

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

**Orlandina Magalhães Pereira**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: seus avanços e desafios**

**Porto Alegre  
2012**

**Orlandina Magalhães Pereira**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: seus avanços e desafios**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura.

**Porto Alegre  
2012**

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

Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regina Van der Lann

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sônia Elisa Caregnato

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora Substituta: Prof<sup>a</sup>. Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Dados Internacionais de Catalogação da Publicação (CIP)

**P436r** Pereira, Orlandina Magalhães

Serviço de referência virtual: seus avanços e desafios / Orlandina Magalhães Pereira; orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura. – Porto Alegre, 2012.

63 f.; 30cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciência da Informação, Porto Alegre, 2012.

1. Serviço de Referência 2. Serviço de Referência Virtual I. Moura, Ana Maria Mielniczuk de. II. Título

**CDU 025.5 (079.1)**

**Departamento de Ciência da Informação**

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana

CEP: 90035-007 Porto Alegre RS

Tel.: (51) 3308 5067

Fax; (51) 3308 5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

**Orlandina Magalhães Pereira**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: seus avanços e desafios**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em 12 de dezembro de 2012.

Banca Examinadora:

-----  
Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS  
(Orientadora)

-----  
Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sônia Elisa Caregnato  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS  
(Examinadora)

-----  
Prof<sup>a</sup>. Rita do Carmo Ferreira Laipelt  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS  
(Examinadora)

“O real assemelha-se ao possível; em troca, o atual em nada se assemelha ao  
**virtual**: responde-lhe.”  
Pierre Lévy

## **AGRADECIMENTOS**

Principalmente a Deus por permitir minha trajetória.

À Professora. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura, que com paciência, sabedoria e encanto me orientou neste trabalho de conclusão de curso.

À Professora. Dr<sup>a</sup>. Sônia Elisa Caregnato, pelo incentivo ao projeto deste trabalho de conclusão e como examinadora.

À Professora. Rita do Carmo Ferreira Laipelt, pela contribuição como examinadora deste trabalho.

Às queridas colegas com as quais compartilhei trabalhos, preocupações, angustias, mas também boas risadas e muito companheirismo, muito carinho tenho por vocês: Dai, Kaka, Vivi, Cris, Mari e Claudinha.

À Bibliotecária Katia Soares Coutinho da Escola Estadual Técnica em Saúde no Hospital de Clínicas de Porto Alegre, por ter me recebido como aprendiz em sua biblioteca e com tanta paciência me ensinado sobre os fazeres biblioteconômicos na prática.

À Camilinha por ajudar-me no uso dos recursos mágicos do Sr. Word, ao Lucas pelo precioso auxílio com as traduções, ao Lucio pelo valioso socorro com as formatações e Power Point ao longo do curso e, à minha amada mãe pelo exemplo de força de vontade e persistência.

À professora Jane Manssur, Coordenadora da Escola Nacional de Seguros, por ter despertado minha vontade de cursar o ensino superior e mais que isso ter dado o apoio inicial necessário para que eu pudesse fazê-lo.

Finalmente a todos que de maneira direta ou indiretamente me apoiaram.

Muito obrigada a todos.

## RESUMO

O presente estudo exploratório se utiliza de um levantamento bibliográfico pertinente, objetivando buscar subsídios para identificar como está se efetivando a prática do Serviço de Referência Virtual nas unidades de informação. Constata que os avanços tecnológicos oportunizam acessos e comodidades dentro dos serviços de referência das unidades de informação, complementados através do Serviço de Referência Virtual. Conceitua e caracteriza o serviço de referência tradicional contemplando também o processo de referência. Tece considerações sobre o perfil do bibliotecário de referência. Conceitua o serviço de referência virtual. Contempla as ferramentas utilizadas na implementação dos serviços de referência virtuais com suas vantagens e desvantagens. Considera a aplicação das normas e diretrizes para o serviço de referência virtual. Observa algumas experiências de referência virtual. Apresenta como obstáculo ao estabelecimento da rede de referência virtual, a dificuldade de identificação das necessidades de um público que é virtual. Conclui que os sistemas cooperativos representam uma escolha muito pertinente para o Serviço de Referência Virtual por se apresentarem como experiências que visam reunir esforços, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência. Serviço de Referência Virtual.

## SUMMARY

The current exploratory study makes use of a pertinent bibliographic research, in order to find subsidies to identify how the practice of the Virtual Reference Service is being effected in the information segments. Whereas is known that the technological advances generate opportunity for access and commodities inside of the referential services of the information segments, complemented thought the Virtual Reference Service. Conceptualizes and characterizes the traditional reference service including also the reference process. Makes reference about the referential librarian. Conceptualizes the virtual reference service. Contemplates the tools used on the implementation of the virtual reference services including its advantages and disadvantages. Considers the applying of the standards and guidelines to virtual reference service. Observes some experiences of virtual reference. Presents as an obstacle to the establishment of the virtual reference network, the difficulty of identifying the needs of a public that is virtual. Concludes that the cooperative systems represent a very pertinent choice to the Virtual Reference Service for presenting themselves as experiences that aim to gather efforts, reduce costs and improve the quality of the services delivered.

Keywords: Reference Service. Virtual Reference Service.



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
PUC RS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RUSA	Reference and User Services Association
SR	Serviço de Referência
SRV	Serviço de Referência Virtual
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UniRitter	Centro Universitário Ritter dos Reis
Unisinos	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
V R D	Virtual Reference Desk

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	10
1.1 Problema .....	12
1.2 Objetivos .....	12
1.2.1 Objetivo Geral .....	12
1.2.2 Objetivos Específicos .....	12
1.3 Justificativa .....	13
2 METODOLOGIA.....	15
2.1 Abordagem do Tema.....	15
2.2 Tipo de Estudo .....	16
2.3 Quanto ao procedimento .....	16
2.4 Coleta de Dados.....	17
2.5 Análise dos Dados .....	18
2.6 Limitações do Estudo .....	18
3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA .....	19
3.1 Processo de Referência .....	23
3.2 O Bibliotecário de Referência.....	26
3.3 Serviço de Referência Virtual .....	30
3.4 Ferramentas Utilizadas no Serviço de Referência Virtual .....	36
3.5 Normas e Diretrizes Para o Serviço de Referência Virtual .....	41
3.6 Experiências de Referência Virtual .....	45
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	51
REFERÊNCIAS.....	53

## 1 INTRODUÇÃO

Estudos do estágio atual em que se encontra o mundo da informação revelam que o comportamento de pessoas e instituições vem se transformando, no sentido de oferecer, com excelência e qualidade, produtos e serviços dentro desta nova esfera do mundo virtualizado, fazendo uso de tecnologias de informação e comunicação.

As unidades de informação, como elementos representativos das instituições, não poderiam ficar indiferentes a essa evolução tecnológica, cientes de sua responsabilidade para com a disponibilização e criação de novos serviços e produtos.

Por considerar que a informação representa uma poderosa força de transformação do homem, é natural e produtivo que haja por parte das unidades de informação um intenso comprometimento com o seu tratamento, com sua divulgação, com sua disseminação e uma especial atenção às necessidades de informação dos seus usuários reais ou potenciais, presenciais ou virtuais.

O Serviço de Referência é percebido como um espaço onde as pessoas são recebidas para esclarecimentos e informações e de acordo com a definição adotada pela American Library Association (ALA) <sup>1</sup> é a “Assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação”. Assistência esta que se amparando nos recursos disponibilizados pela internet passa a ser oferecida igualmente aos usuários remotos.

Em biblioteconomia o termo referência tem um sentido extenso, pois dentro do serviço de referência estão inseridas diversas atividades que visam oferecer atendimentos específicos para determinadas demandas. É um serviço que atenta para o atendimento das necessidades e expectativas dos usuários no que diz respeito à informação. Como muito claramente definiu o bibliotecário Ranganathan (1961, p.24) “[...] serviço de referência – o verdadeiro trabalho do bibliotecário.”.

Atualmente, a comunicação entre as pessoas pode acontecer de várias maneiras, sem considerar limite de tempo e de espaço, pode ser interativa, e em tempo real mesmo que de modo virtual. Pensando nisso e entendendo que os

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/>.

constantemente avanços tecnológicos forneçam inúmeros instrumentos de apoio às unidades de informação, tornando evidente a necessidade de um ajustamento do serviço de referência, em prol do atendimento de suas demandas, o presente trabalho pretende verificar de que maneira está ocorrendo o processo de incorporação do Serviço de Referência Virtual nas unidades de informação com o objetivo de obter um panorama deste serviço. Para tanto, pretende-se identificar quais ferramentas estão sendo utilizadas neste processo, além de observar se as normas e diretrizes para o serviço de referência virtual estão sendo observadas. E ainda relatar algumas experiências de referência virtuais.

Esta verificação dar-se-á através de uma pesquisa exploratória por meio de uma revisão bibliográfica da produção científica na área, sem a pretensão de ser exaustiva, mas apontando alguns autores mais relevantes para a contextualização da pesquisa. Por ser uma base teórica já consolidada por estudos e pesquisas de autores consagrados, orientará o leitor na compreensão deste trabalho.

Em um primeiro momento, é apresentado o conceito e as características do Serviço de Referência bem como do processo de referência. Na sequência conceitua-se o bibliotecário de referência, com algumas de suas funções e características. Após, caracteriza-se o Serviço de Referência Virtual, identificam-se as ferramentas de comunicação mais usadas no serviço de referência virtual, em seguida abordam-se as normas e diretrizes para o serviço de referência virtual e finaliza-se com algumas experiências deste serviço.

Considerando que de acordo com Márdero Arellano (2001), o SRV surgiu nos Estados Unidos, no final da década de 80, quando algumas bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos em rede, e por entendermos que o Serviço de Referência Virtual vem imbuído da missão de colaborador e facilitador nos processos de interação, satisfação e pleno atendimento aos usuários reais ou potenciais, promovendo a geração de novos conhecimentos, esta pesquisa se propõe a revisar a literatura com o intuito de verificar a trajetória do Serviço de Referência Virtual para conhecer seus avanços e desafios.

## **1.1 Problema**

O problema proposto para este trabalho pode ser definido da seguinte maneira:

Como o serviço de referência virtual está sendo incorporado pelas bibliotecas?

## **1.2 Objetivos**

Para este estudo, os objetivos propostos foram divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Investigar, na literatura, como as bibliotecas estão incorporando o serviço de referência virtual em suas ações de rotina.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Caracterizar o serviço de referência virtual;
- b) Verificar quais as principais ferramentas que são utilizadas para a disponibilização do serviço de referência virtual;
- c) Analisar a aplicabilidade das normas e diretrizes estabelecidas pela ALA nos serviços de referência virtual;
- d) Identificar experiências de referência virtual.

### **1.3 Justificativa**

A escolha pelo tema desta pesquisa originou-se pela constatação das modificações ocorridas na sociedade atual por conta da era web. Mudanças que vieram proporcionar às bibliotecas novas possibilidades de relações entre os indivíduos e a informação, através de um arsenal de ferramentas e recursos disponibilizados na rede, favorecendo de maneira singular a construção de novos conhecimentos. A mudança mais relevante para as bibliotecas oriunda das novas tecnologias fica clara na frase de Lancaster (1994, p.9) “[...] acesso ao invés de propriedade”. E com base no que foi observado, poder sugerir aspectos relevantes e estimular novas pesquisas que poderão se constituir em melhorias ou novas adequações para os serviços de referência das unidades de informações.

Dentro deste contexto a pesquisadora entende como relevante o papel do serviço de referência virtual, que, interligado ao serviço de referência presencial, difere do mesmo apenas na maneira de atender seus usuários, que é através do uso dos recursos da internet. O serviço de referência virtual continua a ouvir e acompanhar o usuário individualmente para atender uma demanda informacional cada vez mais conectada, prestando um serviço com o apoio do aparato tecnológico, oferecendo acessos e comodidades.

Para tanto, fazer uso dos benefícios proporcionados pela internet:

[...] por meio de uma rede de computadores e de telecomunicações, podemos falar de muitos para muitos à distância, envolvendo comunidades temáticas de várias partes do mundo, interagindo de forma inédita com o repositório de informações em rede tanto com as bases de dados dinâmicas quanto com pessoas que estejam à procura daquela mesma informação. (CAVALCANTI; NEPOMUCENO, 2007, p.17).

Portanto, ao fazer uso das tecnologias disponibilizadas, os serviços de referência possibilitam aos seus usuários remotos um serviço personalizado que se propõe a responder em linha a qualquer tipo de questão, contando com a assistência de um profissional.

Outro motivo para a escolha do tema está relacionado com uma preferência pessoal da graduanda, pelo serviço de referência por entendê-lo instigante e instrutivo, em função das inúmeras possibilidades de interações e trocas que

ocorrem entre o bibliotecário e seus usuários proporcionando uma empatia capaz de auxiliar no processo de construção de uma informação elaborada e direcionada para cada usuário particularmente.

## 2 METODOLOGIA

Neste capítulo especificaremos os procedimentos metodológicos adotados.

### 2.1 Abordagem do Tema

A investigação utilizou-se da abordagem qualitativa, não buscando enumerar ou medir os dados coletados, mas sim, buscando saber como o serviço de referencia virtual está sendo incorporado nas bibliotecas brasileiras, visando obter um panorama da atual situação, com base na interpretação dos dados a partir da opinião dos autores.

De acordo com Flick (2004) a pesquisa qualitativa permite a análise sob diversas perspectivas e tem o pesquisador como parte do processo de pesquisa, o que permite uma reflexividade que permeia a produção do conhecimento.

Também na opinião de Richardson et al.(1985):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudanças de determinado grupo e possibilitar em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

A pesquisa qualitativa é uma ferramenta para a construção de novos conhecimentos. Segundo Oliveira (1999, p. 117), “as abordagens qualitativas facilitam descrever a complexidade de problemas e hipóteses, bem como analisar a interação entre variáveis, compreender e classificar determinados processos sociais, oferecer contribuições no processo das mudanças, criação ou formação de opiniões de determinados grupos e interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos”.



## 2.2 Tipo de Estudo

Esta monografia se utiliza de uma pesquisa exploratória, para que através de estudos publicados possamos ter uma visão global do SRV que ainda é um tema pouco trabalhado. Desta forma, torna-se possível realizar uma pesquisa mais aprofundada posteriormente.

## 2.3 Quanto ao procedimento

Neste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica, com o objetivo de saber a opinião dos autores sobre o tema em questão.

A pesquisa bibliográfica, na opinião de Köche (2003):

Trata-se de um estudo para conhecer e analisar as principais contribuições científicas que existem sobre um determinado tema ou problema, e desenvolve-se para tentar explicar este mesmo tema ou problema, através do conhecimento já contido na literatura da área.

Segundo Lakatos e Marconi (1987, p. 66), a pesquisa bibliográfica cuida do levantamento, da seleção e registro de toda a bibliografia já publicada sobre o assunto alvo do estudo, como livros, enciclopédias, revistas, jornais, folhetos, boletins, monografias, teses e dissertações e material cartográfico.

Com a pesquisa bibliográfica parte-se de um “material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 1991, p.48) visando obter informações em outros estudos com temas análogos para auxiliar o estudo atual.

Ainda na opinião de Gil, (2010, p.50):

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do

que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço.

## **2.4 Coleta de Dados**

Na interpretação de Marconi e Lakatos (2009, p.167), a coleta de dados é “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.”.

A presente pesquisa efetuou a coleta de dados através de levantamento bibliográfico. Para tanto foram efetuadas buscas utilizando as palavras-chave: serviço de referência, serviço de referência virtual, serviço de referência online, serviço de referência eletrônico, serviço de referência à distância e referência virtual. A maior parte do material bibliográfico recuperado foram artigos de periódicos de revistas da base de dados da coleção eletrônica do Scientific Electronic Library Online (SciELO), da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), da Base de Dados em Ciência da Informação Library and Information Science Abstracts (LISA), de repositórios digitais das universidades brasileiras (Lume) e de livros de autores consagrados, artigos apresentados em congressos e páginas da internet com buscas no Google Acadêmico, também nos catálogos das bibliotecas da PUC/RS, UNIRITTER e UNISINOS. As consultas foram realizadas no idioma português, espanhol e inglês.

O período de abrangência da literatura é do final da década de 80 até 2012. Com a prevalência a partir de 2000, quando aumenta o número de publicações sobre o SRV.

## **2.5 Análise dos Dados**

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

De acordo com Rauen (1999, p. 141), esta é a etapa que apresenta os resultados da pesquisa analisados sob o crivo dos objetivos e/ou hipóteses.

No presente trabalho procedeu-se à análise do material a partir do título e do resumo de um total de 290 documentos recuperados. Após verificou-se na íntegra os registros considerados pertinentes constantes em 120 documentos que então foram fichados e compilados para embasar o texto. Adotou-se como critério para a recuperação de documentos os de idioma português, espanhol e inglês. O texto foi então construído com a inclusão dos documentos considerados mais apropriados, e finalizamos com as considerações sobre o tema proposto.

## **2.6 Limitações do Estudo**

Na fase do levantamento bibliográfico, percebeu-se que a literatura nacional sobre o tema sugerido é bastante escassa, oferecendo pouco material de pesquisa e, portanto, limitando significativamente o estudo, razão pela qual não focamos exclusivamente no panorama brasileiro.

### 3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Independentemente de qual seja seu foco, toda a unidade de informação visa atender às múltiplas demandas dos seus usuários. Para que isso se torne possível, organiza as coleções, prepara catálogos, indexa termos em base de dados, e oferece uma assistência individual a seus usuários, fornecendo informações de modo eficiente e eficaz, ou seja, oferecendo um serviço de referência.

Até o século XVIII as bibliotecas eram vistas como depósitos de livros e os bibliotecários eram considerados guardas e conservadores de seus acervos. De acordo com Rodriguez Briz (2006), em 1876, durante a célebre 1ª conferência da American Library Association, Samuel Sweet Green da biblioteca pública de Worcester, Massachusetts, destacava a importância de oferecer auxílio ao leitor, em relação ao uso das coleções da biblioteca, razão pela qual ficou conhecido como o “Pai da Referência”. Conforme relato da autora, nesta época da conferência, surgiam as primeiras bibliotecas populares, voltadas para um público que até então não tinha acesso ao livro e nem a educação. Estas se desenvolveram como centros independentes das igrejas, da monarquia, das universidades. Green vislumbrou a nova função da biblioteca e o papel de guia do bibliotecário, para dar assistência ao seu usuário em um ambiente por ele desconhecido.

Encontramos no trabalho de Pessoa e Cunha (2007), a informação de que foi no século XIX, que se desenvolveu o serviço formal de auxílio ao usuário em bibliotecas, como consequência do aumento do volume de publicações nas áreas de pesquisas científicas e industriais.

Segundo Grogan (1995) o primeiro artigo a usar a expressão *serviço de referência* foi lido em uma conferência em 1891 por William B. Child sucessor de Melvil Dewey, como bibliotecário do Columbia College.

No Brasil, em 1910 a biblioteca Nacional do Rio de Janeiro inaugurou o serviço de referência, contudo, o setor de referência só foi organizado em 1944, admitida a sua relevância para a pessoa que busca informação não importando a finalidade.

Graças a uma mudança paradigmática e à implantação de novos métodos biblioteconômicos, a biblioteca moderna é considerada um organismo ativo, vivo e atuante, e o bibliotecário passou a ser um profissional técnico, um especialista, um

guia, um educador. Consolidando-se como um serviço agregador destes dois novos conceitos dentro da biblioteca revela-se o SR que reverterá o produto desta união em prol do seu usuário. Como bem ressalta Vega (2000), as evoluções da educação e da cultura transformaram a biblioteca num centro dinâmico voltado para a difusão da informação e não mais para conservação e armazenamento de acervos, revelando com isso, a relevância do serviço de referência.

Com relação à definição de serviço de referência, para alguns autores se constitui na assistência dada ao usuário no uso das fontes existentes na biblioteca, para outros é o setor da biblioteca que possui livros apenas para consulta local e, para outros ainda é o auxílio prestado pelo bibliotecário a alguém.

O fundamental na prestação de serviços de referência é o auxílio prestado pelo bibliotecário ao seu cliente/usuário no sentido de fornecer-lhe informações, conhecimentos e ainda, disponibilizando recursos que atendam suas expectativas. Segundo Hutchins (1973, p.4), o serviço de referência inclui:

A assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

De acordo com a literatura, a função de cada biblioteca determinará os serviços de referência que serão por ela oferecidos, podendo então haver variações de uma unidade para outra, todavia, seu foco permanecerá no atendimento e orientação ao usuário.

Para a conceituação do serviço de referência, Macedo (1990, p.12), propõe analisar dois pontos:

1) Conceito com sentido restrito:

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

2) Conceito com sentido amplo, em dois segmentos:

a) Serviço de referência

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

b) Serviço de referência e informação

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

Com sua origem no latim “refere”, que significa “indicar e informar”, a terminologia ‘serviço de referência’ adotada pelos bibliotecários, teve sua tradução do inglês “reference work”, que se constitui na base para a disseminação de informações tendo a função de auxiliar os usuários, possibilitando a recuperação das informações, o que na opinião de Martins (1972, p.26) é o objetivo do serviço de referência. No Brasil, o termo referência é consensualmente aceito dentro da terminologia biblioteconômica, significando todo o serviço que na biblioteca é responsável por orientar ao usuário em suas buscas e dúvidas informacionais.

É consenso também, que para atingir este objetivo o serviço de referência trabalha sistematicamente com outros setores da biblioteca. De forma bem simplificada, e em conformidade com a interpretação de Placer (1968, p.65):

*A aquisição que engloba a seleção, a compra, a doação e a permuta e a preparação que por sua vez envolve o registro do item, a catalogação, a classificação e o preparo para o empréstimo, são considerados serviços-meios, porque trazem o livro para a biblioteca e o inserem no acervo. Já a circulação que se encarrega do registro do leitor e do empréstimo e a referência que levam o livro ao leitor, são considerados serviços-fins.*

O serviço de referência, portanto, está relacionado com todas as atividades da biblioteca e busca atingir um mesmo objetivo, que é servir ao seu usuário.

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

De uma maneira simplificada, conforme consta na literatura, o Serviço de Referência é a assistência pessoal, especializada, fornecida pelo bibliotecário ao usuário que espera obter uma informação tal que satisfaça seus propósitos.

No entendimento de Santos e Ribeiro (2003, p.79):

[...] compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços aos usuários da biblioteca, como: endereço, horário de funcionamento, assim como atividades específicas voltadas para determinado segmento. Promove o uso dos recursos disponíveis e, para isto, desenvolve atividades de treinamento no uso do acervo, base de dados e acesso a bibliotecas virtuais. Realiza e orienta atividades de pesquisa acadêmica/escolar e normalização de trabalhos científicos. [...]

Segundo Grogan (2001), é através do Serviço de referência que o bibliotecário é capaz de entender as necessidades e os usos da informação de seu usuário.

O serviço de referência é a atividade que prima pela interação entre os usuários e a unidade de informação, seja por intermédio dos serviços disponibilizados ou pela atuação do bibliotecário, conforme consta na declaração da American Library Association (ALA) cujas diretrizes regem as normas americanas e brasileiras cujo teor abordaremos mais adiante.

Na opinião de Talavera Ibarra (2000), o serviço de referência relaciona um usuário com uma necessidade de informação com as fontes e recursos que irão lhe atender.

Na opinião 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).

Uma assistência organizada e realizada de maneira direta as pessoas que buscam informações, sem preocupação com a finalidade, mas visando sempre atendê-las satisfatoriamente. Na opinião de Martucci (2000, p.109):

Um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão.

Para que este serviço tenha êxito, Mangas (2007) identifica como funções do serviço de referência, *acolher* a todos os utilizadores da biblioteca; *informar* o que os utilizadores perguntarem; *formar=ensinar* os usuários na utilização de serviços e recursos da biblioteca e *orientar* na localização de um documento, um aconselhamento ou orientação bibliográfica. Assim procedendo, o serviço de referência desempenha com excelência sua finalidade que é conectar o usuário com a biblioteca.

Dentro deste contexto e frente a sua relevância, para que as funções do serviço de referência sejam atendidas, é fundamental a capacitação adequada do bibliotecário de referência, assunto que retomaremos no capítulo pertinente.

Para uma melhor compreensão de como funciona o serviço de referência é preciso vê-lo em cada uma das etapas, que fazem parte do processo de referência.

### **3.1 Processo de Referência**

O processo de referência é o evento que envolve o usuário na sua busca pela informação. Na designação de Grogan (2001, p.50): “[...] atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência”. Esta atividade tem início com a formulação da questão feita pelo usuário ao bibliotecário, ou seja, na entrevista, quando será desenvolvida uma estratégia de busca para esclarecer o problema existente, entregando uma resposta para solucioná-lo. O mesmo autor compara o processo a uma corrente, quando afirma que “[...] todo o processo de



referência desmoronaria se houvesse uma ruptura em qualquer ponto de sua extensão, indo do problema básico do consulente até a solução acordada para ele.”.

No modelo proposto por Grogan (2001), o processo de referência obedece a uma série de ações que ele dividiu em duas fases. A primeira fase se inicia com a dúvida do usuário, que de acordo com o autor, pode ter sua origem em fatores externos, quando decorrentes do contexto social do indivíduo, ou internos, quando tem origem cognitiva ou psicológica.

Na sequência está a necessidade de informação, que é o desejo de compreender, conhecer ou simplesmente aprender sobre um assunto. Para Figueiredo (1996, p.13), ela se divide em três níveis:

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

A próxima etapa é a questão inicial que representa a pergunta feita pelo usuário, que pode ser bem elaborada ou necessitar de ajustes ou mais esclarecimentos.

A última etapa desta fase é a questão negociada que compreende o esclarecimento prestado pelo bibliotecário sobre a questão inicial. É uma negociação pertinente, pois na opinião de Figueiredo (1996), o usuário frequentemente não pergunta o que quer saber, mas sim, o que julga que o bibliotecário possa entender.

Aqui inicia a segunda fase com a estratégia de busca que será feita pelo bibliotecário nas fontes apropriadas e com os termos pertinentes.

Com isso tem início a busca, que de acordo com Grogan (2001), leva em conta dois aspectos importantes: de que maneira o acervo será consultado em qual linguagem documentária? e quais documentos serão consultados?

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

A etapa seguinte é o resultado da busca, quando o bibliotecário fornece ao usuário as fontes e a relação das referências encontradas.

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

A resposta é a etapa final do processo de referência que só se encerra se a questão for resolvida. Na opinião de Grogan (2001), a resposta será uma solução quando não deixar dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação para o usuário. Esta resposta deve elucidar o problema do consulente, caso contrário o processo de referência deverá ser reiniciado.

Conforme constatado na literatura, por um longo período, o usuário foi considerado um mero receptor da informação. Por volta das décadas de 60 e 70 estudos revelaram que o usuário trazia consigo conhecimentos intrínsecos, valores e experiências (ROBERT, 1975). Com as mudanças ocorridas na pós década de 80, como a explosão bibliográfica e os avanços tecnológicos, iniciou-se uma transformação nas atividades do serviço de referência, que segundo Guinchat e Menou (1994), passa a encarar o usuário como peça fundamental do sistema informacional, não mais um receptor passivo. Ele passa a expor seus problemas e manifestar suas opiniões, e de maneira estratégica influencia todas as atividades da biblioteca.

Em função dessas mudanças que alteraram as visões de mundo, ocorre uma mudança paradigmática, que troca o foco do serviço de referência do *acervo* para o *acesso*.

E dentro desta nova perspectiva, na opinião de Coelho Neto (1996), as atividades do serviço de referência vão se adaptando e se reestruturando para atender as necessidades de seus usuários.

No sentido de obter êxito no seu propósito, o serviço de referência precisa contar com as competências informacionais e humanas do bibliotecário de referência.

### 3.2 O Bibliotecário de Referência

Como resultado do desenvolvimento tecnológico a partir dos anos 90, vimos a criação de vários suportes com maior capacidade de armazenamento, com mais facilidade de acesso/manuseio de informações. Presenciamos também a uma modificação na internet, que passa a disponibilizar uma série de serviços em rede, tais como: lojas virtuais, captação de novos clientes, formação de redes sociais etc, e ainda, através dos profissionais da informação oferecer acesso a materiais informacionais, distribuição de publicações e manuscritos.

O paradoxo se estabelece então, pois apesar de toda a evolução da informática, a organização e recuperação do conhecimento disponibilizado estão comprometidas, em função do volume informacional e da fragmentação do conhecimento, é o que afirmam Carvalho et al. (2006).

Para um perfeito desenvolvimento da sociedade é inegável a importância da informação como responsável pela transmissão de parte do conhecimento. Conhecimento esse que transita entre as unidades de informação e prescinde da atuação do serviço de referência para se tornar disponível.

É consenso entre os autores que o sentido da efetivação do serviço de referência gira em torno da existência de um usuário buscando uma informação e de um bibliotecário agindo para atender este usuário. Bibliotecário este que como um agente intermediário entre a informação e o usuário, precisa ter seu papel e suas atitudes revistos e adaptados ao novo contexto social dominado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, como bem resume Davinson (1980). Ele precisa rever características como flexibilidade, comunicação e integração além de se habilitar no uso das tecnologias.

Na opinião de Morigi, Vanz e Galdino (2002), o bibliotecário trabalha com a informação e tem o dever de agir como catalisador e difusor da informação na comunidade onde atua.

Em função dos avanços científicos e tecnológicos, muitas mudanças ocorreram no mercado de trabalho, e para Targino (2010), de uma maneira ou de outra as profissões foram atingidas pelas transformações sociais decorrentes destas mudanças. Os profissionais que lidam com a informação precisam se modificar e encontrar novas maneiras de tratar e disseminar a informação, além de se

apresentarem como pessoas criativas e proativas. Conforme corroborado no entendimento de Souto (2006, p.6):

No cenário atual permeado pela tecnologia que possibilita a autonomia ao usuário, o profissional da informação tem que adotar uma nova postura, pois além de ter um novo e amplo campo de atuação, tem que lidar com a complexidade dos sistemas informacionais e das demandas por parte do público especializado ou não. Além das mudanças de perfil, esse profissional deve adaptar-se aos novos modelos organizacionais e de gestão de trabalho.

Nesta mesma linha, Bueno e Blattmann (2005, p. 4) destacam que é necessário que este profissional conheça:

[...] os recursos informacionais disponíveis para desempenhar com habilidade a pesquisa de conteúdos e tomar atitudes específicas quanto ao uso ético da informação (leal, sigiloso e confidencial). Ao reportar as atividades desenvolvidas utilizando as novas tecnologias da informação e comunicação na formação profissional espera-se buscar satisfação dos usuários no centro de informação.

O bibliotecário de referência tem como função ser o mediador entre o usuário e a informação. No entendimento de Vega (2000) o mais recomendado é que os serviços de referência sejam gerenciados por um profissional específico que fique encarregado de formar e manter a coleção de referência, receber as consultas, resolvê-las e buscar os instrumentos mais apropriados para atender as necessidades dos usuários.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)<sup>2</sup> (2002) os profissionais da informação:

[...] disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso a geração do conhecimento, desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria.

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf.>>

Dentro desta definição, se enquadra o bibliotecário de referência, que na opinião de Placer (1968) é “[...] um profissional teórico e tecnicamente preparado para organizar, administrar e fazer funcionar um serviço de referência dentro de uma biblioteca.” Na sua concepção o autor entende que o bibliotecário de referência precisa ter *qualidades inatas* como, apresentação, simpatia, espírito de colaboração, memória, método e iniciativa e *conhecimentos adquiridos*, cultura, línguas, conhecimentos técnicos da biblioteconomia e conhecimentos especializados.

De acordo com Figueiredo (1984, p.57) o bibliotecário de referência deve:

[...] ser treinado para atuar de maneira consciente e responsável como intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, [...] em qualquer formato em que ela se apresente, ou seja, requerida pelo usuário. [...] O bibliotecário de referência deve ser conscientizado de que ele representa tudo o que a biblioteca é ou tem a oferecer àqueles que a ela recorrem.

Considerando as exigências da vida moderna, onde a cada dia surgem inovações que precisam ser entendidas e aceitas, Nascimento, Figueiredo e Freitas (2003) acenam com a necessidade de um pró-agir por parte dos profissionais para a recuperação das informações. A opinião é compartilhada por Martucci (2000, p. 15), ao afirmar que “O bibliotecário de referência é um profissional que [...] desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisões nas situações de referência que se apresentam.”.

Na opinião de Milanesi (2002), torna-se essencial a participação de um profissional especialista fazendo uma prévia seleção para o usuário, dentro do vasto e complexo mundo da informação na internet, separando o que de fato for relevante e descartando o que for lixo informacional.

Nesta mesma linha Márdero Arellano (2001, p.3) chama a atenção sobre a atuação do bibliotecário no serviço de referência virtual:

[...] bibliotecários de referência on-line [...] estão se especializando no uso das tecnologias e das obras de referência existentes na rede. O perfil e as tarefas do servidor ou novo bibliotecário de referência surgem caracterizando um tipo de profissional que não mais realiza seu trabalho usando apenas obras em papel, OPACs e base de dados em Cd-rom.

Nas últimas décadas do século XX, o desenvolvimento tecnológico possibilitou a interligação de computadores, formando redes, a informação auferiu novas proporções. Desde então o conhecimento passou a estar na memória dos computadores e passível de ser recuperado por quem estiver em um computador com uma conexão à disposição. Razão pela qual torna-se imperioso estar atento a alguns itens que são fundamentais para uma atuação competente. Segundo Dutra e Carvalho (2006, p.185),

[...] competência significa o somatório de conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, capazes de moldar-se às diversas situações do cotidiano, para que seja possível reagirmos de modo diferenciado em cada situação, permitindo-nos uma solução adequada para cada situação, de modo a possibilitar-nos realizar diversas atividades E em contrapartida a habilidade pode ser utilizada para inúmeras competências.

Assim, para desempenhar suas funções de maneira satisfatória, o profissional necessita de um conjunto de habilidades aliadas aos conhecimentos teóricos e práticos, ou seja, ser competente. E no caso do bibliotecário a CBO lista como competências pessoais:

- a) manter-se atualizado;
- b) liderar equipes;
- c) trabalhar em equipe em rede;
- d) demonstrar capacidade de análise e síntese;
- e) demonstrar conhecimento de outros idiomas;
- f) demonstrar capacidade de comunicação;
- g) demonstrar capacidade de negociação;
- h) agir com ética;
- i) demonstrar senso de organização
- j) demonstrar capacidade empreendedora;
- k) demonstrar raciocínio lógico;
- l) demonstrar capacidade de concentração;
- m) demonstrar pró-atividade;
- n) demonstrar criatividade. (BRASIL, 2002, on-line).

Ou seja, emerge um novo profissional possuidor de qualidades e competências necessárias para contato e diálogo com usuários presenciais ou remotos, comprometido com seus conhecimentos técnicos que são insubstituíveis para a pesquisa e a disseminação da informação, capazes de transmitir a informação contida nos mais variados suportes, com condições de capacitar os usuários na utilização das tecnologias, e de fornecer informações com valor agregado.

Em função disso, no entendimento de Linguanotto, Grandi e Sampaio (2001, p.17), é exigido do bibliotecário de referência uma atuação ativa e que ele deve servir como mediador entre os usuários e a biblioteca, de forma a torná-la transparente para cumprir sua finalidade que é fazer a informação chegar a quem dela precise.

Esse novo profissional precisa ter em mente que seu campo de atuação se alargou e que o aparato tecnológico bem empregado servirá para valorizar seu trabalho e melhor atender seu usuário.

Dentro deste panorama é que as bibliotecas e o serviço de referência vislumbram mais um instrumento indispensável para orientação de seus usuários na busca pela informação, para além do balcão de atendimento, o Serviço de Referência Virtual, sobre o qual falaremos no próximo item.

### **3.3 Serviço de Referência Virtual**

Junto com o avanço tecnológico veio a facilidade de interação remota com o usuário, proporcionada pela internet. Diante dessa realidade, os centros de informação sentiram a imperiosa necessidade de adaptar suas atividades presenciais para incluir o atendimento aos usuários virtuais.

Indispensável pensar em uma transformação na forma de prestação do serviço de referência, que se apresente adaptado e remodelado para disponibilizar a avalanche de informações oferecidas na rede, de maneira a satisfazer seus usuários com eficiência e qualidade.

As bibliotecas como organismos difusores de informação, vislumbraram na incorporação das tecnologias, maior número de ferramentas e melhores possibilidades de comunicação à distância com seus usuários. Desta forma, o serviço de referência deve estar preparado para oferecer acesso à informação tanto para o usuário presencial quanto para o virtual ou remoto.

Conforme se constata na literatura, não é de hoje, que a tecnologia da informação exerce influência nas atividades de todos os setores das bibliotecas, como verificamos na opinião de Cunha (2000, p.75):

A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CDROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependentes das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

Os autores relatam que apesar do atendimento remoto ao usuário já existir há bastante tempo nas unidades de informação, operado por meio do telefone, fax e do correio, o advento da internet trouxe incrementos para a prestação de serviços das mesmas. Como podemos confirmar na opinião de Souza (2006), as tecnologias devem ser consideradas acima de tudo como mecanismos de potencialização da prestação de serviços de referência e informação. Mais categóricos são Vieira, Lazzarin e Brito (2008), pois entendem ser a web tão importante para as os centros de informação, que aquelas bibliotecas que não forem capazes de absorver as mudanças, de se reajustar, tenderão a desaparecer.

Para fornecer serviço de referência virtual é necessário reinventar os papéis do bibliotecário e do próprio ambiente de trabalho, usando com criatividade as novas tecnologias, conforme a opinião de 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.

Na opinião de Canabarro (2009), apesar de existirem vários conceitos sobre os SRV, todos são unânimes em enfatizar a relevância do serviço de referência virtual, pois segundo ela “[...] foi criado para suprir uma demanda gerada a partir dos serviços oferecidos via on-line”.

No mesmo sentido, Paixão (2004) percebe que os autores tendem a definir referência virtual, digital, online ou eletrônica, como “[...] o serviço que possibilita ao usuário submeter questões utilizando a internet e receber respostas através da mesma ferramenta”.



O serviço de referência virtual, no entendimento de Garcia<sup>3</sup> apud Remón (2003<sup>4</sup>), é o processo de comunicação entre usuário-bibliotecário, que considera todos os recursos disponíveis e ao alcance para atender as necessidades do usuário.

De acordo com Márdero Arellano (2001), como um complemento ao serviço de referência tradicional, surge o serviço de referência virtual na vanguarda da internet no final da década de 1980, com a disponibilização dos catálogos das bibliotecas em rede. Segundo o autor, o primeiro simpósio para discutir os conceitos e a implementação dos Serviços de Referência Virtual, aconteceu em 2001, na Library of Congress.

Na opinião de Macedo e Modesto (1999, p.58) "A flexibilidade de interligação na ambiência da internet possibilita facilidade de comunicação e acesso a variadas fontes de informação [...]".

De acordo com Bottari e Silva (2005), o serviço de referência, que tem como objetivos prestar assistência ao usuário e disponibilizar o acesso às fontes de informação,

inscreve-se no mundo virtual buscando otimizar o acesso à informação e atender as demandas reprimidas. Assim, surge o serviço de referência virtual (SRV), que utiliza recursos eletrônicos no seu processo de comunicação com o usuário, para assisti-lo em suas pesquisas.

Essa nova realidade da comunicação na opinião de Lévy (1996, p.11) já se encontra tão arraigada, que abrange outras áreas:

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

---

<sup>3</sup> GARCIA,S.V.M. El servicio de referencia y el referencistacontemporáneo. Ciência da Informação, v. 26, n. 2, p. 43-45, 1995.

<sup>4</sup>.Disponível em: < [http://www.infmed.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci040203.htm](http://www.infmed.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm) >

Márdero Arellano (2001) destaca que cada vez mais a sociedade tem a necessidade de obter informação relevante e confiável e desta maneira, as bibliotecas estão sendo chamadas a desempenhar seu papel de sistemas de informação facilitadores do acesso aos recursos de informação.

Com o objetivo de atender uma demanda cada vez mais exigente, as unidades de informação atentam para o fornecimento de serviços mais interativos, personalizados e relevantes, priorizando continuamente o diálogo entre usuário e unidade de informação.

O serviço de referência virtual surge como um recurso eletrônico para atender aos usuários, observando os mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, fazendo uso da internet para intermediar o contato entre usuário e bibliotecário. Basicamente o que os torna diferentes é que:

No serviço de referência tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros serviços de referências. (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000).

O serviço de referência virtual se apresenta como um forte aliado no processo de disseminação da informação, de forma remota, no sentido de tornar disponíveis os acervos para o acesso dos usuários que procuram informação num ambiente “em linha”.

Na interpretação da Reference and User Services Association / ALA (2004, p.9, tradução nossa), temos:

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

A utilização das tecnologias e do ambiente virtual pelas bibliotecas para atingir seus objetivos já foi constatada por Cunha (1999), que categoriza em três momentos a evolução das unidades de informação: a automação do acervo, o uso dos computadores nos serviços básicos e o uso da informação no suporte digital.

De acordo com Alves e Faqueti (2002), em função das mudanças ocorridas no serviço de referência devido as novas tecnologias, a intermediação entre

bibliotecário e usuário já não se mostra tão relevante, pois o usuário é capaz de conduzir suas buscas na Web, sozinho. Porém, ele necessita de orientação para a condução de sua busca e de como selecionar o que for relevante para atender suas necessidades. Desta forma, torna-se fundamental o papel do bibliotecário para orientar as buscas de seus usuários.

Para as bibliotecas que desejam desenvolver Serviços de Referência Virtual, a Reference and User Services Association (RUSA, 2004) estabelece diretrizes que aprofundaremos mais adiante e que Márdero Arellano (2001, p. 12) resume da seguinte forma:

Iniciar um serviço de referência virtual requer levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência como pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infraestrutura tecnológica apropriada para o projeto. Existe atualmente a necessidade, reconhecida dentro das diferentes iniciativas, de padrões que permitam a interoperabilidade dos serviços e do contínuo trabalho de testagem dos diferentes softwares que estão sendo usados pelas bibliotecas. 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.

De acordo com Silverstain (2003), a referência virtual é uma “rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha”. A autora explica que em função da diversidade de questões formuladas só recrutar especialistas não é suficiente, é preciso recorrer a uma rede colaborativa com diferentes competências. Ela alerta também que é prudente equilibrar soluções informatizadas adequadas com uma intermediação feita por profissionais para a seleção e processamento das consultas. E finaliza chamando atenção para os recursos em linha à disposição dos usuários que tanto pode ser a intermediação do profissional entre o usuário e os recursos eletrônicos, ou a disponibilização de recursos como uma base de perguntas/respostas ou grupo de discussão, oferecidos aos usuários para uma primeira pesquisa.

De uma maneira concisa, os serviços de referência virtuais teriam a importante função de mediar, a partir de recursos tecnológicos, as relações entre os usuários e suas necessidades de informação. Contudo, no contexto nacional, mesmo considerando toda a ampla gama de recursos oferecidos pelas tecnologias, o SRV ainda se mostra tímido nas unidades de informação.

Mas de qualquer maneira, o avanço tecnológico justifica a implantação de um Serviço de Referência Virtual, para que o usuário solicite, pela internet, ao bibliotecário, que responde a sua questão para esclarecer um problema informacional, quando lhe convier. (HORN, 2001).

Com relação ao serviço de referência virtual, Moreno (2009) destaca algumas vantagens como buscas em bases de dados online com respostas rápidas às questões dos usuários; uso do hipertexto; menor burocracia nos acessos e otimização de tempo do usuário e do bibliotecário. Outras vantagens proporcionadas pelo serviço de referência virtual são elencadas por Moyo<sup>5</sup> (2004 apud Sousa e Lima 2008) como:

- a) de fácil uso, basta ter um ponto de acesso à internet;
- b) potencialidade para atender usuários remotos e locais da biblioteca;
- c) serviço distribuído;
- d) aumento de acessibilidade dos bibliotecários aos usuários da biblioteca;
- e) fornece um ponto de auxílio às necessidades dos usuários
- f) favorece usuários com a mobilidade limitada;
- g) disponibiliza uma opção adicional de comunicação para usuários da biblioteca;
- h) oportuniza a divulgação da biblioteca nas comunidades virtuais;
- i) atende às expectativas de muitos usuários, com relação ao atendimento.

Serviço de referência virtual, na opinião de Accart (2012, p.179), é “[...] um serviço que pode responder em linha a qualquer tipo de pergunta, com a assistência de um profissional”. Segundo o autor, a referência virtual surge como um dos elementos do ambiente digital contemporâneo que possibilita uma relação privilegiada com o usuário remoto. E, além disso, apresenta como trunfos:

- a) é acessível em todos os lugares e a todo instante;
- b) geralmente oferece um serviço gratuito;
- c) garante a proteção dos dados e das informações;
- d) orienta para fontes de informação confiáveis;
- e) oferece um serviço personalizado e de qualidade.(ACCART, 2012, p.196.

Na opinião de Ferreira (2004), oferecer um serviço de referência virtual modernizando o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários de referência têm por resolver.

---

<sup>5</sup> Disponível em: < <http://www.fdt.library.utoronto.ca/index.php/fdt/article/view/4913/1780>>

E como ponto importante para a realização desse serviço se inserem as ferramentas de comunicação da internet que serão utilizadas para a realização do serviço de referência virtual e que mencionaremos no próximo item.

### **3.4 Ferramentas Utilizadas no Serviço de Referência Virtual**

O advento da internet impulsionou transformações que resultaram em novas formas de comunicação e interação. Inicialmente se apresentou como uma plataforma estática (web 1.0), que não permitia a contribuição do visitante, e com aplicativos fechados, que os visitantes não eram autorizados a ver como funcionavam nem alterá-los. Já em sua segunda geração world wide web ( web 2.0), se apresenta como uma plataforma revolucionária, um espaço de colaboração, de interação, de comunicação global e de compartilhamento de informações.

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

Algumas ferramentas da web 2.0 são utilizadas pelos serviços de referência das unidades de informação para estabelecer contato com seus usuários, pois as mesmas se apresentam como facilitadoras e agilizadoras do processo de referência. A opção pelo tipo de ferramenta a ser utilizada deve levar em consideração as características da biblioteca e dos serviços, o perfil dos usuários e do bibliotecário de referência.

De acordo com Macedo (1984, p.65):

O conceito moderno de referência, relacionado à realidade presente, se alarga para um tipo de serviço mais aberto utilizando-se de vários meios de materiais, não se confinando a fontes internas. Atende o usuário pessoalmente, mas também, por telefone, carta, via computador; utiliza coleções bibliográficas e multimeios do próprio sistema de informação ou da base de cooperação com outras bibliotecas. Visa, enfim, alcançar a satisfação do usuário real e potencial, em qualquer tipo de propósito, desde

a resposta a uma simples pergunta, até a orientação no uso da biblioteca, aos levantamentos bibliográficos e a disseminação seletiva da informação.

Apontando as modificações causadas pela proliferação das tecnologias, Nascimento e Burin (2006, p.134) fazem a releitura:

Expandir os serviços de referência para além das estruturas físicas das bibliotecas e unidades de informação, desenvolvendo um trabalho em sintonia com o aumento das expectativas dos usuários e promovendo a atualização profissional dos bibliotecários, com relação aos novos recursos informacionais, é a atual meta dos serviços de referência nas unidades de informação.

O Serviço de Referência Virtual tem a seu favor uma diversidade de ferramentas disponibilizadas pela tecnologia. Segundo Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p.175):

A web representa uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela proporciona um ambiente informacional amplo, 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.

Segundo Rodrigues Briz (2006) e Sousa (2008), atualmente as ferramentas de comunicação disponibilizadas pela internet e adotadas pelos serviços de referência variam desde as assíncronas que marcaram o início do caminho da virtualização nas bibliotecas, até as síncronas com suas possibilidades de respostas automáticas e com níveis de interação sofisticados.

Com as ferramentas de comunicação assíncronas a resposta do bibliotecário poderá variar de alguns minutos a alguns dias. São elas: lista de discussão, correio eletrônico, formulário web.

A lista de discussão permite a troca de mensagens, textos e imagens entre um grupo de pessoas sem a necessidade de conexão simultânea entre os mesmos.

Por meio do correio eletrônico que se apresenta como a ferramenta mais utilizada deste serviço, o usuário digita sua questão no corpo da mensagem e envia

para o endereço do bibliotecário que, normalmente está disponível no sítio da instituição. Conforme Cunha (1999, p. 264):

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

Segundo Márdero Arellano (2001), no final da década de 1980 o SRV via correio eletrônico era oferecido à comunidade dos campi das universidades, e utilizado para solicitações de informações sobre a biblioteca. Na década seguinte este uso foi intensificado, fazendo com que as bibliotecas investissem mais em tecnologia avançada e pessoal qualificado.

No entendimento de Bakar (2009), todo o cuidado deve ser tomado pela equipe responsável pelo trabalho, de maneira que os usuários possam enviar suas perguntas durante 24h por dia, sete dias por semana e, ter sua resposta dentro de 24h, pois se o tempo de espera for demasiado a agilidade do serviço fica comprometida.

O formulário web é considerado uma variação do correio eletrônico, que permite ao bibliotecário obter informações mais precisas sobre os usuários e suas questões.

As ferramentas de comunicação síncronas permitem uma interação em tempo real entre o bibliotecário e o usuário que estejam conectados à mesma rede. Como exemplos de mecanismos para este serviço temos: o telefone, a videoconferência e o chat.

O serviço de referência através do telefone, segundo Rodríguez Briz (2006), não é novidade, pois é muito utilizado pelas bibliotecas para atender consultas rápidas de seus usuários, porém, segundo Márdero Arellano (2001), tem um custo considerável no caso das chamadas de longa distância, o que o inviabiliza para o serviço de referência virtual.

A videoconferência permite a comunicação através de áudio e vídeo em tempo real entre os participantes e também pode ser usada para realizar treinamentos à distância. (CUNHA, 1999).

O chat é uma tecnologia que permite a interação entre duas ou mais pessoas, através de troca de mensagens instantâneas. Pode vir acompanhada por vídeo e/ou áudio aumentando a interatividade, favorecendo com isso a negociação da questão, por permitir algumas trocas de informação para esclarecer a questão do usuário. Oliva (2009) refere que muitas bibliotecas oferecem SRV utilizando o chat que é disponibilizado em seus portais, necessitando ou não de cadastro para acesso.

Segundo Carvalho (2008) a Biblioteca da PUC – Rio oferece SRV via chat desde 2002, mas que poucos alunos se utilizam do mesmo para a comunicação com o setor de referência. De acordo com sua análise, os usuários preferem os contatos mais formais, como o telefone e o e-mail.

Pessoa e Cunha (2007) explicam que para uso da referência via chat, três tipos de tecnologia podem ser empregadas, que são: as salas de bate-papo, os softwares de mensagens instantâneas e os softwares de chat.

Os “*web contact centers softwares*” são tecnologias de chat que permitem uma maior interatividade entre o usuário e o bibliotecário conforme Pessoa e Cunha (2007):

[...] 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 a conversão final do chat. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.73).

Segundo Márdero Arellano (2001, p.9), outra iniciativa que obteve sucesso foram os projetos colaborativos, que disponibilizam bibliotecários de referência de diferentes instituições juntamente com seus acervos online. Salienta o autor: “Uma característica que se destaca nesses projetos é a dos bibliotecários de referência online que estão se especializando no uso das tecnologias e das obras de referência existentes na rede”. Mais adiante abordaremos as características de alguns desses serviços.

Os autores referem que ambas as ferramentas apresentam pontos positivos e negativos. As ferramentas síncronas possuem como aliada a comunicação em tempo real que permite ao bibliotecário uma entrevista com o usuário para informar detalhes da sua questão. Existe também a possibilidade do anonimato. Como pontos negativos surgem a impossibilidade de comunicação não verbal (exceto no



caso da videoconferência), a necessidade da conexão simultânea e o curto espaço de tempo para o bibliotecário atender a questões mais complexas.

A partir de então, o serviço de referência, considerando os novos recursos informacionais/ tecnológicos, passa a se redefinir, conforme Schweitzer (2008, p. 16):

O profissional bibliotecário, frente a essas mudanças, deve estar preparado para executar suas funções em novos ambientes de trabalho, com novas ferramentas, desenvolvendo novas metodologias e novos produtos. Este profissional deve inovar suas práticas, trabalhando para otimizar o uso dos recursos informacionais existentes na biblioteca e acessíveis virtualmente.

O serviço de referência virtual por contar com as ferramentas tecnológicas disponibilizadas na internet torna-se atrativo para os profissionais da informação, que podem reinventar suas práticas e para os usuários que se utilizam dos serviços oferecidos de forma remota.

### 3.5 Normas e Diretrizes Para o Serviço de Referência Virtual

Para que possa ser implantado o serviço de referência virtual é necessário um planejamento seguindo normas e diretrizes conforme bem definem 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.

A Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA), que trata da natureza do trabalho de referência em diversas partes do mundo, vem desde 1998, através de sua seção de Reference and Information Services (RISS) se dedicando particularmente a promover a referência virtual, por meio de um guia prático, oficinas de trabalho e reuniões realizadas após suas conferências anuais. Aspectos do trabalho de referência em todos os tipos de bibliotecas e regiões do mundo são analisados com o objetivo de criar uma ligação entre os serviços presenciais e os serviços virtuais. Critérios, normas e diretrizes são necessários para fornecer suporte aos profissionais de referência. Entre as recomendações da seção RISS estão:

- a) serviço de referência centrado no usuário
- b) ética profissional;
- c) serviços de alta qualidade;
- d) educação permanente dos profissionais;
- e) visibilidade dos serviços de referência.

A Reference and User Services Association (RUSA)<sup>6</sup> que é uma divisão da American Library Association responsável por estimular e apoiar a prestação de serviços das bibliotecas, publica diretrizes (RUSA guidelines) e dedica suas atividades à referência como um todo, mas com um foco na referência virtual. Publica suas diretrizes em consonância com as que foram criadas pelo consórcio VDR.

Nessas diretrizes constam alguns aspectos da referência virtual, mencionados por Accart (2012, p. 166-167), a seguir elencados:

- a) **a proximidade com o usuário:** o sítio da biblioteca ou da instituição na internet inclui vínculos diretos com diferentes paginas para o serviço de referência virtual. O auxílio à busca de informações é facilitado graças a menus e exemplos explicativos;
- b) **o contato com o usuário:** a questão por ele trazida requer toda a atenção do profissional; a resposta apresentada obedece a normas de qualidade (prazo, apresentação, conteúdo);
- c) **a questão:** durante a transação de referência, o profissional deve ser objetivo e não emitir juízo de valores sobre o assunto ou a natureza da que lhe é formulada. As informações de caráter privado fornecidas pelo usuário não devem ser divulgadas;
- d) **a busca de informação:** o profissional fornece respostas apropriadas, utilizando as fontes de informação pertinentes e confiáveis. Ele procura, quando necessário, outras fontes;
- e) **o acompanhamento:** a consulta a especialistas deve ser levada em conta, a fim de aprofundar a busca de informações.

Tomando como base a sua realidade cada unidade de informação deve planejar seus SRV de acordo com o estabelecido nestas diretrizes.

Bottari e Silva (2005) pautaram algumas recomendações que entenderam como básicas e pertinentes a partir destas diretrizes:

- a) **políticas:** levar em conta as políticas institucionais, envolvendo a administração da instituição e a equipe da biblioteca em todas as etapas da implantação do novo serviço, definindo claramente o público alvo, avaliando a possibilidade de um SRV cooperativo, orçando despesas com recursos humanos, capacitação, equipamentos e suporte técnico, decidindo pela cobrança ou não da prestação do serviço;
- b) **planejamento:** criar um 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;

---

<sup>6</sup> Disponível em: < <http://www.ala.org/rusa/about.>>

- 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) infraestrutura: 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. O autor sugere arquivar os dados consultados para posterior avaliação retirando os dados de identificação dos usuários.

Na interpretação de Corrêa (2009, p.19), as diretrizes traçadas pela ALA são importantes aliados para a implantação e execução dos serviços de referência virtual uma vez que orientam quanto ao fornecimento dos serviços da seguinte forma:

- a) 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 [...];
- b) 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;
- c) antes de o serviço começar a funcionar é necessário definir se a entrega de documentos será incluída e se isso será cobrado;
- d) 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 frequência com que as questões serão checadas ou quão rapidamente serão respondidas;
- e) 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.

A autora menciona também que com relação à prática da referência virtual, a IFLA sugere manter o padrão de atendimento do serviço de referência tradicional, atentando-se para algumas iniciativas que visam melhorar a qualidade deste atendimento:

- a) Comprometer-se em fornecer a assistência mais eficaz;
- b) Mostrar cortesia profissional e respeito ao responder as perguntas;
- c) 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.

- d) 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.

Observou-se a aplicação das diretrizes da ALA no contexto das bibliotecas universitárias internacionais, uma vez que nos sites é possível identificar os serviços de forma clara e objetiva, a que público se destina, com os horários e frequência de atendimentos divulgados e com esclarecimentos sobre a natureza do serviço. O mesmo constatou-se em sites de bibliotecas universitárias brasileiras, embora com um número bem menor de serviços disponibilizados.

### **3.6 Experiências de Referência Virtual**

De acordo com Accart (2012, p.164), “A história dos serviços de referência virtuais é recente, tendo os primeiros serviços implantados no final da década de 1990, nos Estados Unidos e Escandinávia. Desde então o movimento acentuou-se na Europa, Ásia e Austrália [...]”.

Os sistemas cooperativos, dentro do Serviço de Referência Virtual, vêm sendo apresentados e discutidos em congressos e encontros profissionais como uma escolha positiva. Pois se apresentam como experiências que visam reunir esforços, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Segundo Oliva (2009, p. 38), “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”.

A autora salienta que no SRV cooperativo os recursos podem ser compartilhados, permitindo que o usuário tenha um período maior de acessibilidade com uma maior rapidez no atendimento das questões solicitadas.

Análogo entendimento registra Amaral (2003):

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

Conforme Pessoa e Cunha (2007), grande parte das experiências internacionais de implantação de serviços de referência virtual ocorreu por meio de projetos colaborativos.

Com o que concorda Accart (2012, p.170), ao referir que:

A maior parte das bibliotecas europeias optou pelo sistema cooperativo, como funciona na Alemanha, Reino Unido, Espanha e Suíça, que se amparam em uma rede de serviços virtuais espalhados por todo seu território. Para a implantação da infraestrutura material e da rede desses serviços contam com investimentos públicos e privados. O autor informa que a rede alemã Deutsche Internet Bibliothek (DIB) agrupa 70 bibliotecas que atendem a comunidades muito dispersas em termos de recursos documentários e humanos. Segundo o autor a “DIB construiu uma

verdadeira biblioteca de sítios em língua alemã na internet, em número superior a seis mil”.

No âmbito das bibliotecas nos Estados Unidos, Amaral (2003) relata que os serviços de referência virtual foram implantados no impulso do modismo e de forma desorganizada. Esta característica denota a falta de um planejamento prévio, para ajustar o serviço de referência ao novo ambiente tecnológico.

Entretanto, de acordo com Pessoa e Cunha (2007), em 1998 a Library of Congress (LC) desenvolveu um projeto em parceria colaborativa com outras bibliotecas para implantar um serviço de referência virtual que se transformou no conhecido Collaborative Digital Reference Service (CDRS), que tinha como propósito:

Prover um serviço de referência especializado para o usuário, em qualquer lugar e a qualquer hora, por meio de uma rede internacional de bibliotecas digitais. Dessa forma, seria possível combinar o poder das coleções locais das bibliotecas e seu pessoal com a diversidade e disponibilidade de bibliotecas e bibliotecários de todo o mundo.

Iniciado de forma gratuita e utilizando alta tecnologia, segundo Márdero Arellano (2001), o piloto do projeto foi lançado em 2000 e terminado em 2002 quando foi lançado o Question Point<sup>7</sup>.

De acordo com Bottari e Silva (2005) apud Oliva (2009), as redes de serviço colaborativo de maior destaque internacional são o Question Point e o The Virtual Reference Desk<sup>8</sup>.

Segundo eles:

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).

---

<sup>7</sup> Question Point, programa de referência que funciona 24 horas por dia. (ACCART, 2012, p.167).

<sup>8</sup> Virtual Reference Desk, consórcio criado em 1997, para valorizar a referência virtual, elaborando normas de qualidade. (ACCART, 2012, p. 166)

De acordo com Pessoa e Cunha (2007), o Question Point foi disponibilizado em 2002, nascido da parceria entre a Library of Congress (LC) e a On Line Computer Library Center (OCLC). O programa oferece bate-papo, correio eletrônico e formulários web. O sistema escolhe automaticamente para qual biblioteca enviará as questões recebidas, de acordo com o perfil de cada uma das parceiras, onde constam suas funcionalidades, seus serviços e especialidades. Embora se apresente como um sistema atraente, seu calcanhar de aquiles se encontra justamente no que tange aos perfis das bibliotecas, uma vez que não permite introduzir dados minuciosos sobre as mesmas, ficando num nível mais genérico, e como consequência na opinião de Accart (2012), o tratamento das questões, através do Question Point, acaba sendo prejudicado. Como ponto positivo oferece uma base de conhecimentos alimentada sucessivamente pelas perguntas e respostas formuladas na rede.

Com relação ao The Virtual Reference Desk (VRD), Mardero Arellano (2001) diz que é um sistema voltado para o melhoramento dos serviços de referência e à criação e operação de serviços de informação baseados na internet, com mediação humana. Podemos observar no estudo de Accart (2012), que o VRD é um consórcio que foi criado pelo departamento de Educação dos Estados Unidos em 1997 como um serviço de referência cooperativo e, em 2003 publicou *Facets of quality*, documento fundamental para os serviços de referência virtuais colaborativos, voltado para as transações com o usuário. Ainda conforme o autor, o VRD editou manuais com diretrizes para organização de qualquer tipo de serviço de referência virtual, e em 2005 realizou sua sétima e última conferência.

Sobre outras experiências, Schweitzer (2007) refere que nos Estados Unidos, no ano de 1995 foi fundado um dos mais antigos serviços de referência virtual, por alunos da escola de Ciências da Informação do estado de Michigan, o Internet Public Library (IPL). A autora menciona também, que teve início em 2004, igualmente no estado de Michigan, o “*Research Help Now*”, que é um serviço de referência gratuito e de acesso livre, disponibilizado com a colaboração de 16 instituições de educação superior. Nele o usuário com acesso à internet pode se conectar em tempo real com o bibliotecário através de bate-papo, ou se preferir, por e-mail, telefone ou pessoalmente.

A formação de uma rede de referência virtual colaborativa, que por razões econômicas já vem sendo aplicada a bastante tempo nas bibliotecas e serviços de



informação, através de catálogos coletivos, empréstimo entre bibliotecas, catalogação cooperativa entre outros, gira em torno do compartilhamento de recursos humanos ou documentários, para ampliar os serviços oferecidos.

Na concepção de Accart (2012, p. 236), o que é inusitado e que atrai os profissionais da informação, é “a associação de técnicas e competências com a finalidade de satisfazer a necessidade de informação num mundo cada vez mais virtual.”.

Apesar das indiscutíveis vantagens apresentadas pelo SRV colaborativo, Rodriguez Briz (2006) afirma que os custos para a participação e a implementação desse tipo de projeto são múltiplos, e acabam excluindo muitas instituições.

Segundo Accart (2012), uma das maiores dificuldades para estabelecer uma rede de referência virtual é identificar as necessidades de um público que é virtual, portanto, naturalmente volátil.

Com exceção das bibliotecas universitárias, que possuem um público potencial interessado, que utiliza as tecnologias da informação e da comunicação, é difícil determinar antecipadamente qual será o uso que terá a rede virtual.

Aleatoriamente averiguamos os sites de algumas bibliotecas universitárias internacionais com o objetivo de ver quais recursos e possibilidades são oferecidos em seus SRV. Nos Estados Unidos verificamos que a Universidade do Arizona<sup>9</sup> oferece o “*Ask a Librarian*” com vários níveis de interação com o bibliotecário, com a possibilidade de troca de e-mail, conversas por chat e até marcar um encontro através do “*Meet With a Librarian*”. No Canadá a Universidade de Calgary<sup>10</sup>, disponibiliza o “*Ask-a-question*” que através de chat esclarece as dúvidas dos usuários em tempo real. Também oferece o “*Book a Librarian*” que permite marcar encontro com um bibliotecário de acordo com a área de pesquisa do usuário. Na Nova Zelândia, a Universidade Victoria<sup>11</sup> na cidade de Wellington disponibiliza, através do “*Subject Librarians*”, tutoriais, workshops e cursos, que são elaborados por bibliotecários de referência, sobre os recursos de tecnologia.

---

<sup>9</sup> University of Arizona. Disponível em: < <http://www.library.arizona.edu/ic/index.html> >. Acesso em: 10 out.2012

<sup>10</sup> University of Calgary: Disponível em: < <http://www.library.ucalgary.ca/reference> >. Acesso em: 10 out. 2012.

<sup>11</sup> Victoria University of Wellington. Disponível em: < <http://www.library.victoria.wellington&SearchSource=49&ctid=CT2233703> >. Acesso em: 10 out. 2012.

No contexto brasileiro a literatura revela que apesar dos avanços ocorridos, o serviço de referência virtual ainda se revela muito incipiente, por estar inserido em uma realidade peculiarmente controversa, dentro de uma sociedade onde o acesso à informação e a inclusão digital ainda não são para todos.

Conforme observa Garcez (2009, p.10):

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.

Segundo Márdero Arellano (2001), apesar da existência de um grande número de bibliotecas virtuais no Brasil prestando diversos serviços online, até o referido ano de 2001, não existiam bibliotecas realizando o serviço de referência virtual. Considerando que as TIC são indispensáveis para viabilizar um SRV muitas bibliotecas universitárias passaram a oferecer o serviço com o propósito de facilitar a localização e o acesso aos documentos de forma remota. De acordo com Silva e Beuttenmüller (2005, p. 80):

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

Macieira e Paiva (2007) relatam em sua pesquisa realizada em bibliotecas universitárias, que apesar do SRV ainda não ser um serviço padrão, existe um empenho por parte dos profissionais bibliotecários para que ele se expanda e inclua ferramentas e recursos para auxiliar os usuários em suas buscas.

De acordo com Oliva (2009, p.41), muitos bibliotecários brasileiros acreditam não ser indispensável o SRV nas bibliotecas, justificando tal posicionamento em função “das dificuldades que as instituições enfrentam, tanto em recursos financeiros como humanos.”. Apesar de reconhecer a importância do SRV, entendem ser prioritários a capacitação do pessoal e o enriquecimento do acervo para posteriormente implantar o serviço.

A autora constata na mesma pesquisa que algumas bibliotecas especializadas já oferecem o SRV e que nas universidades, por conta dos cursos a distância, esta opção de serviço passou a ser muito atraente. Todavia ela menciona que em 2006, conforme relato de outros renomados pesquisadores, ainda era muito acanhado o número de bibliotecas universitárias brasileiras disponibilizando o SRV.

Pessoa e Cunha indicam que no Brasil ainda é modesto o investimento em serviços online voltados à pesquisa e à produção de novos conhecimentos, diferentemente do que ocorre nos países desenvolvidos:

[...] 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 desvalorização de serviços de informação, que não são vistos como essenciais para o desenvolvimento econômico, financeiro e social. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 78).

Na análise de Corrêa (2009, p. 17), o SRV oferecido por muitas bibliotecas universitárias brasileiras não se apresenta de forma estruturada e sequer é divulgado nos respectivos sites. Segundo a autora, em tais bibliotecas “o serviço de referência virtual é realizado através de questões encaminhadas para o e-mail de contato da biblioteca.”. Equivalente ressalva encontramos em Pessoa e Cunha (2007, p.77):

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.

Cenários que refletem a realidade das instituições brasileiras, dentro de um contexto de dificuldades financeiras e da pouca valorização dos serviços de informação.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revolução da informação causada pelo impacto do progresso tecnológico ocasionou mudanças em vários aspectos de nossas vidas pessoal e profissional, pois através do uso das tecnologias da informação passamos a dispor de serviços mais eficientes e com melhor qualidade.

A pesquisa identificou que dentro do Serviço de Referência Virtual, os sistemas cooperativos representam uma escolha positiva uma vez que se apresentam como experiências que visam reunir esforços, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

De acordo com os autores identificados no estudo, dentre as redes de serviços colaborativos de maior destaque internacional encontram-se o Question Point e o The Virtual Reference Desk.

A pesquisa constatou também que o uso do correio eletrônico que se revela como a ferramenta de comunicação disponibilizada pela web mais utilizada no SRV, recebe por parte da equipe responsável especial atenção para que o usuário obtenha sua resposta em tempo hábil.

Como resposta ao objetivo geral desta pesquisa que era verificar na literatura como o SRV está sendo incorporado pelas bibliotecas, constatamos que o uso dos recursos tecnológicos através da plataforma web já é uma realidade nas bibliotecas de Países como França, Reino Unido, Estados Unidos, mas que em outros países como o Brasil este serviço ainda não está consolidado, pois o contexto onde se insere apresenta dificuldades de acesso e inclusão. A pesquisa revela que ainda há um longo caminho a ser percorrido no sentido de dar visibilidade e aplicação concreta ao serviço de referência virtual nas bibliotecas brasileiras.

Considerando a inegável importância do serviço de referência nas unidades de informação, e entendendo que para atingir seus objetivos e acompanhar a crescente tendência mundial no uso de recursos tecnológicos, ele carece de uma parceria com o aparato tecnológico para ampliar seu campo de atuação, para que possa alcançar um público maior e oportunizar a esse público conhecer mais sobre os serviços de informação das bibliotecas.

O acesso à informação encontra-se em momento de transformação, saindo de um limitado espaço físico e atendendo a uma determinada comunidade de

usuários, dispersa geograficamente e atingindo um público muito maior e mais heterogêneo.

Desta forma, o serviço de referência virtual, fazendo uso das ferramentas e aplicativos da web e paralelamente atento à compreensão das necessidades de seus exigentes e pluridiversos usuários, oferece através de um acesso em linha, resposta rápida, pertinente e de qualidade.

As facilidades e mudanças proporcionadas pela internet e que refletem no acesso à informação, suscitam questionamentos sobre o perfil do profissional da informação diante desse novo contexto, uma vez entendido que o uso das ferramentas tecnológicas serve para auxiliar e facilitar a localização e o acesso ao conhecimento em qualquer tipo ou formato que ela se encontre. Porém, é imprescindível que o profissional bibliotecário se comprometa com a escolha das tecnologias apropriadas e se proponha a mediar o uso das mesmas para facilitar o acesso do conhecimento pelos usuários.

Como podemos constatar em Alves e Faqueti (2002):

Considerando que a essência do serviço de referência é a interação usuário bibliotecário, os bibliotecários devem investir fundamentalmente na mediação. As tecnologias da informação não substituem o bibliotecário, ao contrário, elas são ferramentas que completam o trabalho deles, tendo em vista que possibilitam o acesso remoto aos recursos antes disponível apenas aos usuários presenciais. O e-mail, o chat, os softwares inteligentes ou mesmo a videoconferência, são poderosas ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais.

Portanto o bibliotecário percebendo a reconfiguração de suas tradicionais atividades deve encará-las como novas oportunidades, e adequar seu perfil para atender as novas demandas informacionais instituídas pelo desenvolvimento tecnológico.

Cabe aos bibliotecários e às bibliotecas de forma geral implantar estes serviços em consonância com as diretrizes apontadas pela RUSA, uma vez que elas orientam sobre a prática do serviço de referência virtual seguindo um padrão internacional.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2012.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18694>>. Acesso em: 05 ago.2012.

ALVES, M.B.M.; FAQUETI, M.F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Recife, 13,2002. **Anais...** Recife: SNBU, 2002. Disponível em: < <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/89a.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2012.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Gestão dos serviços de informação digital**. 2003. Disponível em: <<http://irc.embaixadaamericana.org.br/download/Sueli.ppt>> Acesso em: 30 set.2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação-1979. Trad. Inês: daria de M. Imperatriz. **Revista Latinoamericana de Documentación**. Brasília, v. 3, n. 2, p. 41-43, jul./ dic. 1983.

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: 29 set. 2012.

BOTTARI, C. T.R. SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3, 2005, São Paulo. **Anais eletrônicos**: São Paulo: USP, 2005. Disponível em: <<http://bibliotecascruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>>. Acesso em: 05 ago. 2012.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília, 2002. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 15 ago. 2012.

BUENO, Silvana Beatriz; BLATTMANN, Ursula. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e**

**Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n.2, p. 1-17, 2005. Disponível em : <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/305/184>> Acesso em: 28 set. 2012.

CANABARO, Heloisa do Canto. **Biblioteca Universitária**: uma reflexão sobre os serviços técnicos a partir dos serviços de referência virtuais. Porto Alegre: UFRGS, 2009.40f. Disponível em:< <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18485/000730109.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 28 set 2012.

CARVALHO, Isamir Machado de.et.al. **Gestão do Conhecimento**: uma estratégia empresarial. Brasília, DF: J.J. gráfica e Comunicação, 2006.

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 de curso da Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2008. Disponível em:< <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em 28 set. 2012.

CAVALCANTI, Marcos; NEPOMUCENO, Carlos. **O conhecimento em rede**: como implantar projetos de inteligência coletiva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

COELHO NETTO, J. T. Do paradigma do acervo para o paradigma da informação. In: SIMPÓSIO BRASIL SUL DE INFORMAÇÃO, 1996, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL/Departamento de Biblioteconomia, 1996.

CORRÊA, Elaine. **O serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias com ênfase na interação bibliotecário/usuário**: pergunte ao bibliotecário. Porto Alegre, UFRGS, 2009, 38f. Disponível em:< <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18483/000730101.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 22 set.2012.

COSTA, Jorge; FERREIRA, Jose Carlos; DOMINGUES, Luisa; TAVARES, Tiago; DIEGUES, Vitor; COUTINHO, Clara Pereira. Conhecer e utilizar a Web 2.0: um estudo com professores do 2º, 3º ciclos e secundário. In: CONGRESSO INTERNACIONAL GALEGO-PORTUGUÊS E PSICOPEDAGOGIA, 10., 2009, Braga. **Anais eletrônicos...** Braga: Universidade do Minho, 2009. Disponível em: <http://repositoriumsdum.uminho.pt/handle/1822/9592>. Acesso em 30 set. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr.2002.

\_\_\_\_\_. 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=S0100-965200000100008&tIng=pt> Acesso em 01 out. 2012.

\_\_\_\_\_. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3,1999. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/285/252>. Acesso em 01 jun.2012.

DAVINSON, Donald. **Reference service**. London: Clive Bingley, 1980.

DUTRA, Tatiana N. Augusto; CARVALHO, Andréa Vasconcellos. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.22, p. 78-194, jul./ ago. 2006. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/451/437>>. Acesso em: 01 out. 2012.

FERREIRA, M. I. G. M. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana.In: **Congresso Nacional BAD**, 8. 2004 Actas. Lisboa. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>. Acesso em: 28 out. 2012.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/405/364>>. Acesso em: 20 maio 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76, mar. 1984. Disponível em: < <http://www.portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>>. Acesso em: 28 out. 2012.

\_\_\_\_\_. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

FLICK, Uwe. **Uma Introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004, 312p.

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



em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/653>. Acesso em 20 out. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: atlas, 1991.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do Serviço de Referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

\_\_\_\_\_. **A prática do Serviço de Referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

HERDT, Mauri Luiz. **O projeto de pesquisa. UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA-UNISUL. Florianópolis. 2004**. Disponível em: [http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O\\_PROJETO\\_DE\\_PESQUISA\\_2004B.doc](http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O_PROJETO_DE_PESQUISA_2004B.doc) Acesso em: 28 de maio de 2012

HORN, Judy. The future is now: reference service for the electronic era. In: ACRL NATIONAL CONFERENCE MATERIALS, 10., 2001, Colorado. **Proceedings...** Colorado: Association of College Research Libraries. 2001. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlvents/horn.pdf> Acesso em: 01 out. 2012.

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

IFLA Digital reference guidelines.2004. Disponível em: <http://www.ifla.org/en/about-the-reference-and-information-services-section>. Acesso em: 28 set.2012

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

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 21 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

LAKATOS, Eva Marina; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

LANCASTER, F.W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de biblioteca à luz das inovações tecnológicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.23, n.1, p.7-27, jan./jun. 1994.

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

LIGUANOTTO, Ana Rita; GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. **Indicadores de qualidade para o serviço de referência: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP**, São Paulo: USP, 2001.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. ¼ , p.9-37, jan./dez. 1990.

\_\_\_\_\_. Em busca de diretrizes para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.17, n.3/4, jul./ dez. 1984.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. 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.38-72, jan./jun. 1999.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um service de referência. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información**, Lima, n.28,2007. Disponível em:< <http://eprints.rclis.org/handle/10760/12155>>. Acesso em 20 maio 2012.

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.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.7-15, maio/ago.2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>. Acesso em: 25 maio 2012.

MARTINS, Myriam Gusmão de. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972, 264p.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n.1 p. 99-115, jan./jun. 2000.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia:AE, 2002.,116p.

MORIGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréa de Souza; GALDINO, Karina. O bibliotecário e suas práticas na construção da sociedade. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.7, n. 2, p.142-143, 2002. Disponível em:< <http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11082>>. Acesso em 20 ago.2012.

MORENO, Patricia da Silva. Proposta de um modelo do serviço de referência digital para a otimização de buscas às informações disponíveis em catálogos digitais. **Inf.Inf.**, Londrina, v.14, n.1, p.1-17, 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/1846/2888>. Acesso em: 01 out. 2012.

MOYO, L.M. Eletronic libraies and the emergence of new service paradigms. **The Eletronic Library**, v.22, n.3, p.220-230, 2004. Disponível em: <http://www.fdt.library.utoronto.ca/index.php/fdt/article/view/4913/1780>. Acesso em: 01 out. 2012.

NASCIMENTO, Anízia Maria Costa; FIGUEIREDO, Etienny kelen Pinheiro; FREITAS, GEORGETE Lopes. Redimensionamento do profissional da informação no mercado de trabalho. **Infociência**, São Luís, v. 3, n.1, p. 31-43, 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004267&dd1=0cfd4>>. Acesso em 28 set. 2012.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n.1, p. 129-142, jan./jul., 2006. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viearticle.php?id=175>. Acesso em: 15 jun. 2012.

OLIVA, Aglaé Castilho. **Serviço de referência virtual**: análise dos recursos tecnológicos disponíveis para implantação em bibliotecas. Porto Alegre, UFRGS, 2009, 50f. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18489/000730114.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 set.2012.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria. Luiza Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000. Disponível em: < <http://snub.bvs.br/snub2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 25 maio 2012.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

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 30 set. 2012.

PLACER, Xavier. **Técnicas do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

PESSOA, P.; CUNHA, M.B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 17, n.3, p. 69-82, 2007. Disponível em: <http://www.revista.ibict.br/pt/cib/index.php/pt/cib/.../876>. Acesso em 30 set.2012.

RANGANATHAN, S.R. **Reference service**, 2nd. ed. Asia Publishing House, 1961, p. 24. Disponível em: <http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/106346/3/refserv.partb.pdf>. Acesso em 10 jun.2012.

RAUEN, Fábio José. **Elementos de iniciação à pesquisa**. Rio do Sul, SC: Nova Era, 1999.

RICHARDSON, Roberto J et.al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

ROBERT, N. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment. **Aslib Proceedings**, v. 27, n. 7, p. 308-313, jul, 1975.

RODRIGUEZ BRIZ, Fernanda. **Los servicios de referencia virtual**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <[http://www.enancib.ppgci.ufba.br/premio/UFSC\\_Rostirolla.pdf](http://http://www.enancib.ppgci.ufba.br/premio/UFSC_Rostirolla.pdf)>. Acesso em: 28 ago. 2012.

RUSA. Reference and User Services Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quarterly**, v.44, n.1, p. 9-13, fall 2004. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/>. Acesso em: 27 set 2012.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos**: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática. Campinas: Átomo, 2003.

SCHWEITZER, Fernanda. 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. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p.6-19, jan./jun.2008.

SCHWEITZER, Fernanda; SOUZA, Flávia da Silva de; FELICIO, Joana Carla de S.M.; SILVA, Patrícia Régis. Análise dos serviços de referência virtuais. **Revista Ponto de Acesso**, v.1, n.2, p.37-48, jul./dez.2007. Disponível em: <http://www.pontodeacesso.ici.ufba.br>. Acesso em 30 set. 2012.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENULLER, Z.F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Econtros Bibli**: Revista Eletrônica de Bibl. Ci. Informação Florianópolis, n.20, p. 75-91, 2005. Disponível em: <[http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n20p75/304](http://http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n20p75/304)>. Acesso em: 28 out. 2012.

SILVERSTEIN, Joanne. Digital reference:an overview. D-Lib Magazine, v.9, n.2, 2003 Disponível em: <http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>. Acesso em: 20 ago.2012

SOUSA, B.A.; LIMA, I.F. Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos Serviços de Referência das Bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo: CRUESP, 2008.

SOUTO, Sonia Miranda de Oliveira. O profissional da informação frente às tecnologias do novo milênio e as exigências do mundo do trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2006, Salvador. **Proceedings...** Salvador: [s.n.], 2006. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/artigos/TEXTO16.HTM](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXTO16.HTM) >. Acesso em 30 set. 2012.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Referência e virtualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 14.,2006. Salvador. Disponível em: < <http://www.csouza952.com.br/producaointelectual2.htm>>. Acesso em 30 set. 2012.

TALAVERA IBARRA, A. M. El bibliotecologo electronico: consideraciones em torno al servicios de referencia em la era Digital. **Biblios**, Lima, n.3, jan./mar. 2000. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=283510>. Acesso em 28 out. 2012.

TARGINO, Maria das Graças Ferreira. **Acessibilidade e visibilidade de revistas científicas eletrônicas**. São Paulo, SP: SENAC São Paulo, 2010.

VEGA, JOSE Antonio Merlo. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentacion**, Salamanca, n.3, p. 93-126, 2000.

VIEIRA, David Vernon; LAZZARIN, Fabiana Aparecida; BRITO, Jorgivânia Lopes. Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias federais na ótica de serviços de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3115.pdf> Acesso em 30 set. 2012.