

O USUÁRIO REMOTO DE UMA BIBLIOTECA ACADÊMICA NA ÁREA DE SAÚDE PÚBLICA

THE REMOTE USER OF AN ACADEMIC LIBRARY IN THE AREA OF PUBLIC HEALTH

Angela Maria Belloni Cuenca¹
Maria do Carmo Avamilano Alvarez²
Maria Lúcia Evangelista de Faria Ferraz³
Vanda Lúcia Garbin⁴

Resumo

Os avanços tecnológicos trouxeram para as bibliotecas o desafio de atender às necessidades de informação de um novo tipo de usuário - o usuário remoto. O objetivo deste artigo é verificar quem é o usuário que se comunica com a biblioteca acadêmica através da Internet, quais as suas necessidades de informação e demanda temática. Foram analisadas 751 mensagens eletrônicas enviadas à Biblioteca/CIR da *Faculdade de Saúde Pública*, no período de agosto de 1999 a agosto de 2001. Dentre os resultados obtidos os principais são: a grande maioria dos usuários remotos da Biblioteca está no Brasil (97,3%), com o Estado de São Paulo (42,6%) e a cidade de São Paulo (26,7%) predominando nas solicitações. Quanto à categoria, a

¹ Diretora da Biblioteca da FSP/USP e Doutoranda em Saúde Pública da FSP/USP.

² Bibliotecária da FSP/USP e Mestranda em Saúde Pública da FSP/USP.

³ Bibliotecária da FSP/USP.

⁴ Bibliotecária da FSP/USP.

área acadêmica deteve a maior demanda dos serviços remotos, com 28,8% dos usuários se identificando como “estudantes” e 5% como “professores”. Quanto ao tipo de demanda, a busca temática liderou a quantidade de pedidos com 47,5%, seguido das questões básicas de referência (32%) e de solicitação de serviços de comutação bibliográfica (20,5%). Os principais assuntos solicitados foram os ligados à área de saúde pública, como esperado, que de acordo com o DeCS - Descritores em Ciências da Saúde da BIREME pertencem à categoria SP - Saúde Pública, com 58,6%. Excetuando a área de saúde pública, houve demanda para outras categorias, com menor percentual, destacando-se a categoria C (Doenças), com 14,6%. Considerou-se que serviços de referência via Internet tendem a crescer nas bibliotecas, principalmente nas acadêmicas e que as bibliotecas devem investir esforços em adequá-los às necessidades específicas de sua comunidade. A disponibilização de um FAQ “*Frequently Asked Questions*” no *web site* da biblioteca pode contribuir para atender às questões mais simples. Devem ser consideradas como importantes a especialização do bibliotecário na área e a integração da biblioteca com especialistas e instituições congêneres como melhor forma de atender às questões mais complexas demandadas no atendimento do usuário remoto de uma biblioteca acadêmica.

Palavras-chave

**SERVIÇOS PARA USUÁRIO REMOTO
TECNOLOGIA EM BIBLIOTECAS
BIBLIOTECAS ACADÊMICAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
SAÚDE PÚBLICA**

**WORLD WIDE WEB
MENSAGENS ELETRÔNICAS
SERVIÇOS DE REFERÊNCIA ONLINE
INTERNET**

1 INTRODUÇÃO

O atendimento de questões de referência através da Internet tem sido uma nova opção para o usuário, principalmente o de bibliotecas acadêmicas, pioneiras no uso das novas tecnologias para o acesso à informação. Além de prescindir da consulta local à biblioteca, e em qualquer horário, o usuário pode obter informações filtradas e analisadas pelo bibliotecário (GULLIFORD, 1998), tarefa que representa grande desafio para esses profissionais. São facilidades que a tecnologia da informação possibilita, desde que as bibliotecas consigam se estruturar no ambiente tecnológico.

A produção de artigos e documentos informais sobre serviços ao usuário remoto de bibliotecas já prolifera na literatura, principalmente na internacional, como os artigos de Bushallow et al. (1996), Cooper et al. (1998), Hummelshoj (2000), Janes et al. (1999), Self et al. (1998), Wolpert (1998) entre outros. No Brasil, são poucos os estudos, como o de Hypólito et al., em 1999, que analisaram as mensagens eletrônicas enviadas ao Departamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da USP. Observaram que 45,6% dessas mensagens eram dirigidas ao Serviço de Referência, indicando que o correio eletrônico é uma forma apreciada pelo usuário para resolver suas questões de informação.

Bristow (1992), analisando o serviço de Referência por correio eletrônico em uma biblioteca acadêmica dos Estados Unidos, verificou que os usuários ficaram satisfeitos e enfatizaram a importância desse tipo de atendimento, mesmo levando em conta que usuários são tipicamente generosos na avaliação dos serviços de bibliotecas. Bushallow et al. (1996) observaram o contínuo crescimento do volume de solicitações, desde a instalação do serviço de Referência via correio eletrônico nas bibliotecas da University of New York, em 1993. Também, em estudo por James et al. (1999) com 150 bibliotecas acadêmicas (Estados Uni-

dos), foi constatado que 44,7% delas já ofereciam serviço de Referência na forma eletrônica.

A maior preocupação referente a esse tipo de atendimento é, após sua instalação, as bibliotecas conseguirem mantê-lo com qualidade. Vários autores (BRISTOW et al.; CUNHA, entre outros) têm apontado esse aspecto como o mais frágil, ou seja, o fracasso dos serviços oferecidos pela Internet. Self et al. (1998) alertam que as bibliotecas devem ser capazes de oferecer o mesmo nível de qualidade tanto para o acesso digital quanto ao oferecido ao material impresso.

Já Janes et al. (1999) apontaram o tempo de resposta ao usuário como o principal fator de importância deste tipo de atendimento por correio eletrônico, e Cooper et al. (1998) acrescentam que um serviço de Referência remoto deve estar disponível 24 horas por dia, inclusive com suporte técnico permanente. Esses autores consideraram de igual importância o desenvolvimento de políticas específicas para os diversos tipos de usuários e de questões a serem respondidas.

Em 1997, a Biblioteca do Centro de Informação e Referência (CIR) em Saúde Pública da Faculdade de Saúde Pública (FSP) da Universidade de São Paulo (USP) passou por uma reestruturação de gestão, física e de informatização (ANDRADE et al., 1999). Dentre as inovações propostas, incorporou aos serviços de Referência a possibilidade de atendimento ao usuário remoto por meio de correio eletrônico. Em 1999, disponibilizou uma Intranet que permitiu, além da consulta ao acervo, outros serviços via “*web site*” o que acarretou maior solicitação por parte desse tipo de usuário.

Assim, considerou-se importante analisar as mensagens eletrônicas recebidas pela Biblioteca/CIR, conhecer suas tendências e barreiras, não somente porque o momento que se atravessa é de mudanças de comportamento, mas também para detectar os problemas que necessitam ser corrigidos para aperfeiçoamento e adequação do atendimento ao usuário remoto da área de saúde pública.

2 MÉTODO

Foram analisadas 751 mensagens eletrônicas recebidas pelo *web site* da Biblioteca/CIR (*www.bibcir.fsp.usp.br*) e pelo endereço eletrônico do seu Serviço de Acesso à Informação (*acesso@fsp.usp.br*), no período de agosto de 1999 a agosto de 2001, cujos conteúdos as encaminhavam ao atendimento no setor de Referência. Não estão incluídas nesse universo as mensagens de interesse interno e/ou administrativo da Biblioteca, além das recebidas de listas de discussão.

As mensagens foram analisadas sob três aspectos: origem geográfica, categoria do usuário, tipo de questão solicitada e conteúdo temático da mensagem.

Para a identificação da *origem geográfica* e *categoria do usuário* foram utilizados os campos da mensagem destinados à profissão e os dados deixados para contato, como o número do telefone do usuário.

Quanto ao tipo de questão, os conteúdos das mensagens foram categorizados nos seguintes:

- a) Demanda temática – identificada no caso do usuário somente informar um assunto específico Exemplo de questão demandada: Como encontrar textos sobre avaliação nutricional?
- b) Solicitação de cópias e/ou orçamentos de documentos - para os casos onde o conteúdo da mensagem diz respeito à solicitação dos serviços de cópias do acervo (Comutação Bibliográfica ou similar). Exemplo: Poderia mandar a cópia da tese....?
- c) Questões básicas de referência – quando na mensagem é solicitado todo tipo de questão não enquadrada nas categorias já citadas. Estão incluídas aqui os esclarecimentos de dúvidas sobre normalização de documentos. Exemplos: A Biblioteca possui o livro da autora Elaine Rabinovich? Como me inscrever na Biblioteca? Como fazer a referência bibliográfica de um trabalho apresentado em congresso?

A Demanda temática (item a), é classificada de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), da BIREME, na categoria Saúde Pública (SP1 a SP8). Os que não se enquadraram nessa categoria

foram agrupados em uma categoria referente a “outros assuntos”, não contidos na categoria Saúde Pública do DeCS (Bireme, 2001).

3 RESULTADOS E COMENTÁRIOS

Do total de 751 mensagens, 43% (325) vieram pelo *web site* da Biblioteca/CIR e 57% (426) pelo endereço eletrônico do setor de Referência, ou a ele encaminhadas pelos demais serviços da Biblioteca.

Pode-se observar o crescente aumento no volume de questões solicitadas pela Internet (39%), em comparação com o período de agosto/1999 a agosto/2000, quando foram registradas 314 mensagens, e o período seguinte (setembro/2000 a agosto/2001), bibliotecas vem aumentando, de Bushallow et al. (1996), nos Estados Unidos e de Hypólito, Rosetto e Coutto (1999), no Brasil.

3.1 ORIGEM GEOGRÁFICA DAS MENSAGENS

Pode-se observar no Apêndice A que a grande maioria das mensagens (97,3%) são do Brasil. O Estado de São Paulo deteve o maior número de solicitações (42,6%), seguido do Rio de Janeiro (6,1%) e dos estados empatados do Paraná (4,5%) e Minas Gerais (4,5%). A cidade de São Paulo demandou 26,7% das solicitações, seguida de Campinas (3,4%). Este dado coincide com o divulgado na WEB em Números (1998) que coloca as regiões Sul e Sudeste como as áreas de maior concentração de internautas no Brasil, (79%) e destas, a predominância do Estado de São Paulo (45%).

Algumas mensagens (22,6%) não puderam ser categorizadas por Estado, porém eram de procedência nacional. Em estudo similar realizado com o Departamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da USP, Hypólito et al. encontraram o mesmo resultado, ou seja, quase a totalidade das mensagens demandadas (96,9%) às bibliotecas acadêmicas daquela universidade brasileira é procedente de usuários do Brasil. Esse resultado era esperado, pois a característica principal do usuário remoto é a utilização à distância das facilidades que dispõe para obten-

ção da informação à distância, nesse caso, valendo-se dos serviços prestados pelas universidades brasileiras.

Das 20 mensagens oriundas de outros países, duas vieram de Londres, duas de Portugal e 16 de cidades da América Latina.

3.2 CATEGORIA DO USUÁRIO REMOTO

Pode-se observar no Apêndice B que 28,8% das solicitações (216) são de “estudantes”, dos quais 5,4% são alunos de cursos de pós-graduação. Os identificados como professores totalizaram 38 (5%). No estudo de Bushallow et al., nos Estados Unidos, a tendência de maior uso do serviço de referência na forma eletrônica também foi por estudantes (44%).

Do total das mensagens (751), 45 (6%) foram identificadas como sendo de usuários da própria Faculdade de Saúde Pública, com 26 alunos da pós-graduação, 10 professores, 6 alunos de cursos de especialização e 3 ex-alunos. Este achado pouco expressivo pode estar sugerindo que os serviços tradicionais ainda têm a preferência dos usuários, justificada pelas facilidades do acesso local e atendimento personalizado.

Os profissionais de saúde ocupam o segundo lugar no ranking das mensagens recebidas, o que era esperado dado o tipo de informação disponível na Biblioteca/CIR, que não são exclusivamente de natureza científica, mas de natureza aplicada e de interesse para a solução de problemas práticos de saúde pública.

Os bibliotecários, uma das categorias que demandaram solicitações remotas (12%), tem sua prática justificada pelo uso do correio eletrônico para os serviços de comutação bibliográfica. Este achado mostra forte tendência para uso das mensagens eletrônicas para atender os pedidos de comutação, que são mais ágeis e tornam mais barato o fornecimento de cópias em comparação com os sistemas convencionais de comutação.

3.3 TIPOS DE QUESTÕES DEMANDADAS PELO USUÁRIO REMOTO

Ao serem analisados os conteúdos das mensagens eletrônicas, observou-se que algumas continham mais de um tipo de solicitação. Estas

foram quantificadas e classificadas por tipo de demanda. Assim, das 751 mensagens, foram registrados 794 itens de informação solicitados.

Pode-se observar no Apêndice C, que a maior demanda é para busca de temas (47,5%). Essa demanda será discutida no tópico seguinte.

Questões básicas de referência detiveram 32% das solicitações. São questões referentes à consulta aos catálogos ou ao *site* da Biblioteca, localização de documentos, serviços diversos prestados pela Biblioteca, acesso às coleções especiais do seu acervo, além de informações sobre como usar o *web site* da Biblioteca.

As questões sobre normalização de documentos tiveram destaque e foram, na sua maioria, de alunos da Faculdade e referiam-se a esclarecimento de dúvidas sobre as normas adotadas na apresentação de suas teses. Este tipo de demanda levou a Biblioteca a disponibilizar o “Guia de Apresentação de Teses da FSP/USP”, no *web site* da Biblioteca.

Há também questões sobre a Faculdade e seus cursos, como grade curricular, prazos para inscrições, Departamentos e serviços que são encaminhadas a outros setores da FSP.

Quanto à *solicitação de cópias do acervo*, 20,5% dos usuários remotos tem preferido solicitar, por meio eletrônico, cópias de documentos que valer-se dos serviços convencionais de computação. Este fato pode ser justificado pelo menor custo de fornecimento aliado à maior rapidez no atendimento do pedido quando não vinculado aos sistemas convencionais. Há também a justificativa do desconhecimento pelo usuário desse tipo de prestação de serviço pelas Bibliotecas. Todavia, este resultado pode ser interpretado como mudança de comportamento.

3.4 DEMANDA TEMÁTICA

Quanto aos assuntos mais solicitados via Internet (47,5%), verificou-se que, nas 377 mensagens recebidas havia 357 assuntos que foram listados de acordo com as categorias DeCS (Bireme, 2001), como pode ser observado na Apêndice D.

A maior demanda, como seria esperado, recaiu na categoria SP - Saúde Pública do DeCS, com 58,6%, com destaque para as sub-categorias SP2 - Prestação de Cuidados de Saúde com 16,0%, SP6- Nutri-

ção, com 14,5%, SP4 - Saúde Ambiental, com 13%, e SP1 - Administração e Planejamento em Saúde, com 8,7%.

Além dos temas classificados em Saúde Pública, o usuário remoto demanda outras temáticas do DeCS que fogem do núcleo de informações do acervo da Biblioteca, embora sejam temas de apoio aos estudiosos e profissionais da saúde pública. Dentre eles destaca-se a categoria C –Doenças, (14,6%), com solicitações de informações sobre doenças, referindo-se aos seus aspectos epidemiológicos, preventivos e estatísticos.

De acordo com a maior ou menor complexidade das questões, as respostas eram respondidas com a simples consulta ao catálogo online, outras necessitam de respostas de especialistas. As consideradas simples como: *artigos sobre um determinado assunto*, foram respondidas com buscas em catálogos ou bases de dados. As de média dificuldade como: *...história das conferências nacionais de saúde*, foram respondidas com orientação ao usuário remoto sobre o uso de fontes de outra instituição/centro de documentação especializado na área. Já as questões consideradas complexas como: *... quantidade de ingestão de proteínas para adolescente obeso*, foram encaminhadas para docentes da Faculdade, sempre que a temática correspondesse a sua especialização, além da indicação de bases de dados para o assunto.

3.5 DIFICULDADES NO ENTENDIMENTO DA TEMÁTICA

Um aspecto observado pelos bibliotecários da Referência Remota foi a insuficiência de informações sobre a questão buscada, ou seja, ausência de detalhes importantes do assunto para uma busca eficiente, geralmente obtidos durante a entrevista com o usuário. Este aspecto deve ser objeto de análise no atendimento remoto, pois o contato pessoal pode resolver facilmente dúvidas quanto ao estabelecimento de estratégias de busca.

Esta também é a opinião de Bushallow et al. sobre as nuances percebidas no contato face a face com o usuário, importantes na negociação e, em breve, solucionadas com a tecnologia de imagens multimídias. O usuário remoto deve contar com a disponibilização de formulários nos *web sites* que o dirijam a explicar de forma sucinta a abrangência e/ou

especificidade do assunto buscado. Ou mesmo contar com atendimento remoto em tempo real, como os conhecidos “*chats*”, para esclarecimentos de dúvidas.

Para os serviços remotos deve-se pensar em adaptações ao novo ambiente, aproveitando o benefício do conhecimento dos bibliotecários nas técnicas de busca, na especialização temática e de informática, para uma prestação de serviço eficiente. O importante é que a comunicação de forma não presencial seja dinâmica e alcance as necessidades dos usuários (MACEDO; MODESTO, 1999).

Outros estudos devem ser realizados para se conhecer a demanda de assuntos, e respectiva complexidade da questão, para que se consolide parceria com grupos de especialistas e biblioteca para um atendimento eficiente e eficaz do usuário.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta análise do serviço de Referência ao usuário remoto da Biblioteca/CIR permitiu qualificar e quantificar essa demanda. Percebe-se que esta tende a crescer à medida em que crescem os recursos da Internet, conforme constatado também por Bushallow et al., em bibliotecas universitárias de países desenvolvidos. As bibliotecas acadêmicas devem investir no desenvolvimento de serviços e políticas de atendimento para usuários remotos como extensão da biblioteca tradicional. De acordo com Macedo e Modesto (1999), esses recursos permitem que bibliotecas e bibliotecários forneçam um serviço melhor e diferenciado para seus usuários, através do acesso a informações de difícil localização ou obtenção. Entre os pontos que se destacam no serviço de Referência no ambiente da Internet, está o atendimento às questões que exigem contatos com pares -profissionais e/ou especialistas/instituições locais ou externos. Portanto, a integração da biblioteca com os especialistas da área, professores e pesquisadores é um aspecto importante para uma resposta eficiente ao usuário remoto.

É importante entender que tipo de usuário e quais motivos o levam a utilizar a forma eletrônica para suas necessidades de informação.

Isto pode colaborar para que serviços ao usuário remoto sejam planejados e dirigidos a essas necessidades. As bibliotecas devem concentrar esforços no sentido de manter serviço de Referência pela Internet, com políticas definidas e, principalmente, com estrutura suficiente para atender pedidos no menor espaço de tempo possível.

As bibliotecas acadêmicas devem otimizar o uso da Internet como forma de promover a equidade no acesso à informação, fazendo com que o conhecimento produzido alcance o usuário estudioso da respectiva área, onde quer que ele esteja.

Em recente nota do *Associated Press** divulgada em uma lista de discussão, há o seguinte comentário sobre o papel do bibliotecário no mundo da informação virtual: “os usuários de bibliotecas esperam encontrar na Internet todas as respostas às suas questões, e sabendo que o bibliotecário dispõe desse conhecimento, estão solicitando mais do que nunca o auxílio desse profissional em suas buscas por informações”. Esse tipo de serviço, conforme coloca Bushallow et al., é uma das etapas para o desenvolvimento do conceito de bibliotecas virtuais.

No caso da Biblioteca/CIR, como um Centro de Informação e Referência em Saúde Pública, o uso do *web site* deve ser estimulado através de uma maior divulgação no Brasil e na América Latina, cujos países necessitam de informações produzidas na área da saúde pública, para cujos problemas as soluções são similares. A versão do *web site* para o espanhol e inglês poderia facilitar a divulgação dos serviços prestados e das informações das bases de dados disponíveis on-line.

Para o serviço de respostas às questões dos usuários remotos, os seguintes aspectos devem ser considerados:

1. A especialização do bibliotecário na área que atua é fundamental para responder às questões solicitadas;
2. A integração da biblioteca com os especialistas da área, professores e pesquisadores é aspecto valioso para uma resposta eficiente ao usuário remoto;
3. O intercâmbio e/ou parceria com outros sistemas de informação e bibliotecas de áreas correlatas, para encaminhamento das questões que fogem ao núcleo de assuntos cobertos pela saúde pública;

4. A disponibilização de um serviço de “Questões Frequentes” (FAQ-*Frequently Asked Questions*), com respostas às questões mais simples demandadas, beneficiando o usuário remoto pela agilidade nas respostas. Tanto o bibliotecário quanto o usuário economizariam esforços para resolver questões mais complexas;
5. A possibilidade de implantar serviços de Referência ao usuário remoto em tempo real deve ser pensada em futuro próximo;
6. Manutenção de um sistema permanente de avaliação da demanda do usuário remoto, introduzindo as mudanças e melhorias necessárias, para maior satisfação do usuário remoto.

Abstract

Technological advances have challenged libraries to serve the information needs of a new type of user – the remote user. The objective of this article is to verify who is the user who communicates with an academic library via Internet, and what are her/his information needs and thematic demands. 751 electronic messages sent to the CIR Library of the Faculty of Public Health, in the period from August 1999 to August 2001, were analysed. The principal results obtained were the following: the large majority of remote users of the Library resides in Brazil (97.3%), with those living in the State of São Paulo (42.6%) and in the city of São Paulo (26.7%) predominating. With regard to the category, the academic field retained the greatest demand for remote services, with 28.8% of the users identifying themselves as students and 5% as ‘teachers’. With regard to the type of demand, thematic searches led the quantity of requests with 47.5% followed by basic questions of reference (32%) and requests for services of bibliographic exchange. The principle themes requested were

linked to the field of public health, as expected, which according to the Descriptors in Health Sciences of BIREME (DeCS) belong to the category SP – Public Health, with 58.6%. Leaving aside the field of public health, there was a demand for other categories, with smaller percentages, emphasising the category C (illnesses), with 14.6%. We verify a tendency for the reference services via Internet in libraries to grow, principally in academic libraries and emphasise the need for libraries to invest in preparing themselves to respond to the specific needs of their community. The availability of a FAQ “Frequently asked questions” on the web site of the library can contribute to deal with the simplest questions. The specialisation of the librarian in the area and the integration of the library with specialists and similar institutions are considered as the best way of dealing with the most complex questions put by the remote user of an academic library.

Key-words

***SERVICES FOR THE REMOTE USER
TECHNOLOGY IN LIBRARIES
ACADEMIC LIBRARIES
UNIVERSITY LIBRARIES PUBLIC HEALTH
WORLD WIDE WEB
ELECTRONIC MESSAGES
REFERENCE SERVICES ONLINE
INTERNET***

Artigo aceito para publicação em 20.10.03

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. T. D. de et al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. *Ci. Inf.*, v. 27, p. 311-318, 1998.

BIREME. *Descritores em Ciências da Saúde* - DeCS. [on-line] São Paulo, SP; 2000. Disponível em< URL:<http://www.bireme.br/decs>>. Acesso em: 4 jan 2001.

BRISTOW. A academic reference service over electronic mail. *C&RL News*, p. 631-2, 637, 1992.

BUSHALLOW-WILBUR, L; DeVINNEY, G.; WHITCOMB F. Electronic mail reference service: a study. *RQ*, v. 35, n. 3, p. 359-71, 1996.

COOPER, R. et al. Remote library users: needs and expectations. *Libr. Trends*, v. 47, n. 1, p. 43-64, 1998.

CUNHA, M. B. da. *Construindo o futuro*: a biblioteca universitária em 2010. *Ci.Inf.*, v. 29, p. 71-89.

GULLIFORD, B. Making choices in the virtual world: the new model at united technologies information network. *Libr. Trends*, v. 47, n. 1, p. 158-71, 1998.

HUMMELSHOJ, M. Do we really serve our users? A model for evaluation and development of reference services on the Internet. [on-line]. International Federation of Library Associations and Institutions. *IFLANET*. Disponível em <URL: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dgrw5.htm>>. Acesso em: 29 ago 2000.

HYPÓLITO, H; ROSETTO, M; COUTTO, M.L. de M do. *Identificação de demanda de informação de usuários, via correio eletrônico do Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP*, 1999. Trabalho de Conclusão do Curso (Especialização em Sistemas Automatizados em Informação Científica e Tecnológica) - Faculdade de Biblioteconomia da PUCAMP, São Paulo, 1999.

JANES, J; CARTER, D; MEMMOTT, P. Digital reference services in academic libraries. *Ref. & User Serv. Q.*, v. 39, n. 2, p. 145-50, 1999.

MACEDO N.D. de; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Rev. Bras. Bibliotecon. Doc.*, v. 1, n. 1, p. 55-72, 1999.

SELF, P.C.; WRIGHT, B.A., WAUGH, J.L. Remote users of health services libraries. *Libr. Trends*, v. 47, n. 1, p. 75 -90, 1998.

WEB em Números [on-line]. Disponível em <URL: <http://www.z-z.com.br/arquivo/numero.htm>>. Acesso em: 5 jan. 2001.

WOLPERT, A Services to remote users: marketing the library' s role. *Libr. Trends*, v. 47, n. 1, p. 21-41, 1998.

APÊNDICE A

Tabela 1: Origem geográfica das mensagens eletrônicas

Região geográfica	No.	%
São Paulo	320	42,6
Rio de Janeiro	46	6,1
Paraná	34	4,6
Minas Gerais	34	4,6
Rio Grande do Sul	22	3,0
Santa Catarina	15	2,0
Mato Grosso do Sul	13	1,7
Distrito Federal	13	1,7
Bahia	13	1,7
Espírito Santo	10	1,3
Ceará	5	0,7
Mato Grosso	5	0,7
Goiás	5	0,7
Alagoas	5	0,7
Paraíba	4	0,5
Amazonas	4	0,5
Tocantins	3	0,4
Pará	3	0,4
Pernambuco	2	0,3
Sergipe	1	0,1
Rondônia	1	0,1
Rio Grande do Norte	1	0,1
Acre	1	0,1
Maranhão	1	0,1
Estados não identificados	170	22,6
Exterior	20	2,7
TOTAL	751	100

APÊNDICE B

Tabela 2: Categoria do usuário remoto de uma biblioteca acadêmica da área de saúde pública

Categoria	No.	%
Estudante	216	28,8
Professor	38	5,0
Profissionais em geral	187	24,9
Bibliotecário	90	12,0
Médico	30	4,0
Enfermeiro	20	2,7
Pesquisador	19	2,5
Nutricionista	14	1,9
Dentista	12	1,6
Engenheiro	12	1,6
Psicólogo	9	1,2
Farmacêutico	5	0,6
Outras	66	8,8
Não identificadas	220	29,3
TOTAL	751	100

APÊNDICE C

Tabela 3: Tipos de necessidades de informação do usuário remoto de uma biblioteca acadêmica da área de saúde pública

Tipo de demanda	No. de itens de informação solicitados	%
Demanda Temática	377	47,5
Questões básicas de referência	254	32,0
Solicitação de cópia de documentos	163	20,5
TOTAL	794	100

APÊNDICE D

Tabela 4: Classificação dos assuntos demandados pelo usuário remoto de uma biblioteca acadêmica de saúde pública, de acordo com o DeCS – Bireme

CATEGORIAS	No. de assuntos	%
Saúde Pública (SP)		
Administração e planejamento em saúde (SP1)	31	8,7
Prestação de cuidados de saúde (SP2)	57	16,0
Demografia (SP3)	6	1,7
Saúde ambiental (SP4)	46	13
Epidemiologia e bioestatística (SP5)	13	3,6
Nutrição (SP6)	52	14,5
Reforma do setor saúde (SP7)	3	0,8
Desastres (SP8)	1	0,3
Subtotal	209	58,6
Outras categorias		
Organismos (B)	13	3,6
Doenças (C)	52	14,6
Compostos químicos e drogas (D)	18	5
Técnicas e equipamentos (E)	14	4
Psicologia e psiquiatria (F)	6	1,7
Ciências biológicas (G)	14	4
Antropol., educação, sociol., fenômenos sociais (I)	8	2,2
Tecnologia e alimentos e bebidas (J)	8	2,2
Humanidades (K)	1	0,2
Ciências da informação (L)	3	0,8
Pessoas (M)	2	0,6
Assistência à saúde (N)	2	0,6
Assuntos não localizados no DeCS	7	1,9
Subtotal	148	41,4
TOTAL	357	100