



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS UNIVERSIDADES
FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO: aspectos descritivos**

ANA PAULA ALVES DE SOUZA

**MACEIÓ
2021**

ANA PAULA ALVES DE SOUZA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS UNIVERSIDADES
FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO: aspectos descritivos**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Biblioteconomia
da Universidade Federal de Alagoas,
como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Aparecido
Rodrigues do Prado

Maceió
2021

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecário: Robson Beatriz de Souza – CRB-4 – 1624

S729s Souza, Ana Paula Alves de
Serviço de Referência Virtual nas Universidades Federais do
Nordeste Brasileiro: aspectos descritivos / Ana Paula Alves de Souza. -
2021.
50 f.: il.; 29 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) -
Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas,
Comunicação e Artes. Maceió, 2021.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Aparecido Rodrigues do Prado.

1. Biblioteca Universitária. 2. Bibliotecário de referência. 3.
Ferramentas tecnológicas. 4. Serviço de Referência Virtual. 5.
Universidades Federais. - I. Título.

CDU: – 025.52

Folha de Aprovação

ANA PAULA ALVES DE SOUZA

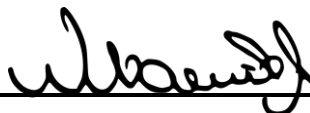
SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE BRASILEIRO: aspectos descritivos

Trabalho de conclusão de curso
submetida ao corpo docente do
curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal de Alagoas e
aprovada em 25 de outubro de
2021.

Banca examinadora:



Prof. Dr. Marcos Aparecido Rodrigues do Prado (ICHCA/UFAL)
(Orientador)



Prof.ª Dr.ª Nelma Camêlo de Araujo (ICHCA/UFAL)
(Examinadora interna)



M.a Eliete Sousa de Araújo (ICHCA/PPGCI/UFAL) (Examinadora
interna)

A Deus por me dá capacidade de realizar essa pesquisa, a minha mãe pelo apoio e motivação, ao meu esposo pela companhia e incentivo, aos meus filhos, com quem, agora, quero aproveitar mais a vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus por me proporcionar perseverança durante toda a minha vida.

A minha mãe Eliodora Alves que sempre esteve ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

Ao meu esposo Robson Souza pela compreensão e paciência demonstrada durante o período da graduação.

Aos meus filhos Roger Souza, Amanda Beatriz e Isabela Beatriz que são a alegria da minha vida.

Agradeço ao meu orientador, o Prof. Dr. Marcos Aparecido Rodrigues do Prado, por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa e pelas valiosas contribuições dadas durante todo o processo.

A todos os meus professores do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) pela excelência da qualidade técnica de cada um.

Aos meus amigos do curso de Biblioteconomia que compartilharam dos inúmeros desafios que enfrentamos, sempre com o espírito colaborativo, pelas trocas de ideias e ajuda mútua. Juntos conseguimos avançar e ultrapassar todos os obstáculos.

As nuvens mudam sempre de posição, mas são sempre nuvens no céu. Assim devemos ser todo dia, mutantes, porém leais com o que pensamos e sonhamos; lembre-se, tudo se desmancha no ar, menos os pensamentos.

Paulo Beleki

RESUMO

O presente trabalho dedicou-se ao levantamento descritivo do Serviço de Referência Virtual disponibilizado nas bibliotecas universitárias das instituições federais de ensino superior localizadas nas capitais dos estados da região Nordeste do Brasil durante o período de pandemia global pelo coronavírus identificado como COVID-19. Realizou-se uma investigação de dados qualitativos utilizando as informações individuais de cada *website* das respectivas instituições para desenvolver e entender, de forma geral, o cenário predominante na oferta e no desenvolvimento do Serviço de Referência Virtual em cada biblioteca investigada. Os procedimentos efetuados para estabelecer a análise qualitativa tomaram como base das recomendações identificadas nos referenciais teóricos da literatura especializada em Biblioteconomia e Ciência da Informação, seguidos pelas evidências de exploração nos websites investigados sendo que etapa contribuiu consideravelmente para a coleta de dados descritivos. O trabalho objetiva enfatizar a importância e a necessidade do Serviço de Referência Virtual nas ações efetivas das bibliotecas universitárias, assim como o aprimoramento constante das habilidades dos bibliotecários que atuam diretamente neste serviço. Considerando assim que estes profissionais precisam estar aptos à familiaridade para compreenderem as tendências tecnológicas necessárias a se disseminar e fomentar o atendimento informacional do seu público usuário. Com isso, notabiliza-se a importância do estudo de usuário, ou seja, um reconhecimento prévio das características predominantes na comunidade de atuação profissional, ou seja, o perfil de seu público. Como desfecho verificou-se que na região nordestina apenas 28% das universidades federais oferecem efetivamente ações identificadas como Serviço de Referência Virtual, considerando as informações obtidas pelos *websites* analisados. Ficou constatado que estas modalidades de serviços deveriam ser mais bem desenvolvidas e implementadas com recursos compatíveis às demandas tecnológicas atuais. Diante destes aspectos, detectou-se que alguns dos Serviços de Referência Virtual precisam ser reestruturados com uma arquitetura que enfatize a acessibilidade da informação para facilitar o uso desta ambiência tecnológica, pois verificou-se uma persistente ausência de informações em muitos dos serviços oferecidos. Também foi percebido que as unidades de informação investigadas precisam passar por mudanças que prezem o desenvolvimento das ferramentas tecnológicas utilizadas em seus respectivos *websites* para potencializar melhorias centradas em facilidades para o atendimento das necessidades crescentes em recursos e serviços da sua comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Bibliotecário de referência. Ferramentas tecnológicas. Serviço de Referência Virtual. Universidades Federais.

ABSTRACT

The present work was dedicated to the descriptive survey of the Virtual Reference Service made available in university libraries of federal institutions of higher education, period in the state capitals of the Northeast region of Brazil during the period of global pandemic by the coronavirus identified as COVID-19. An investigation of qualitative data was carried out using individual information from each institution's website to develop and understand, in general, the predominant scenario in the offer and development of the Virtual Reference Service in each investigated library. Procedures carried out to establish a qualitative analysis were based on the recommendations in the theoretical references of literature specialized in Library Science and Information Science, followed by evidence of exploration in the investigated sites, which stage contributed considerably to the collection of descriptive data. The work aims to emphasize the importance and necessity of the Virtual Reference Service in the effective actions of university libraries, as well as the constant improvement of the skills of librarians who work directly in this service. Thus, consider that these professionals need to be able to familiarize themselves in order to understand the technological trends necessary to disseminate and promote the informational service of their public users. With that, the importance of the user study is noted, that is, a recognition of the predominant characteristics in the professional acting community, that is, the profile of its audience. As an outcome, it was found that in the Northeast region, only 28% of federal universities enable actions identified as Virtual Reference Service, considering the information required by the company's websites. It was found that these studied service modalities are better developed and implemented with resources compatible with current technological demands. In view of these aspects, it was detected that some of the Virtual Reference Services must be restructured with an architecture that emphasizes the accessibility of information to facilitate the use of this technological environment, since there was persistent the information in many of the services offered. It was also noticed that the investigated information units need to undergo changes that value the development of technological tools used in their respective sites to enhance improvements centered on facilities to meet the growing needs in resources and services of their academic community.

Key words: University Library. Reference Librarian. Technological tools. Virtual Reference Service. Federal Universities.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	<i>American Library Association</i>
BC	Biblioteca Central
BCZM	Biblioteca Central Zila Mamede
BU	Biblioteca Universitária
BURMC	Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa
COVID-19	Coronavírus <i>disease</i>
CT&I	Ciência, Tecnologia e Inovação
OMS	Organização Mundial de Saúde
PPG	Programas de Pós-Graduação
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PRP	Processo de Referência presencial
PRV	Processo de Referência virtual
SAB-II	Sistema de Automação de Bibliotecas
SIBI	Sistema Integrado de Bibliotecas
SISBI	Sistema de Bibliotecas
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SRI	Serviço de Referência da Informação
SRV	Serviço de Referência Virtual
TICS	Tecnologia da informação e comunicação
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 OBJETIVOS.....	12
1.1.1 Objetivo Geral.....	12
1.1.2 Objetivos Específicos.....	12
1.2 JUSTIFICATIVA.....	13
2 METODOLOGIA.....	14
2.1 ANÁLISE DESCRITIVA.....	14
2.2 POPULAÇÃO INVESTIGADA.....	15
2.3 LEVANTAMENTO DE DADOS.....	15
3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	17
3.1 CONTEXTO DINÂMICO DA INFORMAÇÃO	19
3.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS (WEB 2.0)	20
4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO	22
4.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL	24
4.2 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	24
4.3 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....	25
4.4 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.....	26
4.5 PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL.....	28
5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	29
5.1 PROCESSO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	30
5.2 TEORIA E PRÁTICA DOS SERVIÇOS VIRTUAIS.....	31
6 CARACTERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS INVESTIGADAS.....	33
7 ANÁLISE DOS SERVIÇOS VIRTUAIS OFERECIDOS.....	39
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

A relevância social das bibliotecas universitárias é historicamente um aspecto notabilizado de forma indiscutível com a cultura científica. Suas funções são caracterizadas pela oferta de atividades que atendam as demandas de ensino, pesquisa e extensão. Assim sendo, tais atributos vinculam-se com a missão institucional de competência acadêmica que as universidades protagonizam para garantir o desenvolvimento da ciência, tecnologia e a inovação (CT&I).

Lamentavelmente, o mundo tem presenciado o transtorno da pandemia do coronavírus com o contágio infeccioso pelo COVID-19, surgida no interior da China no final de 2019. Essa situação provocou a recomendação da Organização Mundial de Saúde (OMS) para que governos de todos os países realizassem medidas de intervenções restritivas com o distanciamento social. Com isso, as universidades brasileiras estão sem atividades presenciais desde o ano de 2020. No entanto, as bibliotecas universitárias têm assumido compromissos de manter a oferta de seus produtos e serviços adaptados para essa realidade de configuração remota, como apontam os estudos de Tânus e Sánchez-Tarragó (2020).

O surgimento e o aprimoramento da internet, trouxe uma das mais significativas inovações dentro do campo da Tecnologia da Informação (TI) possibilitou a criação, o desenvolvimento e o oferecimento de serviços de maneira inovadora como o aumento da flexibilidade no campo da comunicação. Todas essas mudanças serviram para o oferecimento de Serviços de Referência (SRVS) um novo recurso eletrônico que tem por finalidade atender aos usuários que busquem informações.

O Serviço de referência da informação (SRI) surgiu para disseminar o acervo bibliográfico, analisando informações em outras possíveis fontes de informações com a finalidade de facilitar, tornando ágil o entendimento do usuário. Dentre inúmeras atribuições referente ao atendimento ao usuário, podemos citar:

- Orientação a pesquisa e ao estudo;
- Ao uso de índices e catálogos;
- Ao uso das coleções de referência;
- Orientação de recursos informacionais.

O objetivo da pesquisa encontra-se em identificar as bibliotecas das Instituições Federais que oferecem o SRV, conseqüentemente, foi necessário trazer a importância sobre os serviços de referência existentes nos sites e como estes serviços estão sendo apresentados aos usuários.

Como já é notável é necessário prever as necessidades dos usuários estabelecendo um canal de comunicação onde críticas e sugestões sejam transformadas em produtos e serviços melhores. Os usuários desejam serviços de qualidade, onde possam ser atendidos com um serviço de competência proporcionando satisfação. Segundo Grogan (1995), o Serviço de Referência consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação, também precisa cumprir sua missão que é a de informar os usuários, atendendo prontamente as suas solicitações e deve ir muito além da coleção de referência de uma biblioteca.

O Serviço de Referência é o setor da biblioteca responsável pelo atendimento direto aos usuários, onde também é o cartão de visitas de uma Unidade de Informação encarregado de proporcionar acesso ágil e seguro à informação atendendo de maneira rápida seus pedidos.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar os serviços de referência virtual das bibliotecas universitárias federais das capitais do Nordeste.

1.1.2 Objetivos Específicos

Mapear os serviços de referência existentes nas páginas das bibliotecas das universidades federais do Nordeste;

Examinar o funcionamento do serviço de referência virtual;

Verificar o entendimento do bibliotecário e dos usuários sobre a finalidade do serviço de referência.

1.2 JUSTIFICATIVA

O serviço de referência precisa estar direcionado em um planejamento, para que seja conduzido de forma organizada; uma vez que, é neste setor que ocorre a interação entre o usuário, o bibliotecário e a informação, ocasionando, assim, a efetiva utilização da biblioteca e de seus recursos.

Assim surgiu o interesse pela discussão com a leitura de um artigo que se tratava do serviço de referência da informação, com base nesse conteúdo foi despertado o desejo de saber os procedimentos desse serviço disponibilizados virtualmente pelas bibliotecas das Universidades Federais do Nordeste.

O Serviço de referência de uma biblioteca tem como finalidade guiar o leitor/usuário no uso a biblioteca, aproveitando seus recursos através do seu acervo que é considerado um dos serviços mais importante que uma unidade de informação oferece.

De acordo com Placer (1968), O setor de referência não é a totalidade da Biblioteconomia, mas é de suma importância para as bibliotecas, pois ajuda ao usuário a localizar as informações de que necessita, de maneira pontual e personalizada, tendo como base a Bibliografia, constituindo uma das partes da moderna organização da biblioteca. O bibliotecário de referência é o responsável pelo atendimento e localização das informações solicitadas pelos usuários. É por meio deste profissional que as questões dos usuários são atendidas, ou seja, ele é o abre-alas da Unidade de Informação.

O que se espera de um Serviço de referência é que além de atender a necessidade de busca por informações, de servir como guia dos serviços oferecidos pela biblioteca e de orientar a pesquisa, é que recebamos um tratamento personalizado e diferenciado, pois os usuários são a razão da existência de uma biblioteca.

2 METODOLOGIA

Tartuce (2006) aponta que a metodologia científica trata de método e ciência. Método (do grego *methodos*; *met'hodos* significa, literalmente, “caminho para chegar a um fim”) ou seja é o conjunto de técnicas e processos utilizados para a pesquisa ou formulação de uma produção científica.

Podemos ressaltar que o objetivo da metodologia é descrever o tipo de pesquisa que o trabalho está utilizando para apresentar a descrição do instrumento, o material e as técnicas utilizadas para o alcance das fontes em que os dados foram colhidos e todo o caminho percorridos durante a pesquisa.

Ela é a parte principal da execução que reúne e apresenta todos os passos do projeto.

A pesquisa apresentada é descritiva, sua característica principal é fazer uma análise minuciosa do objeto de estudo.

Sua finalidade é analisar os dados coletados sem que haja a interferência do pesquisador.

2.1 ANÁLISE DESCRITIVA

Segundo Gil (2019), a pesquisa documental é aquela cujo os objetivos ou hipóteses podem ser verificados por meio da análise de documentos, bibliográficos ou não e requer procedimentos metodológicos (coleta, organização, análise de dados) compatíveis com eles.

Para a construção da pesquisa foi realizada uma análise de dados qualitativos utilizando referencial teórico e as informações individuais de cada site das instituições para desenvolver e entender de forma geral o cenário do SRV oferecido ou não por cada Universidade das Capitais do Nordeste.

Quanto a natureza do projeto trata-se de uma abordagem quantitativa e qualitativa e um estudo minucioso documental servindo para um maior aprofundamento do assunto quanto ao que já foi produzido da temática em questão.

O procedimento executado para fundamentar a análise qualitativa deu-se a partir da observação que contribui consideravelmente para a coleta de dados. Segundo Gil (2019) a observação é a utilização dos sentidos, objetivando conhecer em profundidade o objeto pesquisado, além de que “[...] os fatos são percebidos diretamente sem qualquer intermediação [...]” e segue um processo de análise e

interpretação. Ou seja, consiste em dar forma e sentido às respostas coletadas buscando precisão e imparcialidade. Deste modo passamos a descrever e analisar os resultados alcançados, considerando as informações coletadas a partir da observação dos sites.

2.2 POPULAÇÃO INVESTIGADA

Durante a construção do trabalho acadêmico foram realizadas pesquisas por meio virtual nos *websites* das Bibliotecas das Universidades Federais das Capitais do Nordeste em nove Instituições Federais de ensino superior: Universidade Federal de Alagoas (UFAL), Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal do Piauí (UFPI), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e Universidade Federal de Sergipe (UFS).

Se faz importante destacar que a seleção da população investigada foi determinada unicamente pelas instituições localizadas nas capitais da região Nordeste do Brasil. A restrição mencionada se justifica por considerar a importância política dessas cidades nos respectivos estados, além da superioridade do nível de desenvolvimento econômico no âmbito estadual. Além do mais, as unidades de informação acadêmicas dessas instituições de ensino superior da rede pública federal normalmente correspondem às sedes administrativas tanto das universidades quanto das próprias bibliotecas investigadas. Com isso, outras universidades federais localizadas em cidades do interior dos estados nordestinos não foram contempladas na população investigada.

Essa pesquisa nos *websites* ocorreu para identificar quais Universidades das Capitais do Nordeste dispõe do SRV.

2.3 LEVANTAMENTO DE DADOS

Buscando precisão e imparcialidade, demonstramos a análise e interpretação dos dados que foram coletados através de pesquisa e observação dos *websites* das nove Universidades Federais do Nordeste, levando em consideração a ordem alfabética das capitais.

Para maior ilustração visual segue a Figura 1 que oferece a representação cartográfica do território brasileiro destacando a localização correspondente à região Nordeste do país. Assim sendo, os nove estados nordestinos estão identificados pelas suas siglas correspondentes.

Figura 1 – Mapa da Região Nordeste do Brasil



Fonte: <https://www.infoescola.com/geografia/regiao-nordeste>.

Notadamente, a Figura 1 evidencia a demarcação geográfica da população investigada nesta pesquisa. Com isso, o Quadro 1 especifica as instituições de ensino superior utilizadas no levantamento do presente estudo e indica as bibliotecas universitárias que dispõem de SRV. Desse modo, dentre os objetivos enumerados na presente investigação constam no levantamento das Bibliotecas das Instituições Federais que oferecem o SRV. Para tanto, seguem o Quadro 1.

Quadro 1 - A presença do SRV nas Bibliotecas Virtuais das capitais da Região Nordeste.

UNIVERSIDADES	ENDEREÇO ELETRÔNICO	SRV
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	http://sibi.ufal.br	NÃO
Universidade Federal da Bahia (UFBA)	http://www.sibi.ufba.br	NÃO
Universidade Federal do Ceará (UFC)	https://biblioteca.ufc.br	SIM
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	https://portais.ufma.br	NÃO
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	https://biblioteca.ufpb.br	SIM
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	https://www.ufpe.br/sib	NÃO
Universidade Federal do Piauí (UFPI)	https://ufpi.br/biblioteca-bccb	NÃO
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	https://sisbi.ufrn.br/bczm	SIM
Universidade Federal de Sergipe (UFS)	https://bibliotecas.ufs.br/	NÃO

Fonte: Dados referentes a pesquisa realizada nos websites em 12/07/2021.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A biblioteca universitária é "a biblioteca de Instituições de Ensino Superior - IES destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão". (Carvalho, 1981). Ela está diretamente vinculada a essa instituição de ensino superior para atender as necessidades informacionais dos estudantes que fazem parte da mesma.

No contexto histórico elas estavam diretamente ligadas a igreja, sendo assim de cunho religioso, surgindo na idade média as primeiras Bibliotecas Universitárias, após serem instituídas as Universidades. "As Bibliotecas monásticas, por um longo período, foram os locais onde o conhecimento permaneceu guardado, sendo que determinados textos, como a Bíblia, eram considerados sagrados e, portanto, seu acesso era restrito a poucos". (ANZOLIN; CORREA, 2008).

Ao longo do tempo, as bibliotecas foram passando por grandes modificações, uma delas foi através da invenção da prensa por Gutemberg que proporcionou o avanço do conhecimento e o acesso à informação que foram inevitavelmente expandidos causando assim uma revolução social.

As bibliotecas foram se modificando deixando de ser consideradas como depósito de livros e tornando-se disseminadoras de informações, pois desempenham um importante papel dentro de uma instituição. Segundo Maciel e Mendonça (2000, p. 2) as Bibliotecas Universitárias: "[...] não são organizações autônomas, e sim organizações dependentes de uma organização maior – a universidade, estando, portanto, sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam". Elas possuem um vínculo com a Universidade a qual ela foi inserida onde exige que o bibliotecário tenha conhecimento pleno desta instituição para desenvolver seu trabalho em conjunto conforme os objetivos da mesma. Assim afirma Milanesi (1998, p. 72): "[...] a universidade e a Biblioteca refletem-se. Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua Biblioteca".

As bibliotecas universitárias, atendem as universidades, que por seu caráter universal, múltiplo e diversificado, no entendimento de Luck (2000, p. 2), "como uma instância privilegiada de criação/produção de saberes, formação de competências e de difusão da experiência cultural e científica da sociedade". Por conta disso a

biblioteca é considerada o principal agente da construção sociocultural de um país. De acordo com GIRARD (2012), as bibliotecas universitárias começam a ganhar grande desenvolvimento social, devido à riqueza dos seus materiais, que antes eram arrumados com o objetivo de armazenar, ou seja, preservá-los para o futuro. Porém ao longo dos séculos estas começam a sofrer grandes modificações, graças aos avanços científicos e tecnológicos, e consequentemente a proliferação das universidades.

Schweitzer (2008) define que a principal função da Biblioteca Universitária é fornecer serviços de informação para a comunidade acadêmica (corpo docente, discente e técnico), apoiando nas atividades de ensino aprendizagem, pesquisa e extensão.

Silva et al. (2004) falando sobre a biblioteca universitária constataram:

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Por isso é apropriado dizer que a Biblioteca Universitária pode oferecer uma série de serviços, auxiliando os usuários com livros didáticos, estudos paralelos, bibliografia de referência e publicações como jornais e revistas. Necessitando interagir cada vez mais no ambiente a qual está inserida, acompanhando as mudanças, adequando seus serviços e desenvolvendo novos produtos para atender todas as demandas de informação existentes na universidade.

A biblioteca universitária é direcionada para os universitários, mas seu acervo possui vários assuntos de acordo com os cursos existentes na Universidade a qual ela está inserida, portanto, não podemos conceituar como unidade de informação especializada.

Com o advento da tecnologia surgem novos desafios para a adaptação da biblioteca universitária como também para os bibliotecários.

Algumas inovações foram surgindo nas bibliotecas a exemplo dos catálogos eles passaram de anotações em fichas para catálogos *on-line*, apesar da mudança de suporte, e das melhorias os catálogos ainda mantêm sua essência comprovando que para inovar não é preciso abandonar por completo a tecnologia anterior.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) permitem algumas formas de implantação e adaptação de produtos e serviços, novos ou melhorados passam uma imagem de inovação e dinamismo das Bibliotecas Universitárias que é fundamental para que as bibliotecas conquistem e mantenha seus usuários, tarefa que se tornou um pouco complicada pelas variedades de opções e facilidades de pesquisa encontradas na internet.

Para garantir acesso ao público as Bibliotecas Universitárias adequaram suas rotinas e suas práticas cotidianas às TICs. Mas para desenvolver e gerenciar estes novos parâmetros aos fluxos informacionais e de conhecimento, sejam eles presencial ou virtual, requer rever os conceitos e políticas internas nas Bibliotecas Universitárias. Preparando-se para novas TICs, novos serviços, dentre eles o de referência, e o novo usuário mais autônomo na sua busca.

3.1 CONTEXTO DINÂMICO DA INFORMAÇÃO

McGarry (1999), a partir dos estudos da Teoria da Informação e da Comunicação, enuncia informação como algo que é capaz de alterar os mapas/estruturas mentais. A informação é o elemento de que necessitamos quando nos deparamos com uma escolha, ela funciona como uma “medida de liberdade” na seleção de mensagens. Para isso, a informação deve estar ordenada e estruturada para ser clara ao seu receptor a partir de alguma forma de veículo podendo ser eles de: transmissão, sinais, símbolos ou signos.

Os veículos de transmissão citados pela autora acima destacam a função de modos necessários para a troca e transferência da informação que podem assumir diferentes formas, evidenciando ou destacando o poder da linguagem no domínio informacional, observando o poder da linguagem na compreensão do fenômeno informacional. Partindo assim da caracterização da linguagem humana e seu papel na rede de relações, entre à relação linguagem/pensamento, que são entidades interdependentes que validam a compreensão dos conceitos de conhecimento e informação. McGarry (1999) conclui, que entre Conhecimento e Informação, é difícil distinguir esses dois termos, dizendo até que em alguns contextos podem ser intercambiáveis, afirmando que o conhecimento é algo mais teórico e generalizado, e a informação seria um “conhecimento potencial”. Assim, nós podemos atribuir significado ao identificar e relacionar as classes de eventos, agrupando ou

separando conforme suas similaridade e distinção, a partir de nossa capacidade de produzir, compartilhar e transmitir informações.

O autor Le Coadic (2004) define sinteticamente informação como um conhecimento inscrito em um suporte. Esta inscrição é realizada por meio de um sistema de signos, em que o signo, elemento básico da linguagem, associa um significante a um significado, concedendo à informação, portanto, um elemento de sentido. Por sua vez, este sentido é transmitido para um ser consciente.

Para demonstrar uma maior clareza no sentido do termo, o autor também distingue Informação de Dado, Conhecimento e Comunicação, segundo ele, são termos facilmente confundidos com informação.

O termo conhecimento é o ato pelo qual apreendemos um objeto, a capacidade de formar alguma ideia ou saber relacionado à informação. A comunicação na verdade é um processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas, ou seja, enquanto a comunicação é um ato, processo e mecanismo, a informação é um produto, substância e matéria (LE COADIC, 2004, p.11).

O termo “dado”, é facilmente associado ao domínio da Informática, já que significa “[...] uma representação convencional, codificada, de uma informação em uma forma que permita submetê-la a processamento eletrônico” (LE COADIC, 2004, p.8).

3.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS (WEB 2.0)

A Web 2.0 baseia-se no desenvolvimento de uma rede de informações onde cada usuário pode usufruir como também contribuir. Ela se conceitua no âmbito essencialmente *on-line*.

A Sociedade do Conhecimento está relacionada com a parte econômica, visto que bem empregada as áreas administrativas, estão sendo um recurso muito utilizado no pensamento estratégico das grandes organizações, utilizando-se das particularidades possíveis através da Web 2.0, em contra partida a Sociedade da Informação prende-se com as complexas redes de comunicação que somente potencializam a distribuição da informação.

A filosofia da Web 2.0 prima pela facilidade na publicação e rapidez no armazenamento de textos e ficheiros, ou seja, tem como principal objetivo tornar a Web um ambiente social e acessível a todos os utilizadores, um espaço onde cada um seleciona e controla a informação de acordo com as

suas necessidades e interesses. (COUTINHO; BOTTENTUIT JUNIOR, 2007, p. 200).

Em algumas unidades de informação são utilizadas ferramentas da Web 2.0 como uma forma de contato direto com seus usuários para facilitar e agilizar a solicitação da informação e seu direcionamento até o usuário.

Alguns exemplos de ferramentas disponíveis que utilizam os recursos da Web 2.0 citadas por Coutinho e Bottentuit Junior (2007, p. 200) são:

- a) Softwares que permitem a criação de uma rede social (social networking) como por exemplo os *Blogs*, o *Hi5*, *Orkut*, *Messenger*;
- b) Ferramentas de escrita colaborativa, *Blogs*, *wikis*, *Podcast*, *Google Docs & Spreadsheets*;
- c) Ferramentas de comunicação online como o *SKYPE*, *Messenger*, *Voip*, *Googletalk*;
- d) Ferramentas de acesso a vídeos como o *YouTube*, *GoogleVideos*, *YahooVideos*;
- e) Ferramentas de Social *Bookmarking* como o *Del.icio.us*.

O objetivo da Web 2.0 está voltado em disponibilizar um ambiente virtual no qual é possível ocorrer a interação entre seus integrantes. Diante desta nova ideia de interação pela Internet, as Bibliotecas Universitárias devem tomar ciência da importância deste tipo de ferramenta, para interagir e atender aos seus usuários em qualquer lugar, sem precisar estar no espaço físico da biblioteca.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

O SRV se caracteriza por um serviço voltado a um recorte do todo da biblioteca, reunindo todo o pessoal que nela trabalha envolvendo o arquivo, equipamento e sua metodologia própria para melhor reunir o fluxo final da informação otimizando seu uso, por meio de atividades.

O setor de referência é o local onde o bibliotecário está como o mediador da informação, onde são realizados os atendimentos, as pesquisas junto ao usuário e as fontes de informação. Está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois as mesmas tem um só objetivo que é servir ao usuário.

A história do serviço de referência pode ser considerada recente, comparado com a história das bibliotecas. As origens das bibliotecas remontam a Antiguidade enquanto o serviço de referência surge apenas no final do século XIX, conforme lembra Almeida Júnior (2013, p. 45):

1876: Primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um 'serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de referência).

1883: Acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo 'reference work' (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a ideia que dele temos hoje.

Isso mostra que o SRI não data da modernidade, já que em 1876, o termo tenha sido mencionado em um artigo na Filadélfia, Estados Unidos. Podendo então afirmar que o bom entendimento do usuário é sempre a preocupação da biblioteca ao longo dos anos.

No final dos anos 60 e início dos anos 70, o conceito deste serviço começa a se diferenciar, sendo levado a uma ampliação, deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência, tornando-se uma definição mais ampla como é exposto por Almeida Junior (2013, p.56) “o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a

informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca”.

Grogan (2001) define o Serviço de Referência como sendo “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundas arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.”

O anseio de conhecer e compreender é uma característica nata do próprio ser humano pelo conhecimento e a informação, o SRI veio basicamente para suprir essa necessidade com base nos conhecimentos prestados pela pessoa que exerce essa função.

O serviço de referência e informação deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência [...] e se torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 56).

Ou seja, trata-se do processo de comunicação que tem como foco, satisfazer as necessidades de informação de determinado grupo de usuários em bibliotecas ou unidade de informação. Suas técnicas são fontes práticas e eficientes para atender o usuário da melhor forma possível com rapidez e agilidade necessária. A arte do serviço de referência auxiliado pelo profissional bibliotecário de referência tem melhores condições para sua consulta ser mais bem aproveitada do que antes sem assistência.

A finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam de forma eficiente entre quem precisa de informação e as fontes de informações, possibilita que o pesquisador/usuário tenha acesso a toda informação que necessite para desenvolver sua pesquisa com base em documentos existentes no acervo existente da biblioteca.

Macedo (1990, p. 12) indica dois sentidos para o conceito de SR, são eles:

1. Serviço de Referência

Conexão entre informação e usuário, com o auxílio do bibliotecário de referência, respondendo as questões, auxiliando, por meio de seus conhecimentos

profissionais, os usuários. Esse é um momento de interação bibliotecário/usuário, onde é exercido o processo de referência.

2. Serviço de Referência e Informação

Esse serviço está basicamente voltado a um recorte do todo da biblioteca, reunindo todo o pessoal que nela trabalha envolvendo pessoas (profissionais que trabalham na biblioteca), o arquivo, equipamento e sua metodologia própria para melhor reunir o fluxo final da informação otimizando seu uso, por meio de atividades.

É exatamente nesse processo que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tornando o bibliotecário de referência como o principal interpretador, ou seja, é o esforço organizado de toda biblioteca, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando em toda a sua totalidade para o público.

4.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL

O Serviço de referência tradicional surge como uma alternativa aos meios e necessidades informacionais atuais. O objetivo fim desse serviço é atender as necessidades informacionais dos usuários.

De acordo com Figueiredo (1992), o Serviço de Referência pode se diferenciar conforme o tipo de biblioteca e de seus usuários, mas o processo de demandas informacionais desses últimos possivelmente permanece o mesmo, seja para um usuário de biblioteca escolar ou para um cientista; nesse caso, o processo a ser realizado é idêntico em qualquer situação.

4.2 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

É exatamente nesse processo que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tornando o bibliotecário de referência como o principal interpretador, ou seja, é o esforço organizado de toda biblioteca, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando em toda a sua totalidade para o público.

Podemos afirmar que o SR trabalha em conjunto com os outros setores da biblioteca podendo também auxiliar no setor de seleção, aquisição e no setor de

gestão, traçando assim estratégias para estudo de usuário, dando uma melhor visão da necessidade do seu público alvo.

Pode-se afirmar que no serviço de referência de uma unidade de informação, o bibliotecário, deve promover o fluxo de informações entre a fonte e o usuário, atuando como mediador deste processo.

4.3 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Grogan (1995, p. 16) ressalta a importância dos bibliotecários na função de educador, ensinando aos usuários a encontrar a informação seja qual for o tipo de suporte que ela se encontra ou o conteúdo que ela abranja.

O bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos usuários. Este processo tem como ponto de partida uma necessidade de informação que é dada a conhecer ao bibliotecário e expande-se, eventualmente, pela entrevista de referência, passando necessariamente pela obtenção da resposta e finalizando com a sua entrega ao utilizador final, o usuário. Este é um processo complexo que resultará sempre na interação entre o usuário, o bibliotecário de referência e as fontes de informação.

Para Rostirolla (2006, p.18) os bibliotecários são os facilitadores no acesso às fontes de informação e fornecem atalhos para que os usuários possam chegar a sua resposta final durante as pesquisas. A autora ressalta que:

Os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada.

Para que o usuário possa chegar a sua resposta final, o profissional da informação deve estimular a sua autonomia no uso das ferramentas e recursos informacionais, indicar as fontes de informação e referência, oferecer suporte na pesquisa, orientar no uso dos recursos de informação, recuperar a informação, identificar as necessidades de informação do usuário e satisfazê-las. Segundo Grogan (1995) o processo de referência de uma biblioteca tem uma sequência lógica encadeada desta forma: a existência de um problema, a necessidade de informação, uma questão inicial, a negociação da questão, a estratégia de busca, a resposta e a solução. Neste processo, o papel e a competência do bibliotecário são essenciais.

As atividades de educação do usuário, tradicionalmente atribuições do Serviço de Referência, segundo Cunha (2000, p. 83), o autor acredita que:

Os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet. É claro que os métodos e os enfoque utilizados para informar e instruir os usuários serão influenciados pela tecnologia da informação que podem possibilitar maior eficácia nas atividades relacionadas ao treinamento de usuário no ambiente universitário.

Arellano (2001, p. 9) reforça que existe uma considerável preocupação dos bibliotecários em relação as novas tecnologias, eles temem que sua profissão possa ser substituída futuramente por “sistemas inteligentes”, contudo, o autor enfatiza que os bibliotecários devem trabalhar em parceria com estes sistemas, procurando dinamizar a colaboração entre agentes, enriquecer o usuário e padronizar a informação para determinado público. A competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, até as habilidades de comunicação com o usuário. O bibliotecário é um especialista, e suas atividades reúnem diferentes técnicas e conhecimentos, que exigem determinadas competências para atender a diferentes perfis de usuários. Este profissional deve possuir aptidões para relacionar as questões propostas com as fontes onde poderão respondê-las e ter capacidade intelectual para somada a prática alcançar a naturalidade adequada.

O bibliotecário passa a ser educador auxiliando os usuários na pesquisa da informação em todos os suportes onde esteja o conteúdo que ele necessita.

4.4 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

O autor Cooper afirma que a necessidade informacional é um estado psicológico: uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Não podemos, por exemplo, ver suas 'estruturas', no entanto a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuário (COOPER, 1971, p. 22).

Segundo Cooper ela pode ser entendida como uma experiência subjetiva a mesma ocorre na mente de cada indivíduo em certa circunstância ou também como

uma condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.

Mencionada também para o caráter cognitivo e não observável das necessidades informacionais, Dervin (1992) refere-se à existência de certas lacunas que provocariam uma ruptura no conhecimento humano, que, percebidas pelo indivíduo, suscitariam o aparecimento da necessidade informacional. As necessidades cognitivas de uma pessoa subtendem-se a falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão essas falhas são expressas em perguntas ou tópicos colocados em um sistema ou fontes de informação.

Apenas o desejo de obter uma informação não é razão suficiente para afirmar que há necessidade de informação, portanto o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma. Há duas condições que precisam estar presentes para que se possa dizer que há necessidade de informação: (a) presença de um "propósito" para a informação e (b) que a informação em questão contribua para alcançar este propósito (DERR, 1983).

Diante do que foi exposto sobre a necessidade da informação podemos concluir que ela está condicionada a uma determinada informação que irá atender a um propósito.

A consequência da necessidade de satisfazer um objetivo nasce através da busca informacional. Nesta busca, o indivíduo pode interagir com vários tipos de sistema de informação (WILSON, 2000). Um destes sistema de informação é o SRI.

Para Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), há dois fatores que influenciam de maneira decisiva a busca informacional:

Fontes de informação: locais onde são procuradas as informações. As fontes mais referidas são colegas, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência.

Conhecimento da informação: o conhecimento pode ser direto ou indireto das fontes, a partir do próprio processo de busca e da informação recuperada desempenham importante papel no sucesso da busca.

4.5 PROCESSO DE REFERÊNCIA

De acordo com Grogan (2001, p.22), nos últimos 40 anos a expressão “processo de referência” passou a ser empregada a atividade que o usuário se envolve durante a execução do serviço de referência. Esse processo se encontra em torno do ponto do contato inicial, no momento em que o usuário reconhece o problema e resolve esse problema. Nessa fase são traçados oito passos que constituem o processo de referência através de uma sequência lógica de etapas decisórias.

1. O problema, que se inicia e atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca.
2. A necessidade da informação, onde os usuários prováveis lidam com o problema e avançam para uma solução.
3. A questão inicial, uma das maneiras mais importantes de se adquirir conhecimento.
4. A questão negociada, comparação da questão inicial, formulada pelo usuário.
5. A estratégia de busca, caminhos possíveis de pesquisa estabelecidas pelo usuário na formulação da questão inicial.
6. O processo da busca, atividade de busca flexível o suficiente para comportar mudanças de curso na pesquisa.
7. Resposta, exame das possibilidades de uso da informação solicitada reduzindo ou inviabilizando erros na escolha da estratégia e no processo de busca.
8. Solução: é uma solução potencial, quando não há dúvida quanto à sua adequação, ela é suficiente em sua forma simples.

No processo de referência a resposta é a etapa final para o início da apresentação dos resultados ao usuário que procura por respostas sobre alguma questão, muitas vezes tida como a mais importante etapa pois através dela surge a solução para a questão apresentada pelo usuário.

5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Com o avanço tecnológico e a partir do advento da Internet aconteceu o nascimento de uma sociedade digital, marcada por mudanças sociais e econômicas, elas impulsionaram as novas transformações através de novos modelos educacionais permitindo outras formas de comunicação e interação.

Pereira e Brenha (2011) definiram o serviço de referência virtual como tudo o que se faz tradicionalmente, há séculos, no atendimento ao usuário da biblioteca universitária, com a agregação de valores das tecnologias que foram surgindo diante da Biblioteconomia moderna.

McNeal et al. (2003) dentre a série de vantagens oferecidas pela Internet, ele destacou o aumento da flexibilidade no âmbito da comunicação, a redução de custos e a possibilidade de troca de grandes quantidades de informação, independentemente da distância geográfica. Estes aspectos contribuíram e podem ser utilizados para o oferecimento de Serviços de Referência Virtuais (SRVs) de qualidade reconhecida por seus usuários.

O SRV, segundo Silva e Beuttenmüller (2005), é entendido como um novo recurso eletrônico que tem por finalidade atender usuários que busquem informações nas bibliotecas mesmo que encontrem-se fisicamente distantes através dos seus suportes eletrônicos desde telefone celular ao próprio computador.

Outros benefícios oferecidos pelo SRV é o de estar acessível em todos os lugares e a todo instante; geralmente oferecer, serviço gratuito; garantindo a proteção dos dados e das informações. Todos estes benefícios orientados por fontes de informação confiáveis oferecendo um serviço personalizado e de qualidade.

Reference and User Services Association (RUSA) em 2004, definiu o SRV como um serviço de referência que foi iniciado em um contexto eletrônico, usualmente em tempo real, onde os usuários utilizam-se dos recursos tecnológicos para comunicar-se com os profissionais de referência, sem estar fisicamente presentes.

Pereira e Brenha (2011) ressaltaram que para ser considerado serviço de referência virtual é necessário contar com um bibliotecário que desempenhe o papel de orientador e faça a mediação entre o usuário e a informação no contexto virtual.

Esse bibliotecário tem que ter total conhecimento e familiaridade com os recursos tecnológicos para desempenhar tal função buscando sempre o melhor ao seu usuário. Oferecer um serviço de qualidade no meio virtual é primordial para fazer com que os usuários fiquem satisfeitos e sintam-se cada vez mais atraídos a utilizá-lo.

Para tanto, se faz necessário um estudo prévio de usuário para identificar as suas necessidades de informação. De acordo com Carvalho e Lucas (2005), ela ocorre pela antecipação da resposta, como pela variedade e atualidade dos produtos e serviços disponibilizados online.

Silva e Beuttenmüller (2005), afirmam que no Brasil o desenvolvimento de SRV ocorre apenas em alguns sites de bibliotecas universitárias, devido aos subsídios para desenvolvimento do ensino e pesquisa que estas bibliotecas recebem.

5.1 PROCESSO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

As mudanças relacionadas com a incorporação das tecnologias possibilitaram ao SRV uma interação direta à distância.

As tecnologias favoreceram a disseminação das fronteiras do SR além do balcão de atendimento das bibliotecas e das suas coleções de referência.

O serviço de referência e informação deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência [...] e se torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca. (ALMEIDA JUNIOR, 2013, p. 56).

De acordo com o autor o setor de referência é onde o bibliotecário está como mediador da informação, onde serão realizados os atendimentos, as pesquisas junto ao usuário e as fontes de informação disponíveis na biblioteca, ou seja, ele está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, onde o objetivo principal está em servir ao usuário.

Assim, na história da biblioteconomia a referência começou a ter papel destacado, influenciada pela variável humana – isto é, o protagonismo do usuário, não só como cliente de recursos informativos, mas também como criador ativo de conhecimento, precisando de assessoria ou referência nas suas necessidades informacionais. (Pinto, 2016, p.241).

Os dois autores concordam que o SRI veio para fazer história dentro da Biblioteconomia destacando mais um papel do bibliotecário voltado exclusivamente para seu público alvo/usuário.

5.2 TEORIA E PRÁTICA DOS SERVIÇOS VIRTUAIS

A partir da implantação do SRV os seus aspectos normativos e legais seguem os mesmos princípios legais sobre: direito de autor, reprodução, das bases de dados, empréstimos etc.

O SRV pode ser considerado como uma evolução dos serviços bibliotecários via Internet. As novas tecnologias modificaram a maneira com a qual os profissionais da informação têm trabalhado em suas unidades de informação. Trouxeram mudanças significativas no tratamento e disseminação da informação, possibilitando uma integração com os usuários através da rede e das novas fontes concedendo a geração de novos conhecimentos.

O papel do bibliotecário de intermediário entre fontes de informação antes do advento da tecnologia era buscar a informação nos suportes existentes dentro da sua unidade informacional ex.: livros, periódicos, CDs... uma das habilidades no meio eletrônico é a recuperação da informação com mais agilidade pela facilidade dos softwares e das bases de dados.

De acordo com *Reference and User Services Association* (2004, p. 9,) podemos conceituar a Referência virtual como: “um serviço de referência iniciado eletronicamente, em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outras tecnologias da Internet para se comunicar com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.”

Segundo Sousa (2007) os serviços prestados pelo setor de referência podem ser classificados em duas modalidades:

- a) Serviço de referência virtual assíncrona: quando os usuários enviam uma consulta e a sua resposta é fornecida através de e-mail e/ou formulários na Web.
- b) Serviço de referência virtual síncrona: quando os usuários e o bibliotecário se comunicam em tempo real através das sessões de chat e voz.

No SRV assíncrono a pergunta é enviada pelo usuário e respondida pelo bibliotecário, não exige a presença de ambos os envolvidos em tempo real,

conectados à uma rede, e que é respondida posteriormente, em momento oportuno. A ferramenta mais utilizada nesse serviço é o e-mail.

No SRV síncrona o atendimento aponta para a comunicação onde o bibliotecário estará diante, virtualmente, do usuário em tempo real. Nesse serviço as ferramentas mais utilizadas podem ser: chats, web conferência, blog. Subentendo que estas ferramentas estejam disponíveis dentro da unidade de informação.

6 CARACTERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS INVESTIGADAS

Para oferecer um conjunto de dados descritivos das instituições investigadas foi desenvolvida uma apresentação sistematizada na Tabela 1. Assim, busca-se proporcionar um panorama delineado pela caracterização quantitativa do contexto institucional de todas as bibliotecas universitárias que são objetos da presente pesquisa.

Ilustrando numericamente os dados quantitativos levantados, segue abaixo a Tabela 1.

Tabela 1 – Dados descritivos institucionais

IES	Fundação da Biblioteca	Quantidade de Bibliotecários	Exemplares do Acervo	Cursos de Graduação	Alunos de Graduação	Número de PPG	Alunos de PPG*
UFAL	1990		207.000 ¹	99	26.000 ¹	37	2.312 ¹
UFBA	1968		718.874 ¹	109	39.795 ²	128	6.172 ¹
UFC	1969	32	328.500 ¹	140	42.443 ²	90	7.047 ¹
UFMA	1977		306.329 ¹	150	26.500 ²	53	6.912 ¹
UFPB	1967	77	250.000 ¹	120	39.283 ¹	125	
UFPE	1974		1.177.893 ¹	100	28.898 ¹	133	
UFPI	1973	14	25.691 ¹	100	27.353 ¹	75	
UFRN	1959	66	445.599 ¹	120	33.374 ¹	139	
UFS	1980	31	149.767 ¹	106	25.811 ¹	50	1.087 ¹

Fonte: dados da pesquisa, 2021.

¹Fonte: *website* institucional, 2021.

²Fonte: *Wikipédia*, 2021.

Conforme consta na Tabela 1, verifica-se que a UFAL se desenvolve por meio de equipamento de biblioteca universitária instituído a partir de 1990 e o qual possui um acervo de aproximadamente 207 mil volumes para atender a sua comunidade acadêmica. No entanto, se faz necessário informar que a UFAL tem data de criação oficial no de 1961. Mas, formalmente, o ano de 1990 é considerado como data instituída pelo Sistema de Bibliotecas da UFAL (SiBi/UFAL) como início oficial dessa unidade de informação.

Também se nota na Tabela 1 que essa instituição bibliotecária compreende uma demanda apresentada por 99 cursos de graduação e 37 Programas de Pós-Graduação (PPG), estrutura distribuída em quatro diferentes *campi*. Destaca-se que, em relação ao número de profissionais bibliotecários atuando, a UFAL possui a seguinte distribuição quantitativa em suas respectivas unidades: Biblioteca Central não registra a informação da quantidade bibliotecários e nas setoriais compreendem o total de 13 bibliotecários.

A BC do Campus A. C. Simões possui as bibliotecas setoriais: Biblioteca do Centro de Educação (CEDU), Biblioteca do Espaço Cultural, Biblioteca de Física, Biblioteca de Matemática, Biblioteca do Museu Théo Brandão, Biblioteca da Faculdade de Letras Arriete Vilela (FALE) e Biblioteca de Química. No Campus Arapiraca a do próprio Campus (BCA), das Unidades de Palmeira dos Índios e Penedo, do Campus CECA a do próprio Campus de Engenharia e Ciências Agrárias e da Unidade de Viçosa, no Campus Sertão a Biblioteca do Campus Delmiro Gouveia e da Unidade Santana do Ipanema.

A Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa – BURMC, Localizada em Salvador na Bahia, fundada em 1968 antigamente denominada Biblioteca Central e em 1983 recebeu o atual nome. O acervo é especializado e voltado para atender a sua comunidade acadêmica. O Pergamum é o sistema de gerenciamento do acervo bibliográfico das bibliotecas do SIBI/UFBA. Seu acervo consta com aproximadamente 718.874, verificados na tabela 1. Nesse sistema podemos verificar que existe 109 cursos de graduação e 128 PPG, estrutura distribuída em quatro diferentes campi. No mesmo prédio também é compartilhado no segundo andar a Biblioteca Lugares de Memória. A biblioteca é composta por 05 bibliotecários que ajudam dentro dos serviços que são ofertados pela mesma.

O Sistema de Bibliotecas (SIBI/UFBA) contém no momento 5 bibliotecários na Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC), possui Bibliotecas Universitárias subdivididas por:

Áreas do conhecimento: Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa – BURMC, Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho – BUS, Biblioteca Universitária Prof. Isaías Alves – FFCH, Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves da Escola Politécnica e a Biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologias Professor Omar Catunda.

Bibliotecas Universitárias Setoriais: Biblioteca Anísio Teixeira da Faculdade de Educação, Biblioteca da Escola de Administração, Biblioteca da Escola de Música, Biblioteca da Faculdade de Economia, Biblioteca de Arquitetura, Biblioteca do Instituto de Ciência da Informação, Biblioteca Nelson de Araújo da Escola de Teatro, Biblioteca Sofia Olszewski Filha da Escola de Belas Artes, Biblioteca Teixeira

de Freitas da Faculdade de Direito e a Biblioteca Prof. José Bernardo Cordeiro Filho - Faculdade de Ciências Contábeis.

Bibliotecas Universitárias Especiais: Coordenação Lugares de Memória, Biblioteca do Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas – CETAD, Biblioteca do Museu de Arte Sacra, Biblioteca no Centro de Estudo Afro-Oriental – CEO, Bibliotheca Gonçalo Moniz – Memória da Saúde Brasileira e a Biblioteca Creche UFBA.

A Biblioteca Universitária do Ceará, recebeu este nome em 1969 quando foi extinto o nome de Biblioteca Central que iniciou-se em 1957. Em 1972 com a reforma universitária aconteceu a fusão de bibliotecas de áreas correlatas com a extinção de alguns institutos de pesquisa, com a tendência de agrupar áreas a fins que perdurou até 1985.

Atualmente o sistema de Bibliotecas da UFC coordenado pela Biblioteca Universitária compreende 14 bibliotecas na capital e 5 no interior.

Na BU encontram-se 11 bibliotecários e 21 nas setoriais. Seu sistema conta com um acervo de 328.500 volumes. Possui 140 cursos de graduação e 90 PPG. A Universidade é composta de sete campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), além do Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús e Campus de Russas.

A Universidade Federal do Maranhão (UFMA) é uma instituição de ensino superior pública, fundada em 1966, em São Luís, no Maranhão. A Biblioteca Central da UFMA, inicialmente desempenhava serviços técnicos dos materiais que precedia o envio de títulos para as bibliotecas específicas de cada curso, em seu histórico não se fala em datas que poderíamos colocar no projeto.

Em 1977 a BC funcionou em um prédio na rua Santaninha apenas em 1980 ela foi transferida para o Campus do Bacanga e as bibliotecas setoriais que ali funcionavam tiveram seu acervo fundido para a BC. Possui 06 bibliotecárias.

A BC possui hoje 17 setoriais no Campus Bacanga, no Centro de São Luís e nos municípios de Bacabal, Balsas, Chapadinha, Codó, Grajaú, Imperatriz, Pinheiro e São Bernardo. Em 1993, aconteceu a reativação do Sistema Automatizado da

Biblioteca Central (SAB), Tornando viável as pesquisas por diversos terminais. Em seus registros podemos constatar ao analisar a tabela 1 que a BC conta com um acervo bibliográfico de 306.329 volumes. Em sua estrutura organizacional a instituição engloba 150 cursos de graduação e 53 Programas de Pós-Graduação (PPG), distribuídos em seus campi.

Biblioteca Central da Paraíba, ocorreu a sua implantação, com sede provisória em uma sala do Instituto de Matemática, localizada no centro de João Pessoa; em 18 de agosto de 1967. Em 1972 aconteceu o remanejamento da Biblioteca Central da sala de aula do Instituto de Matemática para a Escola de Engenharia. Apenas em 1981 aconteceu a Mudança definitiva para o prédio atual da Biblioteca Central, inaugurado apenas em 1984. A BC conta com projeto de sala de leitura e biblioterapia. No sistema dispõe um acervo entorno de 250.000 volumes. Possui 120 cursos de graduação e 125 PPG.

No Campus de João Pessoa além da BC há mais 14 setoriais, no Campus 2 Areia apenas a do CECA, No Campus 3 Bananeiras mais 2, no Campus 4 Rio Tinto e Manguape mais 2.

Conforme dados da PROGEP, na Universidade Federal da Paraíba, em 30/07/2021, ocupam o cargo de Bibliotecário-documentalista 77 (setenta e sete) profissionais.

Destes 77 profissionais, 28 (vinte e oito) estão localizados na Biblioteca Central. Os 49 (quarenta e nove) outros profissionais estão nas Unidades de Informação do Campus I e Bibliotecas Setoriais dos Campi II, III e IV.

Biblioteca Central de Pernambuco (UFPE), situa-se desde 1974 no mesmo edifício. Seu histórico vem ainda do século XIX com a criação de uma das primeiras Faculdades de Direito do Brasil por decreto imperial de 11/08/1827 em Recife.

O Sistema de Bibliotecas da UFPE, é formado pela Biblioteca Central e mais treze bibliotecas setoriais, localizadas nos Centros Acadêmicos e Colégio de Aplicação; em suas coleções está composta por mais de 300 mil títulos e mais de um milhão de exemplares, formadas por livros, e-books, periódicos, materiais multimídia, teses, dissertações, entre outros documentos e atendem a toda a

comunidade. Em sua estrutura organizacional compreende 100 cursos de graduação e 133 PPG.

A Biblioteca Central da Universidade Federal do Piauí (UFPI), instalada em janeiro de 1973 resultado da fusão de acervos após a implantação da Universidade Federal do Piauí. Em 1995 ela passa a se chamar Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB) onde coordena 08 bibliotecas setoriais pelo Sistema de Bibliotecas da UFPI atualmente é composta por 14 bibliotecários. Essa instituição bibliotecária compreende uma demanda apresentada por 100 cursos de graduação e 75 PPG.

Como unidade informacional atua em suporte para as atividades de ensino e extensão a pesquisa. Consta com um acervo de aproximadamente 25.691 volumes.

A Biblioteca Central Zila Mamede, localizada na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, teve sua criação em 02 de maio de 1959 atuando nas bibliotecas isoladas. Em 24 de Junho de 1974 ela passou a ser chamada de Biblioteca Central da UFRN e em novembro do mesmo ano é implantando o Sistema de Bibliotecas SISBI. Com o falecimento da bibliotecária Zila da Costa Mamede a biblioteca recebe novamente o seu nome em sua homenagem. Atualmente é constituída pela BC e 23 setoriais. O acervo da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) é composto de materiais, tanto no formato impresso, quanto no eletrônico, podendo ser consultado através do sistema Módulo Biblioteca do SIGAA. Nesse sistema consta em seu acervo cerca de 445.599 exemplares.

Em sua estrutura organizacional consta a informação de 120 cursos de graduação e 139 PPG, estrutura distribuída em cinco diferentes campi, sendo eles localizados no Rio Grande do Norte: o campus Central, em Natal; o campus Caicó; o campus de Currais Novos; o campus de Macaíba e o campus Santa Cruz. Na BCZM conta-se com 32 bibliotecários e nas setoriais 34 profissionais da área.

Na UFS a Biblioteca Central – (BICEN), ocorreu em 1980 sua instalação definitiva para o Campus Universitário com a finalidade de planejar, incorporar todas as bibliotecas.

Desde 1995 ela realiza a automação dos seus serviços utilizando Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB-II). É composta por 02 bibliotecas setoriais na capital Aracaju e mais 04 cada uma apenas com 01 unidade nos Campus de: Itabaiana.

Laranjeiras, Lagarto e Sertão. Seu acervo bibliográfico contém um valor aproximado de 149.767 exemplares. A unidade acadêmica atualmente conta com 106 curso de graduação e 50 PPG, A informação contida no site fala da atuação de 20 bibliotecários que executam funções na BC e 11 nas bibliotecas setoriais.

7 ANÁLISE DOS SERVIÇOS VIRTUAIS OFERECIDOS

Muitas Bibliotecas Universitárias com o avanço da tecnologia passaram a oferecer o SRV de forma virtual com o único propósito de facilitar a localização e o acesso aos documentos de forma remota exercendo um papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação proporcionando ao seu usuário a mesma sensação de estar sendo atendido presencialmente como estivesse no ambiente da biblioteca.

Os principais recursos tecnológicos utilizados para a disponibilização dos SRVs, conforme pesquisa realizada:

- Correio eletrônico (*e-mail*): por ser considerado o iniciador serviço no SRV, o correio eletrônico possui fácil utilização, custo baixo e comunicação rápida;
- *Chat*: com interação simultânea o uso de *chats* permite a troca de mensagens instantâneas entre bibliotecário e usuário;
- Telefone: o SRV via telefone corresponde como um recurso dentre os melhores para atender usuários remotos, por ser uma ferramenta de fácil acesso.
- Videoconferência: permite a prática de reuniões como se estivesse na mesma sala para um grupo de usuários localizadas em lugares diferentes.

Devemos, contudo, considerar o perfil do novo usuário que já está bem familiarizado com as questões voltadas ao mundo virtual não deixando de lado o recurso da flexibilidade trazida pela internet facilitando a interação entre usuário/bibliotecário.

Os serviços prestados através do SRV fazem com que o usuário utilize as ferramentas da Web para se comunicar com o bibliotecário e esclarecer suas necessidades informacionais sem necessitar se deslocar até a biblioteca. Por isso ressaltamos a importância da conscientização por parte dos bibliotecários e a adequação aos novos recursos para a implantação deste serviço que facilitará a mediação e acesso a informação diminuindo o tempo entre questão e resposta e mantendo o atendimento individualizado e satisfatório para o usuário.

Dentre as nove capitais, verificamos que apenas três possuem o SRV, são as Biblioteca Universitária do Ceará, Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba e Biblioteca Central Zila Mamede no Rio Grande do Norte.

As bibliotecas citadas oferecem como SRV:

Biblioteca Universitária do Ceará (UFC) - atendimento por e-mail, atendimento remoto via vídeo conferência disponibilizado no link de acesso da página da biblioteca inserido dentro do sitio nomeado Serviços e Produtos.

Biblioteca Central da Paraíba (UFPB) - chat que funciona de segunda à sexta feira das 07h30 às 21h30 e aos sábados das 08h00 às 12h00. O serviço é disponibilizado pelo link da biblioteca dentro do Acesso Rápido (fale com o bibliotecário).

Biblioteca Central Zila Mamede (UFRN) – serviço de atendimento ao telefone que fica na sala do SRV, correio eletrônico serviço disponibilizado apenas para usuários cadastrados no SIGAA.

Como parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet, o SRV está cada vez mais presente nesta realidade trazendo benefícios à comunidade e colocando a biblioteca em total evidência e consonância com as demandas tecnológicas de informação e comunicação.

Evidenciando a importância deste serviço para as bibliotecas e seu público facilitando ainda mais a disseminação e mediação da informação em fontes completamente seguras.

Os serviços de referência das bibliotecas com bibliotecários treinados usam e avaliam as ferramentas e os recursos na rede para a otimização dos resultados (SULLIVAN, 2001). Estes serviços são avaliados através de estudos de usuários que servem como medidor para o SRV onde ele irá fomentar a necessidade informacional dos mesmos; necessidades estas que impulsionam o SRV.

Quanto aos 72% das bibliotecas que não utilizam o SRV verificamos que elas oferecem esses tipos de serviços.

Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Produtos e serviços: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT - Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Levantamento Bibliográfico, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

Consulta ao acervo, empréstimo/empréstimo entre bibliotecas, Pergamum, Repositório institucional, portal de pesquisa exclusivo para usuários cadastrados.

Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (UFBA)

Produtos e serviços: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT -Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

Pergamum, Portal de Periódicos Capes, Portal de Periódicos da UFBA, Repositório institucional, BDTD, Bibliotecas do sistema, Twitter, Blog SIBI, Livros eletrônicos UFBA, Publicações e Fale conosco.

Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Produtos e serviços: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT -Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

Consulta Acervo, BDTD, Portal de Periódicos, Repositório Institucional, Base de Dados *On-Line*, E-Books, Portal de Periódico da UFMA.

Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Serviços: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT - Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

Pergamum, Portal de Periódicos Capes, Catálogo on-line SIB/UFPE, BDTD, Biblioteca Digital, Fale conosco e Acesso remoto portal de periódicos.

Biblioteca Central da Universidade Federal do Piauí (UFPI)

Produtos e serviços – informa serviços oferecidos dentro da instituição, não oferece serviços *on-line*.

Sistema de Acervo Bibliográfico, CINEBIB, COMUT, BDTD, Elaboração de fichas catalográficas na própria instituição, Laboratório para deficientes visuais, Levantamento Bibliográfico, Normalização de trabalhos técnicos e científicos,

Revista eletrônica da UFPI, Portal de Periódicos CAPES, Treinamento de usuários e Fale conosco.

Biblioteca Central de Sergipe (UFS)

Serviços: Consulta ao acervo, Pergamum, Portal de Periódicos Capes, Repositório institucional, BDTD, Twitter, Facebook e Livros eletrônicos UFS.

Através desta pesquisa podemos verificar que apenas 28% das Bibliotecas Universitárias das capitais Nordestinas utilizam-se do SRV, quanto aos outros 72% de acordo com o referencial teórico exposto podem estar enquadrado na falta de recursos financeiros já que dependem exclusivamente da verba destinada pelo Ministério da Educação como também da falta de mão de obra que seria o próprio bibliotecário de referência completamente adaptado aos suportes tecnológicos informacionais para compor o serviço.

Mesmo diante da pandemia o acesso em alguns destes sites está totalmente restrito aos serviços que estão disponibilizados nos mesmos a única mudança no cenário é que em caso de algum problema que não seja resolvido pelos sites algumas possibilitam o fale conosco ou até mesmo e-mail para solucionar o problema.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho apresentado mostrou que as ferramentas tecnológicas são fundamentais para facilitar a busca e o uso dos serviços aos usuários.

Após o anúncio pela Organização Mundial de Saúde (OMS) da pandemia causada pelo vírus COVID-19 onde o contato pessoal ficou indisponível pelo risco de contágio e sobrevivência do mesmo em superfícies, objetos, roupas por algumas horas dependendo das condições de temperatura e umidade do ambiente. Com esse cenário ocorreu o isolamento social onde tudo estava sendo feito a distância e o uso da tecnologia passou a ser primordial para a sociedade de forma geral. Como foi algo inusitado o mundo não estava preparado para esse enfrentamento e vem se adequando as mudanças gradativamente. Assim aconteceu dentro do âmbito escolar e acadêmico.

As tecnologias da informação impactaram todas as áreas da sociedade e, com isso, favoreceram as relações humanas voltadas a se obter informação útil, ágil e de relevância por intermédio das fontes informacionais eletrônicas que se diversificaram e se especializaram em áreas e campos do conhecimento. Estes recursos tecnológicos ampliaram a potencialidade de armazenagem e recuperação da informação gerando interesse sistemático em todos os tipos de bibliotecas.

Afinal, as bibliotecas são equipamentos designados para cumprir esse papel social, pois são unidades de informação encarregadas de selecionar, adquirir, processar, armazenar e disseminar informações com o objetivo de satisfazer as diversas necessidades de informação dos usuários. Neste sentido, entende-se que a biblioteca universitária tem como objetivo apoiar toda comunidade acadêmica, com seus acervos e serviços, a fim de garantir as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Os usuários e suas necessidades informacionais devem estar sempre em primeiro plano no que se refere aos processos de aquisição, tratamento, organização, recuperação e disseminação da informação e dentro deste contexto institucional está o Serviço de Referência por ser a porta de entrada de toda e qualquer modalidade de biblioteca.

O papel do bibliotecário de referência é fundamental, e de extrema importância, para realizar mediações características às interatividades do

atendimento informacional. Assim, este profissional se assume como um mediador entre a informação e o usuário objetivando suprir ou minimizar as necessidades informacionais evidenciadas por manifestações da comunidade usuária. Infelizmente, ainda há uma escassez deste bibliotecário atuando nesta especialidade de serviço junto às bibliotecas e, com isso, impactando o desenvolvimento do Serviço de Referência, tanto em formato tradicional quanto pela interação virtual. Afinal, a realização dos processos de mediação explícita, tais quais conferem ao Serviço de Referência Virtual, exigem aprimoramentos frequentes das habilidades e competências que agreguem domínio instrumental das ferramentas tecnológicas.

A presente pesquisa focou nas capitais da região Nordeste e avaliou que as bibliotecas universitárias estão no caminho para o oferecimento de um serviço de excelência em termos de SRV, apesar que apenas 28% delas. Com isso, a investigação detectou que três bibliotecas universitárias do sistema federal de Instituições de Ensino Superior (IES) oferecem de fato o SRV, sendo especificamente as unidades de informação localizadas nos estados do Ceará, Paraíba e Rio Grande do Norte.

Diante do referencial teórico pesquisado e dos *websites* explorados notou-se a ausência do bibliotecário de referência e também na disponibilidade de recursos tecnológicos para implementar o funcionamento deste serviço. Pois, as universidades necessitam de manutenção do investimento financeiro por parte do poder público. Mas, no entanto, o cenário da conjuntura econômica atual há restrições orçamentárias para financiamentos universitários têm resultado impactos em todos os segmentos das universidades, inclusive na oferta de aparatos tecnológicos voltados ao Serviço de Referência e Informação.

As bibliotecas pesquisadas buscam de igual modo satisfazer as necessidades dos seus usuários oferecendo em seus *websites* serviços para facilitar a busca por informações, mas os mesmos não podem ser considerados como SRV por não cumprir efetivamente essa função específica.

Assim sendo, o presente trabalho buscou contribuir e servir de referencial para enaltecer a importância de as universidades investirem em meios tecnológicos, principalmente na formação de bibliotecários de referência que irão facilitar o acesso dos usuários aos sistemas de informação e nas pesquisas acadêmicas.

Se faz importante registrar que esta pesquisa tem limitações evidentes na sua amplitude de investigação. Porém, recomenda-se que esta pesquisa seja um objeto

para fomentar o interesse na temática e despertar estudos futuros que possam aumentar as possibilidades de contribuições do SRV nas bibliotecas universitárias, reconhecendo a importância deste formato de interatividade profissional em favor do acesso a produtos e serviços oferecidos pelas unidades de informação acadêmicas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Edel, 2013.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Chicago: **ALA**, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 25 jan. 2020.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. **Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento**. Diálogo Educacional, Curitiba, v.8, n.25, set./dez. 2008. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=2448&dd99=view>. Acesso em: 01 jul. 2021.

CARVALHO, M.C.R. de. **Bibliotecas universitárias**-documento base. s.l., s, ed. 1981. 10 f. (Datilografado).

CASTELL, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971. Disponível em: <https://www.bibsonomy.org/bibtex/28b225ae3cef81c85a0e660a6597e6c20/tillk>. Acesso em: 18 set. 2021.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. **Blog e wiki: os futuros professores e as ferramentas Web 2.0**. 2007. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/.../Com%20SITE.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=307-17k. Acesso em: 18 jul. 2021.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?lang=pt>. Acesso em 29 mai. 2021.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: Glazier, Jack D; Powell, Ronald R. **Qualitative Research in Information Management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, pp. 61-84, 1992. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114282>. Acesso em: 15 ago. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007. xx, 152 p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/1996/1420>. Acesso em: 05 set. 2021.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 2001.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2461?show=full>. Acesso em: 04 ago. 2021.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. São Paulo: Briquet Lemos, 2004.

LISTA DE UNIVERSIDADES FEDERAIS DO BRASIL. In: WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_universidades_federais_do_Brasil. Acesso em: 06 set. 2021.

LUCK, Esther Hermes et al. A Biblioteca Universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. Florianópolis, 2000. **Anais...** Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 18 abr. 2021.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, 1999. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/07/pdf_f4debd23c2_0017787.pdf. Acesso em: 25 abr. 2021.

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000. Florianópolis, Santa Catarina, SNBU 2000. **Anais...** 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>. Acesso em: 22 mai. 2021.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/HCD4NgxmGtY8SjGjtVYCxtG/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 06 out. 2021.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: a história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

McNEAL, R. S. et al. Innovating in digital government in the American States. *Social Science Quarterly*, Hoboken, v. 84, n. 1, p. 52-70, Mar. 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/11186>. Acesso em: 23 set. 2021.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

PEREIRA, M. R. S.; BRENHA, T. C. P. Serviço de referência em bibliotecas – reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24. 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: http://febab.org.br/XXIV_CBBD/wp-content/uploads/2011/07/trabalhos_orais.pdf. Acesso em: 14 mar. 2021.

PLACER, Xavier. **Técnica do Serviço de Referência**. Rio de Janeiro. ABB, 1968.

PINTO, Alejandra Aguilar. **Os serviços de referência**: mudanças, desafios E oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina; FERREIRA, Pedro Cavalcanti (Org.). *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: Ipea, 2016.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Chicago: RUSA, 2004.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

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, v. 10, n. 20, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/200/304>. Acesso em: 21 jun. 2021.

SILVA, Cristiani Kafski da. **Serviço de referência virtual**: uma abordagem em relação ao uso de ferramentas de groupware. Porto Alegre: [S.n], 2004. Disponível em: Acesso em: 21 jun. 2021.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008

SOUSA, Beatriz Alves de. Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETS) das regiões norte e nordeste do país. In: CONGRESSO DE PESQUISA E INOVAÇÃO DA REDE NORTE E NORDESTE DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA, 2., João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa, 2007. Disponível em: <https://docplayer.com.br/2967830-Uso-de-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao-tics-nos-servicos-de-referencia-das-bibliotecas-dos-centros-federais-de-educacao-tecnologica-cefets.html>. Acesso em: 23 ago. 2021.

SULLIVAN, Danny. **How Search Engine Rank Web Pages**. 2001. Disponível em: <http://www.searchenginewatch.com/webmasters/rank.html>. Acesso em: 12 jul. 2021.

TANUS, Gabrielle Francinne de S.C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**. 2020. p. 1-27. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/744/1007>. Acesso em: 13 abr. 2021.

TARTUCE, T. J. A. **Métodos de pesquisa**. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.