

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: Relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras

Jeana Garcia Beltrão Macieira*
Eliane Bezerra Paiva**

Resumo

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) favoreceram o surgimento de um novo modelo de Serviço de Referência, onde o usuário que possui um computador conectado à rede pode realizar sua pesquisa de sua própria casa, com rapidez e eficiência: o Serviço de Referência Virtual. Trata-se do relato de uma pesquisa exploratória que tem como objetivo geral analisar o Serviço de Referência Virtual nas Bibliotecas Universitárias brasileiras disponíveis na Internet. A metodologia incluiu uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo, realizada na Internet, abrangendo Bibliotecas Universitárias brasileiras que disponibilizam *sites* na Internet. Os resultados apontam para o crescimento do Serviço de Referência Virtual nas Bibliotecas Universitárias brasileiras. Conclui-se que esse tipo de serviço não chega a ser o padrão do Serviço Virtual, mas os esforços dos bibliotecários envolvidos são para que este, cada vez mais, se expanda e inclua ferramentas e recursos que auxiliem os usuários nas suas buscas.

Palavras-chave

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) permitem o acesso a coleções digitais por usuários remotos e também possibilitam que o Serviço de Referência processe as informações e as disponibilize para o usuário de forma mais rápida. Os Serviços de Referência Virtual correspondem a mais moderna inovação desse serviço, onde o usuário pode fazer sua consulta via *WEB* sem precisar se locomover para centros informacionais e, assim, de qualquer computador, de qualquer lugar, desde que esteja conectado à Internet, o usuário poderá realizar sua pesquisa de forma rápida e precisa, minimizando o tempo de busca.

Tendo em vista a grande importância desse serviço e, em contrapartida, a pouca literatura existente, em língua portuguesa, sobre a temática e, também, por ser algo novo e pouco explorado, decidimos direcionar nossos estudos para o Serviço de Referência Virtual,

* Bacharel em Biblioteconomia pela UFPB, pós-graduanda em Metodologia do Ensino na **UNINTES**.
E-mail: jeanagbm@hotmail.com

** Mestre em Ciência da Informação. Professora do Departamento de Ciência da Informação CCSA/UFPB

usando como campo de pesquisa as Bibliotecas Universitárias Brasileiras, por serem elas umas das principais responsáveis pelo desenvolvimento cultural e científico do nosso país, e por estarem mais bem preparadas para se adaptarem às mudanças em todos os setores da sociedade e a elas serem destinadas mais verbas para atender às necessidades dos usuários.

Aliando a importância desse serviço ao fundamental papel desempenhado pelas Bibliotecas Universitárias Brasileiras, procuramos, conhecer o funcionamento desse serviço e de que forma ele é disponibilizado para o usuário. Assim, realizamos uma pesquisa que tem por objetivo geral: Analisar o Serviço de Referência Virtual nas Bibliotecas Universitárias Brasileiras disponíveis na Internet. A operacionalização desses objetivos realizou-se através dos seguintes objetivos específicos: Identificar as bibliotecas universitárias brasileiras que disponibilizam *Sites* na Internet; Verificar entre essas bibliotecas quais as que possuem algum tipo de serviço de orientação *Online* ao usuário; Caracterizar o profissional responsável por esse serviço; Identificar o usuário desse serviço; e reconhecer questões formuladas pelos usuários. O presente texto é um relato dessa pesquisa.

2 SERVIÇO E BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O Serviço de Referência compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários. Trata-se de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário.

Para Burin e Hoffmann (2005, p.2), a presença das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) nas unidades de informação contribuiu para a modificação dos serviços oferecidos nessas unidades:

Em princípio, o serviço de referência compreendia as atividades de localização de material, auxílio no uso do catálogo ou nas obras de referência, levantamentos bibliográficos. Entretanto, com a diversificação das unidades de informação devido ao desenvolvimento tecnológico e do conhecimento, ao aumento de literatura impressa, ao surgimento de novos meios de comunicação e às novas formas de documento, alterou-se o modo como seus serviços devem e podem ser desenvolvidos.

Além dos serviços tradicionais da Referência, como a assistência prestada ao usuário no uso das obras e catálogos, as TICs propiciaram maior autonomia aos usuários, tornando-os mais exigentes. Sem a necessidade de se deslocar a uma biblioteca tradicional, o usuário tem a possibilidade de acessar periódicos, bases de dados, catálogos de bibliotecas etc.

O que o usuário busca em uma biblioteca vai desde uma simples informação sobre a parte administrativa até questões mais complexas, que exigem do bibliotecário um vasto conhecimento acerca dos mais variados temas e áreas.

O usuário, em geral, desconhece o funcionamento da biblioteca. Por isso, é provável que, em suas pesquisas, ele necessite de orientação de um profissional de informação, o bibliotecário de referência. Este profissional constitui o elo de ligação dos usuários com os recursos disponíveis na unidade de informação. Ele precisa estar preparado para interagir com o usuário e extrair dele informações sobre o que ele necessita, e só depois de formulada a questão, o profissional irá direcioná-lo para a informação que responderá às suas necessidades. Para isso esse bibliotecário deverá usar toda sua sensibilidade e raciocínio para compreender, através das perguntas feitas pelo usuário e de suas atitudes, o que, na verdade, esse usuário busca.

Para Pinto (1993) *apud* Ramos (1993, p15)

Não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham qualidade real.

O respeito ao usuário desencadeará na biblioteca a qualificação do serviço, pois assim haverá uma maior preocupação em otimizar os serviços para melhor atender à clientela.

A melhoria da qualidade da assistência aos usuários é dever do Bibliotecário. Portanto, enfatizamos a grande responsabilidade desse profissional na intermediação entre a informação e o usuário. Muitas vezes os usuários chegam em busca de uma informação sem saber ao certo o que precisam, ou sem saberem como formular a pergunta sobre o que precisam. As perguntas vão desde questões lógicas até questões irrespondíveis, e o bibliotecário deverá utilizar estratégias para selecionar o que, de fato, tem relevância nas questões feitas pelos usuários e disponibilizar a informação com o maior grau de precisão do que era esperado. Grogan (1995, p.8) nos diz: “Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o faria sem essa assistência”.

Assim como os outros setores da biblioteca procuram novas formas de acompanhar a tecnologia da biblioteca digital, o serviço de referência utiliza-se das TICs. O dinamismo desse serviço facilitou para que o mesmo desse um grande salto rumo a adaptar-se à nova sociedade, a Sociedade da Informação (CASTELS, 2000).

3 BIBLIOTECA VIRTUAL

As TICs vieram aos poucos mudando a estrutura das bibliotecas. Ao passar dos tempos, novos meios de informação foram sendo incorporados às suas atividades. Nas bibliotecas atuais disputam espaço recursos informacionais tradicionais, como livros, folhetos, periódicos etc., ao lado de novos suportes da informação: CD-ROMs, bases de dados eletrônicas, periódicos eletrônicos, catálogos automatizados, dentre outros. Essas bibliotecas que possuem coleções em formato impresso e, também, eletrônico, são denominadas bibliotecas híbridas.

Ramos (2000, p.186) faz referência a um novo tipo de biblioteca quando diz: “Dentro deste universo virtual também se enquadram as bibliotecas, que recebem novas denominações, a saber: biblioteca virtual, biblioteca digital, biblioteca eletrônica, biblioteca do futuro, biblioteca sem paredes, *e-library*, biblioteca não-física [...]”.

Através de computadores ligados a uma rede, essas bibliotecas, podem ser acessadas a qualquer hora do dia ou da noite e de qualquer lugar, levando para seu usuário uma vasta quantidade de informação, que, outrora, só poderia ser feita a partir da busca real nas bibliotecas físicas.

Conforme Marchiori (1997) *apud* Beuttenmüller (2005, p.78)

A biblioteca Virtual é chamada de biblioteca de realidade virtual ou “ciberteca”, pois a mesma depende da tecnologia digital para existir. Em outras palavras, depende de um programa que reproduza o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões criando um ambiente de imersão e interação.

A Biblioteca Virtual só veio a acrescentar vantagens para os usuários, e, a cada dia, novos serviços são incorporados a ela, serviços estes, que antes eram restritos às bibliotecas físicas.

A Biblioteca Digital tem como prioridade o atendimento ao usuário, de forma imediata. Por ter a vantagem de poder compartilhar informações entre si, essa nova biblioteca reduz a diferença entre bibliotecas grandes e pequenas. Nesse novo cenário informacional, o usuário terá acesso aos mais diversos documentos digitais, desde a forma mais simples, como a referência de uma publicação até a mais complexa, como uma tese em texto completo.

Tarapanoff (2000, p.8) faz o seguinte comentário sobre o serviço dos bibliotecários diante das mudanças informacionais:

Embora a teoria seja a mesma, a prática do bibliotecário, especialmente aquela que se baseia em todas as facilidades oferecidas pelas novas tecnologias e a globalização, bem como no método científico da invenção, lhe abre muitos caminhos, muitas novas possibilidades de prestar serviços informacionais e sugere uma nova forma de administrá-lo.

O tradicional serviço de referência se apossou das vantagens das TICs e está apostando numa nova configuração, o Serviço de referência Virtual.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O serviço de referência é um exemplo de serviço que as bibliotecas híbridas passaram a dispor, agora como Serviço de Referência Virtual (S.R.V.).

Burim e Hoffmann (2005, p.1) ressaltam a importância desse serviço dizendo:

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

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

Antes, acreditava-se que o computador pouco a pouco iria substituir as atividades do bibliotecário, mas vemos hoje, que, à medida que surgem novos recursos informacionais, as atividades desse profissional vão se tornando ainda mais indispensáveis, pois seu papel não está ligado só a indicar onde encontrar a informação, mas sim, ele é responsável pela instrução do usuário, independente dos meios de informação utilizados, e também pelo incentivo ao uso dessa informação da melhor maneira.

Antes o Serviço de Referência se resumia ao âmbito da biblioteca, sua função era auxiliar apenas os usuários pertencentes a comunidades às quais a biblioteca estava inserida. Com o advento da Internet e o avanço das TICs, o papel do serviço de referência ultrapassou as barreiras da biblioteca física. Esse serviço passou a ser disponível para usuários de todos os cantos, sem ser preciso que esse se desloque de sua casa para realizar suas pesquisas na biblioteca.

Arellano (2001, p.3) atenta sobre o papel do bibliotecário no Serviço de Referência Virtual (S.R.V.), destacando que:

[...] 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.

O S.R.V. se dá a partir da interação entre usuário e bibliotecário, por meio de Chat, e-mail, teleconferência ou outro tipo de formulário, disponível na página da biblioteca. Por meio dele o usuário envia perguntas que são respondidas por um bibliotecário. (BEUTTENMÜLLER, 2002 p.43)

A necessidade hoje é dar ao usuário do serviço virtual a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional. Com esse objetivo elaboramos o Quadro 1, apresentado a seguir, construído a partir das sugestões de Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005, p.4) sobre os serviços a serem oferecidos pelo Serviço de Referência Virtual.

1 Provisão de documento
Pesquisa on-line do acervo da biblioteca: a partir da conexão à Internet o usuário poderá ter acesso à biblioteca;
Comutação bibliográfica on-line: por meio de formulários <i>on-line</i> , direcionamento ao <i>site</i> do IBICT, ou direcionamento aos <i>sites</i> de comutação bibliográfica;
Fornecimento de cópias on-line: a partir da criação de <i>Links</i> de Anais, teses, dissertações e periódicos eletrônicos, respeitando sempre os direitos autorais;
Empréstimo entre bibliotecas: disponibilizando formulários <i>on-line</i> para que os usuários possam consultar documentos existentes em outras bibliotecas;
Entrega de material: a partir da solicitação de uma informação a biblioteca enviará o resultado da pesquisa usando de algum canal de comunicação;
Preparação de traduções: Criar <i>links</i> com tradutores on-line.
2 Provisão de Auxílio Bibliográfico
Questões de referência simples e questões referência complexas: a biblioteca colocará à disposição do usuário ferramentas para que esse possa realizar suas questões;
Localização de material: caberá ao bibliotecário localizar o documento desejado e enviar o documento ou sua referencia ao usuário;
Levantamento bibliográfico em assuntos especializados: disponibilizar formulários destinados à solicitação de levantamentos bibliográficos.
3 Serviços de Alerta Eletrônico
Informais: através de boletins informativos <i>on-line</i> ou alertas eletrônicos, a biblioteca fará a divulgação de seus produtos e serviços;
Formais: lista de novas aquisições <i>on-line</i> , listas de duplicatas e formulários para a aquisição
4 Orientação ao usuário
Orientação e normalização bibliográfica via WEB: poderá disponibilizar tutoriais e manuais explicativos sobre interpretação de normas;
Vocabulário controlado: a fim de agilizar a recuperação da informação, disponibilizar uma lista de terminologias, ou termos técnicos utilizados na unidade de informação.

Quadro 1 _ Serviços a serem oferecidos pelo S.R.V.

Fonte: Baseado em Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005, p.4)

Desenvolvemos a pesquisa focalizando a importância desse novo formato do serviço de referência, por acreditarmos na importância do papel desempenhado pelo mesmo nos serviços que as novas bibliotecas digitais disponibilizam aos seus usuários, a partir do conhecimento e embasamento obtido na revisão de literatura acerca do tema.

5 A INVESTIGAÇÃO

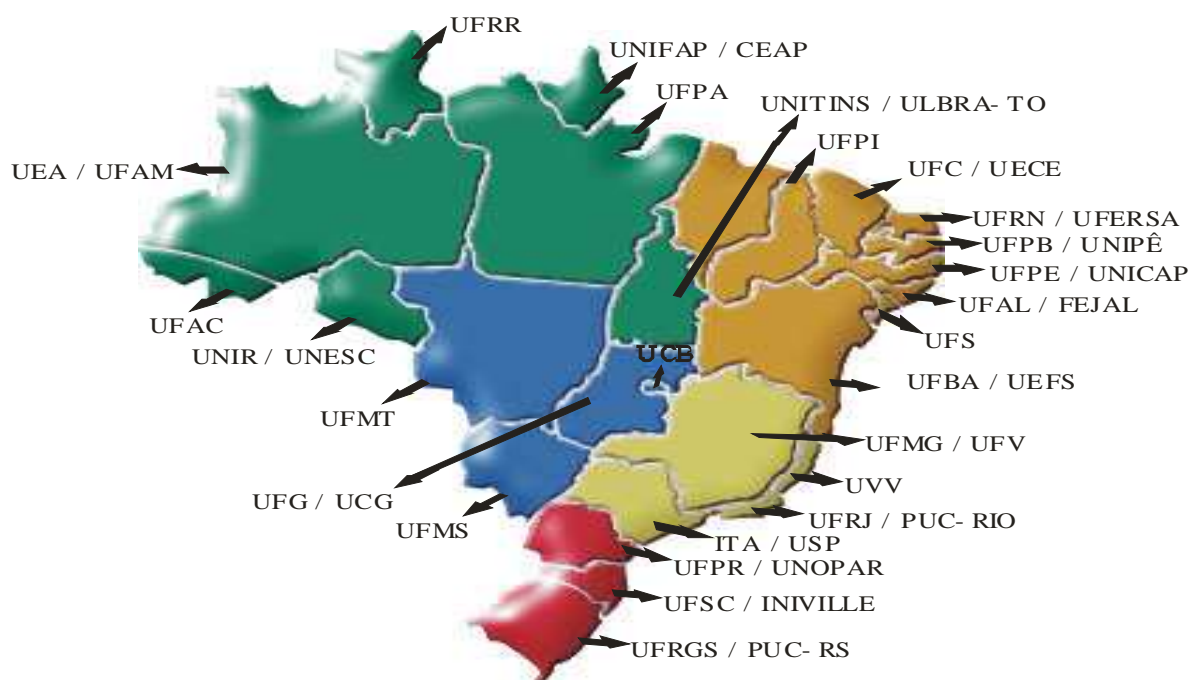
A investigação realizada é do tipo Exploratória, pois este tipo de pesquisa tem por finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. De um modo geral, esta pesquisa constitui um estudo preliminar ou preparatório para outro tipo de pesquisa (VIEIRA, 2002).

A pesquisa contou com duas fases: na primeira fase realizou-se uma pesquisa bibliográfica, que incluiu a consulta a diversos recursos informacionais tais como: artigos de periódicos, livros, monografias, recursos disponíveis em formato eletrônico na Internet e que serviram de base para o referencial teórico e para dar suporte à pesquisa. Na segunda fase realizamos uma pesquisa de campo, na Internet. Em todos os momentos da pesquisa utilizamos o método de observação, principalmente quando visitamos os *sites* das bibliotecas a serem pesquisadas.

Como instrumento de coleta de dados, adotamos um questionário constituído de 11 questões, divididas entre abertas e de múltipla escolha. Os questionários foram enviados para as bibliotecas universitárias brasileiras que disponibilizam algum meio pelo qual o usuário possa entrar em contato com a mesma, a exemplo do: Fale Conosco, e-mail etc.

Para selecionar as bibliotecas a serem estudadas visitamos os seguintes *sites*: <http://www.fazfacil.com.br/universidades.htm> e <http://www.ufac.br/guideuniversidades/index.htm>. Estes *sites* disponibilizam listas com os endereços das universidades brasileiras *on-line*, e, a partir dos sites das instituições, acessamos os *sites* de suas respectivas bibliotecas.

Delimitamos como campo de pesquisa as Bibliotecas Universitárias brasileiras que disponibilizam seus *sites* na Internet. Os dados foram coletados, no período de 15 a 30 de Setembro de 2005, através de questionário, aplicado via Internet, enviado para 37 bibliotecas universitárias virtuais, as quais podemos visualizar no Mapa a seguir:



Mapa 1 - Universidades Brasileiras pesquisadas
 Fonte: Pesquisa direta, 2005

Destas, apenas 8 (oito) responderam ao questionário: a Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe, Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (Bahia), Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Divisão de bibliotecas e Documentação Biblioteca Central da PUC-Rio (Rio de Janeiro), Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas, Biblioteca Central Prof. M^a Auxiliadora de Souza Melo da Universidade Federal de Roraima, Biblioteca Central da Universidade Católica de Brasília (Distrito Federal) e Biblioteca Cel. Alire Borges Carneiro da Univille (Santa Catarina). Essas bibliotecas constituíram a amostra da pesquisa e objeto de nosso estudo.

Como critério para a amostra, estabelecemos o número de 2 (duas) bibliotecas universitárias de cada estado brasileiro, podendo ser pública ou privada. Em seguida visitamos, no período de 10 a 15 de setembro de 2005, os *sites* das bibliotecas escolhidas para verificarmos a existência de alguma ferramenta disponibilizada para que o usuário pudesse interagir com a biblioteca.

Visando uma melhor performance do instrumento de coleta de dados realizamos, anteriormente, um pré-teste. Para o pré-teste selecionamos 4 bibliotecas virtuais, de forma aleatória, a partir do diretório do Comitê Gestor Internet no Brasil (GTBV). Destas, apenas duas responderam o questionário do pré-teste. Consideramos que as perguntas estavam adequadamente organizadas e conseqüentemente coerentes, pudemos assim concluir que o questionário satisfazia aos objetivos da pesquisa.

Os sujeitos da pesquisa foram os profissionais responsáveis pelo Serviço de Referência Virtual, sejam eles bibliotecários, *Webdesign*, auxiliar administrativo, etc. Após a coleta os dados foram organizados visando uma maior sistematização e análise. Os resultados obtidos na pesquisa foram analisados à luz da Análise de Conteúdo de Bardin (1996). Adotamos conjuntamente a abordagem quantitativa e qualitativa, porque ambas são complementares.

6 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (S.R.V.) NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Para atender aos objetivos da pesquisa, identificamos, através dos *sites* pesquisados, 37 bibliotecas universitárias brasileiras que disponibilizam *sites* na Internet. E verificamos que essas bibliotecas possuem um canal de comunicação onde o usuário pode entrar em contato com a mesma, a exemplo do: Fale Conosco, e-mail etc. Entretanto apenas 8 bibliotecas (foram descritas no item anterior) responderam ao questionário da pesquisa. Observamos que essas bibliotecas estão distribuídas em todas as regiões brasileiras: Nordeste, Norte, Sul, Sudeste e Centro-Oeste. Entendemos assim que o Serviço de Referência Virtual pode não ser atualmente, uma realidade em todas as bibliotecas brasileiras, mas que todas elas caminham para que isso aconteça.

Quanto ao tipo de usuário que utiliza o S.R.V. das bibliotecas a pesquisa mostrou que: 25% dos usuários são professores e o mesmo percentual são estudantes da própria instituição (25%), 21,9% são pesquisadores, 15,6% são estudantes em geral, e 12,5% que se enquadram na categoria “Outros” se incluem: comunidade em geral da cidade e funcionários da instituição.

Observamos assim, que a procura por esse serviço ainda é mais comum entre os estudantes e professores da própria instituição. Inferimos esse resultado em se tratando de bibliotecas universitárias que têm como missão dar apoio às atividades de ensino e pesquisa.

A revelação de que os professores estão utilizando o Serviço de Referência Virtual é surpreendente, pois pesquisas anteriores, como Silva (1999) demonstraram que os professores estão ausentes na biblioteca tradicional.

Cabe ao bibliotecário de referência identificar e conhecer o perfil de seus usuários, para que melhor direcione os serviços prestados pela unidade de informação.

Sobre as perguntas formuladas pelos usuários do S.V.R., a pesquisa apontou que a maioria das perguntas formuladas, ou seja, 25,8%, se referem a informações sobre a biblioteca, 22,6% desejam informações sobre o acervo que a biblioteca possui, 22,6% são dúvidas em geral, que, segundo os informantes, são as mais variadas possíveis. 19,3% dos questionamentos que chegam são críticas e sugestões sobre o funcionamento e atendimento da biblioteca. Outros tipos de questionamentos (9,7%) correspondem a: pedidos de pesquisas, solicitação de levantamento bibliográficos, cópia de matérias, números de telefone de outros setores das universidades etc.

A cada dia o S.R.V. se assemelha mais ao Serviço de Referência tradicional, pois o usuário já se sente à vontade para realizar os mais variados tipos de perguntas.

Grogan (1995, p.48), sobre os tipos de perguntas formulados ao Serviço de Referência nos fala que:

Não parece haver limites para a variedade de assuntos sobre os quais surgirão perguntas. De fato, pode-se dizer, como se fosse uma regra, que não existe área alguma dos conhecimentos que se exclua como assunto passível de consulta em qualquer biblioteca.

Acerca da frequência de perguntas formuladas à Biblioteca, a pesquisa revelou que 50,0% das perguntas chegam através desse espaço diariamente. 37,5% chegam semanalmente e 12,5% chegam quinzenalmente. Verificamos assim que, já existe um crescimento na procura por esse serviço, pois na maioria das instituições o usuário já recorre ao serviço com os seus mais diversos questionamentos. Sem precisar sair de sua casa para ir até os centros informacionais o usuário obtém a informação desejada pelo acesso ao *site* da biblioteca desde que esse usuário tenha um computador e este esteja conectado à rede. Convém salientar que,

nos dias atuais, a Internet está presente no cotidiano das pessoas, chegando algumas a ficarem a fio conectadas à rede.

Quanto ao período de tempo decorrido entre a solicitação e a resposta fornecida pelo S.R.V., a pesquisa apontou os seguintes resultados: o tempo decorrido entre a solicitação do usuário e a resposta fornecida pela biblioteca ainda varia muito, pois, 37% dos informantes responderam que as solicitações são respondidas no mesmo dia em que são feitas, 25,0% disseram que levam de 2 a 3 dias para responderem as questões formuladas, 12,5% informaram que todas as solicitações são respondidas apenas um dia na semana, 12,5% afirmaram que a respostas das perguntas variam de acordo com a complexidade da mesma e, apenas uma das bibliotecas não respondeu a essa questão.

Para se adequarem aos novos cenários da informação o S.R.V. deve agilizar as respostas aos usuários, pois hoje, mais do que nunca, a Lei de Ranganathan “Poupe o tempo do leitor” está muito atual.

Questionamos se as Bibliotecas consideravam o serviço oferecido (*e-mail*) como um espaço utilizado pelo Serviço de Referência da biblioteca para atender às necessidades dos usuários.

Os resultados apontam que, para 75,0% dos informantes o *e-mail* é um espaço disponibilizado pelo S.R.V. para seus usuários, pois possuem esse serviço. 12,5% responderam que o *e-mail* não é destinado a responder dúvidas dos usuários, pois não possuem o S.R.V. e 12,5% não informaram.

Os que responderam SIM, justificaram que o *e-mail* era mais um espaço disponível pelo serviço de referência da biblioteca, só que usando as TICs, e que esse responde às necessidades informacionais dos usuários das mais diversas categorias e procedências. Outros, justificaram que, apesar de considerarem que realizam o S.R.V. não seguem os padrões de complexidade que o mesmo necessita.

A biblioteca que informou “Não” justificou que era devido à carência de pessoal para desenvolver o serviço. Informou também que o espaço do *e-mail* disponível no *site* é mais para orientação do usuário com informações sobre o acervo e que outro tipo de dúvidas eles incentivam o cliente a dirigir-se à própria biblioteca.

As bibliotecas universitárias brasileiras estão a cada dia mais buscando meios para a implantação do S.R.V. em suas bibliotecas digitais, mas a precariedade de algumas instituições ainda dificulta o avanço.

Outra questão formulada refere-se ao que o respondente entende por Serviço de Referência Virtual. Abaixo selecionamos algumas respostas apresentadas pelos informantes:

- *“É a utilização das novas tecnologias no serviço de referência tradicional” ;*
- *É a utilização de ferramentas de comunicação para atender ao usuário que se encontra distante e não pode ir até a biblioteca tradicional;*
- *São os serviços de recuperação imediata da informação através do telefone, e-mail, Chat e serviços da web como vídeo conferência;*
- *É um serviço de atendimento e orientação praticado totalmente à distância;*
- *É um serviço que permite ao usuário submeter suas perguntas através da Internet e através dela receber a resposta;*
- *É o serviço de referência sendo executado através de um meio eletrônico, o computador, sem a necessidade do espaço e contato físico com o usuário.*

Para todos os informantes o sentido do S.R.V. é o mesmo, o auxílio ao usuário, assim como no serviço tradicional, é prioridade, só que nesse formato as TICs são essenciais ao bom desempenho do serviço.

De acordo com suas possibilidades, cada biblioteca busca ferramentas para desenvolverem o S.R.V. A forma de disponibilizá-lo ao usuário varia de acordo com a instituição, algumas já estão mais avançadas que outras. Quanto ao uso das tecnologias, porém, todas desejam alcançar a melhoria do Serviço de Referência.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou conhecer melhor o novo campo onde está se ampliando o Serviço de Referência, uma vez que as TICs já se fazem necessárias nas bibliotecas atuais e, em especial, no Serviço de Referência.

A experiência é um atributo indispensável ao bibliotecário de referência, nos ensina Gorgan (1995). Podemos dizer que, na atualidade, quando as TICs estão presentes no cotidiano das unidades de informação. Além da experiência, o domínio dessas tecnologias torna-se essencial ao desempenho da função de bibliotecário de referência.

Percebemos, também, a necessidade da existência de um bibliotecário de referência para atender as questões advindas por *e-mail* ou Fale Conosco. Um profissional experiente, que conheça a fundo o funcionamento da unidade de informação, seus serviços e recursos informacionais disponíveis.

A finalidade de se aliar o Serviço de Referência às TICs objetiva melhor realizar as atividades do serviço de referência, enfatizando a proposta desde a sua origem que é atender com maior precisão e rapidez às necessidades do usuário.

Aliar tecnologia ao Serviço de Referência foi um salto enorme no desenvolvimento desse serviço, que pode dar ao usuário uma série de facilidades na hora de sua busca pela informação. Hoje as TICs permitem aos usuários realizarem suas pesquisas de sua própria casa, com a mesma qualidade e precisão se fossem até às unidades de informação.

Vimos que apesar do Serviço de Referência não ser algo novo, sua aplicação às TICs ainda caminha a passos lentos. Arellano (2001,p.12) nos mostra toda complexidade que envolve a criação de um Serviço de Referência Virtual:

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 infra-estrutura tecnológica apropriada para o projeto.

Hoje não podemos pensar em unidade de informação sem associarmos à tecnologia, pois a busca pela informação a cada dia que passa necessita de mais rapidez para acompanhar o seu crescimento e a velocidade de sua atualização. O Serviço de Referência vem passando por uma série de transformações para se adequar a essa nova Era Tecnológica.

A medida que avançamos na chamada Era da Informação novas mudanças surgem nas bibliotecas tradicionais, nos bibliotecários e em suas atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços para os usuários. Dessa forma para que as bibliotecas tradicionais e os profissionais bibliotecários estejam conectados com a era da revolução informacional e tecnológica, é preciso acompanhar as mudanças e adaptar-se ao novo perfil de necessidade informacional do usuário. (BEUTTENMÜLLER, 2003, p.96)

O profissional desse serviço vem se preparando para essas mudanças, pois quando antes se pensou que as TICs o eliminariam, vemos hoje que a presença do bibliotecário no direcionamento desse serviço é indispensável. Um profissional bem preparado e sujeito a mudanças, dá ao Serviço de Referência uma melhor estrutura para se adaptar ao Virtual.

O Serviço de Referência Virtual, hoje, nas bibliotecas universitárias brasileiras não chega a ser o padrão do Serviço Virtual, mas os esforços dos bibliotecários desse serviço são para que esse, cada vez mais, se expanda e inclua ferramentas e recursos que auxiliem os usuários nas suas buscas. Assim vemos que, o objetivo desses bibliotecários é melhorar e aperfeiçoar ainda mais os serviços, e assim chegar cada vez mais perto da perfeição do Serviço de Referência Virtual, onde os usuários não precisam sair de suas casas para realizarem uma pesquisa com rapidez e qualidade.

THE VIRTUAL REFERENCE SERVICE: a research report in Brazilian University Libraries

Abstract

The Technologies of Information and Communication (TICs) favored the appearance of a new model of Reference Service, where the user, even far away from the information unit can accomplish its research quickly and efficiently, using a computer connected to the net: the Virtual Reference Service. This work reports an exploratory research that aims to analyze the Brazilian University Libraries' Virtual Reference Service available on Internet. The methodology included a bibliographical survey and a field research, embracing Brazilian University Libraries' sites available on Internet. A questionnaire was adopted, applied via web, for data collection. The results points out the growth of Virtual Reference Service in studied libraries. It is ended that this kind of service doesn't get to be the pattern of the Virtual Reference Service, but the librarians' efforts compete so the service, more and more, expand and include tools and resources that aid the users in their searches.

Keywords:

***VIRTUAL REFERENCE SERVICE
UNIVERSITY LIBRARY
REFERENCE LIBRARIAN
TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND COMMUNICATION***

REFERÊNCIAS

ARELLANO, Miguel Angel Mardero. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n.2, p.7-13, maio/ago. 2001.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1996.

BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. **O Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste**. 2003. 127f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)- Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003f.

Biblionline, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007

BEUTTENMÜLLER NETO, Oscar. **Internet e biblioteca virtual**. 2000. 78f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

BURIN, Camila; HOFFMANN, Sandra Gorete. Novas tecnologias nos serviços de Referência em unidades de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO-CBBB, 21.,2005, Curitiba. **Anais eletrônicos...** disponível em: <<http://www.crb7.org.br/courseventos/congressocbbd/arquivos/ao105.htm>> Acesso em: 25 out. 2005.

CASTELS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafio na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.28, n.3. p.255-266, set/dez.1999.

DUTRA, Sigrid K.W; FRANZONI, Ana M. B; LAPOLLI, Edis M. A Biblioteca Universitária e seus serviços aos projetos de ensino a distância: a experiência da UFSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 1CD-ROM.

FERREIRA, Flavia Catarino Conceição. A Biblioteca Universitária na Sociedade da Informação: a Internet Como Suporte ao Usuário e o Papel do Bibliotecário de Referência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO-CBBB, 21.,2005, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.crb7.org.br/courseventos/congressocbbd/arquivos/ao105.htm>> Acesso em: 22 set. 2005.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196p.

GUIA DE UNIVERSIDADES pesquisa: universidades. Disponível em: <<http://www.ufac.br/guideuniversidades/index.htm>> Acesso em: 05 de agosto 2005

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; CARVALHO, Suzana M. Huguenin de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. In: CINFOM - ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2005, Salvador. **Anais...** 2005.

MORIGI, Valdir Jose; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília,DF, v.33, n.1, p.117-125, jan./abril, 2004.

PAIXÃO, C. S. Referência digital: um relato da experiência na Divisão Hispânica da Library of Congress. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=8289>>. Acesso em: 25 out.. 2005.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 2000.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico O Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Encontros BIBLI**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n.20, jul. /dez. 2005. Disponível em:
< http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_20/5_silva.pdf> Acesso em: 2 fev. 2006.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **De olhos abertos**: reflexões sobre o desenvolvimento da leitura no Brasil. 2. ed. São Paulo: Ática, 1999.128p.

TARAPANOFF. K. O bibliotecário na sociedade pós-industrial. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA. 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>> Acesso em: 17 set. 2005.

THIOLLENT, Michael. **Metodologia da pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

TOMAÉL, Maria et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 01-14, 2001.

VIEIRA, Valter Afonso. As Tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v.5, n.1, p.61-70, jan./abr. 2002.