devem ter habilidade, dinamismo e flexibilidade.

Mesmo sendo um desafio, é oportuno que as bibliotecas e bibliotecários usem seu poder tradicional na disseminação do conhecimento, levando a uma redefinição da profissão com especial destaque, já que informação é poder.

Com base na literatura consultada e nos conhecimentos adquiridos durante este trabalho de pesquisa, pode-se afirmar que “mudança” é a palavra de ordem deste período. A instituição biblioteca está sendo revolucionada pela inovação tecnológica. A biblioteca que temos hoje já tem muitas denominações, é a biblioteca sem paredes, eletrônica ou virtual.

As unidades informacionais estão alterando as formas como prestam seus serviços, usufruindo dos benefícios das TIC. Nesse sentido, conhecer tecnicamente os recursos e as ferramentas disponíveis é imprescindível, um requisito essencial para implantar um SRV comprometido com a qualidade e a continuidade no atendimento ao usuário.

Apesar da diversidade de ferramentas, constatou-se que ainda há preferências de hábito. E que mesmo usuários de unidades de informação que disponibilizam várias opções, o e-mail, o telefone e a referência presencial são as mais utilizadas.

Ao finalizar este estudo, considera-se importante lembrar que uma das grandes vantagens competitivas do SRV, de acordo com Carvalho (2005) é a ausência do custo de “guardar” documentos. As fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente e não necessitam de espaço físico para seu armazenamento. Sendo o espaço físico um problema muito presente nas bibliotecas, esta é uma importante vantagem do SRV.

Aos colegas de profissão, deseja-se que este trabalho sirva como estímulo e apoio referencial para a implantação de Serviços de Referência Virtual em suas Bibliotecas.

REFERÊNCIAS

- ALVES, A.P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/issue/view/57/showToc> Acesso em: 11 nov.2009.
- AMARAL, Sueli Angélica do. **Gestão dos serviços de informação digital**. 2003. Disponível em: <<http://irc.embaixadaamericana.org.br/download/Sueli.ppt>> Acesso em: 08 out.2009.
- ARELLANO, M. A. M. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- BAKAR, Ahmad B.A. Virtual reference service in the Muslim World: opportunities and challenges. **Library Philosophy and Practice**, Lincoln, p. 2, July 2009. Disponível em: <<http://libr.unl.edu:2000/LPP/bakeri2.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2009.
- BLATTMANN, U. ; BELLI, M.J. As Bibliotecas na educação a distância: revisão de literatura. **Rev. on-line Bibl. Prof. Joel Martins**, Campinas, v.2, n.1, p.1-10, out.2000.
- BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>> Acesso em: 12 out.2009.
- BURIN, C.; HOFFMANN, S.G. Novas tecnologias nos serviços de referência em unidades de informação. 2005. Disponível em: <<http://www.crb7.org.br/cursosseventos/congressocbbd/arquivos/ao105.htm>> Acesso em: 07 nov. 2009.
- CARVALHO, L.; LUCAS, E. O. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. Salvador, 2005. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000529/> Acesso em: 15 out.2009.
- CARVALHO, P. L. de. Serviço de referência virtual: estudo de caso das questões de referência da Biblioteca Central da PUC – Rio. 2008. Trabalho de conclusão (Bacharelado) Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2008.

CHIAVEGATTO, M. V. As práticas do gerenciamento da informação: estudo exploratório na Prefeitura de Belo Horizonte. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO/GESTÃO DE DOCUMENTOS, 3., 2000. Curitiba: PUCPR/CITS, 2000.

DOUGHERTY, W.C. Virtualization and libraries: the future is now (or virtualization: whither libraries or libraries wither?) **The Journal of Academic Librarianship**, New York, v.35, n.3, p.274-276, March 2009.

FERREIRA, M. I.G. M. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. **Congresso Nacional BAD**, 8. 2004 Actas. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>> Acesso em: 21 out.2009.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis 1992. 167 p.

GARCEZ, E. F. Sociedade da informação e escola: contribuição das bibliotecas escolares. **Rev. ACB**, Florianópolis, v.14, n.1, p.9-26, jan./jun.2009.

IFLA Digital reference guidelines. 2004. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>> Acesso em: 10 out.2009.

KELLER, L. Looking it up. 2000. Disponível em: <<http://cnn.com/2000/CAREER/trends/11/28/librarians>> Acesso em: 12 set.2009.

KIBBEE, J. Librarians without borders? Virtual reference service to unaffiliated users. **The Journal of Academic Librarianship**, New York, v.32, n.5, p.467-473, September 2006.

KRZYZANOWSKI, R. F.; FERREIRA, M. C. G. Avaliação de periódicos científicos e técnicos brasileiros. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p.165-175, maio/ago.1998.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lima, n. 28, p. 1-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/6/10>> Acesso em: 11 ago.2009.

MANSO RODRÍGUEZ, R. A. Servicio de referencia virtual: teoria y práctica em torno a lãs políticas para su gestión y desarrollo. **Rev. Española de Documentación Científica**, v.31, n.1, p. 39-51, enero/marzo 2008.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, Eliane B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n.1, p. 1, 2007. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158> > Acesso em: 7 nov.2009.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

MÁTTAR NETO, J. A. **Metodologia científica na era da informática**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MIRANDA, A. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.3, p. 227-232, set/dez.1993.

MORO, Eliane L. S; ESTABEL, L. B. A pesquisa escolar propiciando a integração dos atores-alunos, educadores e bibliotecários- irradiando o benefício coletivo e a cidadania em um ambiente de aprendizagem mediado pelo computador. 2004. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17281/00057889.pdf?sequence=1> Acesso em: 03 nov.2009.

MUELLER, S. P. M. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006. Disponível em:
<<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=925&layout=abstract> > Acesso em: 09 nov.2009.

PAIXÃO, C. S. Referência digital: um relato da experiência na Divisão Hispânica da Library of Congress. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2. , 2004. Campinas. Anais eletrônicos... Disponível em:
<<http://libdigiunicamp.br/document/?code=8289>> Acesso em 08 nov.2009.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

RODRÍGUEZ BRIZ, F. **Los Servicios de referencia virtual**: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama ediciones, 2006. 156p.

RUSA. Reference and User Services Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. 2004. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/about/index.cfm> Acesso em: 10 nov.2009.

SANTOS, N. Educação à distância e as novas tecnologias de informação e aprendizagem. 1999. Disponível em: <<http://www.engenheiro2001.org.br/programas/980201a2htm>> Acesso em: 13 ago.2009.

SCHWEITZER, F. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p.6-19, jan/jun.2008.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENMÜLLER, Z. F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Bibli: Rev. Eletrônica de Bibl.Ci. Informação**, Florianópolis, n.20, p. 75-91, 2005.

SILVA, E. ; COUTO, R. G. **Gerenciamento de informação virtual em uma biblioteca universitária**. Disponível em: <www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/40_a.pdf > Acesso em: 29 jun.2009.

SOUZA, B. A. 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. II Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte Nordeste de Educação Tecnológica. João Pessoa, 2007.

TALAVERA IBARRA, A. M. El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era Digital. **Biblios**, Lima, n.3, jan./mar.2000. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=283510>> Acesso em: 13 ago.2009.