

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO DIGITAL

Ana Paula Meneses Alves¹
Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti²

Resumo

A concepção de Serviço de Referência e Informação (SRI) é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e recursos humanos existentes na biblioteca, para deste modo atender às necessidades informacionais dos usuários. Como uma alternativa aos meios e necessidades atuais, surge o Serviço de Referência e Informação Digital, disponibilizado via *World Wide Web*, que possibilita ao usuário consultar uma Unidade de Informação por meio de um profissional da informação – bibliotecário, e receber respostas coerentes e precisas ao seu questionamento informacional. Identificou-se como o Serviço de Referência e Informação Digital vem sendo utilizado em Unidades de Informação, com destaque às bibliotecas digitais, apontando tipos, características e as formas de funcionamento dos serviços disponibilizados atualmente. Por meio da revisão de literatura na área de Ciência da Informação, estudou-se o referencial teórico sobre o Serviço de Referência e Informação Digital, enfatizando o planejamento e a administração deste tipo de serviço, bem como o papel do bibliotecário de referência digital. Deste modo, pode-se afirmar que o Serviço de Referência e Informação Digital só vem a acrescentar e otimizar os serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas digitais, possibilitando uma interação maior entre bibliotecário, sistema de informação e usuário, em ambiente digital, que pode culminar em uma maior eficiência e eficácia desse tipo de Unidade de Informação - a biblioteca digital.

Palavras-chave:

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO DIGITAL
SERVIÇO DE REFERÊNCIA
BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA DIGITAL
BIBLIOTECA DIGITAL

INTRODUÇÃO

A Internet vem se fixando como um dos meios de comunicação que mais tem revolucionado a comunicação mundial, permitindo a disponibilização, o acesso e a troca de informações entre usuários remotos, gerando inúmeras mudanças de atitudes, comportamentos, inclusive na conceituação de tempo e espaço.

Porém, observa-se que o grande número de informações disponibilizadas na Internet também tem dificultado o acesso preciso e relevante dos usuários aos documentos por eles procurados, incitando iniciativas de investigação das formas de organização e recuperação da informação na via digital com vários enfoques, destacando-se, dentre eles, os recursos e serviços que possibilitam ao usuário encontrar, acessar e recuperar a informação, no qual se destaca o Serviço de Referência e Informação Digital (SRID).

A concepção original de Serviço de Referência e Informação (SRI) é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários, “considera-se pois o SRI como o esforço final da Biblioteca para oferecimento da informação desejada ao usuário final.”

¹ Bibliotecária. Universidade Estadual Paulista - Faculdade de Ciências e Letras - Campus de Araraquara - Biblioteca da Faculdade de Ciências e Letras – Rodovia Araraquara-Jahu, km 01, Bairro dos Machados, Araraquara – SP - 14800-901 – anameneses@fclar.unesp.br.

² Doutora em Educação. Universidade Estadual Paulista - Faculdade de Filosofia e Ciências - Campus de Marília - Departamento de Ciência da Informação – 17525.900 - vidotti@marilia.unesp.br .

(MACEDO; SILVA, 1999, p.43). Já Ferreira (2004, p. 3) descreve que o conceito de Serviço de Referência pode ser descrito como o “processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.”

Pasquarelli (1996, p.38), destaca que “as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”. Deste modo, como uma alternativa aos meios e necessidades atuais surge o SRID, realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via *World Wide Web* e que possibilita consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos questionamentos do público potencial. Segundo Lankes (2001 apud FERREIRA, 2004, p. 3), o SRID pode ser descrito como:

[...] uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação, e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. O campo da referência digital aborda assuntos relacionados com metadados, intermediação humana em ambiente de acesso remoto e controle de qualidade de recursos em rede [...]

Deste modo, o SRID, procura transpor para o ambiente digital, o Serviço de Referência e Informação realizado tradicionalmente em bibliotecas, com a ajuda de recursos apropriados, e utilizando-se dos benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para otimizar seus serviços e atender às necessidades informacionais dos usuários da unidade de informação.

Serão abordados neste trabalho, os serviços avançados, que atualmente são descritos por vários termos, como: serviço de referência virtual, serviço de referência digital, referência virtual, referência digital, serviços de informação na internet, referência em tempo real, serviço de referência on-line. Nesta pesquisa utiliza-se o termo Serviço de Referência e Informação Digital, com a sigla SRID, para focar as abordagens citadas, por observar que ainda não há uma conformidade na literatura analisada e nem diferenciações de uma nomenclatura para outra. A utilização dos diversos termos como sinônimos também é adotada pela *International Federation of Library Association and Institutions - IFLA*¹ (2004) em suas “Recomendações para o Serviço de Referência Digital”², que assim como a *Virtual Reference Canadá (VRC)*, expressam que todos os termos citados são utilizados para descrever serviços de referência que utilizam a tecnologia digital.

Observa-se como problema a identificação de como o Serviço de Referência e Informação Digital vem sendo utilizado em unidades de informação, com destaque para as bibliotecas digitais, ressaltando em inúmeras dúvidas quanto à efetiva utilização do SRID, no que tange ao conhecimento de características, tipos e planejamento de serviços, problemas estes que se agravam pelo escasso número de publicações sobre o tema no Brasil. Procurou-se com a pesquisa contribuir para o embasamento teórico sobre o Serviço de Referência e Informação Digital, apontando características de um serviço que pode ser disponibilizado por bibliotecas digitais, e contextualizando mais uma mudança acarretada pela rede Internet.

Metodologicamente, o estudo baseia-se na revisão de literatura na área de Ciência da Informação e afins, para a construção de um referencial teórico sobre o tema proposto e no exame de alguns Serviços de Referência Informação Digital para observação do funcionamento das e políticas utilizadas para a disposição dos mesmos. A revisão de literatura visa à verificação da aplicabilidade das tecnologias de informação e comunicação, com enfoque às tecnologias de informática, por tratar do ambiente digital, para investigar a utilização das mesmas na estruturação e otimização de um Serviço de Referência e Informação Digital.

¹ International Federation of Library Associations and Institutions - Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias.

² IFLA Digital Reference Guidelines

Deste modo, os objetivos gerais desta pesquisa são:

- o embasamento teórico sobre o tema que contemple o que é e o porquê da utilização dos Serviços de Referência e Informação Digitais, servindo como fonte de informação para bibliotecários, estudantes e outros que tenham interesse no tema;
- difundir o Serviço de Referência e Informação Digital como uma alternativa para a satisfação da necessidade do usuário, como opção que alia a prática do Serviço de Referência e Informação tradicional, com as vantagens e facilidades advindas do uso de tecnologias;
- informar bibliotecários quanto ao seu papel frente à utilização das tecnologias de informação e comunicação, destacando a importância do planejamento, da capacitação do pessoal e da educação continuada;
- salientar a importância do Serviço de Referência e Informação, digital ou tradicional, na mediação da informação e na satisfação do usuário, como o serviço-fim que expõe o trabalho da biblioteca e do bibliotecário, gerando o reconhecimento por parte dos usuários e da classe biblioteconômica.

Quanto ao objetivo específico, visa-se à construção de um referencial teórico sobre Serviço de Referência e Informação Digital, objetivando a observação do Serviço de Referência e Informação Digital em bibliotecas digitais, as linhas de atuação (com base nas cinco linhas de atuação definidas por Macedo (1990) - serviço de referência propriamente dito; educação do usuário; alerta e disseminação da informação; comunicação e a divulgação da biblioteca; administração e supervisão do setor de referência), tipos, características e o funcionamento do mesmo, listando iniciativas e políticas que norteiam estes serviços, analisando assim, suas vantagens e desvantagens e principalmente, se estes serviços possibilitam a mais visível interação entre bibliotecário, unidade de informação e usuário final.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO DIGITAL

Desde o primórdio das bibliotecas, até a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação, com o advento da Internet e das atuais bibliotecas virtuais e digitais observa-se a implantação de novos métodos de trabalho no interior das bibliotecas, e também a transformação, dos seus diversos serviços procurando deste modo atender às necessidades da dinâmica e atuante biblioteca digital.

A biblioteca digital tem demonstrado um desenvolvimento significativo nos últimos anos, com a utilização de modernos softwares que contribuíram para melhorar a qualidade dos seus processos técnicos, produtos e serviços. Neste campo, as mudanças foram igualmente importantes tanto para serviços-meio, como a catalogação e a indexação, quanto para serviços-fins, como o Serviço de Referência e Informação. Este último, também foi influenciado pelas mudanças advindas do uso das TIC's, o que incitou a criação do Serviço de Referência e Informação Digital.

Marques e Gouveia (2004, p. 427) apresentam a importância do SRID para as bibliotecas digitais ao descrevem que:

Preparar, identificar conceitos-chaves, palavras, sinônimos e termos relacionados, construir a pesquisa com emprego de ferramentas comuns como operadores booleanos, truncatura, sistemas de classificação com índices e thesaurus, identificar os auxiliares disponíveis em cada base de dados, analisar criticamente os dados obtidos são actividades que devem estar por detrás de um Serviços de Referência Digital que permita criar m serviço com a capacidade de responder a um utilizador cada vez mais exigente, uma vez que agora no mundo digital as bibliotecas digitais não lidam com perfis pré-estabelecidos de utilizadores, mas com todos aqueles que navegam diariamente na Web.

Ambas conceituações se completam ao descreverem um serviço que conjuga os conhecimentos técnicos de biblioteconomia, ou seja, a harmonia de todos os setores e serviços da

biblioteca digital, com a tarefa de mediação da informação facilitada pelo uso das TIC's para melhor atender as necessidades informacionais dos usuários.

Estes serviços só foram possíveis devido a dois antecedentes principais: as bibliotecas digitais, por permitirem a disposição on-line dos serviços das bibliotecas tradicionais; e os serviços *Ask A Services*, que iniciaram a consulta a especialistas e profissionais da informação.

Ferreira (2004) salienta que tanto o SRID como as bibliotecas digitais têm características comuns, como a utilização de metadados, protocolos de interoperabilidade, serviços cooperativos e a reutilização da informação (através de bases de conhecimentos), mas destaca também as características exclusivas dos SRID, como a inclusão do conhecimento humano e do conhecimento do assunto, características advindas do profissional especialista. Além destas características outras podem ser elencadas como principais no SRID: ser fundamentado em um planejamento bem estruturado baseado no levantamento das necessidades informacionais da comunidade que será atendida pelo serviço; ser sincronizado, realizado em tempo real, possibilitando o atendimento através de várias ferramentas disponíveis na Internet, como o e-mail, o *chat*, a videoconferência; possuindo uma navegação simples, através de uma interface *web* facilitada, permitindo e indicando outros sites para melhor atender a questão exposta pelo usuário; elaborando respostas consistentes, objetivas, claras e relevantes e em tempo hábil, que possibilitem a construção de uma base de conhecimentos, utilizando-se dos recursos das TIC's e da cooperação entre bibliotecas digitais, para a conexão com outras bases de dados e textos completos para deste modo otimizar o atendimento referencial ao usuário neste ambiente digital.

TIPOS DE SRID E FERRAMENTAS UTILIZADAS

Atualmente existem vários tipos de SRID sendo desenvolvido por bibliotecas digitais. Estes podem variar de um padrão mais simples, com a indicação de obras de referência on-line, até os mais avançados, que permitem a consulta a um profissional da informação, seja ele um bibliotecário ou especialista em determinada área.

Os serviços simples são comumente realizados por bibliotecas digitais que disponibilizam suas obras de referência na rede, ou indicam o acesso a outras nas mesmas condições. As obras de referência on-line apresentam uma série de vantagens sobre as tradicionais impressas: muitas são gratuitas, não ocupam espaço e principalmente são atualizadas constantemente. As principais obras de referência disponíveis na rede e disponibilizadas pelos SRID das bibliotecas digitais são: bases de dados, bibliografias, dicionários, enciclopédias, thesauros, diretórios, motores de busca e metabuscadores (RUIZ FELIPE, 2001).

Os serviços avançados de referência e informação digital podem ser classificados também pela sua capacidade de sincronia, como assíncronos e síncronos. Entre os serviços assíncronos destacam-se os correios eletrônicos (e-mail), formulário na *web*, *Frequently Asked Questions-FAQ's*³; quanto aos serviços síncronos, distinguem-se o *chat* e a videoconferência. Outro tipo de SRID são os "*call center softwares*"⁴, que são programas elaborados especialmente para o SRID e podem ser customizados, para atender às necessidades do serviço. O programa centraliza as atividades que devem ser desenvolvidas, permitindo certificar as respostas, elaborar históricos, estatísticas, cópias e enfileirar as questões seguintes; faz a busca em banco de dados, forma bases de conhecimento, trabalha com o tipo de ferramenta definido pela unidade, seja ela assíncrona ou síncrona e muitas vezes com os dois modos, sendo isto decidido pela biblioteca digital no momento que adquire o programa. Normalmente são utilizados em modelos cooperativos de SRID e geralmente desenvolvidos por empresas particulares. Neale (2002a), também aponta algumas soluções neste ramo, como por exemplo:

³ Frequently Asked Questions – FAQ's - perguntas feitas frequentemente

⁴ "softwares de centro de chamada" na tradução direta do termo.

- 24/7 Reference – <http://www.247ref.org>
- Question Point – <http://www.questionpoint.org>

Os serviços *AsK-An-Expert* são considerados segundo alguns autores, inclusive por Neale (2002a), como outro tipo de SRID. Mas deve-se destacar que estes podem utilizar ferramentas tanto dos serviços assíncronos como dos serviços síncronos, para deste modo permitir a interação do usuário com o especialista em determinada área.

O SRID simples ou avançado (síncrono ou assíncrono), pode ser realizado pelas bibliotecas digitais de duas maneiras: independente ou cooperativo.

O modelo independente foi e ainda é muito realizado pelas bibliotecas digitais, nas quais cada uma desenvolve seu próprio serviço. Para este modelo de referência a biblioteca digital compõe suas próprias políticas, procedimentos e padrões de consultas e qualidade, o que normalmente acaba sendo apenas uma extensão da referência tradicional.

O modelo cooperativo está em ascensão atualmente. Neste caso duas ou mais bibliotecas combinam e compartilham as ferramentas de referência digital e as perguntas e as respostas dos usuários (NEALE, 2002b). Neste processo, normalmente são estabelecidos consórcios entre as bibliotecas digitais para o melhor compartilhamento dos recursos e serviços oferecidos, o que pode aumentar a visibilidade do site da biblioteca, do SRID e da base de conhecimentos que será comum aos sócios do consórcio. A tendência atual é a disponibilização do SRID através do modelo cooperativo ou consórcio, assim como há algum tempo já se observa nos trabalhos cooperativos de catalogação.

LINHAS DE ATUAÇÃO PARA O SRID

Assim como no SRI tradicional, as linhas de atuação são elementos básicos da atuação da atividade de Referência. No SRID não é diferente, estas linhas também servem como diretrizes para a atuação do serviço e também indicam ações que devem ser realizadas pelo serviço. O diferencial neste caso, é que todas as linhas são agora realizadas com a contribuição das tecnologias de informação e comunicação, em especial as tecnologias de informática e dos recursos que a Internet permite às bibliotecas digitais e aos seus serviços. Nesta subseção serão vistas as linhas de atuação do SRI e será feito um paralelo com o SRID, e como estas linhas podem ou estão sendo abordadas pelo serviço.

A primeira linha, “Serviço de referência propriamente dito”, diz respeito ao serviço em si, a interação face-a-face entre usuário-informação-bibliotecário, com este último sendo o mediador deste processo. No SRID, as TIC’s indicam a interface do processo, através de um software específico que realiza o processo de referência. A interação face-a-face é agora realizada via e-mail, formulário na web, FAQ’s, chat ou videoconferência.

Na segunda linha, “Educação do usuário”, há a capacitação para o uso efetivo e autônomo do sistema de informação, com seus produtos e serviços. Após o diagnóstico do estudo e o levantamento do perfil podem ser elaborados os programas de educação do usuário, tendo como alternativa para o ambiente do SRID a Educação do Usuário a Distância Mediada por Computadores. Este processo se valeria da interface já apresentada pelo SRID, ou seja, o ambiente digital e a mediação via computadores, podendo ser oferecido na home-page da biblioteca ou do próprio SRID, indicando aos usuários o serviço a sua disposição, e orientando-os para o uso/funcionamento do serviço e para a realização de buscas, através de programas de educação do usuário, que compreendem visitas virtuais, treinamentos, cursos e palestras on-line, tutoriais, FAQ’s, videoconferência, etc.

A terceira linha, “Alerta e disseminação da informação”, preocupa-se com a atualização do usuário, e para atender a este intuito deve-se propor um rol de produtos e serviços para atualizar os usuários e divulgar as novas informações do seu interesse. Uma alternativa para esta linha é a utilização dos agentes inteligentes, que podem realizar as atividades desta linha e também colaboram significativamente com a segunda linha que compreende a educação do usuário. Neste

trabalho destacam-se dois tipos de agentes: os agentes de interface e os agentes de recuperação da informação. No serviço de referência, o agente pode avisar ao usuário quantos itens de seu interesse foram adicionadas ou atualizadas na biblioteca digital (BAX, 1997).

A quarta linha, “Comunicação visual e Divulgação da biblioteca”, prevê a organização e a disposição das informações enfocando a ambientação física das bibliotecas, para propiciar que os usuários conheçam a organização da biblioteca e a compreendam para utilizá-la com mais segurança e proficiência. Para as bibliotecas digitais e para o SRID considera-se o seu site ou a sua *home-page* como o espaço que deverá ser sinalizado e organizado. Deste modo, deve-se observar a Arquitetura da Informação Digital, com destaque para os pontos: sistemas de organização, métodos de busca, os sistemas de navegação, os sistemas de rotulagem, a usabilidade, o conteúdo informacional e os tipos de documentos (imagens, sons e textos).

A quinta linha, “Administração e supervisão do setor de referência”, é também no SRID a linha base para a sua organização e estruturação. A equipe definida para a administração e supervisão do SRID é a responsável pelo seu planejamento, ou seja, pelo processo irá definir como todo o empreendimento será preparado, destacando os objetivos, etapas, prazos e as medidas administrativas e práticas para que o serviço seja concretizado. Em suma, o SRID deve ser contemplado com um planejamento realista e de acordo com os recursos financeiros, materiais e pessoais disponíveis na organização, visando a auxiliar nas ações e tomada de decisões que serão realizadas pelos responsáveis pelo serviço, ressaltando que deve sempre ser compatível com o objetivo estabelecido pela instituição e com a comunidade que irá atender.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se observar que mudança é a palavra-chave do atual período de transformações pelo qual as bibliotecas estão transitando. Como unidades que refletem as transformações da sociedade, as bibliotecas devem estar em constantes mudanças para atender às alterações políticas, sociais, econômicas, culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada.

Estas mudanças podem ser percebidas no próprio advento das bibliotecas digitais e nos serviços por elas prestados, como no caso do Serviço de Referência e Informação Digital.

Percebe-se que o Serviço de Referência e Informação Digital é uma prática pouco utilizada no país. A literatura específica do tema em nossa língua materna ainda é parcimoniosa se comparada com exploração sobre o tema no exterior.

Destaca-se que a atividade de Referência objetiva a identificar as necessidades informacionais dos usuários, facilitando o acesso destes a recursos e informações solicitadas, ou seja, oferecendo subsídios para a satisfazer sua necessidade informacional. Esta função é a característica mais importante do Serviço de Referência e Informação, e quando utiliza para atender este papel os recursos das tecnologias de informação e comunicação, com destaque para as tecnologias de informática e principalmente para as ferramentas e recursos da rede Internet, caracterizam um Serviço de Referência e Informação Digital.

As características inerentes às bibliotecas digitais e dos serviços de contato com especialistas (*Ask-An-Expert*) permitiram que os bibliotecários estendessem ao ciberespaço, ou seja, aos seus usuários remotos, o atendimento originalmente realizado pelas bibliotecas tradicionais, disponibilizando a estes, serviços sincrônicos e em sua maioria cooperativos, que integram vários recursos da Internet, atendimento praticamente em tempo real, 24 horas por dia, sete dias na semana. Dos serviços observados, destaca-se em sua maioria a utilização do e-mail, das FAQ's e do chat como ferramentas de entrevistas de referência mais utilizadas, quando adotado o padrão avançado do serviço, e que apresentam como principal vantagem o acesso remoto e ininterrupto. Como principais desvantagens relatam-se as dificuldades de comunicação, a falta de estrutura (tecnológica/técnica) e a falta de planejamento e políticas bem definidas para a condução do SRID.

Quanto ao papel do bibliotecário de referência digital, deve-se sempre ressaltar a preparação quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação para a utilização efetiva e eficiente das mesmas, voltando - se à educação continuada e à constante atualização.

Por fim, deve-se salientar a importância do Serviço de Referência e Informação, digital ou tradicional, na mediação da informação e na satisfação do usuário, como o serviço-fim que expõe o trabalho da biblioteca e do bibliotecário, gerando o reconhecimento por parte dos usuários e da classe, traduzindo na satisfação da necessidade informacional do usuário o resultado do serviço biblioteconômico.

DIGITAL REFERENCE SERVICE

Abstract

The original conception of Reference and Information Service (RIS) is a projection of the union and harmony of all the existing sectors, services and human resources at the library for taking care of the informational necessities of the users. As a current alternative to the necessities, it appears the Digital Reference Service, offered by World Wide Web, that makes possible the user to consult a Unit of Information by means of a professional of the information - librarian, and to receive coherent and necessary answers to its informational questioning. We aimed at the identification of how Service of Reference and Digital Information has been used in units of information, with prominence to the Digital Libraries, pointing types, characteristics and the forms of operation of the services available nowadays. Through the revision of literature in the area of Science of the Information, we studied a theoretical referencial about the Digital Reference Service, also emphasizing the planning and the administration of this type of service and the paper of the librarian of digital reference. In this way, we can affirm that the Digital Reference Service only comes to add and to optimize the services and products for digital libraries, making possible an interaction greater between librarian, system of information and user, in digital environment, that it can culminate in a greater efficiency and effectiveness of this type of Unit of Information - the digital library.

Keywords:

DIGITAL REFERENCE SERVICE
REFERENCE SERVICE
LIBRARIAN OF DIGITAL REFERENCE SERVICE
DIGITAL LIBRARY

REFERÊNCIAS

BAX, M.P. *SÁBIO*: sistema de agentes para bibliotecas digitais. Disponível em: <http://www.cuba.eci.ufmg.br/bax/Publis/viseab.pdf>>. Acesso em 02 abr.2004.

FERREIRA, M. I. G. M. High tech/high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. *Actas...* Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: < <http://www.apbad.pt/pdf8Cong/com/com29.pdf>>. Acesso em 19 nov. 2005.

IFLA. *Digital reference guidelines*. 2004. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>> . Acesso em 20 mar. 2005.

Biblionline, v. 2, n. 2, 2006

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

MACEDO, N.D; SILVA, J.F.M. 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./dez. 1999. Nova Série.

MARQUES, M. B; GOUVEIA, L.B. Biblioteca digitais: a importância do serviço de referência. In: CONFERÊNCIA IBERO AMERICANA IADIS WWW/INTERNET, 2004, Madri, Espanha. *Atas...* Madri: International Association for Development of de Information Society, 2004. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/margarida_iadisibero04.pdf>. Acesso em 08 ago. 2005. p. 425-428.

NEALE, J.C. Virtual reference services. Part 1: types of virtual reference service. *Nylink Connection*, Nova York, v.3, n.4, p. 7-8, inverno 2002a. Disponível em: <<http://nylink.suny.edu/docu/ncwin02.pdf>>. Acesso em 09 ago. 2005.

NEALE, J.C. Virtual reference services. Part 2: models of virtual reference. *Nylink Connection*, Nova York, v.4, n.1, p. 15-16, primavera 2002b. Disponível em: <<http://nylink.suny.edu/docu/ncspr02.pdf>>. Acesso em 09 ago. 2005.

PASQUARELLI, M.L.R. *Procedimentos para busca da informação: capacitação do aluno de graduação*. Brasília: Thesaurus, 1996. 88 p.

VIRTUAL REFERENCE CANADA - VRC. Disponível em: <<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>>. Acesso em 20 mar. 2005.