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

ELAINE CORRÊA

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COM ÊNFASE NA INTERAÇÃO BIBLIOTECÁRIO/USUÁRIO: PERGUNTE AO BIBLIOTECÁRIO

Porto Alegre
2009

ELAINE CORRÊA

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COM ÊNFASE NA INTERAÇÃO BIBLIOTECÁRIO/USUÁRIO: PERGUNTE AO BIBLIOTECÁRIO

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 a obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Maria M. Moura

Porto Alegre
2009

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. Me. Ricardo Schneiders da Silva
Vice-Diretora: Profa. Dra. Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Profa. Ana Maria Mielniczuk de Moura
Chefe-substituto: Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados

CIP - BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

C824s Corrêa, Elaine
O serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias com ênfase na interação bibliotecário/usuário: pergunte ao bibliotecário / Elaine Corrêa. – Porto Alegre: 2009.
38 f. il.

Monografia de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.
Orientador: Ana Maria Mielniczuk de Moura

1. Biblioteconomia. 2. Serviço de referência virtual. I. Moura, Ana Maria Mielniczuk. 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
CEP: 90035-007
Telefone: (51)3308-5067
Fax: (51) 3308-5435.

ELAINE CORRÊA

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COM ÊNFASE NA INTERAÇÃO BIBLIOTECÁRIO/USUÁRIO: PERGUNTE AO BIBLIOTECÁRIO

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 a obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Aprovada em_____de_____de_____.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura – UFRGS

_____

Prof. Dr. Rafael Port Rocha – UFRGS

_____

Profa. Dra. Sônia Caregnato – UFRGS

_____

RESUMO

Este estudo de cunho descritivo com abordagem quali-quantitativa teve como objetivos verificar a existência do serviço de referência virtual no site de bibliotecas universitárias brasileiras, identificar as ferramentas de comunicação da Internet que estão sendo utilizadas para a realização deste serviço, e sugerir diretrizes para o planejamento e a implantação do serviço de referência virtual. Para tanto, foram observados os sites de bibliotecas das 28 universidades brasileiras com o maior número de alunos matriculados. Verificou-se a existência do serviço de referência divulgado de forma clara e objetiva em poucos sites e constatou-se a utilização do correio eletrônico como canal de comunicação na maioria das bibliotecas sendo observado também a utilização, ainda que em número reduzido, de tecnologias de *chat* nos sites de algumas bibliotecas como forma de comunicação com os seus usuários. Conclui-se que, para a otimização dos serviços das bibliotecas, é imprescindível o aprimoramento dos canais de comunicação com os usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de Referência Virtual; Serviço de Referência Digital; Tecnologias de Informação e Comunicação; Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

This descriptive survey, with a quail-quantitative approach had as objectives to verify the existence of the Virtual Reference Service on the site of Brazilian Academic libraries, identify the communication tools of the Internet being used for the accomplishment of such service and suggest guidelines for the planning and implementation of the Virtual Reference Service. In order to obtain such information library's sites of 28 Brazilian universities with the largest number of enrolled students were observed. It was verified the existence of the reference service announced in a clear and objective manner in few sites and it was noted the utilization of electronic mail as a communication channel in a great number of libraries, being also observed the utilization, but in a reduced number, chat technologies on the sites of some libraries as a way of communication with its users. It was concluded that, for the optimization of the library services, it is indispensable the improvement of the communication channels with the users.

KEYWORDS: Virtual reference services; Digital reference services; Information technologies; Academic Library

SUMÁRIO

1 CONTEXTO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....3
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....5
1.2 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO 5
1.2.1 Objetivo geral 5
1.2.2 Objetivos específicos.....6
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....7
2.1 A EVOLUÇÃO DA UNIVERSIDADE E DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....7
2.2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL 10
2.3 AS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL 14
2.4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO BRASIL 17
2.5 DIRETRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL 18
3 METODOLOGIA 22
3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO 22
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....22
3.3 COLETA DE DADOS 23
3.4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS 23
4 ANÁLISE DOS DADOS.....25
4.1 FORMAS DE COMUNICAÇÃO E REFERÊNCIA VIRTUAL 27
4.2 A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO DA INTERNET PELOS SITES DAS BIBLIOTECAS 31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 36
REFERÊNCIAS.....38

1 CONTEXTO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Os avanços do conhecimento científico e tecnológico vêm causando uma grande transformação em todas as áreas da sociedade. A universidade, lugar tradicionalmente conhecido por criar e divulgar o saber, é um dos principais agentes desta revolução. Com a intensificação do uso de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), as atividades de ensino, pesquisa e extensão pertinentes às universidades, vêm sofrendo importantes e constantes modificações.

Como reflexo do avanço das TICs, governo e universidades, seguindo os exemplos da Europa e da América do Norte, começaram a investir na Educação a Distância com o intuito de qualificar e democratizar o ensino no Brasil. Esta modalidade de ensino, na qual professores e alunos interagem através da informática, dá-se quase que inteiramente no ambiente virtual, situação esta que faz com que as bibliotecas se preocupem em planejar serviços visando também a atender essa nova demanda, a dos alunos remotos.

Assim como a universidade reflete a sociedade na qual ela está inserida, a biblioteca universitária deve refletir a instituição de ensino a qual pertence.

A biblioteca universitária possui o importante compromisso de apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão da instituição a qual é vinculada. Com a importante função de propiciar o suporte informacional à comunidade acadêmica, a biblioteca universitária colabora diretamente com a produção e o desenvolvimento do conhecimento humano em todas as áreas.

Como as universidades, todos os serviços das bibliotecas sofreram grandes transformações alavancadas pelo avanço das tecnologias informacionais. Entre eles, está o serviço de referência, no caso, o serviço decorrente do contato direto entre o bibliotecário e o usuário da biblioteca que busca o atendimento de suas necessidades informacionais. Atualmente este serviço é realizado também, e cada vez mais, através da Internet. O bibliotecário, agora, lida com outra realidade: seu universo ampliou-se, não se limitando mais ao acervo de sua biblioteca, ou às informações compiladas em seus fichários. O serviço de referência hoje, navega em um mar de possibilidades. O profissional bibliotecário, nesta conjuntura, deve incorporar, à sua atividade profissional, a capacidade de aprender continuamente e,

assim, desenvolver habilidades para explorar sabiamente todo o manancial de informações disponibilizadas no ambiente digital.

A partir do início da utilização da Internet na década de 90, a quantidade de informação produzida e disponibilizada em meio digital ampliou-se vertiginosamente, levando, também à modificação da forma de comunicação entre o bibliotecário e usuários dos sistemas de informação.

Atualmente, o serviço de referência realizado através da Internet passou a ser chamado de serviço de referência virtual, ou referência digital, termos que aparecem como sinônimos na literatura. Neste trabalho, optou-se por serviço de referência virtual. Esse serviço que tradicionalmente era realizado de modo pessoal, ou através de correspondência, telefone ou fax, hoje é realizado através das muitas ferramentas de comunicação disponíveis na Internet.

Independente dos recursos de comunicação utilizados pelas bibliotecas, hoje o serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias brasileiras é uma realidade. Através desse serviço, o bibliotecário tem a oportunidade de entrar em contato com o usuário, cada vez mais distante do espaço físico da biblioteca, mas que continua necessitando do conhecimento especializado para suprir suas necessidades informacionais, e, assim, aprimorar suas atividades de pesquisa.

A disponibilização de um número a cada dia maior de informações através da Internet modificou, e muito, os serviços das bibliotecas. Mas, principalmente no caso das bibliotecas universitárias, continua sendo imprescindível a disponibilização do serviço de referência, tanto virtual, como presencial. Todavia, este serviço nem sempre é divulgado de forma clara e objetiva nos *sites* das instituições. Todas as bibliotecas que disponibilizam um endereço eletrônico acabam recebendo questões de referência através dele. O serviço de referência virtual é realizado, de fato, pela maioria das bibliotecas universitárias, mas nem sempre é um serviço estruturado e planejado, talvez, por isso, esse tipo de serviço nem sempre seja divulgado oficialmente nos sites das bibliotecas.

A *American Libraries Association* (ALA) formulou diretrizes que orientam todo o planejamento e a manutenção de serviços de referência virtual. O *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* fornece orientações gerais que podem ser adaptadas de acordo com a realidade de cada instituição e que permitem que as bibliotecas mantenham um padrão internacional de qualidade em seus serviços de referência virtual. Na mesma linha, a *International Federation of*

Library Associations (IFLA) formulou o documento *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital,* visando a promover as melhores práticas de referência virtual em escala mundial. Essas diretrizes são fontes importantes de informação que devem ser levadas em consideração no processo de implantação e execução do serviço de referência virtual.

A relevância do serviço de referência virtual nos dias atuais é inegável. Todavia, levantamentos realizados em *sites* de instituições brasileiras até 2007 revelaram a existência de poucos serviços dessa natureza. De acordo com Pessoa e Cunha (2007), até o ano de 2007 no Brasil não existiam serviços de referência que utilizassem tecnologias mais modernas de comunicação; o correio eletrônico era a única ferramenta utilizada para este fim.

Diante do exposto, o presente trabalho pretende delinear o cenário atual do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias brasileiras, identificar quais as ferramentas de comunicação que estão sendo utilizadas para a realização deste serviço e sugerir diretrizes para a sua implantação e manutenção.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Tendo em vista a importância do serviço de referência virtual para a comunidade acadêmica, qual é o panorama atual do serviço de referência virtual nas bibliotecas das maiores universidades brasileiras (em número de alunos matriculados)?

1.2 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o panorama atual do serviço de referência virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras.

1.2.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, temos:

a) Identificar diretrizes para o planejamento e implantação de serviços de referência virtual em bibliotecas.

b) verificar a existência do serviço de referência virtual nos *sites* das bibliotecas universitárias brasileiras;

c) identificar as formas de comunicação da Internet que estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referência virtual;

d) identificar as ferramentas de comunicação da Internet que estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referência virtual.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, apresenta-se o referencial teórico que embasa o presente estudo.

2.1 A EVOLUÇÃO DA UNIVERSIDADE E DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Desde o seu surgimento, na Europa medieval, a universidade vem evoluindo quantitativa e qualitativamente através dos tempos. Estudar nas universidades medievais era um privilégio de poucos. Eram conservadoras e indiferentes aos interesses da sociedade. Sobre as universidades medievais Wanderley escreveu:

> Sua tônica estava voltada para o saber como um fim em si mesmo, o saber desinteressado. Criadas para formar uma elite aristocrática, depois complementadas por uma elite de mérito, elas irão sofrendo mutações através dos tempos, e se adequando às novas condições impostas pela realidade. (WANDERLEY, 1985, p. 18).

Somente a partir do século XIX as universidades passaram a incorporar, além da função de ensino, a função de pesquisa. A produção de novos conhecimentos foi alavancada, mas o ápice do que se denominou de explosão bibliográfica, foi após a 2º Guerra Mundial, quando os governos começaram a fazer grandes investimentos no desenvolvimento de pesquisas científicas e tecnológicas.

Desde então, a universidade é conhecida como a instituição onde se faz pesquisa. Atualmente, a produção cientifica e tecnológica é um fator decisivo no desenvolvimento dos países, o que faz com que a universidade se torne um bem precioso para os governos e as sociedades.

Algumas tendências já consolidadas do ensino superior no cenário mundial foram destacadas por Porto e Réginer:

> 1. Declínio das taxas de crescimento demográfico e progressivo envelhecimento da população
> 2. Aceleração da produção científica e tecnológica e mudança nos padrões de competitividade das nações
> 3. Crescente disponibilidade de novas tecnologias para a educação e crescimento da educação a distância

> 4. Redefinição da estrutura do mercado de trabalho, do conteúdo do trabalho e das condições de empregabilidade
> 5. Crescimento da educação continuada
> 6. Consolidação da educação como objeto de aspiração dos jovens e de suas famílias (PORTO; RÉGINER, 2003, p.22).

Sobre a importância da universidade para a humanidade, Teixeira (1998, p.89) conclui: "São as universidades que fazem, hoje, com efeito, a vida marchar. Nada as substitui. Nada as dispensa. Nenhuma outra instituição é tão assombrosamente útil."

No Brasil, a primeira universidade foi criada tardiamente, no século XIX. Segundo Wanderley (1998):

> Diferentemente de Portugal, o sistema universitário da Espanha foi trazido para a América Latina desde o início do século XVI, com universidades no México, Cuba, Guatemala, Peru, Chile, Argentina etc. No Brasil, o sistema implantado foi fragmentado em escolas de ensino superior, e a criação da primeira universidade se deu em 1920 no Rio de Janeiro, sem ser concretizada. (WANDERLEY, 1985, p. 19).

Hoje, a indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão nas universidades brasileiras é um principio constitucional.

Apesar do pouco tempo de existência da instituição universidade no Brasil, a produção científica brasileira é reconhecida pela sua qualidade em todo o mundo. Recentemente, noticiou-se o salto do Brasil da 15ª para 13ª posição no *ranking* da produção científica mundial, segundo as estatísticas realizadas pela empresa Thomson Reuters.(AGÊNCIA BRASIL, 2009).

Os avanços científicos e tecnológicos gerados pela instituição universidade, resultou, também, na sua própria transformação. A intensificação do uso da informática em todas as áreas da sociedade vem transformando de forma profunda as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades.

Com a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e a popularização do uso do computador, governos e universidades de todo o mundo começaram a investir na Educação a Distância. Behar define a Educação a Distância:

> [...] a Educação a Distância, pode ser definida como uma forma de aprendizagem organizada que se caracteriza, basicamente, pela separação física entre professor e alunos e a existência de algum tipo de tecnologia de mediação para estabelecer a interação entre eles. (BEHAR, 2009, p.16).

Esta modalidade de ensino permite que a universidade amplie os seus horizontes, tornando-se capaz de levar o ensino a lugares onde seria impossível chegar da maneira tradicional. Segundo Behar (2009, p.16), através da geração do ensino remoto, o governo e entidades esperam romper com o *déficit* educacional e encontrar o caminho da inclusão digital na Sociedade da Informação.

A biblioteca universitária vem acompanhando, desde os primórdios, o longo percurso realizado pela universidade na história da humanidade. Esta organização prestadora de serviços de informação da universidade possui o importante compromisso de apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão da instituição à qual ela é vinculada.

Assim como as universidades, as bibliotecas universitárias vêm sofrendo constantes transformações em todas as atividades que desempenham. Atualmente, grande parte dos serviços das bibliotecas é automatizada, o que propicia maior rapidez e qualidade no armazenamento e disponibilização de informações.

Os avanços na área da informática estão permitindo que aumente a demanda cada vez mais por serviços através da Internet. É incalculável a quantidade de informações e serviços disponibilizados na Web como também a quantidade de pessoas que os acessam diariamente.

Marcondes destaca essa mudança de paradigma:

> 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; MENDONÇA; CARVALHO, 2006).

A biblioteca universitária deve manter-se atualizada diante destas crescentes demandas por serviços *online* para adequar constantemente os seus serviços às necessidades informacionais de seus usuários.

No ano de 2000, Cunha já destacava a importância da assimilação dos novos paradigmas por parte das universidades e suas bibliotecas:

> 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. (CUNHA, 2000, p. 88).

Com a facilidade de acesso a documentos através da Internet e a introdução da Educação a Distância no processo educacional, os usuários das bibliotecas universitárias estão cada vez mais autônomos e distantes fisicamente. A biblioteca, por sua vez, levando em consideração o novo perfil de seus usuários, deve planejar seus serviços, dentre eles o de referência.

2.2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O Serviço de referência que pode ser considerado também como serviço de informação ou de orientação ao usuário é um dos serviços mais tradicionais realizados pelas bibliotecas. Tal serviço decorre do contato direto entre o bibliotecário e o usuário da biblioteca que busca o atendimento de suas necessidades informacionais. De acordo com Macedo e Modesto, o 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. (MACEDO; MODESTO, 1990, p.12).

Mangas (2007) sistematizou as principais funções que um serviço de referência deve desempenhar. São elas:

a) acolher: receber com simpatia e profissionalismo os usuários da biblioteca. Cabe ao bibliotecário de referência fazer o papel de relações públicas;

b) informar: resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários;
c) formar: ensinar o usuário a utilizar os recursos e serviços da biblioteca;
d) orientar: orientação dentro do espaço físico da biblioteca e orientação bibliográfica. Ajudar o usuário a localizar dentro da biblioteca o material que necessite ou encaminhá-lo para serviços que melhor possam responder às suas necessidades.

Historicamente, o serviço de atendimento ao usuário é o termômetro que indica à biblioteca se os produtos e serviços oferecidos encontram-se de acordo com as reais necessidades informacionais de seus usuários.

O serviço de referência também sofreu transformações advindas da evolução das TICs. A prestação deste mesmo serviço, porém, em meio digital, através da Internet, é denominado, na atualidade, de serviço de referência virtual. Segundo Manso Rodríguez:

> [...] o conceito de serviço de referência virtual, pode ser definido como aquele que, mediante o uso de tecnologias da informação, permite a comunicação do usuário com ol profissional de informação ou especialista em uma temática, em qualquer momento ou local, para a satisfação de suas necessidades formativas e informativas. (MANSO RODRÍGUEZ, 2008, p. 61, tradução nossa).

O documento Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, publicado pela Reference and User Services Association (RUSA) da ALA, define o serviço de referência virtual:

> Referencia virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, freqüentemente em tempo real, no qual os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência, sem estarem fisicamente presentes. Canais de comunicação empregados incluem *chat*, videoconferência, *Voice over IP*, *co-browsing*, *e-mail* e mensagens instantâneas. (AMERICAN..., 2004, tradução nossa).

Esse serviço pode ser considerado uma evolução do serviço de referência tradicional, e já faz parte da rotina diária de muitas bibliotecas em todo o mundo. Segundo Márdero Arellano:

> Os serviços de referência virtual via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet. Alguns desses catálogos permitiam que os usuários remotos submetessem suas perguntas através de *links* que possibilitavam o pedido de consulta de um documento. Assim

> como os serviços *Ask-A-Scientist* e *Ask-A-Volcanologist*, que recebem perguntas por *e-mail* específicas sobre uma área da ciência, o serviço *Ask a Librarian* (pergunte a um bibliotecário) existe na Internet há alguns anos e é fácil de ser acessado pelos motores de busca quando alguém faz uma pergunta. (MÁRDERO ARELLANO, 2001, p. 8).

Atualmente, existem serviços de referência virtual que funcionam 24 horas por dia. Esse serviço é disponibilizado pelas bibliotecas por telefone, e-mail, *chat,* videoconferência e formulário *web*.

Os Estados Unidos, segundo Pessoa e Cunha (2007), foi pioneiro na criação de projetos colaborativos de referência virtual. Participar desses projetos possibilita oferecer serviços mais ágeis e racionalizar recursos financeiros, humanos e tecnológicos.

O serviço de referência virtual, como a maioria dos serviços e produtos das bibliotecas, é disponibilizado através do site da organização. Pode-se dizer que é através do site que se conhece a organização, seus objetivos, produtos e serviços e a sua razão de ser. Atualmente, é através dos sites das bibliotecas que o profissional bibliotecário tem a possibilidade de interagir com os seus usuários de forma adequada ao processo de comunicação vigente.

É de grande importância que os sites das bibliotecas sejam desenvolvidos de modo que facilitem ao máximo o acesso do usuário aos serviços de informação.

O documento formulado pela a IFLA, *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*, contém orientações a respeito do *design* da interface para o serviço de referência virtual:

> È importante criar um espaço de trabalho virtual de maneira apropriada.
>
> - Ilustrar com exemplos a “interface amigável” e de fácil navegação.
> - Elaborar um design e estrutura padrão e utilizá-lo de modo coerente em todo o *site,* permitindo que o usuário que entre pela primeira vez possa compreender como navegar pelo *site* usando uma ou duas telas. Colocar o link para o "Serviço" [o botão "**Pergunte ao bibliotecário**"] de um modo coerente em todas as páginas web da instituição.
> - Usar tantos ícones e imagens quanto necessário para orientar o usuário. Tentar não preencher a página com grandes blocos de texto.
> - Indicar claramente o nome da instituição e colocar um *link* para a página principal da biblioteca.
> - Incluir um breve parágrafo no qual se explique o escopo do serviço de referência da instituição e se mencione o tempo de resposta das perguntas (por exemplo: “... todas as perguntas que se realizem a este serviço serão respondidas em um prazo de cinco dias úteis...").
> - Fornecer informações para orientar o usuário no formulário. (No campo de "Recursos consultados" deveria aparecer pelo menos um exemplo que mostre ao usuário a importância de incluir o número do volume, o número de páginas, data, título, informação sobre o autor, etc.).

> ○ Pode-se adicionar campos comuns de informação ao seu formulário web que são básicos como “Endereço eletrônico" e "Texto da pergunta", assim como campos opcionais como: "Nome", "Número de telefone", "Nível de escolaridade”, e "Motivo da pesquisa”, etc.
> [Introduza campos para qualquer informação que considere necessária para proporcionar um serviço mais eficaz, mas não exagere, pois pode desanimar.]
> ○ Inserir *links* para recursos *online* que sejam importantes, tanto internos como externos (revisados e atualizados periodicamente): *Home pages*, Catálogos *online*, Bases de dados e Perguntas freqüentes.
> ○ Inserir um *link* para informações sobre políticas gerais de referência e correspondência da instituição. Identificar e fornecer informações de contato por qualquer meio com o pessoal bibliotecário: por serviço de chat, correio eletrônico, formulário web, fax, correio postal, telefone, etc.
> • Ter em conta as eventuais limitações do equipamento de informática e a sofisticação técnica do usuário final na hora de planejar um *site*. Devem estar claramente especificadas as exigências mínimas para o funcionamento do serviço.
> • Incorporar as políticas e cumprir as leis que garantam a todos os usuários o acesso ao serviço.
> • Indicar claramente quem responde as perguntas e que tipo de serviço não será realizado. (IFLA, 2004, tradução nossa, grifo nosso)

Esse documento recomenda não só a utilização de uma interface amigável e de fácil navegação como também a utilização da expressão “Pergunte ao bibliotecário” para indicar a existência do serviço de referência nos sites das bibliotecas.

É importante que o site da biblioteca forneça todas as informações necessárias a respeito do serviço disponibilizado. O site deve conter informações sobre quais os tipos serviço que são realizados, e a quem são direcionados, como orienta as Diretrizes da ALA:

> 3.2.1 O nível de serviço a ser oferecido deve ser definido e especificado, para que a equipe e os usuários possam entender a missão do serviço: tipos de questões que o serviço irá responder (talvez seja melhor definir o que o serviço não irá responder) e a população de usuários que serão servidos. (AMERICAN..., 2004, tradução nossa).

As Diretrizes da ALA também orientam sobre a estipulação de prazos para o atendimento das questões de referência e a indicação dos horários de atendimento nos casos de comunicação síncrona bem como salientam a importância da ampla divulgação do serviço nos sites das bibliotecas:

> 3.2.4 Parâmetros de prazo devem ser determinados e divulgados para usuários e equipe. Para atividades de referência virtual síncrona, o horário de disponibilidade deve ser indicado; para atividades de referência virtual assíncrona, a freqüência com que as questões serão checadas ou quão rapidamente serão respondidas.

> 3.2.5 Links internos e externos ao serviço de referência virtual devem ser criados para chamar a atenção dos usuários potenciais e para esclarecer a natureza do serviço. (AMERICAN..., 2004, tradução nossa).

Em alguns sites de bibliotecas, o link ”Pergunte ao bibliotecário” acessa primeiramente uma página que, segundo Paixão (2004), é chamada de “quebra-molas”. Nessa página, em geral encontram-se explicações sobre o serviço, outras fontes de informações, FAQs e ferramentas de busca. O objetivo dessa página é evitar que os usuários enviem perguntas muito básicas que já poderiam ter sido respondidas ao acessarem tais recursos.

Antes do advento da Internet, o serviço de referência era realizado, além do formato presencial, por de telefone, correspondência normal, telégrafo e depois por meio de fax. Atualmente, para a realização do serviço de referência virtual, utilizam-se várias ferramentas de comunicação da Internet que serão abordadas no tópico a seguir.

2.3 AS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

As ferramentas de comunicação que serão utilizados para a realização do serviço de referência virtual devem ser escolhidas, levando em consideração as suas características, o perfil do bibliotecário de referência e o perfil do usuário que irá utilizá-la. Segundo Bottari e Silva (2005):

> Os SRVs podem ser realizados utilizando-se várias ferramentas de comunicação, como *E-mail*, formulários *Web*, *chat*, videoconferência, e os chamados *Webcontact center software* (*LivePerson, Virtual Reference Software, 24/7 Reference,QuestionPoint*). (BOTTARI; SILVA, 2005).

As ferramentas de comunicação da Internet mais conhecidas e utilizadas para realização do serviço de referência virtual podem se dividir em duas categorias: síncronas e assíncronas.

As ferramentas de comunicação síncronas permitem a comunicação em tempo real, isto é, o bibliotecário e o usuário podem interagir estando conectados ao mesmo tempo à rede. Exemplos de ferramentas de comunicação síncronas:

a) *Chat*: a tecnologia de *chat* permite a interação de duas ou mais pessoas, através da troca de mensagens instantâneas. É uma conversa em tempo real. Segundo Pessoa e Cunha (2007), é possível distinguir três tipos de tecnologias diferentes para os serviços de referência via *chat, s*ão eles*: softwares* de mensagens instantâneas, salas de bate-papo e *softwares* de *chat*;
b) Videoconferência: permite a comunicação através de áudio e vídeo;
c) *Web contact centers softwares*: De acordo com Pessoa e Cunha (2007), são tecnologias de *chat*, porém permitindo uma maior interatividade entre o bibliotecário e o usuário:

> [...] além de viabilizarem a troca de mensagens entre usuários e bibliotecários, permitem também ao bibliotecário visualizar a página em que o usuário está navegando, sincronizar a página do usuário com a do bibliotecário para que toda a página visitada por este também apareça na tela do usuário (*collaborative browsing*) e enviar um correio eletrônico para o usuário com a transcrição de toda conversa ao final do *chat.* (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 73).

Exemplo de ferramentas de comunicação assíncronas:

a) Correio eletrônico: permite a troca de mensagens, textos e imagens, sem a necessidade de conexão simultânea do receptor ou do emissor;
b) Lista de discussão: permite a troca de mensagens, textos e imagens de um grupo de pessoas sem a necessidade de conexão simultânea dos receptores ou emissores;
c) Formulário *Web*: também considerado uma variação do correio eletrônico, Que permite ao usuário enviar suas questões ao bibliotecário pelo do preenchimento de um documento eletrônico disponibilizado no próprio site da biblioteca. Esta ferramenta é considerada um pouco mais versátil que o correio eletrônico através do formulário, é possível obter informações mais precisas sobre os usuários e as suas questões.

Todas as ferramentas de comunicação da Internet, síncronas e assíncronas, possuem vantagens e desvantagens. As ferramentas síncronas possuem como vantagem a comunicação instantânea. O bibliotecário também se beneficia da

possibilidade de entrevistar o usuário para esclarecer todos os detalhes da questão a ser resolvida. A possibilidade de anonimato também pode ser considerada uma vantagem desse tipo de recurso. Entre as desvantagens, estão a ausência da comunicação não-verbal entre usuário e bibliotecário (com a exceção do recurso de videoconferência), a necessidade da conexão simultânea na Internet e a dificuldade de o bibliotecário resolver questões mais complexas que exijam uma maior dedicação em um curto espaço de tempo.

Com relação às vantagens da comunicação assíncrona na Internet estão a possibilidade de se enviar e responder questões a qualquer momento, independente de hora e local, pois não há necessidade de o emissor e receptor estarem conectados simultaneamente na *Web,* e a possibilidade de o bibliotecário responder com tranqüilidade as questões que lhe foram encaminhadas, tendo, assim, mais tempo para pesquisar melhor e formular uma resposta mais completa. Como desvantagens estão a possibilidade de demora no tempo de resposta, a falta de comunicação não-verbal entre o bibliotecário e o usuário e a necessidade de questões e respostas bem formuladas, já que o recurso não permite uma entrevista em tempo real para o esclarecimento de dúvidas.

A maioria das ferramentas de comunicação da Internet tem a vantagem de possibilitar o armazenamento das perguntas e respostas. A análise das informações armazenadas através destes recursos permite que a biblioteca avalie os seus serviços e conheça melhor as necessidades informacionais de seus usuários.

Quanto à evolução das ferramentas de comunicação utilizadas no Serviço de referência virtual, Márdero Arellano escreve:

> Pode-se concluir que um primeiro exame das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência aponta para uma futura reprodução, quase idêntica em tempo real, da relação bibliotecário-usuário no balcão de referência das bibliotecas tradicionais. (MÁRDERO ARELLANO, 2001, p.12).

A utilização de um tipo de ferramenta de comunicação não necessariamente descarta a outra. Em sites de bibliotecas que possuem ferramentas mais sofisticadas como o *chat* ou a videoconferência, geralmente também estão disponibilizados o correio eletrônico e telefone. Assim os usuários podem escolher a tecnologia de comunicação mais adequada ao seu perfil, ou ao tipo de questão que ele pretende encaminhar.

2.4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO BRASIL

Enquanto nos países desenvolvidos investe-se cada vez mais em serviços *online* voltados à pesquisa e à produção de novos conhecimentos, no Brasil ainda encontramos muitas dificuldades na implantação de serviços para esse mesmo fim. De acordo com Pessoa e Cunha

> [...] no Brasil, não existem serviços de referência virtuais que utilizem as tecnologias mais modernas de comunicação disponíveis, exceto o correio eletrônico, é claro. Isso ocorre não somente por fatores financeiros, mas também pela a desvalorização de serviços de informação, que não são vistos como essenciais para o desenvolvimento econômico, financeiro e social. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 78).

O serviço de referência virtual, para ser implantado, necessita de um bom planejamento e do estabelecimento de políticas e procedimentos que padronizem o serviço. Entretanto, muitas bibliotecas universitárias brasileiras não realizam esse serviço de forma estruturada, sequer o divulgam em seus *sites.* Em tais bibliotecas, o serviço de referência virtual é realizado através de questões encaminhadas para o e-mail de contato da biblioteca. Segundo Pessoa e Cunha:

> É possível que, às vezes, a própria biblioteca se ausente da responsabilidade de fazer a divulgação e o marketing do seu próprio serviço. Isso ocorre, normalmente, pelo medo de abarrotar o serviço de perguntas e pesquisas, sendo assim, é muito mais fácil que o usuário não tenha conhecimento da existência do mesmo. O serviço chega até a ser timidamente divulgado, mas é mantido na homepage da biblioteca em um lugar de pouca visibilidade, sem nenhum destaque. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.77).

Algumas pesquisas mostram um pouco das características do serviço de referência virtual em bibliotecas brasileiras. A pesquisa realizada por Macieira e Paiva (2007) sobre o serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias revelou que 25% dos usuários desse tipo de serviço nas bibliotecas analisadas são professores, 25%, alunos das próprias instituições, 21,9%, pesquisadores, 15,6%,

estudantes em geral e os 12,5% restantes pertencem à categoria “Outros”. Nessa mesma pesquisa, foi constatado pelas autoras que 25,8% das perguntas encaminhadas ao serviço de referência virtual referiam-se a informações sobre a biblioteca, 22, 6%, ao acervo da biblioteca, 22,6, sobre dúvidas em geral, 19,3, críticas e sugestões e 9,7% sobre questionamentos como pedidos de pesquisa, levantamentos bibliográficos, etc.

À medida que mais serviços de referência virtual em bibliotecas universitárias forem implantados de forma estruturada, estudos mais aprofundados sobre essa atividade poderão ser realizados.

Pessoa e Cunha afirmam que

> Serviços da referência virtuais causariam grande impacto na realidade dos serviços de informação brasileiros, tanto para bibliotecários como para os usuários e para as instituições como um todo. Devido à grande extensão territorial brasileira, esses serviços seriam de grande importância para atender aos usuários sem que estejam fisicamente na biblioteca, diminuindo gastos com chamadas telefônicas locais e interurbanas e com o serviço de correio. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 79).

A expansão da Educação a distância no Brasil e a constatação de que tal modalidade de ensino já é uma tendência consolidada do ensino superior no cenário mundial são evidências da profunda transformação pela qual o ensino está passando. E as bibliotecas universitárias, apoiadoras do ensino, da pesquisa e da extensão, têm o dever de acompanhar esta evolução passo a passo.

2.5 DIRETRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL

No intuito de ajudar as bibliotecas na implementação e manutenção dos serviços de referência virtual, a ALA formulou o *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services,* ou, Diretrizes para a Implementação e Manutenção de Serviços de Referência Virtual. Esse documento orienta desde a preparação para os serviços de referência virtual até a política de privacidade que este tipo de serviço deve estabelecer. No mesmo sentido, a IFLA elaborou o documento *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*, com o objetivo

de promover as melhores práticas de referência digital nas bibliotecas em escala internacional.

A partir das diretrizes para os serviços de referência virtual documentadas pela IFLA e ALA, destacaram-se algumas orientações que podem servir de grande ajuda no processo de planejamento e implantação deste tipo de serviço.

O documento da IFLA está dividido em duas seções, a seção 1 trata da administração dos serviços de referência digital e a 2 refere-se à prática propriamente dita da referência digital. Sobre a política de referência virtual, o documento da IFLA sugere:

> • Clarificar os objetivos para este novo serviço de referência. [...]
> • Elaborar normas que se possam aplicar combinando as políticas e procedimentos existentes com esses objetivos, certificando-se que eles estão em consonância com a missão geral da instituição. (IFLA, 2004, tradução nossa).

Quanto ao fornecimento de serviços, as diretrizes da ALA orientam que:

> 3.1.1 A biblioteca deve definir a população de usuários e divulgar esta política no *website* e outros lugares onde os usuários possam ter acesso a essa informação. [...]
> 3.2.1 O nível de serviço a ser oferecido deve ser definido e especificado, para que a equipe e os usuários possam entender a missão do serviço: tipos de questões que o serviço irá responder (talvez seja melhor definir o que o serviço não irá responder) e a população de usuários que serão servidos.
> 3.2.3 Antes de o serviço começar a funcionar é necessário definir se a entrega de documentos será incluída e se isso será cobrado.
> 3.2.4 Parâmetros de prazo devem ser determinados e divulgados para usuários e equipe. Para atividades de referência virtual síncrona, o horário de disponibilidade deve ser indicado; para atividades de referência virtual assíncrona, a freqüência com que as questões serão checadas ou quão rapidamente serão respondidas.
> 3.2.5 Links internos e externos ao serviço de referência virtual devem ser criados para chamar a atenção dos usuários potenciais e para esclarecer a natureza do serviço. (AMERICAN..., 2004, tradução nossa).

As diretrizes da ALA e da IFLA destacam a necessidade de se propiciar um ambiente virtual de fácil acesso e navegação, onde os usuários possam utilizar o serviço de referência virtual sem encontrar maiores dificuldades. O documento da IFLA no item *Interface Design* recomenda:

> ○ Elaborar um design e estrutura padrão e utilizá-lo de modo coerente em todo o *site,* permitindo que o usuário que entre pela primeira vez possa compreender como navegar pelo *site* usando uma ou duas telas. Colocar o

> link para o "Serviço" [o botão "**Pergunte ao bibliotecário**"] de um modo coerente em todas as páginas web da instituição. (IFLA, 2004, tradução nossa).

Com relação aos integrantes da equipe que atuará no serviço de referência virtual, as recomendações da IFLA (2004) são de que sejam selecionados de acordo com suas capacidades, disponibilidade, conhecimentos de informática, habilidades de comunicação interpessoal e, principalmente, por seus interesses na atividade.

O documento da ALA ressalta a importância da capacitação da equipe de bibliotecários que iram atuar no serviço de referência virtual. Segundo as diretrizes da ALA (2004), deverão ser oferecidos treinamentos permanentemente à equipe visando à efetiva assimilação das normas de comportamento no ambiente virtual. Segundo a ALA (2004), "A equipe deve seguir as práticas de comunicação interpessoais articuladas no documento da RUSA "*Guidelines for Behavioral Desempenho of Reference and Information Services Professionals.*"."

Com relação à prática da referência virtual, as diretrizes da IFLA sugerem que ela seja realizada de acordo com o mesmo padrão de atendimento do serviço de referência tradicional. Por se tratar de um atendimento não-presencial, deve-se atentar para algumas iniciativas que melhoram a qualidade do atendimento:

> • comprometer-se em fornecer a assistência mais eficaz.
> • Mostrar cortesia profissional e respeito ao responder as perguntas.
> • Acusar o recebimento das questões. Fornecer aos usuários as respostas o mais rapidamente possível. Cartas e outras formas de comunicação devem ser respondidas com prontidão e cortesia.
> • Responder a 100% das perguntas que lhe são atribuídas, mesmo que seja apenas para dizer: "Me desculpe, eu não sei, mas você pode tentar... Para as perguntas que exigem respostas mais detalhadas, pode ser prestada assistência, se necessário. O tempo de pesquisa deve se limitar ao tempo recomendado pelo supervisor, sempre que possível. (IFLA, 2004, tradução nossa).

As diretrizes da IFLA também fazem orientações bem detalhadas para o serviço de *chat.*

As duas diretrizes, tanto a IFLA como a ALA, preocupam-se com os aspectos legais e com a privacidade das transações de referência virtual. O bibliotecário de referência virtual deve estar atualizado a respeito da legislação sobre informação pública em seu país. Assuntos como direitos autorais, acordos de licenciamentos e outros devem ser levados ao conhecimento dos usuários quando interferirem na

prestação de serviços. A respeito da privacidade nas transações de referencia virtual, as diretrizes da ALA ressaltam que:

> 5.1 A comunicação entre a equipe e usuários deve ser privada exceto quando requerido por lei.
> 5.2 A coleta e armazenamento de dados para o propósito de avaliação devem proteger a confidencialidade dos dados dos usuários.
> 5.3 As transações de referência podem ser usadas na criação de bases de dados e de FAQs mas ser mantida a privacidade dos usuários e a confidencialidade das questões. (AMERICAN..., 2004, tradução nossa).

A avaliação do serviço de referência virtual também é um aspecto tratado nas diretrizes analisadas. De acordo com o documento da ALA (2004), os serviços de referência virtual devem ser analisados regularmente, e os dados obtidos junto aos usuários e à equipe devem servir para avaliar a eficácia e eficiência desse serviço, visando ao oferecimento de serviços de alta qualidade.

As diretrizes também abordam o serviço de referência virtual colaborativo, e outros aspectos da implantação do serviço como, por exemplo, a infraestrutura e o financiamento.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, descreve-se o tipo de pesquisa, sua abordagem, e o universo e amostra.

3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO

A abordagem utilizada é quali-quantitativa. O tipo de estudo é descritivo, pois pretende interpretar a realidade concernente ao serviço de referência virtual oferecido hoje pelas bibliotecas universitárias brasileiras.

Este estudo foi realizado em duas etapas. A primeira etapa constituiu-se de uma revisão bibliográfica para explicitar o objetivo a: “Identificar diretrizes para planejamento e implantação de serviços de referência virtual em bibliotecas.” A segunda etapa do estudo foi realizada seguindo os passos descritos no tópico 3.2 , para atingir os objetivos b: “verificar a existência do serviço de referência virtual nos *sites* das bibliotecas universitárias brasileiras; c: identificar as formas de comunicação da Internet que estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referência virtual e d: identificar as ferramentas de comunicação da Internet que estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para a realização do serviço de referência virtual.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa constitui-se das trinta (30) instituições de ensino superior brasileiras com o maior número de alunos matriculados, conforme o relatório do Ministério da Educação (BRASIL, 2009).

A amostra constitui-se das vinte e oito (28) instituições de ensino superior do tipo universidade arroladas neste relatório que são denominadas universidades.

Foram analisados os *sites* das bibliotecas de cada universidade que fez parte da amostra quando existiam. Houve casos em que cada biblioteca setorial de uma

universidade possuía um site próprio, algumas com um site para duas ou três bibliotecas. Na maioria das universidades analisadas, foi observada a existência de apenas um site para todas as bibliotecas do sistema. Todos os sites que possibilitaram o acesso foram analisados.

3.3 COLETA DE DADOS

O método de coleta de dados utilizado foi a observação dos sites das bibliotecas e o registro das informações encontradas em um arquivo eletrônico (Word). Foram visitados os 103 sites de bibliotecas universitárias que fazem parte da amostra, onde foram observados os aspectos relacionados aos objetivos específicos da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 15 de agosto e 10 de setembro sendo analisados os *sites* das 28 instituições selecionadas.

3.4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os dados foram analisados estatisticamente, utilizando-se o *software* Excel. Os resultados são apresentados em forma de gráficos e/ou tabelas para permitir uma melhor visualização dos dados. Os resultados da pesquisa foram analisados sob a ótica abordada no referencial teórico deste mesmo trabalho.

3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

O estudo foi realizado utilizando as informações públicas disponibilizadas pelas bibliotecas através dos seus sites, o que não permite a análise de serviços que possam ser oferecidos a usuários com acesso por senha. Alguns sistemas de

bibliotecas, por utilizarem um sistema gerenciador de catálogos e serviços, não disponibilizam muitas informações sobre as suas bibliotecas. Alguns endereços indicados como sendo de sites de bibliotecas resultaram na mensagem *Not Found*, ou, página não encontrada.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A Sinopse Estatística de Educação Superior, de 2007, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2007) contabilizou a existência de 183 instituições de ensino superior do tipo universidade no Brasil sendo que 96 destas universidades, ou seja, o equivalente a 52,45% do total eram públicas e 87 ou 47,54% do total eram privadas.

As 28 universidades selecionadas para a realização desta pesquisa fazem parte da relação das trinta instituições de ensino superior brasileiras com o maior número de alunos matriculados, divulgada pelo MEC no Resumo Técnico do Censo da Educação Superior de 2007 (BRASIL,... 2009). A tabela 1 a seguir:

Tabela 1 – Relação das Trinta Maiores Instituições de Ensino Superior do Brasil

Tabela 1.3. Relação das trinta primeiras Instituições de Ensino Superior, por ordem decrescente no número de matrículas - Brasil - 2007.

Instituições	Sigla	UF	Categoria Administrativa	Organização Acadêmica	Matrículas
Universidade Paulista	UNIP	SP	Universidade	Privada	145.498
Universidade Estácio de Sá	UNESA	RJ	Universidade	Privada	116.959
Universidade Nove de Julho	UNINOVE	SP	Universidade	Privada	84.398
Universidade Bandeirante de São Paulo	UNIBAN	SP	Universidade	Privada	69.074
Universidade Presidente Antônio Carlos	UNIPAC	MG	Universidade	Privada	57.291
Universidade de São Paulo	USP	SP	Universidade	Pública	49.774
Universidade Salgado de Oliveira	UNIVERSO	RJ	Universidade	Privada	47.853
Universidade Luterana do Brasil	ULBRA	RS	Universidade	Privada	43.620
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho	UNESP	SP	Universidade	Pública	32.204
Universidade Federal do Pará	UFPA	PA	Universidade	Pública	32.092
Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	PUC Minas	MG	Universidade	Privada	30.834
Universidade de Caxias do Sul	UCS	RS	Universidade	Privada	30.798
Universidade Presbiteriana Mackenzie	MACKENZIE	SP	Universidade	Privada	29.113
Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ	RJ	Universidade	Pública	28.328
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	PUCRS	RS	Universidade	Privada	26.669
Universidade do Vale do Rio dos Sinos	UNISINOS	RS	Universidade	Privada	25.908
Universidade Estadual de Goiás	UEG	GO	Universidade	Pública	25.607
Centro Universitário da Cidade	UniverCidade	RJ	Centro Universitário	Privada	25.302
Universidade do Estado do Amazonas	UEA	AM	Universidade	Pública	23.813
Universidade de Fortaleza	UNIFOR	CE	Universidade	Privada	23.729
Universidade do Vale do Itajaí	UNIVALI	SC	Universidade	Privada	23.131
Centro Universitário Augusto Motta	UNISUAM	RJ	Centro Universitário	Privada	23.065
Universidade do Estado da Bahia	UNEB	BA	Universidade	Pública	22.599
Universidade Católica de Goiás	UCG	GO	Universidade	Privada	22.395
Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG	MG	Universidade	Pública	22.336
Universidade Federal do Ceará	UFC	CE	Universidade	Pública	22.286
Universidade Anhembi Morumbi	UAM	SP	Universidade	Privada	22.160
Universidade Federal de Pernambuco	UFPE	PE	Universidade	Pública	22.121
Pontifícia Universidade Católica do Paraná	PUCPR	PR	Universidade	Privada	21.930
Universidade do Grande Rio Prof. José de Souza Herdy	UNIGRANRIO	RJ	Universidade	Privada	21.743

Fonte: Resumo Técnico: Censo da Educação Superior 2007, 2009.

A partir desta tabela, pode-se verificar que entre as 28 maiores universidades do país, 18 delas, ou, o equivalente a 64% do total de universidades existentes são privadas e 10, o equivalente a 36%, são públicas.

O maior número de universidades da amostra está situado no Estado de São Paulo, seguido pelos estados do Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, como ilustra o gráfico abaixo.

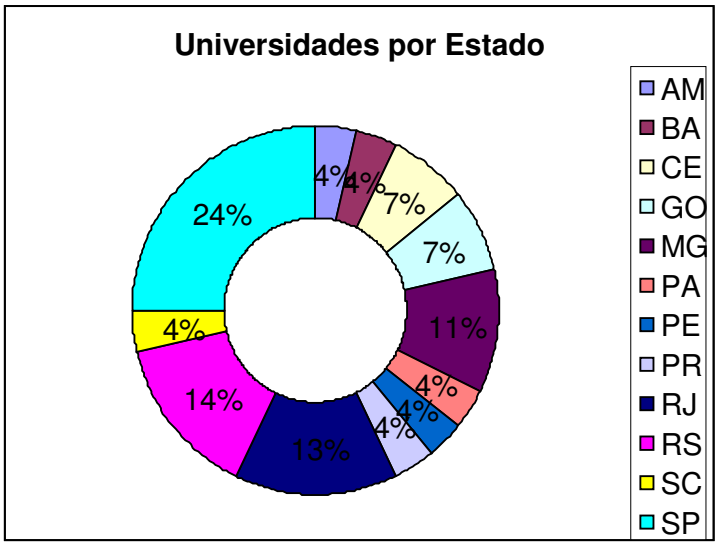

Figura 1 - Universidades por Estado
Fonte: Elaborado com dado retirados do **Resumo técnico**: censo da educação superior 2007, 2009.

A universidade brasileira que aparece em primeiro lugar com maior número de matrículas é a Universidade Paulista (UNIP), contabilizando em 2007, um total de 145.498 alunos matriculados. A UNIP, instituição privada, segundo as informações disponibilizadas no site (UNIVERSIDADE PAULISTA, 2009), iniciou as suas atividades em 9 de novembro de 1988. Essa universidade foi constituída a partir do Instituto Unificado Paulista, do Instituto de Ensino de Engenharia Paulista e do Instituto de Odontologia Paulista. Atualmente, é composta por 65 unidades, distribuídas em 27 campi, a maioria deles localizados no Estado de São Paulo. A UNIP oferece cursos tecnológicos, de graduação e pós-graduação, inclusive na modalidade Ensino a Distância (EAD).

A Universidade de São Paulo (USP) é a primeira universidade pública a aparecer nesta lista, contabilizando em 2007, um total de 116.959 alunos matriculados. Também localizada no Estado de São Paulo, a USP é a sexta maior universidade brasileira por número de matrículas. Considerada uma das melhores universidades do Brasil e do Mundo, a USP é uma instituição pública autárquica ligada à Secretaria de Estado de Ensino Superior de São Paulo. Segundo

informações do site da Universidade de São Paulo (2009), a instituição foi criada em 1932, possui 7 campi, 229 cursos de graduação e 230 programas de pós-graduação.

Foi analisado um total de 103 s*ites* de bibliotecas das 28 universidades selecionadas para esta pesquisa. Alguns sistemas de bibliotecas possuem apenas um site, onde são disponibilizados o catálogo *online*, informações, produtos e serviços de todas as bibliotecas que os compõem. Em outros sistemas, todas as bibliotecas, ou algumas delas, disponibilizam o seu próprio *site*, apesar de também haver um *site* centralizando as informações de todas as bibliotecas integrantes.

4.1 FORMAS DE COMUNICAÇÃO E REFERÊNCIA VIRTUAL

Nestes *sites*, foi observada a forma como acontece a interação bibliotecário/usuário. É necessário salientar-se que é através dos mecanismos de comunicação disponibilizados nos *sites* que é realizado, de fato, o serviço de referência virtual na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras. O gráfico a seguir mostra as formas de interação bibliotecário/usuário e/ou os serviços de referência virtual existentes nos *sites* das bibliotecas:

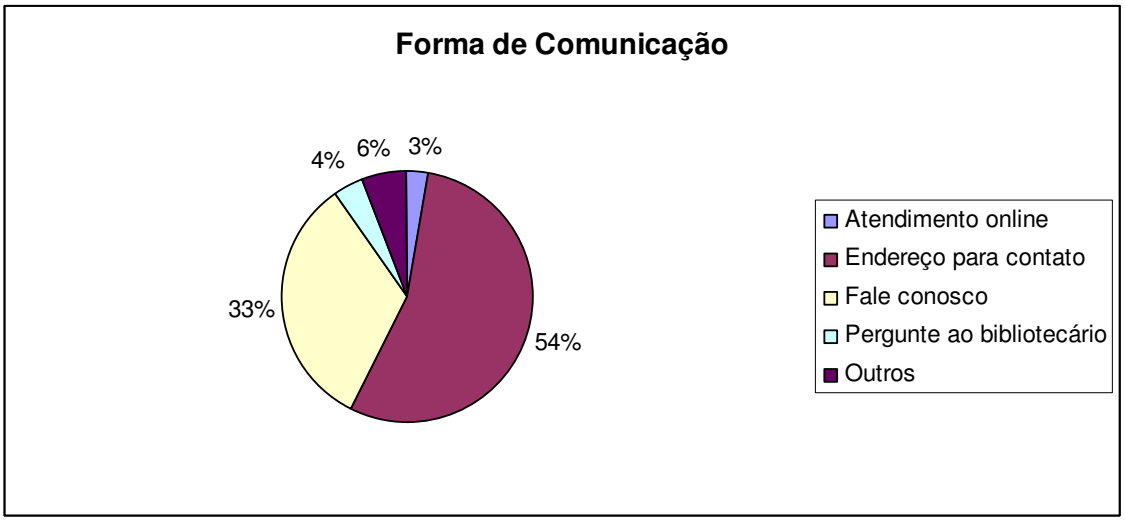

Figura 2 - Forma de comunicação

Verificou-se, a partir da visita realizada aos 103 *sites* de bibliotecas universitárias, que 56 deles ou o equivalente a 54% do total, disponibilizavam apenas o endereço para contato como canal de comunicação; 34 *sites* ou, o correspondente a 33%, disponibilizavam o *link* "Fale conosco"; apenas 4, ou, 4% dos *sites* disponibilizaram o *link* "Pergunte ao bibliotecário"; 3 ou, 3% dos sites disponibilizaram ferramentas de comunicação para o atendimento online; 3 *sites* disponibilizaram formulários para comentários; 1 *site* disponibilizou um formulário para sugestões, perguntas e comentários; 1 *site* disponibilizou um formulário denominado Pergunte à biblioteca e 1 *site* disponibilizou um formulário denominado Fale com a biblioteca.

A simples disponibilização do endereço para contato no *site* não garante a existência de um serviço de referência virtual nas bibliotecas. Todavia, é através do *e-mail* das bibliotecas que o serviço de referência virtual vem sendo realizado, mesmo que de maneira informal. Observaram-se casos onde os sites das bibliotecas que disponibilizam endereços para contatos, divulgam também, nesse mesmo site, a existência de serviços de orientação aos usuários que podem ser realizados por telefone, fax e correio eletrônico. Entretanto, a maioria dos sites não divulga claramente a existência do serviço de atendimento ao usuário através da Internet. De acordo com Oliveira e Bertholino:

> Os modelos de SR(s) remotos utilizando E-mail nas bibliotecas apresentaram forma bastante elementar. Às vezes, o E-mail é colocado apenas para sinalizar o endereço eletrônico do responsável pela biblioteca sem atribuir alguma utilidade a esse recurso. (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000, p. 21).

Em uma pesquisa realizada em 2007 por Macieira e Paiva (2007), onde foi perguntado aos entrevistados se as bibliotecas consideravam o e-mail como um espaço utilizado para o serviço de referência virtual, 75% dos entrevistados responderam que sim, 12,5% responderam que o *e-mail* não é destinado a responder dúvidas dos usuários, pois a biblioteca não possuía o serviço de referência virtual, e 12,5% não responderam. Deve-se salientar que as autoras desta pesquisa relataram que para a sua realização, foram enviados questionários via internet para 37 bibliotecas universitárias brasileiras que disponibilizavam *site* na internet, sendo que apenas 8 bibliotecas responderam ao questionário.

A existência de um *link* “Fale conosco”, que foi observado em 33% dos *sites* analisados, também não garante a existência de um serviço de referência, porém indica a intenção de uma maior abertura do canal de comunicação da biblioteca com o usuário. Em alguns dos *sites* analisados, o *link* “Fale conosco” disponibilizava um formulário apenas para críticas e sugestões. Entretanto, em outros sites, como por exemplo, o *site* da Divisão de Bibliotecas da Escola Politécnica da USP, o *link* “Fale conosco” disponibiliza um formulário que poderia ser utilizado para resolver dúvidas, formular questões, ou obter maiores informações sobre aquela divisão. Nesse caso, o *link* é utilizado para a realização do serviço de referência virtual.

Apenas 4 *sites* de bibliotecas disponibilizavam o *link* “Pergunte ao bibliotecário”, sendo que um deles também disponibilizava esse atendimento online (em tempo real). Esse serviço foi observado nos sites de 3 bibliotecas de universidades públicas federais e em um site de uma biblioteca de universidade privada. São eles, 2 sites pertencentes a bibliotecas da USP , um site pertencente a uma biblioteca da UFRJ e ao site da biblioteca da UNISINOS, que é central.

A expressão “Pergunte ao bibliotecário”, recomendada pelas diretrizes da IFLA, não deixa dúvida sobre a existência do serviço de referência virtual na biblioteca. O serviço pode até não ser tão qualificado ou estruturado como se imagina, mas o usuário pode ter a tranqüilidade de formular as suas questões e saber que existe alguém preparado para respondê-las.

O *link* “Pergunte à biblioteca”, identificado na pesquisa, também disponibilizava serviço de referência virtual. Todavia, o *link* “Fale com a biblioteca”, também identificado na pesquisa, disponibilizava um formulário para críticas e sugestões.

Outros 3 *sites* disponibilizavam atendimento online através de ferramentas de comunicação da Internet. Esse tipo de atendimento, apesar de ainda em número reduzido, indica o interesse louvável das bibliotecas em agilizarem o atendimento das necessidades informacionais de seus usuários. Através da abertura de um canal de comunicação síncrona com os seus usuários, essas bibliotecas demonstram a sua disposição em aprimorar os seus serviços, adaptando-os ao ambiente virtual. Os sites destas bibliotecas disponibilizavam também atendimento através de correio eletrônico ou formulários *web*.

Procedeu-se outra análise a partir dos dados observados nas visitas aos sites. Levantou-se a quantidade de sites de bibliotecas que proporcionam ao usuário o esclarecimento de dúvidas via web. Dos 103 sites de bibliotecas analisados, 72 ou o equivalente a 70% dos sites não indicavam a existência de um serviço de esclarecimento de dúvidas em geral, ou orientações gerais aos usuários através da web. A maioria deles apresenta apenas o e-mail da biblioteca ou formulário normalmente utilizado para o envio de "Críticas ou Sugestões", o que não abre espaço para que sejam enviados questionamentos. Um total de 31 sites ou 30% dos sites de bibliotecas analisados indicava a existência de um serviço de esclarecimento de dúvidas em geral, o que, nesse caso, inclui serviços de orientação aos usuários, *links* "pergunte ao bibliotecário", atendimentos *on-line,* entre outros. O espaço utilizado para o serviço de esclarecimento de dúvidas também pode ser utilizado para a realização do serviço de referência virtual.

Em geral os sites das bibliotecas se limitam a disponibilizar o contato ou o formulário para alguns serviços específicos, por exemplo, o serviço de comutação bibliográfica, o serviço de elaboração da ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos e o serviço de levantamentos bibliográficos, serviços esses de grande importância, mas que não eliminam a necessidade da interação entre os bibliotecários e usuários.

A pesquisa constatou que a maioria das bibliotecas não disponibiliza um canal direto e acessível de comunicação via *web* para os seus usuários. Esse fator torna-se ainda mais preocupante ao se considerar as universidades analisadas são as maiores em número de alunos matriculados, o que se pressupõe uma grande quantidade de usuários que utilizam suas bibliotecas, entre alunos, professores e funcionários. Para essas bibliotecas, seria de grande importância agregar serviços de referência virtual de forma a poder propiciar um suporte informacional para todos, sejam alunos presenciais ou remotos.

Observou-se que os sites das bibliotecas analisadas apresentam informações necessárias e importantes sobre seus produtos e serviços o que se destaca como um aspecto positivo. Entre eles, encontram-se:

- tutoriais para acesso a base de dados;
- FAQs;
- manuais com instruções para normalização de trabalhos acadêmicos;
- ferramentas para a elaboração de referências bibliográficas como o Moore (Mecanismo online para referências) desenvolvido pela UFSC;

- formulários para solicitação de levantamento bibliográfico;
- formulário para solicitação de comutação bibliográfica;
- formulário para solicitação de elaboração de fichas catalográficas;
- formulário para encaminhamento de sugestões para aquisição.

4.2 A UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO DA INTERNET PELOS SITES DAS BIBLIOTECAS

Foram identificadas as ferramentas de comunicação utilizadas pelos *sites* das bibliotecas universitárias que fazem parte desta pesquisa. Destacou-se, em um primeiro momento, os sites que disponibilizavam ferramentas de comunicação síncronas, como *software* de c*hat*, uma vez que este tipo de ferramenta permite estabelecer uma comunicação de forma mais direta entre o usuário e o bibliotecário. Destacou-se, também a seguir, o formulário web que também tem o objetivo de facilitar o contato com o usuário. Destacou-se, por fim, os sites que disponibilizavam o endereço de seu correio eletrônico como forma de contato. Salienta-se que os sites que disponibilizavam *softwares* de *chat* também disponibilizavam formulários web e/ou endereço para contato. As ferramentas de comunicação encontradas e os percentuais de utilização estão representados no gráfico a seguir.

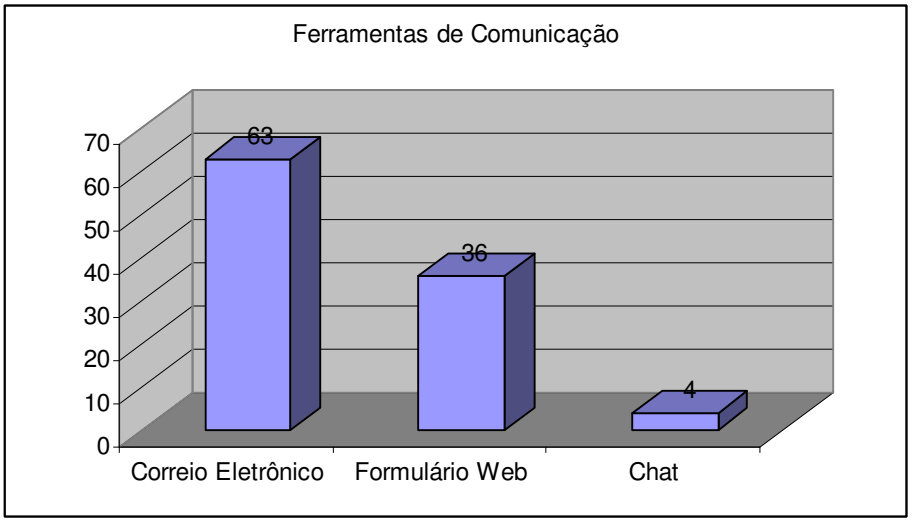

Figura 3 - Ferramentas de Comunicação

O correio eletrônico é a ferramenta de comunicação mais utilizada nos *sites* analisados. Constata-se que 63 ou o correspondente a 61% das bibliotecas comunica-se com seus usuários através da disponibilização de seus *e-mails.* Os formulários *web* também são bastante utilizados nos sites destas bibliotecas. Um total de 36 ou o equivalente a 35% dos sites disponibiliza formulários para serem preenchidos por seus usuários. Apenas 4, ou o correspondente a 4% dos sites utiliza ferramentas de comunicação da internet de tecnologia c*hat.* Todos os 4 sites de bibliotecas que disponibilizam atendimento ao usuário através deste canal síncrono de comunicação eram universidades públicas, a saber: 2 *sites* pertencentes a bibliotecas da USP, um *site* pertencente a uma biblioteca da UFRJ e um site pertencente a uma biblioteca da UFRJ. Os sites destas bibliotecas disponibilizavam também atendimento através de correio eletrônico ou formulários *web*.

A maioria dos sites analisados disponibiliza, além de e-mails, o número de telefones e fax para contato.

Os dados encontrados nesta pesquisa confirmam a afirmativa de Bottari e Silva (2005) a respeito da ampla utilização do correio eletrônico: “Considerado o precursor do SRV o serviço prestado via *E-mail* continua sendo muito utilizado, porém, como o formulário *Web*, ele é um serviço assíncrono, isto é, não é realizado em tempo real.”

Em contrapartida, a constatação da utilização do serviço de referência virtual em tempo real nos sites de bibliotecas brasileiras representa uma novidade em relação à oferta deste serviço. Foram encontradas nos sites das bibliotecas as seguintes tecnologias de *chat* disponibilizadas gratuitamente na Internet:

a) *LiveZilla Freeware Live Help*: *software* de *chat* que não necessita de instalação de *plugins* ou qualquer tipo de *software* adicional para ser utilizado. (Figura 4)

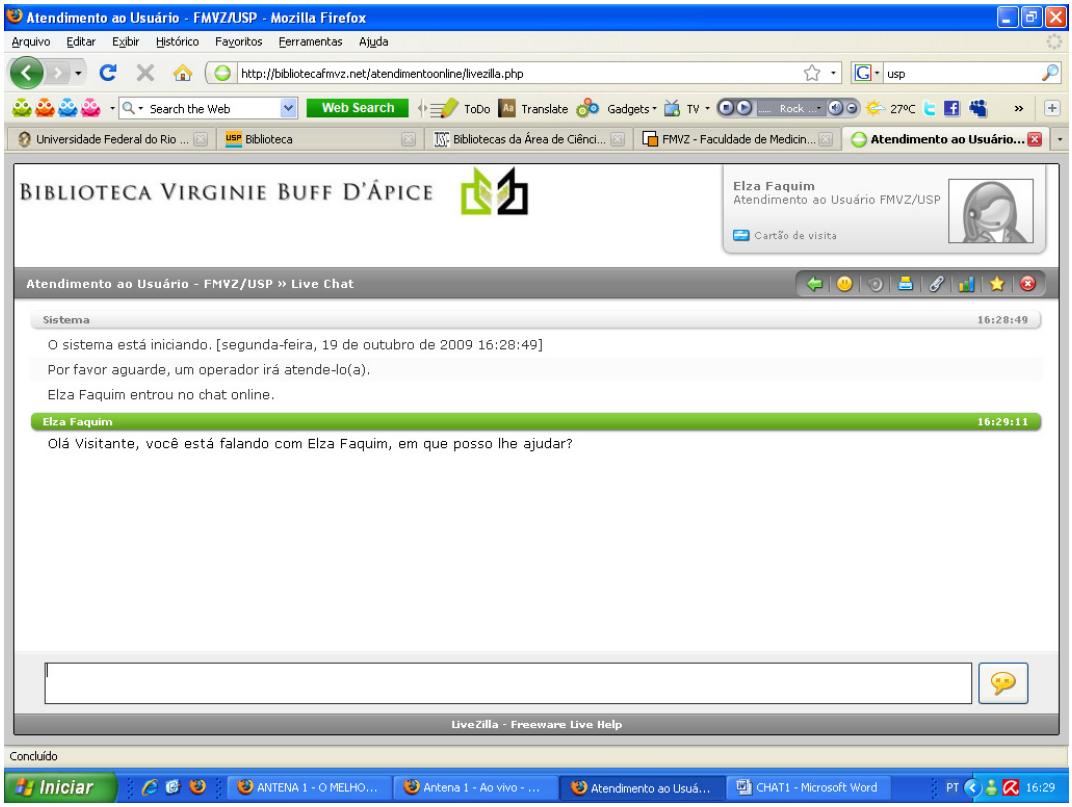

Figura 4 - Exemplo de software de chat LiveZilla Freeware Live Help
Fonte: **http://bibliotecafmvz.net/atendimentoonline/livezilla.php**. Acesso em 19 de outubro de 2009.

b) *Windows Live Messenger*: a nova geração do popular *software* de mensagens instantâneas MSN *Messenger*. (Figura 5)

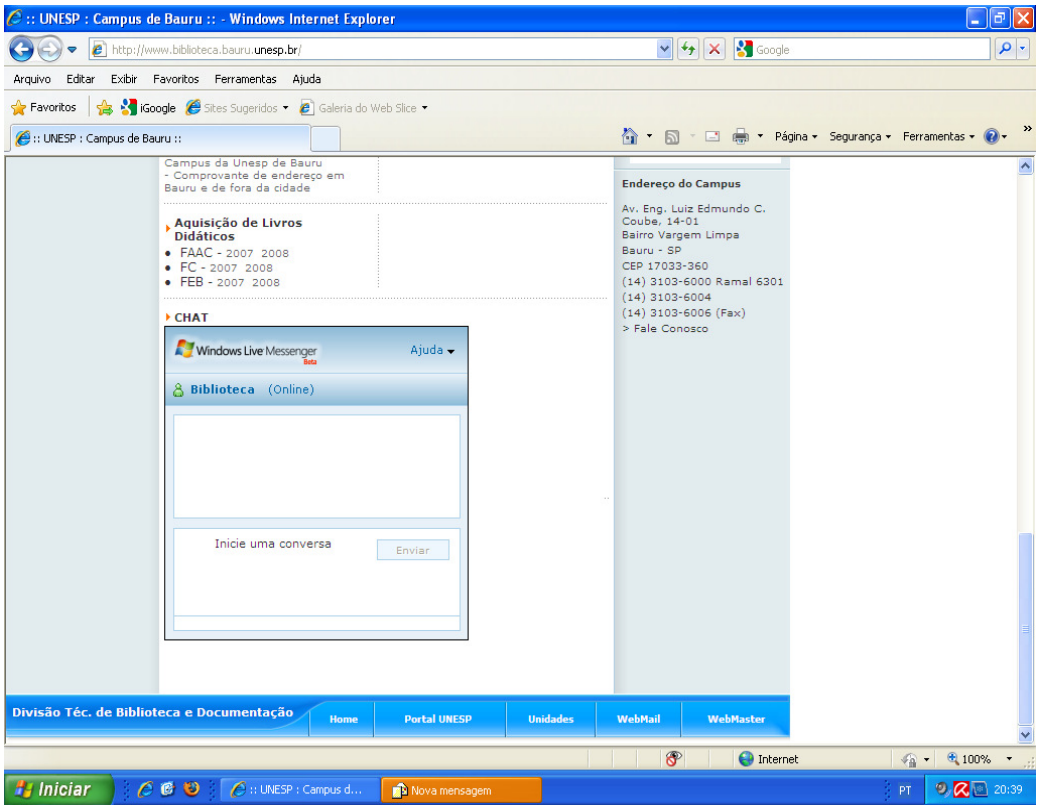

Figura 5 - Exemplo de *software* de mensagens instantâneas *Windows Live Messenger*
Fonte: **http://www.biblioteca.bauru.unesp.br**. Acesso em 19 de outubro de 2009.

c) *Meebo*: é um serviço de mensagens instantâneas que permite a utilização simultânea de vários serviços como AIM, ICQ, *Windows Live Messenger e Yahoo! Messenger.* (Figura 6)

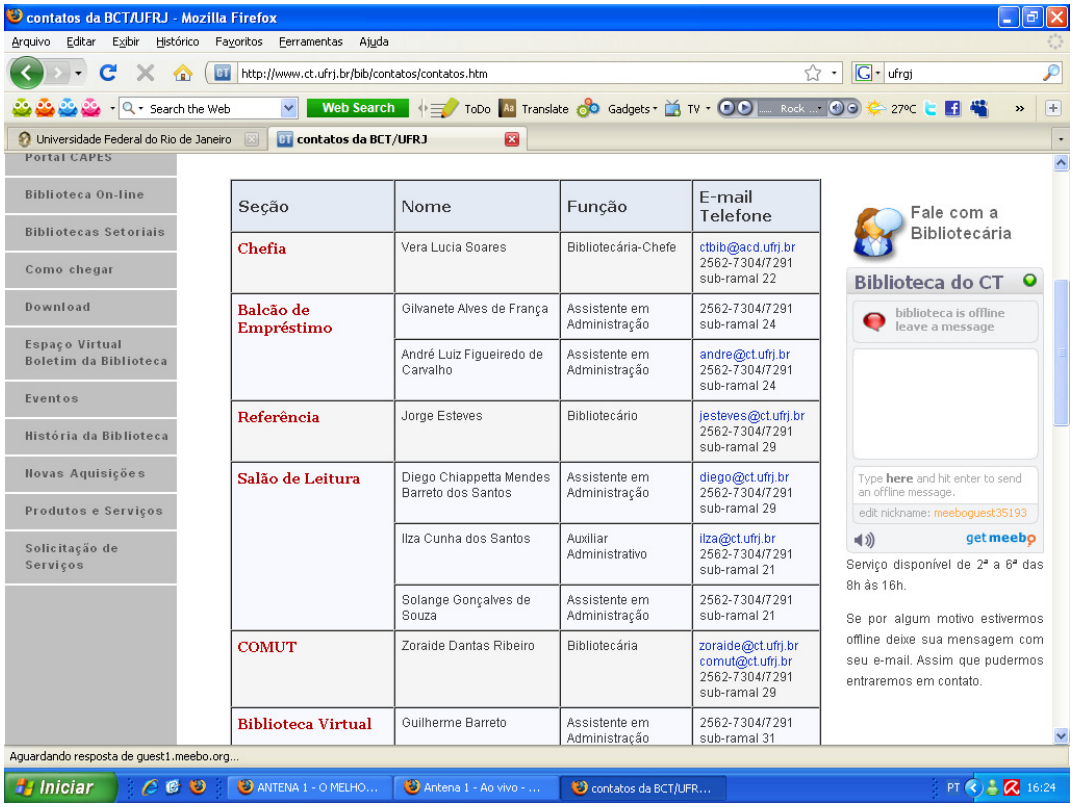

Figura 6- Exemplo de *software* de mensagens instantâneas – Meebo
Fonte: http://www.ct.ufrj.br/bib/contatos/contatos.htm. Acesso em 19 de outubro de 2009.

O *software* de *chat* *LiveZilla Freeware Live Help* é disponibilizado no *site* da Biblioteca Virginie Buff D'Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da USP e no site do Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos, também pertencente a USP. O Software Windows Live Messenger é disponibilizado no site da biblioteca do Campus de Bauru da UNESP. O serviço de mensagem instantânea Meebo, é disponibilizado através do *link* "Fale com a bibliotecária" no site da Biblioteca do Centro de Tecnologia da UFRJ.

As ferramentas de comunicação síncronas, utilizadas por estes sites, propiciam ao usuário uma maior agilidade no esclarecimento de suas dúvidas através da *Internet*. Visto que os sites destas bibliotecas disponibilizam também atendimento através de correio eletrônico, telefone ou formulários *web,* o usuário pode utilizar a ferramenta de comunicação de sua preferência para entrar em contato com o bibliotecário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do serviço de referência virtual, o bibliotecário tem a oportunidade de conhecer melhor o perfil e as reais necessidades informacionais de seus usuários. A biblioteca, então, tem a possibilidade de avaliar a qualidade e adequação dos serviços e produtos por ela disponibilizados.

A cada dia que passa, mais pessoas se conectam e utilizam a Internet diariamente. Com a intensificação do uso de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), a Internet transformou-se em uma das mais poderosas ferramentas de comunicação e informação, tornando-a a ferramenta ideal a ser utilizada pelas bibliotecas universitárias a fim de aprimorar o seu relacionamento com os seus usuários e conseqüentemente manter a qualidade dos serviços prestados, e o atendimento a um maior número de alunos.

A partir da análise dos sites das bibliotecas das 28 universidades que constituem a amostra desta pesquisa, verificou-se, ainda que em número reduzido, a existência de serviços de referência virtual de forma estruturada. Tais serviços são disponibilizados nos sites de algumas bibliotecas de forma clara e objetiva, inclusive atendendo a algumas recomendações de diretrizes internacionais para esse serviço. Em contrapartida, a maioria dos sites de bibliotecas não disponibiliza o serviço de referência virtual ou sequer indica a existência de serviços de esclarecimento de dúvidas via *web* para os seus usuários. A maioria dos sites divulga apenas o endereço eletrônico de suas bibliotecas, outros, em menor número, disponibilizam o link “Fale Conosco”, que por vezes funciona apenas para o recebimento de críticas e sugestões.

Constatou-se também a utilização de canais de comunicação síncronos para a realização do serviço de referência virtual. A tecnologia de *chat* que permite a comunicação em tempo real entre bibliotecários e usuários já pode ser encontrada em alguns sites de bibliotecas universitárias públicas.

Observou-se que as bibliotecas das grandes universidades disponibilizam através de seus sites importantes informações e instruções sobre os seus serviços e produtos para os seus usuários. A maioria das atividades de capacitação de usuários ainda é oferecida pelas bibliotecas de forma presencial, através de cursos,

treinamentos e visitas orientadas. No ambiente virtual, podem ser encontrados tutoriais para acesso a bases de dados, manuais, guias, FAQs, catálogos, ferramentas de busca, entre outros.

O serviço de referência virtual está aos poucos ganhando espaço nos sites das bibliotecas universitárias brasileiras. Contudo, a implantação de um serviço de referência virtual não é tarefa fácil, e envolve um bom planejamento, equipamentos, recursos humanos, definição de políticas e procedimentos, além de marketing e avaliação.

As diretrizes para os serviços de referência virtual da ALA e da IFLA destacam-se como importantes aliados no processo de implantação e execução desse tipo de serviço, principalmente porque elas trazem orientações sobre a prática propriamente dita do serviço de referência virtual, procurando estabelecer um padrão internacional de qualidade no atendimento.

Sugere-se que as bibliotecas universitárias brasileiras levem em consideração estas diretrizes internacionais ao planejarem seus serviços de referência virtual, com as devidas adaptações a sua realidade.

Conclui-se que ainda não existe, por parte dos sites das bibliotecas, um estimulo a uma maior interação entre bibliotecários e usuários via *web, o que* é a essência do Serviço de Referência. Apesar de os *sites* de bibliotecas disponibilizarem vários recursos que auxiliam o usuário no atendimento de muitas de suas necessidades de pesquisa, o bibliotecário não pode eximir-se de suas atribuições como profissional da informação, de acolher, orientar e capacitar seus usuários na busca de suas necessidades informacionais, sendo o usuário presencial ou remoto.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Brasil passa Rússia e já é o 13º em produção de artigos científicos no mundo**. 2009. Disponível em: http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/05/05/materia.2009-05-05.4618788069/view> Acesso em 23 dez. 2009.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual References**. 2004. Disponível: em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm> Acesso em: 16 ago. 2009.

BEHAR, P. A. (Org.). **Modelos pedagógicos em Educação a Distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C.. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPOSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resumo técnico:** censo da educação superior 2007. Brasília, 2009.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-9652000000100008&script=sci_arttext&tlng=pt> Acesso em: 25 jul. 2009.

GADELHA, P. O papel estratégico da Fiocruz no contexto da Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 7, July 2009.

IFLA. Reference Work Section. **Recomendaciones para el servicio de referencia digital**. 2004. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>. Acesso em: 15 out. 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopses Estatísticas da Educação Superior**: Graduação. 2007.

Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/>Acesso em: 16 ago. 2009.

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

MACEDO, N.D.; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n.1, p. 55-72, 1999.
MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O Serviço de Referência Virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, p. 1-17, 2007.

MANGAS, S. F. A. Como Planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios,** Lisboa, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/viewFile/6/10> Acesso em 20 ago. 2009.

MANSO RODRÍGUEZ, R. A. Referencia virtual :un enfoque desde las dimensiones asociadas a las gestion de información. **Ciencias de la información**, Madrid, v. 39, n. 2, ago. 2008.

MARCONDES, C.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação,** Belo Horizonte, v. 11, n. 2, maio/ago. 2006. Disponível em: <http://www http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=457&layout=abstract>Acesso em: 15 jan. 2009.

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

MENDONÇA, A W. A universidade no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, Campinas, n. 14, p. 131-150, maio/ago. 2000. Disponível em <http://66.102.1.104/scholar?q=cache:z9aMfCnlUroJ:scholar.google.com/+%22historia+da+universidade%22+brasil&hl=pt-BR> Acesso em: 20 jul. 2009.

OLIVEN, A. C. Histórico da Educação Superior no Brasil. In: SOARES, Maria Susana Arrosa (Org.). **A educação superior no Brasil.** Brasília - DF: CAPES, 2002. v. 1, p. 31-42.

OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. Usuários remotos e os serviços de referência SR(s) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: USFC, 2000.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade***:* Estudos, João Pessoa, v. 17, n.3, p. 69-82, 2007. Disponível em: <revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/.../876> Acesso em: 14 ago. 2009.

PAIXÃO, C. S. **Referência digital**: um relato da experiência na divisão hispânica da Library of Congress. 2004. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?view=8289> Acesso em: 20 out. 2009.

PORTO, C.; RÉGINER, K. **O ensino superior no mundo e no Brasil**: condicionantes, tendências e canários para o horizonte 2003-2005. Brasília, DF: Macroplan, 2003.

TEIXEIRA, A. S. **A universidade de ontem e de hoje**. Rio de Janeiro: Eduerj, 1998.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **A USP**. 2009. Disponível em: <http://www4.usp.br/index.php/a-usp> Acesso em: 20 out. 2009.

UNIVERSIDADE PAULISTA. **Dados institucionais**. 2009. Disponível em: <http://www.unip.br/universidade/dados_institucionais.aspx > Acesso em: 20 out. 2009.

WANDERLEY, L. E. W. **O que é universidade**. 4. ed. São Paulo: Brasiliense,1985.