

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: uma análise nas Bibliotecas Universitárias de Natal¹

*Sebastião Lopes Galvão Neto**

*Eliane Ferreira da Silva***

Resumo

Analisa o Serviço de Referência Virtual nas principais Bibliotecas Universitárias de Natal, RN. Conceitua a Biblioteca Universitária e descreve o Serviço de Referência tradicional. Enfoca o surgimento do Serviço de Referência Virtual (SRV) que se deu com advento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) ao proporcionar mudanças nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas. Apresenta o principal objetivo do Serviço de Referência Virtual. Através do correio eletrônico, permite interatividade e dinamicidade virtual. A metodologia da pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados o questionário e a observação. Identifica e analisa o SRV e conclui que este é uma realidade nas principais bibliotecas universitárias de Natal.

Palavras – Chaves: Biblioteca Universitária; Serviço de Referência Virtual; Internet.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das tecnologias de informação e comunicação são perceptíveis as mudanças que vêm ocorrendo na sociedade contemporânea a um ritmo cada vez mais acelerado, forçando as organizações a se adaptarem ao uso dessa nova ferramenta de trabalho, a Internet. Tendo em vista que as unidades de informação são organizações, em especial a biblioteca universitária, isso a obriga a assumir uma postura mais dinâmica em seu funcionamento, utilizando essas tecnologias para implementação em seus serviços, desempenhando assim suas atividades com mais rapidez e atendendo, de forma ágil a seus usuários, cada vez mais exigentes. É nesse sentido que se faz necessário o uso do Serviço de Referência Virtual (SRV) em bibliotecas universitárias, uma vez que este poupa o tempo do usuário atendendo assim às suas necessidades informacionais pela Internet.

A realização deste estudo tem como objetivo geral analisar o SRV nas principais bibliotecas universitárias de Natal/RN. Como procedimento metodológico, utilizou-se a pesquisa bibliográfica sobre o tema, onde se recorreu a publicações impressas e eletrônicas, disponíveis em bases de dados, com o propósito de obter o embasamento teórico necessário sobre o assunto. Também se fez necessário pesquisar nas páginas eletrônicas (*Home pages*) das instituições de ensino superior, mais precisamente nos *links* das bibliotecas. Por último,

¹ Artigo resultante de Trabalho de Conclusão de Curso

* Bacharel em biblioteconomia e pós graduando em Gestão estratégica de Sistemas de informação pela UFRN netoufrn@hotmail.com

** Doutora em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Professor Adjunto I do Departamento de Biblioteconomia da UFRN. Orientadora do TCC. abilio_silva@uol.com.br

contou com pesquisa de campo cujos dados foram colhidos através de observações e de um questionário aplicado aos bibliotecários das unidades de informação campo da pesquisa.

2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O aparecimento das primeiras bibliotecas universitárias esteve intimamente ligado ao surgimento das universidades, como afirma Milanesi (2002 p. 24).

[...] na Idade Média surgiram as primeiras universidades e as bibliotecas universitárias já apontavam para novas práticas que deram à biblioteca o caráter de espaço de liberdade e conhecimento.

No entanto com a revolução resultante do livro, a biblioteca universitária ganhou significativa importância. Como parte integrante da Universidade, a biblioteca universitária pode ser definida como:

Parte de um sistema – a Universidade – a qual recebe influências (sociais, culturais, políticas, econômicas) do ambiente onde está inserida, que são fatores determinantes para o seu funcionamento. (RUSSO, 1998, p.4).

Essa unidade atua em um contexto acadêmico desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país.

A importância da biblioteca para a universidade está diretamente ligada a um de seus objetivos que é “transmitir para as novas gerações, as idéias contidas nos livros” (PRADO, 2000. p. 13). Além disso, pela característica da própria universidade, a biblioteca universitária tem como função, também, subsidiar e estimular a produção de novos conhecimentos.

A biblioteca universitária tem por finalidade atender às necessidades de estudos, consulta e pesquisa de professores, funcionários e alunos universitários. Ela deve atuar como verdadeiro centro de documentação, divulgando, por vários meios, os documentos que compõem o seu acervo. Entende-se que a biblioteca universitária faz-se necessária na universidade, uma vez que ela serve de suporte informacional a toda a comunidade acadêmica.

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e a extensão.

Essa tríade – ensino, pesquisa e extensão - fornece apoio à consecução dos objetivos da universidade, centrando seu foco nas necessidades informacionais dos indivíduos. De acordo com Medeiros (2007) a biblioteca universitária tem como missão fornecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Sendo assim, ela passa a ser agente mediadora entre o conhecimento e o usuário, tendo seu valor mensurado pela sua capacidade de prover acesso à informação em todos os formatos possíveis.

No entanto, a tecnologia da informação trouxe novas formas de trabalhar com a informação. A biblioteca universitária procura transformar suas estruturas tradicionais, adequando-as às necessidades da era digital. Cunha (1999) afirma que as unidades de informação, sempre foram dependentes de tecnologia. A passagem dos textos manuscritos para os textos impressos, a utilização do microfilme como agilizador do intercâmbio de

informações, o acesso às bases de dados e o uso do CD-ROM demonstram que estas instituições acompanharam o desenvolvimento da Internet.

As atividades do bibliotecário em sua essência não mudaram. O seu trabalho continua sendo o de apoio à busca de informação ajudado pela tecnologia utilizada para a realização do seu trabalho.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

A partir da II Guerra Mundial, ocorreu o que se convencionou chamar de explosão da informação, através da multiplicação de artigos e livros científicos, exigindo dos bibliotecários novos meios para organizar a informação. A partir desse momento, tornou-se essencial a criação, nas bibliotecas, de uma seção independente, denominada Serviço de Referência. No Brasil, o termo referência, foi adotado para designar a prestação de serviço de informação e assistência aos leitores.

O serviço de referência vem sendo discutido desde o século XIX. Conforme Grogan (2001), o autor do primeiro trabalho sobre esse serviço, publicado em 1876, foi Samuel Swett Green. Grogan (2001) afirma que, a necessidade de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca foi sugerida por Green. Foram decorridos dez anos até que essa denominação começasse a ser efetivamente utilizada.

A partir do início do século XX, sugeriu-se que o bibliotecário conversasse com o usuário a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca de informação (GROGAN, 2001). Diante dessa idéia, a referência passa a ser vista como a função primordial da biblioteca.

O serviço de referência está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário, devendo cumprir o seu principal objetivo que é o de informar. Porém, como afirma Grogan (2001, p. 8), a finalidade do Serviço de Referência e Informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e a quem delas precisar.

As novas exigências dos usuários requerem a criação de novos serviços para atender às suas necessidades. Figueiredo (1996) chama atenção para o serviço de referência *on-line*, sugerindo a utilização cada vez maior de recursos tecnológicos para a disseminação da informação. Segundo a mesma autora, esses serviços podem variar de uma simples informação até serviços de aconselhamento. Eles propiciam a transferência direta da informação, favorecendo a criação, a disseminação e o uso do conhecimento científico.

Segundo Grogan (2001), a proporção crescente das fontes de informação disponíveis *on-line*, ao lado das ferramentas de busca, representa um progresso para o serviço de referência.

O serviço de referência deve expandir suas fronteiras através do compartilhamento de serviços com outras unidades de informação. A criação da referência virtual é uma tendência na disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas. Com o advento das tecnologias, mais precisamente a Internet, tornam-se perceptíveis mudanças que vêm ocorrendo nos serviços das bibliotecas, oferecidos, muitas vezes, de forma virtual para seus usuários.

De acordo com Grogan (2001) o processo de referência segue uma seqüência lógica constituída de oito passos: (Quadro 1).

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PROBLEMA (Dificuldade expressa pelo usuário) 2. NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO (Desejo de conhecer, compreender ou apenas curiosidade sobre um assunto). 3. QUESTÃO INICIAL (Pergunta expressa pelo usuário para obter uma informação) 4. QUESTÃO NEGOCIADA (Esclarecimento da questão inicial realizada pelo usuário) 5. ESTRATÉGIAS DE BUSCA (Definição das categorias onde serão realizadas as buscas) 6. PROCESSO DE BUSCA (Realização da busca no acervo) 7. RESPOSTA (Resultado da busca) 8. SOLUÇÃO (Avaliação da resposta) |
| <p>Quadro 1 – Processo de Referência
 Fonte: adaptado de Grogan (2001)</p> |

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

As bibliotecas e os centros de informação estão utilizando cada vez mais a tecnologia e o ambiente virtual como um meio para atingir seus objetivos e metas. Essa questão pode ser evidenciada quando Cunha (1999) divide a evolução das bibliotecas em três momentos: a automação do acervo, a utilização da tecnologia dos computadores nos serviços básicos e o uso da informação no suporte digital. Esses momentos são, portanto, acentuados por uma identidade própria determinada pelas tecnologias vigentes da época, demonstrando que as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação.

Assim, as tecnologias de informação e comunicação têm permitido às bibliotecas oferecerem serviços no espaço virtual. Os catálogos de acesso público *on-line* (OPAC) estão entre os primeiros serviços virtuais. Sua utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre uma determinada publicação, independente de sua localização física.

Atualmente, identificam-se na Internet diversos Serviços de Referência Virtuais (SRV), tais como os catálogos *on-line*, normalização e levantamento bibliográfico via *e-mail*, entre outros, atingindo assim os usuários tanto presenciais como remotos que utilizam a *Website* de uma biblioteca.

Segundo Márdero Arellano (2001, p. 2), o SRV ou digital, via correio eletrônico, surgiu nos Estados Unidos, no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet.

A disponibilização do SRV, através de uma página na Internet, tem gerado uma nova demanda para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus usuários, permite o contato direto, facilitando o acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo novos horizontes para a pesquisa, ou seja, a busca e obtenção de informações de qualquer tipo.

Saunders (2000 *apud* Márdero Arellano, 2001, p. 02) diz que:

No início de 2001, na Library of Congress houve o primeiro simpósio para discutir os conceitos e as implementações dos Serviços de Referência Virtual. Nele o Professor David Lankes, da Syracuse University's School of Information Studies, apontou o status atual desses serviços. Ele citou um estudo no qual 97,3% das Bibliotecas americanas já possuem algum tipo de Serviço de Referência Virtual, definindo como mecanismo pelo qual as pessoas podem enviar perguntas e obter

respostas através do email, chat ou formato *web*.

No entanto, mesmo que os usuários tenham a possibilidade de pesquisar em várias bases de dados e requisitar sua pesquisa através de qualquer serviço remoto, seja por *e-mail* ou através de formulários eletrônicos, eles necessitam da mediação dos bibliotecários para sintetizar suas formulações de busca da melhor maneira possível. Diante do crescimento do uso das Tecnologias de Informação (TI), no serviço de referência, cabe ao bibliotecário aprofundar seus conhecimentos sobre o uso estratégico dessas ferramentas; por estar sempre em contato com as novas técnicas; por perceber a importância do aprendizado continuado e está sempre pronto para atender da melhor forma possível o usuário que o procura com sua necessidade informacional.

Para Figueiredo (1996), os bibliotecários devem procurar trabalhar em equipe com especialistas de informática para a utilização adequada de TI no desenvolvimento de *software* e sistemas *on-line* que sejam mais robustos e de mais fácil uso não só para o próprio trabalho, mas também, o que é mais importante, para os usuários.

Algumas bibliotecas incluem em seu serviço de referência *on-line* menus visando a educação dos usuários, como por exemplo: na interface *web* encontram-se instruções disponíveis de cada recurso; *helps* - disponíveis para responder às questões dos usuários ou, até mesmo, listas das questões mais comuns (FAQ's- *Frequently Asked Questions*); tutoriais *on-line*.

Para Márdero Arellano (2001), na reunião de janeiro da American Library Association (ALA) em 2001, a área de SRV já havia tomado um novo rumo. Cerca de 65 bibliotecas já estavam utilizando o *software* LSS (*Library Systema and Services*) relativo à empresa *Library Systems and Services Incorporated* (LSSI), fundada em 1981 e especializada em automação de biblioteca. Seu serviço de referência virtual é síncrono, apresentando comunicação privada e segura entre usuários e bibliotecários.

Além disso, várias outras bibliotecas já utilizavam *software* similares em seus sistemas. Desde então, tem-se desenvolvido várias pesquisas na área de SRV. Tais estudos abordam, principalmente, questões relacionadas à criação de padrões técnicos, como também o desenvolvimento de *software* que possam ser usados nesse tipo de serviço de referência.

Figueiredo (1996, p. 92), afirma que:

As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação *on line* sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados *on line*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação online.

Neste contexto, bem como no que envolve o SRV, a satisfação às necessidades de informação dos usuários dá-se pela antecipação da resposta, através da variedade e atualidade dos produtos e serviços disponibilizados *on-line*, necessitando para isso um estudo prévio do usuário para identificar as necessidades de informação do grupo em questão.

Portanto, com o uso das tecnologias, o serviço de referência passa por um novo momento surgindo de fato o SRV como um recurso eletrônico que objetiva atender aos usuários que buscam nas bibliotecas a informação digital ou virtual de forma ágil e fácil. Este serviço vem atender aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, sendo seu diferencial, o uso da Internet. Dessa forma, o que os difere é que de acordo com Oliveira e Bertholino (2000) 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 o anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros serviços de referência.

Sendo assim, a Internet passa a ser um canal de comunicação muito importante para o atendimento dos usuários, uma vez que estabelece um tráfego intenso de pesquisa/informação ou perguntas/respostas em ambiente virtual. Esse tráfego ocorre, em sua maioria através do correio eletrônico ou formulário *on-line* sendo o *e-mail* a ferramenta mais utilizada da *web* por sua praticidade.

Atualmente, com esse novo cenário tecnológico o SRV exercerá papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação, de maneira remota, utilizando a Internet como fonte principal e mediadora da informação, para que acervos sejam acessados e totalmente compartilhados.

5 METODOLOGIA

Esta pesquisa é qualitativa, tendo como seu principal objetivo identificar e analisar o SRV das principais bibliotecas universitárias de Natal: BCZM (Biblioteca Central Zila Mamede); Biblioteca da FARN (Faculdade do Rio G. do Norte) e Biblioteca da UnP (Universidade Potiguar) por fazerem parte das maiores instituições de ensino superior da capital potiguar. Para concretização deste objetivo utilizou-se um questionário composto de perguntas abertas para os bibliotecários das instituições escolhidas responderem. Escolheu-se esse instrumento por sua facilidade de aplicação e porque atende de forma satisfatória aos objetivos propostos pela pesquisa.

Fizeram-se também necessárias observações nas *Home-pages* dessas bibliotecas, para se obter maiores informações sobre seus serviços virtuais e também sua estrutura.

A partir da aplicação do questionário e dos resultados obtidos realizou-se a análise dos dados.

6 ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com os dados coletados através do questionário, adentrando na análise do SRV e na atuação bibliotecária nas principais bibliotecas universitárias de Natal observou-se que: com relação à primeira questão, acerca de quais serviços a biblioteca disponibiliza virtualmente, a BCZM explanou os diversos serviços que já são oferecidos de forma virtual, entre eles: catálogo *on-line*, empréstimo entre bibliotecas, levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica, elaboração de fichas catalográfica, acesso a bases de dados (livre acesso, acesso restrito). Já a Biblioteca da FARN disponibiliza virtualmente seu catálogo *on-line*, formulário para elaboração de fichas catalográficas e acesso a bases de dados (livre acesso, acesso restrito). A Biblioteca da UnP, assim como a anterior, disponibiliza *on-line* alguns de seus serviços como: catálogo, elaboração de fichas catalográfica, acesso a bases de dados (livre acesso, acesso restrito), normalização e comutação bibliográfica, através do auto-atendimento, uma ferramenta restrita para a comunidade acadêmica desta instituição. Portanto, percebe-se que, aos poucos, essas bibliotecas estão buscando novas tecnologias e passando a oferecer seus serviços de forma virtual.

A outra questão se refere à maneira como é realizado o atendimento virtual às solicitações dos usuários.

A BCZM realiza seu atendimento através do correio eletrônico (*e-mail*). Tanto a

FARN como a UnP, além de atenderem pelo correio eletrônico, possuem um sistema de auto-atendimento, *on-line*. O usuário vinculado à instituição tem acesso através de *login* e senha, a vários serviços da biblioteca.

Observa-se, então, que os bibliotecários vêm procurando oferecer facilidade no uso dos novos recursos e ferramentas utilizadas pelas bibliotecas, tanto no que diz respeito à orientação ao usuário quanto na recuperação da informação.

Outro questionamento se refere à forma se dá o estímulo à pesquisa virtual nas bibliotecas. A bibliotecária de referência da BCZM respondeu que esse estímulo ao usuário dá-se através de treinamento, divulgação dos serviços através da *web* e exposições, visitas programadas para divulgar os serviços e produtos e disponibiliza na Internet para que os usuários possam fazer suas pesquisas.

As outras duas bibliotecárias também responderam o mesmo em relação ao estímulo de seus usuários, acrescentando a Biblioteca da UnP uma campanha interna para divulgação de suas bases de dados. Nesse sentido, as bibliotecas estão preparando e treinando o usuário através de seu marketing interno com campanhas de divulgação.

Identificou-se a visão do bibliotecário quanto ao objetivo do *e-mail* disponível nas bibliotecas. Constatou-se que em todas as bibliotecas o principal objetivo do *e-mail* é o contato virtual entre o bibliotecário de referência e o usuário remoto para esclarecimentos de dúvidas e solicitações de pesquisas. Acrescenta-se, ainda, que na Biblioteca da UnP o *e-mail* também tem como função a comunicação interna na biblioteca, ou seja, a comunicação entre funcionários para avisos e demais procedimentos que a mesma venha a tomar. Destaca-se, portanto, a importância desse serviço nas bibliotecas como um recurso tecnológico adequado ao SRV por ser de fácil manuseio e está disponível gratuitamente àqueles que desejarem dele fazer uso.

Em relação aos objetivos das solicitações via *e-mail*, novamente as três bibliotecárias responderam de forma semelhante: as solicitações via *e-mail* referem-se a informações sobre a biblioteca, esclarecimentos de dúvidas, reclamações, sugestões e o próprio serviço de referência, como por exemplo, o pedido de fichas catalográficas, levantamento bibliográfico, entre outros. Nesse ponto, destaca-se mais uma vez o papel do bibliotecário de referência, para responder com qualidade, rapidez e eficiência às solicitações enviadas, suprimindo assim as necessidades dos usuários, seja de forma presencial ou de forma virtual.

A resposta de outra questão representa a frequência com que os usuários solicitam informações via *e-mail*. Segundo a resposta da BCZM e da Biblioteca da UnP os usuários solicitam informações diariamente. De acordo com a Biblioteca da FARN a solicitação é semanal. Com essa demanda constata-se que as bibliotecas estão garantindo e consolidando cada vez mais seus serviços pela Internet, comprovando o papel do SRV para atender da melhor maneira seus usuários.

Na penúltima questão, as bibliotecárias apontaram as vantagens e desvantagens do SRV. Na BCZM, as vantagens apontadas foram: a agilidade no atendimento e a possibilidade de ampliação e otimização dos serviços oferecidos. Na Biblioteca FARN, destacou-se a otimização do atendimento e a praticidade de poupar o tempo do usuário. A Biblioteca UnP respondeu essa questão destacando também a economia no tempo do usuário e a facilidade de acesso aos serviços através da *Web*.

Quanto às desvantagens, a BCZM não apontou nenhuma. Já a Biblioteca FARN citou a falta do contato frente a frente com o usuário para melhor esclarecer suas dúvidas e a Biblioteca UnP levantou outro ponto que é a dificuldade dos usuários para acessarem o auto-atendimento. Isso, entretanto, é passível de mudança através de treinamento dos usuários. No entanto, percebe-se que, além das desvantagens citadas, o SRV é mais uma opção oferecida

ao usuário, uma vez que sua principal vantagem é a rapidez no atendimento bem como o atendimento ininterrupto, oferecendo assim conveniência e praticidade.

Por fim, ofereceu-se às bibliotecárias um espaço para tecerem outros comentários além dos questionados. A bibliotecária da BCZM destacou que sua biblioteca tem inovado sempre e buscado acompanhar essa nova era da informação, a fim de atender da melhor maneira seus usuários, inclusive proporcionando a inclusão digital de deficientes, através de equipamentos especiais. A bibliotecária da FARN complementou dizendo que as novas tecnologias somente vieram agregar valor ao serviço de referência e informação; a bibliotecária da UnP não fez nenhum comentário.

A pesquisa identificou, portanto, pontos positivos no que diz respeito ao SRV nas instituições investigadas. Destaque-se a existência do bibliotecário de referência na BCZM, visto que esta tem o bibliotecário exclusivamente para essa seção.

Percebeu-se, nas bibliotecas da FARN e da UnP, empenho para desenvolver um SRV que atenda às necessidades informacionais dos usuários. Verificou-se, ainda, que os bibliotecários estão atentos às novidades tecnológicas. Nessas instituições, porém, o bibliotecário é responsável por todas as atividades da biblioteca, deixando a desejar os serviços em outros setores.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implementação das TICs percebe-se as mudanças que surgiram nas bibliotecas, nos profissionais e, principalmente, em suas atividades. Com a transição da forma tradicional para o virtual o serviço de referência passa a chamar-se Serviço de Referência Virtual. Seu objetivo é facilitar a interatividade com o usuário realizada através do acesso a Internet, por meio do correio eletrônico, o que acarreta maior rapidez na oferta de produtos e serviços de informação. Necessário se faz, portanto, que os bibliotecários estejam adaptados ao novo perfil de necessidades informacionais do usuário, que esteja atento a essa nova realidade, pois o domínio sobre a tecnologia é essencial nessa nova era da informação e do conhecimento.

Nesse sentido, destaca-se a importância da aplicação da tecnologia nos serviços oferecidos pelas bibliotecas atentando-se para o Serviço de Referência Virtual, buscando respostas para as necessidades de informação cada usuário.

Evidencia-se que o objetivo desta pesquisa de analisar o SRV nas principais bibliotecas universitárias de Natal foi alcançado. Verificando-se, assim, que o SRV é uma realidade nas bibliotecas pesquisadas, pois elas oferecem vários serviços que facilitam a vida dos usuários virtuais. Destaque-se o serviço ininterrupto de atendimento e a disponibilidade das *home pages* em qualquer parte do mundo. Dessa maneira, oferecem rapidez, conveniência e praticidade ao usuário. Destarte, o SRV resulta em vantagens no atendimento pela Internet proporcionando a recuperação da informação mediada pela ação do bibliotecário.

Constata-se que o SRV está consolidando nessas bibliotecas; a importância do atendimento através do *e-mail*, pois este se constitui em uma ferramenta importante de comunicação, colaborando em muitas atividades no SRV.

Conclui-se que a visão sobre as bibliotecas e principalmente sobre seus serviços precisa ser entendida não só como mais uma simples disponibilização de coleções em ambiente virtual, mas sim como uma realidade vivenciada nos dias de hoje. Assim, sai de seu imobilismo tradicional, tendo de fato o SRV como mais um instrumento facilitador da recuperação da informação. Igualmente, oferece conveniência e praticidade ao usuário virtual.

VIRTUAL REFERENCE SERVICE: an analysis of University Libraries of Natal

Abstract

This work analyzes the Virtual Reference Service in major university libraries in Natal, RN. Conceptualizes the university library and describes the traditional reference service. Focuses on the emergence of the Virtual Reference Service (SRV) that occurred with the advent of new information and communication technologies (ICTs) to provide changes in services and products offered by libraries. Presents the main aim of Virtual Reference Service. By electronic mail allows interactivity and virtual dynamics. The methodology presents a qualitative approach, using as an instrument of data collection a questionnaire and observation. Identifies and analyzes the SRV concluding that it is a reality in major university libraries of Natal.

Keywords: University Library; Virtual Reference Service; Internet.

REFERÊNCIAS

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=323&layout=abstract>>. Acesso em: 16 Ago. 2007.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos Avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/livros, 2001.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel . Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.** Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15. Maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=214&layout=abstract>>. Acesso em: 17 ago. 2007.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia/SP: Ateliê Editorial, 2002.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTOLINO, Maria Luzia Fernandes. **Usuários remotos e serviços de referencia (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 2000. Disponível em: < Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São

Paulo: T.A.Queiroz, 2000. p. 3-25.

RUSSO, Mariza. Financiamento para Bibliotecas Universitárias Brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10.,1998. **Anais...** Fortaleza, 1998. Disponível em:< <http://www.sibi.ufrj.br/xsnbu.doc> >. Acesso em 20 ago. 2007.