



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades



Serviço de Referência: Uma Análise da Prestação do Serviço em Ambientes Virtuais

Aluno: Nathália Priscilla Cionci Soares

Orientador: Maria de Fátima Miranda

Rio de Janeiro

2010



Nathália Priscilla Cionci Soares

**Serviço de Referência Virtual: Uma Análise da Prestação do
Serviço em Ambientes Virtuais.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia e Gestão de
Unidades de Informação da Universidade
Federal do Rio de Janeiro como requisito
parcial à obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientador: Maria de Fátima

Rio de Janeiro

2010

S676s

SOARES, Nathália Priscilla Cionci.

Serviço de referência virtual: Uma avaliação da prestação do serviço em ambientes virtuais / Nathália Priscilla Cionci Soares. – Rio de Janeiro, 2009.

6f.

Monografia (Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

1. Serviço de Referência Virtual. 2. Bibliotecário de Referência.

I. Título.

CDD – 025.52

Nathália Priscilla Cionci Soares

Serviço de Referência Virtual: Uma Análise da Prestação do
Serviço em Ambientes Virtuais.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia e Gestão de
Unidades de Informação da Universidade
Federal do Rio de Janeiro como requisito
parcial à obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Aprovado(a) em:

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Maria de Fátima Miranda – UFRJ
Mestre em Biblioteconomia
Orientador(a)

Prof.^a Samantha Eunice – UFRJ
Mestre em Biblioteconomia

Prof. – UFRJ
Mestre em Biblioteconomia

Resumo

O trabalho propõe realizar um levantamento bibliográfico referente à teoria do serviço de referência virtual pretendendo-se assim, elucidar o histórico, o conceito e a perspectiva que o serviço de referência virtual possui dentro das atividades dos bibliotecários no contexto atual. O objetivo é ampliar e fomentar a discussão em torno das novas práticas e posturas que os bibliotecários devem exercer no desempenho das atividades do serviço de referência. Apresentar as técnicas do serviço de referência virtual discutidas pela literatura da área comparando as técnicas com os serviços de referência virtual disponíveis em bibliotecas universitárias.

Palavra-chave: Serviço de Referência Virtual; Bibliotecário de Referência.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	p.5
2 JUSTIFICATIVA	p.8
3 OBJETIVOS	p.9
3.1 - Objetivos Gerais	p. 9
3.2 – Objetivos Específicos	p. 9
4 METODOLOGIA	p.10
5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	p.11
6 OBJETO DE ESTUDO	p.15
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	p.18
8 REFERÊNCIAS	p.20

1 Introdução

O uso das tecnologias de informação e comunicação por parte de estudantes e pesquisadores e a diversificação dos suportes da informação transformaram os comportamentos durante a pesquisa e conseqüentemente o posicionamento dos profissionais e serviços de referência, principalmente o método de interação entre o bibliotecário e os usuários não mais presenciais, mas em ambientes virtuais.

Conforme BELLUZO (2004) *apud* SOARES (2009) “as mudanças ocorridas nos serviços de informação através do processo de globalização mundial impulsiona a competição pelo desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação. Nesse contexto a informação rápida e precisa passa a ser uma vantagem e desempenha papel importante no desenvolvimento de técnicas modernas de produção, produtos e serviços mais próximos das expectativas do usuário”.

A utilização e o acesso às informações presentes nas bibliotecas pelos seus usuários tinham uma concepção já estabelecida entre seus métodos de busca, seus procedimentos perante o acervo e a disposição física da biblioteca com o objetivo de facilitar a interação e a abordagem entre usuário e bibliotecário em caso de dúvidas e necessidades informacionais.

Para entender o que é o Serviço de Referência Virtual devemos primeiro entender o que é o Serviço de Referência. De acordo com Grogan (2001, p.7) o serviço de referência “consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”.

Portanto, “O papel do especialista da informação na referência não é o de apenas “oferecer respostas”, mas sim preparar os usuários e estudantes de todos os níveis para resolver efetivamente suas necessidades de informação” (KASOWITZ, 1998 *apud* ARELLANO, 2001, p.9).

Podemos entender que: “Serviço de referência digital consiste no fornecimento de serviço de informação envolvendo a colaboração entre usuário e bibliotecário, por meio de um computador” (SLOAN, 1997 apud SOARES 2009, p. 38). “O serviço de referência virtual se dá a partir da interação entre usuário e bibliotecário, por meio de Chat, email, 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 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007)

O serviço de referência virtual requer não apenas um posicionamento pró-ativo do bibliotecário ou das indicações literárias, mas também “requer levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e da cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência quanto pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infra-estrutura tecnológica apropriada para o projeto” (ARELLANO, 2001).

Desde seu surgimento, os serviços de referência têm sido considerados como uma função de ensino para o uso racional dos recursos das Bibliotecas. (RADER, 2000 apud ARELLANO, 2001, p.12). A natureza da qualidade do serviço de referência como guia para usuários de recursos de informação é fundamental para o planejamento da biblioteca e, principalmente, para afiançar que a unidade de informação garanta que as necessidades de informação de seus clientes serão liquidadas (McCLURE, 2001 apud ARELLANO, 2001, p. 10)

Em 2001, na Library of Congress, em um simpósio sobre serviços de referência, o professor Lankes apresentou um estudo que revelava que 97,3% das bibliotecas americanas oferecem algum serviço de referência por interação somente através do computador. “A maior vantagem do uso do correio eletrônico para os serviços de referência virtual deve-se ao fato de o usuário poder solicitar informação a qualquer hora e em qualquer local onde a internet esteja acessível, derrubando assim, todas as limitações físicas até então existentes.” (PESSOA, 2007)

Os maiores serviços de referência virtual são desenvolvidos nos países onde se valoriza a informação. No Brasil, segundo a pesquisa desenvolvida por Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005), o serviço de referência virtual limita-se, em sua maioria, ao uso do correio eletrônico. A desvalorização do setor de informação e os baixos recursos financeiros explicam esse cenário. (PESSOA, 2007)

A referência virtual compreende além do serviço de referência por interação não presencial, as questões de tecnologia, suporte dos acervos disponíveis, metadados, sistemas de recuperação da informação enfatizando as metodologias de busca, comportamento do usuário, e o desenvolvimento da competência da informação em seus clientes.

Apesar das mudanças ocorridas na passagem do serviço de referência tradicional para o virtual, a essência deste serviço permanece a mesma, ou seja, fornecer assistência á busca individual de informação afirma Rozados (2006) apud Schweitzer (2007).

Neste trabalho consideraremos como Serviço de Referência Virtual todo o serviço de referência que ocorre através da interação não-presencial por meio de um computador e não necessariamente por comunicação instantânea.

O serviço de referência é uma das atividades que segundo GROGAN (2001) originou-se em “meados do século XIX, com o incremento da indústria editorial, da industrialização, da alfabetização, da ampliação do ensino público e da criação das bibliotecas de acesso público”. Por ter surgido através de mudanças no cenário informacional e educacional é notável a versatilidade com que o serviço de referência se adapta para continuar acompanhando ainda que gradualmente as mudanças do contexto das pesquisas e das demandas do usuário.

O Serviço de referência é uma das atividades da biblioteca que vem utilizando as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobremaneira, a recuperação da informação. Os serviços de referência digital podem ser considerados como uma evolução dos serviços bibliotecários via internet (Marcondes; Mendonça;

Carvalho, 2005 apud Schweitzer *et al*, 2007). “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 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007).

Compreendendo o conceito de serviço de referência virtual, o assunto será trabalhado a partir de um levantamento bibliográfico destacando as orientações de práticas ideais para o serviço seguido de uma análise da prestação desse serviço em ambientes virtuais destinadas a prover informação.

2 Justificativa

Com a modernidade dos métodos de busca e acesso às informações motivadas (em sua maioria) pelo surgimento e desenvolvimento das TICs's (Tecnologias de Informação e Comunicação) liderada principalmente pela internet, as bibliotecas - vistas como espaços centralizados de disponibilização da informação – observaram a descentralização e dispersão das informações, além da autonomia de busca que os usuários passaram a possuir. Esse cenário impõe ao profissional da informação uma nova conduta e postura diante dos seus acervos, da sua unidade de informação e, principalmente, do comportamento dos seus clientes nessa perspectiva.

Segundo BOTTARI E SILVA (2005) apud PESSOA (2007) “o serviço de referência, cuja finalidade é prestar assistência ao usuário e favorecer o acesso às fontes de informação inscreve-se no mundo virtual buscando otimizar o acesso à informação e atender as demandas reprimidas. Assim, surge o serviço de referência virtual (SRV), que utiliza recursos eletrônicos no seu processo de comunicação com o usuário, para assisti-lo em suas pesquisas.”

Fundamentalmente as atividades tradicionais desempenhadas pelos bibliotecários destacam-se aspectos do planejamento e organização de acervos físicos. Entretanto, a

modernização dos sistemas de busca e disponibilização da informação passaram a exigir um profissional com conhecimentos mais abrangentes, flexível, sensível às mudanças, com habilidades de enfrentar momentos decisórios, e que tenham domínio não só sobre equipamentos tecnológicos, mas que também os utilizem para aprimorar e atender às demandas dos seus clientes.

3 Objetivos

Fomentar a discussão das novas práticas e posturas que os bibliotecários deve possuir perante um cenário que já está instalado nas rotinas e atividades diárias dos clientes reais e/ou potenciais das bibliotecas.

3.1 Objetivos Gerais

O objetivo geral desse trabalho é incentivar a participação dos bibliotecários nesse tipo de serviço, visando ampliar a sua área de atuação profissional e o alcance aos clientes da sua unidade de informação a informação.

3.2 Objetivos Específicos

Apresentando as habilidades e ferramentas que são necessárias e disponibilizadas ao bibliotecário para a prestação do serviço de referência virtual. E comparando a literatura e a realidade existente sobre o assunto aos serviços prestados nesta área atualmente.

4 Metodologia

A pesquisa foi desenvolvida primeiramente por meio do levantamento bibliográfico, de livros, artigos científicos, dissertações e teses sobre serviço de referência almejando identificar as atividades e os procedimentos necessários para a prestação do serviço de referência virtual com efetividade às realidades das prestações do desse serviço no Brasil. Esses materiais bibliográficos embasaram a pesquisa e a fundamentação teórica.

E no segundo momento através da escolha dos ambientes sendo, três bibliotecas universitárias do Brasil. A escolha foi direcionada a esse segmento “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” (Macieira; Paiva, 2007).

Para o desenvolvimento do trabalho elaborou-se um roteiro de indicadores baseado nas orientações extraídas da literatura. Com esse instrumento de pesquisa espera-se conhecer o serviço oferecido em três ambientes virtuais universitários em diferentes regiões do Brasil.

A escolha das bibliotecas foi realizada através de buscas de universidades que possuem o serviço de referência virtual. Foram escolhidas três bibliotecas universitárias públicas e privadas de três diferentes regiões do país sendo elas a Divisão de bibliotecas e Documentação Biblioteca Central da PUC-RIO, a Biblioteca Central Reitor Macedo Costa da Universidade Federal da Bahia e a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Como instrumento de coleta de dados e de avaliação dos serviços prestados, adotou-se um parâmetro de indicadores elaborados através das recomendações literárias e será aplicado à distância através de ambientes virtuais por observação dos serviços prestados.

5 Fundamentação Teórica

Tendo como referência a literatura da área que descreve quais são as condutas ideais e para uma prestação de serviço de referência virtual ideal podemos elaborar uma avaliação dos espaços de informação virtual que se apresentam como prestadores desses serviços verificando se estão de acordo com essas orientações da literatura sobre as práticas do serviço de referência virtual.

Neste estudo trabalharemos com os aspectos do Serviço de Referência virtual, apesar de alguns autores usarem os termos Serviço de Referência Digital ou Serviço de Informação, neste estudo será preferido o termo Serviço de Referência virtual sempre que possível.

Podemos entender que o Serviço de Referência “Em princípio... 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 forma de documento, alterou-se o modo como seus serviços devem e podem ser desenvolvidos. A necessidade hoje é dar ao usuário do serviço virtual a mesma qualidade oferecida pelo serviço tradicional. (MACIEIRA; PAIVA, 2007)

O processo de referência de acordo com Grogan (2001) consiste nas seguintes partes:

Intrapessoal:

- O problema os questionamentos externo ou cognitivo de cada indivíduo
- A necessidade de informação pode surgir como vontade em solucionar um problema ou apenas como curiosidade sobre algum assunto
- A questão inicial é a forma como o usuário procede sua primeira formulação sobre as suas necessidades de informação

Intermédio com o bibliotecário:

- A questão negociada é o processo de interação inicial com o bibliotecário, que embora não possa interferir na consulta, pode elucidar e esclarecer certos pontos da pesquisa inicial.

- A estratégia de busca o momento de elaboração e estabelecimento de critérios da pesquisa, como local de busca e tipos de fontes selecionadas.
- O processo de busca deve ser flexível possibilitando alterações ao longo do curso da pesquisa.
- A resposta ou resultado da busca que poderá ser positivo, em caso de se encontrar a resposta do que procurava ou negativa, neste ultimo caso pode-se reiniciar o processo de referência.
- A solução ou conclusão do resultado das respostas obtidas que pode ser realizada apenas com o consulente ou também com o bibliotecário.

Apesar da diferença entre o processo de intermediação entre o bibliotecário e o consulente durante o processo de referência presencial ou virtual as bases das práticas continua sendo a mesma, portanto as etapas do processo mencionadas acima pro Grogan (2001) são válidas para os dois métodos.

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. (GROGAN, 1995 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007)

Mas atualmente “o que vem ocorrendo é o fato das tecnologias de informação estarem facilitando a criação de “bibliotecas sem paredes para livros sem páginas”. As formas e os suportes dela decorrentes estão redefinindo os paradigmas atuais sobre informação e comunicação, fazendo surgir, paralelo à biblioteca tradicional, a biblioteca não física” (SILVA, 2005). “Cabe ao profissional de referência identificar e conhecer o perfil de seus usuários, para que melhor direcione os serviços prestados pela unidade de informação” (MACIEIRA; PAIVA, 2007).

As mudanças e inovações ocorridas nos cotidianos e nas formas de pesquisas alteram profundamente o posicionamento das bibliotecas frente aos processos de fornecimento de informações “À medida que avançamos na chamada era da informação e do conhecimento novas mudanças surgem nas bibliotecas, nos bibliotecários e em suas

atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação” (SILVA, 2005).

Burim e Hoffmann (2005) apud MACIEIRA; PAIVA (2007) 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. 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:

A transformação dos suportes informacionais requer dos profissionais bibliotecários uma profunda avaliação sobre todo o processo técnico e prestação de serviço oferecido nas bibliotecas conforme afirma Silva (2005) “Ao destacarmos o avanço da biblioteca física para a não física com o advento da tecnologia, da Internet e suas ferramentas, cabe-nos enfatizar a necessidade de adaptação e mudança dos serviços tradicionais para os virtuais e o seu papel nessa (r)evolução. É nesse entremeio que destacamos o serviço de referência como grande aliado para atender a crescente demanda informacional”. “O bibliotecário de referência... constitui o elo 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”. (MACIEIRA; PAIVA, 2007)

De acordo com Silva (2005) “as bibliotecas e 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 Landoni *et al*, (1993) citado por Marchiori (1997) divide a evolução das bibliotecas em três momentos,

destacando: 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 na época, demonstrando que as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação”.

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 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007).

Segundo Pessoa (2007), as vantagens do serviço de referência virtual são a complexidades das respostas, que geralmente são mais completas devido ao tempo que o usuário pode dedicar-se à pergunta, e ainda oferece um subsídio de controle e análise das demandas e do atendimento (ou serviço) oferecido.

E as desvantagens são o controle de tempo entre o envio da pergunta e a resposta, pois se o tempo for superior às expectativas do cliente causará uma frustração e uma má avaliação do serviço. E, sobretudo, pelos bibliotecários oferecerem respostas mais completas o profissional da referência pode não estar capacitando e auxiliando o usuário na busca pela informação, mas sim, realizando todo o trabalho de pesquisa para o usuário.

O serviço de referência pode ser assíncrono ou síncrono, LANKES (2002) APUD SOARES (2007) “ressalta a necessidade de conciliar sistemas assíncronos e síncronos, argumentando que muitos sistemas em tempo real prosseguiriam o atendimento por meio de correio eletrônico para informações adicionais, ou o uso do software em tempo real somente para entrevista de referência”

Os sistemas síncronos podem ser considerados mais realistas, pois travam a negociação da questão em tempo real e envolve todos os participantes do processo de referência na busca pela resposta mais satisfatória mantendo assim a direção educacional do serviço de referência.

6 Objeto de estudo

As universidades que observamos são as seguintes:

Divisão de bibliotecas e Documentação Biblioteca Central da PUC-RIO

Se apresenta como: A Divisão de Bibliotecas e Documentação - DBD - unidade coordenadora do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio, órgão vinculado à Vice-Reitoria Acadêmica, é um centro de recursos para a aprendizagem, a docência, a pesquisa e as atividades relacionadas aos programas desenvolvidos na Universidade.

A DBD tem como missão facilitar o acesso e a difusão de recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir na consecução dos objetivos da Universidade.

É competência da DBD selecionar e gerenciar os diferentes recursos de informação, independente do conceito orçamentário, do procedimento através do qual tenham sido adquiridos ou do suporte físico em que se apresentem.

Disponibiliza o serviço de chat para alunos, professores e funcionários da instituição. O horário de funcionamento do chat é correspondente ao horário de funcionamento da biblioteca central. Realiza atendimento a todos os usuários através de e-mail e telefone e possui formulário de atendimento para usuário da instituição e também usuário externo.

Essa biblioteca foi mais bem estudada pela proximidade regional e também por possuir maiores explicações do serviço em suas páginas na internet.

A Biblioteca Central Reitor Macedo Costa da Universidade Federal da Bahia

Criada em 1968, a Biblioteca Central Reitor Macêdo Costa é órgão suplementar da UFBA, subordinado ao Reitor. Seu Regimento Interno foi aprovado pelo Conselho Universitário em 12 de maio de 1975. Em agosto de 1983 passou a ocupar edifício próprio no Campus de Ondina. Constituído pela Biblioteca Central e pelas Bibliotecas Setoriais localizadas nas Unidades de Ensino e Órgãos Suplementares da Instituição.

Tem como finalidades: coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFBA; proporcionar serviços bibliotecários e de informação à comunidade universitária, de modo a contribuir para o desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa e extensão; reunir, organizar, manter e divulgar a produção intelectual da UFBA; promover atividades culturais de interesse da comunidade. Assim, além de Órgão Coordenador das bibliotecas da UFBA, a Biblioteca Central é também uma biblioteca universitária, com coleção, serviços e produtos próprios.

O acervo da Biblioteca Central concentra-se nas áreas de Ciências Sociais e Humanas, especialmente nos ramos da Linguística, da Literatura e da Comunicação; além disso, possui obras de referência geral e especializada, como dicionários, enciclopédias, índices, "abstracts", indicadores etc.

Embora seu público-alvo seja a comunidade da UFBA, a Biblioteca Central também atende à comunidade externa, proporcionando-lhe não só a consulta aos seus acervos como os demais serviços a seguir indicados, com exceção do empréstimo domiciliar e da normalização bibliográfica. Diversos serviços são também prestados a usuários do restante do país e do exterior, via Correios, fax, correio eletrônico e telefone.

Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Em 1959 Foi criado na UFRGS o Serviço Central de Informações Bibliográficas (SCIB), por força de convênio assinado entre a Universidade e o Conselho Nacional de Pesquisas, através do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD). O SCIB e o IBBB comprometiam-se mutuamente a: trocar bibliografias; localizar livros e outras publicações para fins de consulta de seus respectivos clientes; cooperar na composição do Catálogo Coletivo Nacional, mantido pelo IBBB; trocar microfimes, mediante solicitação especial de uma das partes contratantes; colaborar na composição do Boletim do IBBB com artigos e notícias de interesse para divulgação nos setores de pesquisa científica e bibliográfica.

Em 1962 o Serviço Central de Informações Bibliográficas (SCIB) foi extinto e na mesma ocasião foi criado o Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD). Ao SBD incumbia: Elaborar e divulgar informações bibliográficas; promover intercâmbio de documentação e de informação entre as instituições do Estado do Rio Grande do Sul e entre estas e instituições nacionais, estrangeiras e internacionais; estimular o desenvolvimento e aperfeiçoamento das bibliotecas científicas e técnicas da Universidade e do Estado do Rio Grande do Sul; proporcionar informação científica e tecnológica aos pesquisadores da Universidade; organizar e manter, em colaboração com o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação do Conselho Nacional de Pesquisas, um Catálogo Coletivo das bibliotecas da UFRGS e das principais bibliotecas do Estado do Rio Grande do Sul, promovendo uma rede cooperativa dessas bibliotecas para maior rendimento dos respectivos serviços; manter um laboratório de reprodução fotográfica com equipamento de microfimes, cópias fotostáticas e diapositivos com a finalidade de fornecer o intercâmbio bibliográfico; manter uma biblioteca de caráter informativo como complemento às coleções de referência geral e especializada da Universidade.

Foram aprovados, em 1970 o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade, que previam a criação de uma Biblioteca Central, vinculada à Reitoria através da Superintendência Acadêmica. Neste mesmo ano foi criada a Comissão de Organização e Implantação da Biblioteca Central, apresentando ao Reitor da UFRGS às conclusões a que chegou. No ano seguinte foi criada a Biblioteca Central, através da Portaria nº 1516,

de 13 de dezembro de 1971, como Órgão Suplementar da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, diretamente vinculada à Reitoria, coordenando e supervisionando, sob forma sistêmica, o conjunto de Bibliotecas da Universidade, com atribuições de órgão central desse sistema biblioteconômico.

Oferece serviços de serviço de referência virtual por e-mail e está desenvolvendo o atendimento por chat, esse serviço não é disponibilizado na página da biblioteca, para o usuário utilizar esse serviço ele deve possuir um programa de mensagens instantâneas próprio para adicionar a biblioteca como contato pessoal. Para utilizar o webmail é necessário ser cadastrado na biblioteca.

A Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - FABICO da FRGS está em fase de implantação do Serviço de Referência Virtual por Chat (troca de mensagens instantâneas. Com esse serviço a Biblioteca pretende aproximar-se do usuário remoto através de chat, em tempo real, atendendo suas necessidades informacionais. Inicialmente o serviço será oferecido de segunda à sexta, no horário das 19h às 20h, por ser essa a faixa de horário mais requisitada no instrumento de avaliação aplicado na comunidade usuária no período de 20 de maio a 30 de junho de 2010.

7 Considerações finais

O trabalho apresentou os diferentes tipos de serviço de referência que cada universidade estudada apresenta. O que se verificou há o entendimento da importância da prestação de serviços on-line e através dos acessos remotos, apesar de nem todas possuírem sistemas que garantam o ideal dentro das perspectivas da atividade, elas realizam através das ferramentas possíveis um serviço de qualidade e visando se adequar ao paradigma estabelecido pelas tecnologias de informação e comunicação.

O Serviço de referência é uma dos serviços das bibliotecas que mais precisa se adequar aos comportamentos do usuário por exercer suas funções não para oferecer um produto

final, mas por desenvolver o serviço junto com o usuário, logo a comunicação estabelecida independente do meio deve ser capaz de alcançar um entendimento para que a busca pela informação alcance sucesso. Ressalta-se, portanto impacto do uso das tecnologias na prática do serviço de referência.

É possível também confirmar o que afirma Bottari e Silva (2005) apud Pessoa; Cunha (2007) “o serviço prestado via correio eletrônico é considerado o precursor do serviço de referência virtual e ainda continua sendo muito utilizado, e assim, segundo Carol Tenopir (2001 apud BOTTARI; SILVA, 2005), estudos sobre serviço de referência virtual realizados no exterior constataram que de 70 bibliotecas universitárias, 99% ofereciam serviço via correio eletrônico enquanto 29% ofereciam serviço em tempo real”.

Assim como Pessoa (2007) afirma que “as vantagens do serviço de referência virtual são a complexidades das respostas... E as desvantagens são o controle de tempo entre o envio da pergunta e a resposta” estabelecer qual seria a melhor ferramenta do serviço de referência virtual depende diretamente do perfil de usuário do serviço. Identificar se os usuários daquela instituição preferem que suas perguntas sejam respondidas com complexidade ou de forma mais rápida, porém com pouco grau de profundidade.

Como foram analisados serviços de referência virtual oferecidos em universidades e perfil educacional e de instrução para pesquisa é valorizado é importante que o bibliotecário do serviço de referência não apenas forneça o resultado da pesquisa, mas também busque desenvolver com o usuário o processo de busca da informação.

8 Bibliografia

ARELLANO, Miguel. Serviços de Referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/181/0>. Acesso em: 9 setembro de 2010

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine de Oliveira. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. In: Encontro Nacional de Ciência da Informação, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: CIFORM, 2005. Disponível em: http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf. Acesso em: 12 de setembro de 2010

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. v, 196p; 22,5 cm

MACIEIRA, Jeana; PAIVA, Eliane. O Serviço de Referência Virtual: Relatos de Pesquisa em Bibliotecas Universitárias Brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.1, 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/pscib/index.php/pscib/article/view/758>. Acesso em: 7 setembro de 2010

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

SILVA, Alzira; BEUTTENMÜLLER, Zailton. Os Serviços de Referência Online nas Bibliotecas Virtuais da Região Nordeste. **Bibli**, Florianópolis, n.20, p.75-91, jul./dez. 2005.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de Referência Digital em Bibliotecas universitárias**. 2009.285f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Brasília, 2009

SCHWEITZER, Fernanda; et al. Análise dos Serviços de Referências virtuais. **Revista Ponto de Acesso**, v.1, n.2, p. 37-48, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/inde.php/revistaici/article/view/1563/1811>. Acesso em: 19 ago. 2010