

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA (EB)
CURSO DE BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA

CRISTIANE DE SOUSA FURTADO

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: PANORAMA DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DE DIREITO DA REGIÃO SUDESTE**

Rio de Janeiro
2016

CRISTIANE DE SOUSA FURTADO

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: PANORAMA DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DE DIREITO DA REGIÃO SUDESTE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro como
requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Alberto Calil Junior.

Rio de Janeiro

2016

025.52
F992s

Furtado, Cristiane de Sousa.

Serviço de referência virtual: panorama de bibliotecas universitárias federais de Direito da região sudeste. / Cristiane de Sousa Furtado. - Rio de Janeiro, 2016.
65 f.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Humanas e Sociais, Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

Orientador: Alberto Calil Junior

1.Serviço de referência virtual. 2. Biblioteca universitária - Serviço de Referência. 3. Internet no Serviço de Referência de biblioteca. 4. Biblioteca de Direito. I. Calil Junior, Alberto. II. Título.

CRISTIANE DE SOUSA FURTADO

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: PANORAMA DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DE DIREITO DA REGIÃO SUDESTE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro como
requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Alberto Calil Junior.

Aprovado em: Rio de Janeiro, ____, de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Alberto Calil Junior

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof^a. Dr^a. Jaqueline Santos Barradas

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof^a. Ma. Tatiana de Almeida

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro

2016

Dedico este trabalho aos meus pais e a Deus
que sempre me deram forças para lutar
nos momentos difíceis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e a Nossa Senhora que me guiaram nos momentos de estudo, dando-me calma e sabedoria para conseguir escrever e finalizar este árduo trabalho de conclusão de curso.

À minha família, meus pais José Wilson e Terezinha e minha irmã Eliane pelo incentivo dado nestes anos de estudo.

Às minhas queridas amigas do coração Drielle, Aline, Discilene, Silvania, Adriana pela amizade, apoio em todos os momentos, inclusive me explicando a matéria quando precisei faltar por motivos médicos. Agradeço os momentos divertidos que passamos juntas nesta jornada e muitos sofridos como as aulas de estatística, mas sempre juntas.

Aos ex colegas de estágio Milena, Sebastião, Sônia e as ex chefes dos estágios por quais passei: Valéria, Andréa, Elid e Adriana que são exemplos de profissionais competentes e por terem me ajudado muito na minha formação acadêmica com nossas conversas e trocas de experiências, emprestando-me livros, dando dicas e idéias para meu aprimoramento.

Ao meu amigo da Unirio Dídimo pela amizade e sempre estar presente apesar da distância física do término da graduação, a troca de idéias sobre a profissão e eventos de entretenimento sempre serão bem vindos.

Agradeço a minha cunhada Suria pela amizade e exemplo de bibliotecária dedicada, a seus pais que apesar de pouco tempo de convivência já fazem parte de minha família como meus segundos pais. E agradeço ao meu querido Carlos Eduardo por sua dedicação e amor e apoio incondicional.

Ao meu orientador, o professor Alberto Calil Junior que foi atencioso, compreensivo e sempre disponível a me auxiliar. Com ele tive valiosas recomendações de todo o procedimento de uma pesquisa e elaboração de um trabalho acadêmico que levarei para toda a vida.

RESUMO

Este trabalho analisa os Serviços de Referência Virtual (SRV) disponíveis nos websites das bibliotecas universitárias federais brasileiras da região sudeste que possuem curso de Direito. Verifica nestas bibliotecas os serviços virtuais oferecidos e os canais de comunicação (inclusive mídias sociais) para a realização do SRV. Na análise dos websites utilizou-se um formulário estruturado com uma lista de serviços de referência divididos em cinco grupos: provisão de documento, provisão de auxílio bibliográfico, alerta eletrônico, orientação ao usuário, canais de comunicação com usuário. Realizou-se uma análise quantitativa dos dados para identificar qual a incidência dos SRV nos websites visitados. Os resultados mostraram que os serviços mais disponibilizados foram os relacionados a provisão de documentos (pesquisa on-line ao acervo, comutação bibliográfica, fornecimento de cópias on-line e empréstimo entre bibliotecas) e a orientação ao usuário, principalmente pelo serviço de normalização bibliográfica. Os principais canais de comunicação encontrados nos websites foram telefone, e-mail e facebook. Conclui que a oferta de SRV nos websites das bibliotecas analisadas já se faz presente. No entanto, tal oferta precisa ser aprimorada pelo aumento do número de serviços e de meios de comunicação com o usuário através de mídias sociais e de ferramentas para diálogo via web em tempo real como por exemplo o uso de chat.

Palavras-chave: Serviço de Referência Virtual. Biblioteca Universitária. Biblioteca de Direito.

ABSTRACT

This work analyzes the Virtual Reference Services (VRS) available on the university libraries' websites in the southeast region of Brazil, that have a law course. It verifies in these libraries the offered virtual services and the channels of communication (including social medias) for the realization of the VRS. In the analysis of the websites we used a structured form with a list of reference services divided into five groups: provision of document, provision of bibliographic assistance, electronic alert, user guidance, communication channels with user. A quantitative analysis of the data was performed to identify the incidence of VRS in the websites visited. The results showed that the most available services were those related to the provision of documents (online search to the collection, bibliographic switching, online copies and loan between libraries) and user orientation, mainly through the bibliographic standardization service. The main channels of communication found on the websites were telephone, email and facebook. It is concluded that the offer of VRS on the websites of the analyzed libraries is already present. However, such an offer needs to be improved by increasing the number of services and media to the user through social media and real-time web-based dialogue tools such as chat.

Palavras-chave: Virtual Reference Services. University Library. Law Library.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Universidades Federais Brasileiras.....	37
Gráfico 2 – Provisão de documentos.....	42
Gráfico 3 – Provisão de auxílio bibliográfico.....	43
Gráfico 4 – Alerta Eletrônico.....	44
Gráfico 5 – Orientação ao usuário.....	45
Gráfico 6 – Canais de comunicação com o usuário.....	46
Gráfico 7 – Outros Serviços de Referência Virtual.....	46
Quadro 1 – Definições sobre serviço de referência.....	18
Quadro 2 – Mídias Sociais utilizadas no serviço de referência virtual.....	21
Quadro 3 – Serviços de Referência Virtual a serem oferecidos.....	29
Quadro 4 – Formulário Universidades Federais Sudeste Brasileiro.....	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	14
2.1	Serviço de Referência Presencial.....	16
2.2	Serviço de Referência Virtual.....	18
2.2.1	Serviço de Referência Virtual em bibliotecas universitárias.....	27
2.3	Processo de Referência.....	31
2.4	Bibliotecário de Referência.....	34
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	35
4	RESULTADOS.....	39
4.1	Provisão de documento.....	42
4.2	Provisão de auxílio bibliográfico.....	43
4.3	Alerta eletrônico.....	43
4.4	Orientação ao Usuário.....	44
4.5	Canais de Comunicação com Usuário e outras Ferramentas de SRV.....	45
4.6	Outros SRV.....	46
5	ANÁLISE DOS DADOS.....	47
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
	REFERÊNCIAS.....	53
	APÊNDICE A – Endereços eletrônicos das Universidades pesquisadas.....	56
	APÊNDICE B – Formulário.....	58
	ANEXO A – Lista de Universidades Federais Brasileiras.....	62

1 INTRODUÇÃO

Na literatura é constantemente abordado o serviço de referência presencial, porém como a informação e a sociedade estão em constante mudança, as mídias sociais e o correio eletrônico, dentre outros recursos informatizados, tornaram-se canais muito utilizados pelas empresas e instituições públicas para disseminar a informação, tirar dúvidas ou receber sugestões de forma mais ágil do que se o usuário da biblioteca tivesse que se deslocar até a mesma para sanar suas necessidades informacionais. O serviço de referência virtual tem sido muito utilizado, inclusive nas universidades. Com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a internet, a distância na busca diminuiu, porém o bibliotecário ainda tem papel importante como mediador para facilitar o usuário em sua busca nas bibliotecas, centros de documentação ou arquivos.

O campo de atuação das bibliotecas em todas as áreas do conhecimento humano exige recursos de organização das fontes de informação e melhor adequação dos serviços em bibliotecas de acordo com sua especificidade para sua otimização. As bibliotecas universitárias merecem especial atenção porque estão ligadas diretamente aos estudos e pesquisas realizadas em suas instituições que as coordenam e administram. Além disso, as mesmas auxiliam o avanço da ciência e do conhecimento. Como o foco deste trabalho está nos serviços de referência virtuais prestados por bibliotecas universitárias, é importante ressaltar no presente trabalho um breve histórico de seu surgimento.

Segundo Carvalho (2004), o surgimento das escolas superiores entre o final do século XIX e o início do século XX, consequentemente, impulsiona a criação de bibliotecas ligadas a essas instituições. Entretanto, a origem das bibliotecas universitárias tem ligação com as primeiras universidades na Europa. Antes disto, ainda na Idade Média, surgiram as primeiras universidades sob tutela ainda das ordens religiosas. Segundo Milanesi (2002, p. 23) “[...] os livros extravasam o âmbito da religiosidade e avançam por outros territórios temáticos, em paralelo ao desenvolvimento dessas primitivas universidades. Oxford, Sorbonne, pioneiras, tiveram grandes bibliotecas”.

No século XV, com o surgimento da imprensa de Gutenberg, houve um aumento de leitores e a disseminação do conhecimento e isto propiciou a criação e ampliação de bibliotecas.

No século XVIII, com a Revolução Francesa houve um aumento e preocupação no registro, produção e divulgação científica. Surgiu então o movimento dos enciclopedistas e surgiram as primeiras bibliotecas especializadas:

As Bibliotecas, devido às condições específicas como a fragmentação do conhecimento, e, também, a impossibilidade espacial e financeira de reunir em um único espaço toda a informação registrada disponível são divididas em vários tipos, como: universitárias, públicas, especializadas, escolares, infantis, a exemplo. Cada uma delas com características específicas de acordo com o público e comunidade a que serve (ANZOLIN; CORRÊA, 2008, p. 806 *apud* SILVEIRA, 2014, p. 70).

No Brasil, o Conselho Federal de Educação no ano de 1963, incluiu entre os requisitos para um curso superior ter reconhecimento a existência de uma biblioteca. Até nos dias atuais o Ministério da Educação e Cultura (MEC) brasileiro preza pela avaliação, regulação e supervisão das instituições e dos cursos de ensino superior. Há legislação e normas específicas que regem a Educação no Brasil como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (Lei nº 9394 de 20 de Dezembro de 1996), a Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Em seu artigo 3º, inciso VII cita a biblioteca como item para identificar e avaliar uma Instituição de Ensino Superior (IES) além da infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa e recursos de informação e comunicação.

Segundo Miranda (1978 *apud* CARVALHO, 1981, p. 16) a formação das bibliotecas especializadas, ou seja, setoriais nas universidades brasileiras surgiram devido à deficiência de material de apoio ao desenvolvimento de ensino e pesquisa de algumas áreas do conhecimento.

[...] as nossas pequenas, mal aparelhadas e pobres bibliotecas setoriais existem porque algumas personalidades sentiram a necessidade de desenvolvê-las e apoiá-las como instrumentos de apoio ao ensino e à pesquisa nas suas áreas de atuação. Foram médicos, engenheiros, químicos, especialistas em sociologia, direito e educação, coordenadores ou diretores de cursos que arregimentaram esforços, reuniram obras, buscaram fundos e iniciaram suas coleções (MIRANDA 1978 *apud* CARVALHO, 1981, p. 16).

O Serviço de Referência Virtual (SRV) em Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras que possuem o curso de Direito da região sudeste que possuem websites serão objeto de estudo deste trabalho. Através do nosso objeto de estudo, coletaremos dados relativos aos serviços

oferecidos e verificar desta forma se há um atendimento de serviço de referência virtual para identificar as práticas de cada biblioteca no que concerne a este serviço e aos métodos utilizados para atender seu público docente e discente. As bibliotecas de Direito das universidades federais da região sudeste foram escolhidas como objeto de estudo, pois se encontram em maior número quando comparadas com as outras regiões. Para selecionar as bibliotecas que foram analisadas foi utilizado como ferramenta de busca o portal eletrônico do Ministério da Educação¹ (MEC) e através da busca filtrou-se as Universidades Federais brasileiras por região geográfica do curso de Direito. A etapa seguinte consistiu em pesquisar através das páginas eletrônicas destas universidades quais possuem websites com uma página própria da biblioteca.

Para esta finalidade especificamos o nosso objetivo geral que consistiu em analisar os websites das bibliotecas universitárias federais brasileiras que possuem o curso de Direito no que concerne a oferta de Serviço de Referência Virtual.

A fim de alcançarmos tal objetivo geral, determinamos como objetivos específicos: identificar as bibliotecas universitárias federais brasileiras de Direito, verificar nestas bibliotecas os serviços virtuais oferecidos, as mídias sociais e canais de comunicação utilizados para a realização do Serviço de Referência Virtual.

A Biblioteca universitária tem por finalidade atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e professores universitários. “Deve funcionar como verdadeiro centro de documentação e estar integrada à Universidade” (SANTOS, 2003, p.33).

A proposta e a escolha do estudo do Serviço de Referência Virtual em bibliotecas universitárias federais de Direito brasileiras surgiu por considerar que a informação em Direito está em constante evolução, motivada pela quantidade de cursos na área de Direito, pela publicação e alteração constantes de leis, decretos, códigos entre outros. Esta área exige do bibliotecário constante atualização de conhecimento técnico das fontes de informação, além das qualificações necessárias e etapas exigidas no processo de referência como entrevista e adequação às novas tecnologias usando-as em benefício da qualidade no atendimento.

Na literatura brasileira o SRV ainda está se consolidando, pois os estudos estão voltados em sua maioria para os Serviços de Referência Presenciais.

¹ Endereço eletrônico: <<https://www.mec.gov.br/>>.

Devido a escassez de artigos relacionados ao SRV em bibliotecas universitárias a realização deste trabalho de pesquisa se justifica. O mesmo pretende verificar os meios utilizados no Serviço de Referência Virtual. Tais informações resultantes deste trabalho podem ser úteis para ampliar o conhecimento do tema em questão.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência compreende todas as atividades voltadas à prestação de serviços ao usuário da biblioteca. Este atendimento pode ser feito face a face ou à distância. Em relação ao serviço de referência, o mesmo não foi sempre parte integrante da biblioteconomia. Antes disto ele já existia em bibliotecas, através do profissional que em geral tinha bom desenvolvimento intelectual e conhecimento profundo do acervo e de sua localização.

Os hábitos de leitura foram se modificando no decorrer do tempo. Até meados do século XIX, os leitores não contemplavam o uso de bibliotecas fora do acervo particular. Por exemplo, Grogan (1995, p.23) diz: “Até meados do século XIX, muitos estudiosos somente buscavam uma biblioteca quando suas próprias coleções particulares, frequentemente imensas, não os ajudavam”. Geralmente os usuários eram conhecedores da bibliografia dos assuntos e um catálogo simples de autor e de assunto já os ajudava.

Com a socialização do conhecimento e da informação, a consolidação da indústria editorial, reformas na educação e maior índice de alfabetizados, aumentaram a necessidade de estudos e conseqüentemente houve um aumento do acervo nas bibliotecas e a busca pela informação tornou-se cada dia mais complexa. Levando em consideração esta complexidade, o serviço de referência realizado de forma especializada por um profissional da área de biblioteconomia tende a tornar a busca mais eficiente. Localizar uma obra de um autor ou informações em um acervo de uma biblioteca e/ou Centro de documentação parece tarefa fácil e ágil levando-se em consideração que o bibliotecário gestor utiliza meios e técnicas biblioteconômicas e utiliza a tecnologia para auxiliar a otimização da organização e disseminação das informações de seu acervo.

Na biblioteca universitária seu acervo deve apoiar os programas de ensino, pesquisa e extensão; quanto ao tipo de publicações são correntes os livros e periódicos técnico-científicos.

Uma boa organização e conhecimento do acervo são essenciais para que as informações requeridas pelo usuário sejam encontradas mais facilmente ou pelo próprio usuário (através de capacitação e treinamento da utilização dos serviços da biblioteca) ou pelo profissional da informação. O bibliotecário de referência é o mediador e tem papel de educador. Como ensinar sobre o uso dos meios para busca do material em fontes de informação, uso dos catálogos, entre outros. Desta forma auxilia na construção e disseminação do conhecimento.

Segundo Santos e Ribeiro (2003, p. 219), o serviço de referência:

Compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário da biblioteca, como: endereço, horário de funcionamento, assim como atividades específicas voltadas para determinado segmento. Promove o uso de recursos disponíveis e, para isto, desenvolve atividades de treinamento no uso do acervo, bases de dados e acesso a bibliotecas virtuais. Realiza e orienta atividades de pesquisa acadêmica/escolar e normalização de trabalhos científicos.

Para Talavera Ibarra (*apud* MANGAS, 2007, p.2),

O serviço que facilita o acesso à informação, e que especialmente ajuda o utilizador a localizar a informação procurada é o serviço de referência. Este serviço, tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer as suas necessidades.

A expressão serviço de referência tem vários sinônimos de acordo com Merlo Vega (*apud* MANGAS, 2007, p.3) como serviço de informação bibliográfica, serviço de orientação, serviço de consulta, serviço de pesquisas documentais. O trabalho de ligação, entre o usuário e os recursos e serviços da biblioteca, feito através do bibliotecário chama-se serviço de referência.

Segundo Grogan (1995, p. 24), “o primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado em 1876, embora decorressem mais dez anos até que essa denominação aparecesse de forma impressa. O autor desse trabalho pioneiro foi Samuel Swett Green”. O serviço de referência já foi conhecido de várias maneiras como “ajuda pessoal”, “auxílio aos leitores” ou “assistência aos leitores”. Independente de sua denominação, o serviço de referência, é um serviço singular dentro da Biblioteconomia, pois pode contribuir de maneira positiva ou negativa para a frequência e uso da biblioteca e de seu acervo.

2.1 Serviço de Referência Presencial

O atendimento ao usuário da biblioteca pode ser feito tanto pelo bibliotecário de referência como pelo quadro de funcionários devidamente treinados para atendimento ao público, como auxiliares de bibliotecas, técnicos em biblioteconomia, assistentes entre outros. Em algumas bibliotecas há setores bem delimitados com um setor específico para o serviço de referência. Outras vezes este serviço se agrega ao balcão de atendimento e circulação do acervo. Pode-se realizar um primeiro atendimento para evitar que questões simples sejam direcionadas para o bibliotecário especialista sem necessidade.

Nos diferentes tipos de bibliotecas, o bibliotecário de referência poderá ter que responder a questões variadas. Cada biblioteca baseará a seleção do seu material de referência e a seleção do acervo com a aquisição de materiais bibliográficos para atender seu público alvo e, por meio de um estudo de usuários, verificará quais as necessidades informacionais. A organização do trabalho de referência varia também com a organização da biblioteca.

Martins e Ribeiro (1972, p. 9-10) comentam:

No Brasil a expressão serviço de referência ou simplesmente, referência, foi adotada para designar a prestação de serviços de informação e assistência aos leitores, na Biblioteca. É uma expressão tomada diretamente do inglês, *reference work*. Referência é uma palavra de origem latina, *referentia*, que serve para designar a ação de referir, contar, relatar. O verbo referir, de origem latina, *referre*, inclui entre outros significados, os seguintes responder, repetir, indicar, informar. Desde que se estabeleceu o primeiro contato entre usuário x bibliotecário: o primeiro tentando encontrar uma obra ou uma informação nela contida e o segundo facilitando e provendo o cliente do material e dos dados necessitados, houve serviço de referência.

Martins e Ribeiro (1972) fazem um breve quadro do serviço de referência que se aplica já desde as últimas décadas do século XIX, porém de forma incipiente. Em 1897, por exemplo, no *Library Journal*, *General Index*, v.1-22 apresenta sete artigos sobre serviço de referência, todos eles editados depois de 1891 (para 206 sobre catalogação). No Brasil também havia esta discrepância, obras publicadas no período de 1811 a 1960, pesquisadas na *Bibliografia Brasileira de Documentação* (IBBD) em 1960, traz 44 entradas sob catalogação e apenas 7 sobre o serviço de referência.

Na Biblioteca Nacional (BN) brasileira teve o setor de referência organizado em 1944. A matéria referência só entrou no currículo dos cursos da BN em 1944, e como apêndice da disciplina Bibliografia. Em São Paulo, no Mackenzie já havia independente desde 1931. O primeiro curso de biblioteconomia no Brasil foi o ministrado na Biblioteca Nacional no ano de 1915. O segundo curso criado foi criado em 1929 no Mackenzie (ALMEIDA; BAPTISTA, 2013).

Accart (2012) cita quatro missões do profissional de referência baseado no artigo de Green em 1876: ajudar na compreensão do funcionamento da biblioteca, responder as dúvidas dos usuários, ajudar na seleção de boas obras e fazer a promoção de serviços. Desta forma a atuação do bibliotecário é importante e deve ser feita de forma dinâmica e que atenda bem as necessidades dos usuários da biblioteca.

A expressão ‘serviço de referência presencial’ designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhe são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância (ACCART, 2012, p. 13).

A prática no serviço de referência é uma atividade essencialmente humana. É necessário ter uma boa relação interpessoal com os usuários. A promoção dos serviços oferecidos, de novas aquisições, marketing da biblioteca não são suficientes para a frequência regular de uma biblioteca. O bom atendimento de forma eficiente e eficaz funciona como um cartão de visitas de uma instituição.

Martins e Ribeiro (1972, p. 11) colocam algumas definições de alguns autores de trabalhos sobre referência, o conceito foi se aprimorando com o passar do tempo assim como também o profissional bibliotecário de referência deve se adequar aos novos suportes de documentos e informações. É possível observar estas definições no quadro 1.

Quadro 1 – Definições sobre serviço de referência

HAZALTINE, M. E. – A ajuda do bibliotecário a alguém empenhado na pesquisa ou qualquer espécie de consulta (HAZALTINE, 1930 <i>apud</i> MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 12).
KROEGER, A. B. – A parte administrativa da biblioteca, que diz respeito à assistência dada aos leitores no uso das fontes da Biblioteca (KROEGER, 1930 <i>apud</i> MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 12).
WYER, J. I. Auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo (WYER, 1930 <i>apud</i> MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 12).
HUTCHINS, M. – inclui o auxílio pessoal e direto, dentro da Biblioteca, para pessoa em busca de informação para quaisquer fins, e também várias atividades bibliotecárias especialmente dirigidas para tornar as informações o mais acessível possível (HUTCHINS, 1944 <i>apud</i> MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 13).

Fonte: adaptado de Martins e Ribeiro, 1972.

2.2 Serviço de Referência Virtual

Há diversas terminologias para o serviço de referência virtual, ou seja, à distância. Por exemplo, na América do Norte: *eletronic reference*, *online reference*, *digital reference*, *question point* entre outros. Porém o Canadá adota *renseignement à distance en ligne*. Na França utilizam *service à distance*, *service d'information à distance*. No Brasil, através dos artigos científicos e na literatura, observou-se o uso de Serviço de Referência Virtual e Serviço de Referência Online.

O SRV é considerado uma extensão do atendimento presencial. Os serviços e produtos tiveram que se adequar a nova realidade da sociedade globalizada e assim facilitar o acesso às informações. As bibliotecas e centros de informação tiveram que se adequar as novas tecnologias para atender seus usuários. “O S.R.V. se dá a partir da interação entre usuário e bibliotecário, por meio de chat, e-mail, teleconferência ou outro tipo de formulário, disponível na página da biblioteca. Por meio dele o usuário envia perguntas que são respondidas por um bibliotecário” (BEUTTENMÜLLER *apud* MACIEIRA; PAIVA, 2007, p.43).

Com a evolução dos serviços das bibliotecas, o acesso à informação proporcionado pela rede mundial de computadores (internet), surgiram as bibliotecas virtuais, as tecnologias da informação e comunicação, os catálogos online, os e-books, periódicos online entre outros.

A American Library Association define o conceito como:

o serviço de referência iniciado eletronicamente onde os clientes utilizam computadores ou outras tecnologias para se comunicarem com a unidade de informação sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação utilizados frequentemente no serviço de referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, serviço de voz por IP, compartilhamento de tela, e-mail e mensagens instantâneas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2010, p.1, tradução nossa).

Siqueira (2010) distingue os principais tipos de serviços de referência virtual dividindo-os basicamente em assíncronos e os síncronos. A primeira diferença entre ambos é quanto ao tempo de resposta, se o bibliotecário responde em tempo real é síncrona, mas se o tempo de resposta varia de minutos a dias é assíncrono. No caso assíncrono, além do modelo tradicional presencial, temos como exemplo na rede o uso de e-mail e formulários. Já o atendimento síncrono pode ser feito via telefone, em chat ou correio eletrônico.

Alguns exemplos de meios para o atendimento de referência virtual:

- a) Chat ou mensagem instantânea: permitem a troca de mensagem instantânea por mensagem ou voz;
- b) Videoconferência: permite o contato visual;
- c) Ferramentas de relacionamento social: blogs, Myspace, Facebook, Flickr, twitter entre outros;
- c) Correio eletrônico: contato através de e-mail;
- d) Listas de discussão: perguntas e respostas são publicadas em linha.

Os recursos são colocados para os usuários em ambiente online. As redes colaborativas são indicadas, principalmente se há diversidade nas questões formuladas. A rede possui profissionais de diversas competências, assim as perguntas serão direcionadas geralmente de acordo com os temas. Existem programas de referência nos quais informatiza o processo como aplicativos de referência (QuestionPoint). É preciso encontrar o equilíbrio da mediação humana a estes aplicativos e adequar melhor para a primazia da qualidade das respostas. Os recursos

eletrônicos podem ser, por exemplo, uma base de perguntas/respostas, grupo de discussão, links externos para acessar periódicos, órgãos especializados entre outros.

O serviço virtual está disponível em maior amplitude do que o serviço de referência presencial, pois pode ser acessado de qualquer lugar desde que o usuário tenha acesso a internet; poupa o tempo do leitor, embora a resposta nem sempre é adquirida de imediato. O acesso remoto aos serviços da biblioteca pode ser feito através computadores, tablets ou até mesmo de aparelhos celulares. Cada biblioteca cria suas próprias normas e regulamentos; é recomendando também incluir uma política específica para o atendimento virtual devido as suas particularidades.

O SRV possui várias possibilidades de interação com o usuário utilizando como canais de comunicação a troca de e-mails; as mídias sociais, como o facebook; e a realização de entrevista de referência pode ser feita através de bate-papos ao vivo, chats entre outros.

As mídias sociais estão sendo utilizadas pelas bibliotecas possibilitando o compartilhamento, a disseminação da informação de maneira interativa. Assim conforme Calil Junior (2013, p.1060):

Estas ferramentas facilitam a colaboração e a comunicação entre os usuários, estimulam a participação e a criação de conteúdos, e possibilitam o surgimento e a disseminação das redes sociais na internet. Tais ferramentas vêm sendo consideravelmente utilizadas.

O autor fez um estudo sobre as mídias sociais utilizadas nas bibliotecas federais brasileiras onde pode verificar a adoção das mídias em seus ambientes virtuais, sendo o twitter e o facebook os mais utilizados.

Com o intuito de interagirem melhor com seus usuários, algumas bibliotecas atualmente utilizam as mídias sociais para a divulgação de seus serviços e produtos, avisos sobre eventos como ferramenta a ser utilizada pelo setor de serviços de referência nas bibliotecas.

Pagani e Lucas (2016, p. 523) elaboram um quadro adaptado de Jesus e Cunha (2012) sobre o uso das mídias sociais utilizadas no SRV:

Quadro 2 - Mídias Sociais utilizadas no serviço de referência virtual

MÍDIAS SOCIAIS	FORMAS DE UTILIDADES NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA
Facebook	- Postagem de vídeo; criação de álbuns; feed de notícias; calendário de eventos; divulgação de artigos desenvolvidos pela instituição.
Twitter	- Alterações de funcionamento da biblioteca; novas aquisições de base de dados; eventos promovidos pela biblioteca
Blog	- Ferramenta interativa; divulgação de notícias; coleta de dados da interação com o usuário.
You Tube	- Tutoriais para utilização de catálogo on line; tutoriais para utilização de base de dados; manual com recursos audiovisual; vídeo interno da instituição.
Flickr	- Compartilhar imagens históricas da biblioteca; divulgar imagens via RSS; divulgação de novas aquisições da biblioteca.
RSS	- Criar feed para novas aquisições; boletins eletrônicos; horários de fechamento da biblioteca, etc.

Fonte: Pagani; Lucas, 2016.

No início dos anos 2000, nos Estados Unidos, a biblioteca denominada 2.0 passou a oferecer Serviços de Referência Virtual disponibilizando em seus sites, dentre outros serviços online, a possibilidade de se comunicar com o bibliotecário através de email e posteriormente de chats (ou bate-papo) em tempo real (NAKANO; JORENTE, 2014).

Segundo Accart (2012), os SRV foram implantados pioneiramente no final da década de 1990 nos Estados Unidos e na Escandinávia e espalhou-se na Europa, Ásia e Austrália. Na literatura norte-americana há um material abundante sobre o tema encontrado em periódicos científicos e também em manuais de associações internacionais como a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA). A Reference and Users Services Association (RUSA) da American Library Association (ALA) dedica-se ao serviço de referência de uma maneira geral, porém entre suas diretrizes (*RUSA Guidelines*), encontram-se aspectos sobre a referência virtual. Accart (2012) cita os cinco aspectos deste documento: a proximidade com o usuário através de vínculos diretos para auxiliar nas buscas de informações pela internet através do site da instituição ou da biblioteca; o contato com o usuário de forma atenciosa pelo bibliotecário e a resposta deve obedecer a normas de qualidade; a questão durante a transação de

referência: o profissional deve ser objetivo e manter sigilo sobre as informações do usuário; na busca, o profissional remete a resposta mais apropriada utilizando as ferramentas técnicas e fontes de informação mais pertinentes ; acompanhamento da consulta a fim de estabelecer melhor a busca pelas informações e seu aprofundamento.

Na seção de *Reference and Information Services* a IFLA (IFLA, 2002) discute vários aspectos do trabalho de referência em diversas partes do mundo e dos diversos tipos de biblioteca. Dentre as discussões futuras estão: serviços de referência centrado no usuário, organização, educação de pessoal nos serviços de referência, ética e a prestação de serviço de alta qualidade, o impacto das mídias sociais e tecnologias móveis em serviços de referência e informação, as coleções de referência em um mundo digital, Marketing/Visibilidade de serviços de referência da biblioteca e proporcionar um fórum para obter informações sobre a natureza do trabalho de referência em diferentes partes do mundo. No IFLA Digital Reference Guidelines (2002), dispõe as diretrizes de um serviço de referência virtual, o que é recomendado. O grupo de Discussão da IFLA em referência encontrou-se pela primeira vez em 1998. Ele foi criado para enfrentar os efeitos da nova tecnologia no trabalho de referência e sobre as expectativas do usuário. Em 2002, reconhecendo a importância destas questões, bem como crescente audiência do grupo, a IFLA criou o Comitê oficial Permanente de Trabalho de referência. Essas diretrizes cresceram a partir de oficinas de referência e reuniões realizadas ao longo de vários anos.

O documento (IFLA, 2002) sugere uma política de referência, no qual é muito importante, pois é o planejamento de como implantar, quem e como executará as tarefas, verificar e escolher as melhores práticas e o código de conduta. Verificar os recursos disponíveis, financeiros, de pessoal, quais os tipos de questões respondíveis são exemplos do que é abordado no manual. Um treinamento de toda a equipe e constante atualização do sistema e das técnicas do serviço de referência. A interface com o usuário deve ser amigável, o link reportando a biblioteca e de fácil localização também é recomendável. O uso de ícones e imagens chama a atenção do usuário. Texto em excesso pode tornar-se cansativo e confuso, pode ser útil um link onde o usuário possa preencher um formulário de solicitação do serviço de referência virtual. Para facilitar o preenchimento, pode ser agregado um exemplo de formulário preenchido com informações importantes que ajudarão na busca da resposta das solicitações como preencher corretamente os dados pessoais para o retorno posterior, informações mais específicas possíveis como motivo da pesquisa, nível desejado, autores, período de tempo, se periódico, o volume entre outros. Podem-

se disponibilizar no site da biblioteca links úteis que remetam ao catálogo online da própria instituição e de outras instituições relevantes, base de dados ou até mesmo perguntas e respostas de acesso rápido mais frequentes na biblioteca.

O *marketing*, a divulgação dos serviços oferecidos presenciais e/ou virtuais devem ser descritos e os canais de comunicação também como serviço de chat ao vivo, e-mail, formulário web, fax, correio postal, telefone entre outros. Assim como horário de atendimento e prazo de retorno das solicitações de pesquisa.

É importante o bibliotecário preocupar-se também em sua política de serviço de referência virtual, o atendimento a todos sem distinção, inclusive aos usuários portadores de alguma deficiência. O armazenamento das dúvidas nos bate papos podem ser arquivadas a fim de futura estatística a critério do administrador, porém deve estar claras na política de uso dos serviços inclusive disponível e claro para os usuários saberem do anonimato caso o mesmo veja uma de suas solicitações disponível em acesso aberto para outros usuários consultarem. Manutenção do sistema, arquivamento e preservação são itens a serem considerados na política. O bibliotecário deve ficar atento também a legislação sobre a informação² e também a lei de direitos autorais³ para não infringir nenhuma lei. Para saber quando um material pode ser digitalizado ou se já está em domínio público por exemplo. A publicidade e promoção dos serviços e sua avaliação também são importantes, controle estatístico a fim de identificar problemas para efetivar melhorias nos serviços. A biblioteca pode trabalhar de maneira colaborativa com instituições semelhantes através de ferramentas para cooperação de serviço de referência virtual.

No documento digital *IFLA Digital Reference Guidelines* (IFLA, 2002, tradução nossa), na seção *The practice of digital reference*, discorre sobre as diretrizes gerais de um atendimento digital. Devem atender com mesma qualidade do serviço de referência presencial e cita algumas qualidades que um bibliotecário de referência deve ter:

- Estar comprometido a fornecer a ajuda mais eficaz;
- Mostrar cortesia profissional e respeito ao responder a perguntas;
- Manter os princípios da liberdade intelectual;

² Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações nos órgãos públicos, autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos.

³ Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

- Fornecer aos usuários as respostas tão rapidamente quanto possível;
- Cumprir com acordos de licenciamento contratuais materiais eletrônicos e impressos, bem como restrições específicas de utilização e quaisquer leis de direitos autorais que regem os materiais em questão;
- Pratique boas estratégias de busca;
- Responder a 100% das perguntas que são solicitados, mesmo que não tenha a resposta mas ao menos demonstrar que tentou encontrar a resposta;
- serviço de referência Digital deve ser informativo; Promover a literacia da informação, proporcionando usuários com informações sobre como você encontrou uma resposta para sua pergunta;
- manter a objetividade e não interpor juízos de valor sobre assunto ou a natureza da pergunta;
- Usar uma técnica de entrevista de questionamento neutro para determinar "a questão real", e uma vez que este é determinado, fornecer aos usuários com respostas precisas e adequadas de comprimento, nível e completude à necessidade. Incluir a notificação de que a questão poderá ser encaminhada para parceiros, se este for o caso;
- Uma resposta bem estruturada deve ter um título, corpo e fontes. Cite as fontes totalmente, e em um estilo de citação consistente. Descrever todos os materiais (se houver), enviar e explicar como a informação relevante foi encontrada. A assinatura do bibliotecário deve ser uma parte de cada encerramento. Pode conter o nome bibliotecário ou as iniciais, título, instituição e qualquer informação de contato;
- Evite o uso de jargões, siglas ou abreviaturas da Internet;
- Faça todas as respostas claramente e relacioná-los com o nível da investigação (tanto quanto possível);
- Oferecer respostas precisas - verificar os fatos e saber (avaliar) fontes;
- Verifique a ortografia nas respostas escritas, e validar URLs;
- Escolha e citar apenas a partir de recursos de autoridade;
- critérios de avaliação para recursos baseados em papel: autor, data de publicação, edição ou revisão, título, público-alvo, cobertura, estilo de escrita;
- critérios de avaliação para comentários, precisão, autoridade, objetividade;

- critérios de avaliação para recursos da web: autor, conteúdo, nome de domínio, data da última revisão, objetividade, autoridade, e precisão;
- Sempre citar fontes de informação completamente, se a página web, livro de referência, banco de dados, ou outro. Use um estilo de citação consistente em toda a instituição, se possível;
- O bibliotecário deve agregar valor à informação, quer através da análise, descrição, palavras-chave, vias, ou reformulação;
- O bibliotecário deve fazer o seu melhor para localizar e recomendar pelo menos um recurso para cada questão.

No documento digital *IFLA Digital Reference Guidelines*, na seção *The practice of digital reference*, discorre também sobre as diretrizes de um atendimento de bate papo (IFLA 2002, tradução nossa):

- O ideal é conversar assim que o usuário entra na fila de chat;
- As perguntas no bate-papo devem ser respondidas na ordem em que são recebidas;
- Os bibliotecários devem identificar-se imediatamente após o início da conversação;
- Esteja ciente de outros clientes de espera;
- informar periodicamente o usuário que eles estão conectados;
- URLs Bookmark usado com frequência;
- Desenvolver roteiros institucionais gerais para ajudar os bibliotecários para economizar tempo e fornecer consistente serviço dentro de uma instituição. O administrador de serviço deve aprovar roteiros institucionais;
- Incentivar os membros da equipe individuais para desenvolver scripts conforme necessário para: receber perguntas que exigem respostas similares sobre temas não tratados por outras;
- Faça a mesma referência para outra instituição, associação, recurso ou web local;
- Estabelecer uma forma consistente de cumprimento ou de fechamento que é diferente do roteiro institucional ou grupo. Se a sessão não pode ser fechada em uma quantidade razoável de tempo e / ou existe outro usuário na fila, oferecer-se para enviar e-mail de resposta, fornecendo uma estimativa de tempo, por exemplo, "Eu vou continuar a procurar uma resposta e vou lhe enviar um e-mail dentro de horas X ou minutos ", " Isso é suficiente para você começar "" Posso lhe enviar uma resposta via e-mail?";

- Se você se sentir confortável, pode também pegar o segundo usuário (recomenda-se que você use um browser separado). Por exemplo. "Eu estou trabalhando atualmente com outro usuário e após finalizar o atendimento, voltarei a este bate-papo e a sessão, logo que eu puder".

A IFLA (2002) também cita diretrizes para as sessões de bate-papo:

- Esclarecer a necessidade de informação. Permitir que o usuário explique plenamente a sua necessidade;

- Use técnicas de questionamento aberto para incentivar o usuário para falar mais detalhes sobre a questão, por exemplo, "Por favor, conte-me mais sobre o tema." ou "Que informação adicional você pode me dar?" ou "Quanta informação que você precisa?";

- Use perguntas para refinar a consulta de pesquisa. Por exemplo. "O que você já encontrou?" ou "Que tipo de informações que você precisa (livros, artigos, etc.)? "ou" Você precisa de atual ou histórica informação?";

- Divida as respostas longas em alguns blocos (por exemplo, 30 palavras por bloco) - isto evita longas pausas e o usuário pode começar a ler a sua resposta, enquanto você está completando-a;

- Explique o processo de pesquisa para o usuário e descreva o que você está encontrando sempre que possível;

- Se você estiver indo para verificar fontes impressas e isto tomar um pouco de tempo com a questão, pode oferecer a opção de acompanhamento via e-mail;

- Use citações completas;

- Se uma questão for encaminhada para outro bibliotecário, dar as informações detalhadas ao usuário sobre a quem perguntar, como contatá-los e a quem pedir a informação;

- "Comportamento impróprio": Quando o comportamento do usuário é inapropriado (como determinado pela diretrizes institucionais), envie uma mensagem de aviso ou encerre a chamada;

- Use o nome do usuário e faça-lhes perguntas, quando necessário;

- Evite respostas sim / não. Sim / Não podem ser interpretados como fria e hostil, assim como na face a face no serviço de referência;

- esclarecer a terminologia confusa e evitar o jargão excessivo. Usar a terminologia que é compreensível para o usuário.

Com a popularização da internet na última década do século XX, as bibliotecas e os bibliotecários puderam utilizar a informática a seu favor e de seus usuários, tornando a informação mais acessível como disponibilizar o catálogo online, fontes de informação, circulação e empréstimo informatizado e também serviços de atendimento de referência virtual adotado por algumas bibliotecas, principalmente as universitárias.

2.2.1 Serviço de Referência Virtual em bibliotecas universitárias

Nas universidades brasileiras concentra-se um grande número de pesquisas e a geração de novas tecnologias desenvolvidas no país. A geração do conhecimento é constante e as bibliotecas universitárias competem fornecer os subsídios, serviços e produtos compatíveis com as necessidades dos usuários em suas atividades de pesquisa, extensão. Cada biblioteca tem sua missão e deveres a cumprir. Macedo e Modesto (1999, p. 10) definem a missão da biblioteca universitária:

Contribuir para a capacitação do estudante e para a formação contínua do próprio professor. No sentido de torna-los 'usuários independentes da informação' conscientizando-os de que usando corretamente os recursos informacionais e os princípios de pesquisa bibliográfica, retomarão ao sistema de informação para contribuir com novas produções de conhecimento com apoio em normas documentais.

Segundo Nakano e Jorente (2014), com a popularização da internet tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento, e o advento da Web colaborativa, as bibliotecas universitárias tiveram que repensar a maneira como seus serviços são disponibilizados de forma a atingir seus usuários, em especial os nativos digitais.

A finalidade da biblioteca universitária é atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e professores universitários. Em sua estrutura, ela pode ser única, quando há uma biblioteca central que atenda a todos os campos ou ter bibliotecas setoriais especializadas como a de Direito, de Filosofia, de ciências exatas, de acordo com os cursos de graduação e pós-graduação de sua instituição e algumas vezes alunos de mestrado e doutorado também.

Ferreira (1980) define o conceito de biblioteca universitária como sendo a que serve aos estabelecimentos de ensino superior, ou seja, professores e alunos mas pode atender ao público externo também. A biblioteca setorial serve a centros, institutos, escolas ou cursos da

universidade e a Biblioteca central é a biblioteca ou o órgão que coordena as atividades biblioteconômicas da universidade. É preciso agregar o conceito de biblioteca com as práticas biblioteconômicas. No desenvolvimento de coleções e políticas de acervo deve-se fazer um estudo da comunidade e do usuário, políticas de seleção, aquisição, desbastamento, avaliação assim como também de produtos e serviços. Estes itens devem ser explicitados através de um manual da biblioteca e de seu regulamento interno.

A avaliação de todo o processo é importante na administração e desenvolvimento de bibliotecas assim como também a oferta e desenvolvimento de serviços disponíveis e a atuação do bibliotecário de referência. As atividades de um setor de referência abrangem desde o tradicional serviço de referência, ou seja, face a face com o usuário até a mais moderna busca de dados on line de acesso remoto. Figueiredo (1990) lista uma série de serviços mais comuns prestados em bibliotecas universitárias brasileiras:

- 1) Sobre provisão de documentos: circulação; consulta no local; empréstimo entre bibliotecas e comutação.
- 2) Provisão de informações: questões de referência simples (fatuais); questões de referência complexas; serviço referencial para outras fontes; acesso à base de dados.
- 3) Provisão de auxílio bibliográfico: localização de material; verificação de referências e levantamentos bibliográficos em assuntos especializados, a pedido.
- 4) Serviços de alerta: informais (exposições, murais, circulares); formais (lista de novos materiais; circulação de periódicos; sumários correntes; boletim bibliográfico/informativo; disseminação seletiva da informação).
- 5) Orientação ao usuário: provisão de guias de biblioteca; curso de orientação; curso de instrução de bibliográfica; promoção de serviços.

Alguns autores como Carvalho e Lucas (2005) e também Macieira e Paiva (2007) citaram alternativas de serviços existentes na forma tradicional para a forma virtual. Os serviços virtuais apresentados nos trabalhos dos autores supracitados foram os mesmos. Tais serviços podem ser observados no quadro 3.

Em um SRV, o profissional da informação deve preocupar-se não somente em responder as questões dos usuários, mas também em prestar um serviço de qualidade e que gere satisfação dos usuários. Macieira e Paiva (2007, p. 5) construíram um quadro a partir das sugestões elaboradas de Marcondes, Mendonça e Carvalho sobre Serviços de Referência Virtual.

Quadro 3 - Serviços de Referência Virtual a serem oferecidos

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

Fonte: Macieira e Paiva, 2007.

Para uma unidade de informação ou biblioteca demonstrar aos seus usuários e a sua instituição mantenedora e seus órgãos componentes sua importância é necessário que o gestor bibliotecário tenha um planejamento estratégico que englobe uma boa política de desenvolvimento de coleções, onde preze pela qualidade desde a seleção, aquisição até os produtos e serviços oferecidos; treinamento de seus recursos humanos, atualização técnica além da habilidade humana e dispor de equipamentos necessários para uso e recuperação da informação.

É preciso reconhecer que o processo de referência divide-se em várias fases, desde o recebimento da questão até a transmissão da resposta. A primeira fase consiste na seleção da questão onde o bibliotecário analisa o assunto e o tipo de informação necessária. Posterior a esta, se necessário esclarecer algum ponto da questão, é feita uma entrevista de referência. A partir desta sondagem com o usuário, o profissional da informação indica e aponta o material bibliográfico, bases de dados, periódicos mais indicados para responder a pesquisa.

Independentemente da forma de abordagem do usuário em busca de auxílio informacional, deve-se procurar entender a psicologia/comportamento do usuário. Há diversos perfis de usuários em relação ao atendimento do bibliotecário de referência, segundo Figueiredo (1990), apático, sofisticado, hostil, confiante e crítico. É preciso manter uma atitude amigável ao usuário, mostrando que é alguém que está sempre disposto a ajudar a encontrar as informações necessárias, conhecer bem o acervo, a organização e localização das obras, estar atento em realizar uma busca cautelosa e com autoridade na área pesquisada, indicar fontes, bases de dados especializadas na área e indicar bibliotecas parceiras onde pode ser encontrado as informações.

As inovações tecnológicas, a automação das bibliotecas e o advento e popularização da internet foram facilitadores na busca e disseminação da informação, porém o fator humano continua sendo primordial. Com o excesso de informações e produção científica, acadêmica, há revocação de muitos termos que não são pertinentes. Uma boa indexação, catalogação e um catálogo atualizado periodicamente e estratégias de busca são diferenciais. Avaliação de desempenho, estudo de usuários, estatística e verificação das questões mais solicitadas podem ser ferramentas úteis para o gestor modificar ou aprimorar seus produtos e serviços mostrando a eficácia e eficiência do setor.

2.3 Processo de Referência

Na literatura há detalhamento nas etapas do processo de referência de acordo com autores diferentes. Para Mangas (2007) as principais funções atribuídas a um Serviço de Referência são:

- a) Acolher: receber os usuários com simpatia e profissionalismo, uma vez que as primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. Além disso, a qualidade deste acolhimento é decisiva para a captação de novos usuários bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço;
- b) Informar: resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários;
- c) Formar: ensinar os usuários a fazer uso adequado dos serviços e dos recursos que a biblioteca dispõe;
- d) Orientar: a orientação pode ser organizada em dois níveis – dentro do espaço físico da biblioteca e a orientação bibliográfica.

Grogan (1995) usa a expressão "processo de referência" definindo-a como uma sequência lógica das seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a solução. O ponto de partida do processo de referência surge da necessidade de informação formulada pelo usuário, ou seja, o problema. O mesmo pode ser motivado por fatores empíricos ou até mesmo por curiosidade. A questão inicial formulada pelo usuário pode tornar-se uma questão negociada para que os seguintes passos sejam realizados mais detalhadamente e necessite de maiores esclarecimentos a fim de remeter melhor as fontes de informação a serem consultadas. O bibliotecário então define como será feita a busca no acervo das informações seja presencial ou de forma remota. Neste caso a experiência do bibliotecário e conhecimento técnico das fontes de informação e do acervo da biblioteca são primordiais neste processo. A busca feita com a presença do usuário pode fazer a diferença na resposta mais satisfatória. A resposta é o resultado da busca, mas isto não significa ser o final do processo. É preciso o retorno do usuário para saber se a resposta foi satisfatória ou não. A solução seria o resultado da pesquisa no qual o bibliotecário e o usuário cheguem ao acordo de que o processo foi concluído.

A questão formulada pelo usuário da biblioteca em busca de alguma informação é diferenciada por Grogan (1995) por meio de diversos tipos de consultas e até mesmo há as questões irrespondíveis:

a) Questões de caráter administrativo e de orientação espacial: trata-se de consultas básicas e genéricas, podendo ser respondida em geral por qualquer funcionário.

b) Consultas sobre autor/título: são perguntas pontuais, isto ocorre quando o usuário está em busca de uma obra específica. Uma busca aparentemente simples no catálogo pode necessitar de auxílio para a localização do material quando o usuário não tem familiaridade com o catálogo ou o mesmo se encontra confuso ou pouco organizado. Este tipo de consulta é muito comum nas universidades, pois há uma bibliografia obrigatória de cada curso, e os professores com frequência indicam as bibliografias em suas determinadas áreas.

c) Consultas de localização de fatos: são conhecidas também como consultas fatuais, ou referência rápida e também referência imediata. Elas exigem material informacional específico para a solução da questão.

d) Consultas de localização de material: de natureza aberta, por assunto ou temática.

e) Consultas mutáveis: a questão do usuário pode se modificar para outras indagações de acordo com o atendimento de referência e surgirem outras consultas a cerca do tema inicial requerido.

f) Consultas de pesquisa: estas consultas não são de pesquisa comum, de maneira exaustiva. Mas uma pesquisa mais elaborada e especializada.

g) consultas residuais: são questões que não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores. São perguntas geralmente incoerentes e com respostas se houverem imprecisas.

h) Questões irrespondíveis: estas questões podem ser irrespondíveis por serem informações sigilosas, pela resposta ter uma impossibilidade lógica ou resposta desconhecida.

A entrevista de referência é necessária para compreender mais claramente as necessidades de alguns usuários que tem solicitações específicas, porém não sabem expressar bem o que precisam para o bibliotecário e também para os usuários que possuem uma idéia do que acham que precisam. Segundo Accart (2012) a estrutura da entrevista de referência deve:

- a) Receber o usuário com atenção e disponibilidade, ouvir atentamente sua questão;
- b) Obter as informações necessárias à pesquisa por meio de perguntas abertas;
- c) Confirmar exatamente a questão que está sendo formulada;
- d) Dar uma resposta pertinente;
- e) E, finalmente, fazer o acompanhamento dos resultados fornecidos.

O processo da entrevista é a comunicação entre usuário e bibliotecário. Segundo Martins e Ribeiro (1972) o atendente deve estar calmo e em boas condições físicas, manter-se atento ao assunto da entrevista, ter cultura geral e informação (tanto formal como informal) na área geral em que a maioria dos usuários necessita de ajuda, conhecer o vocabulário e a terminologia da matéria ou dos assuntos normalmente tratados na biblioteca, possuir vasto conhecimento sobre os métodos e técnicas de pesquisas bibliográficas e leitura, assim como a coleção de referência.

Após identificar as necessidades do usuário, o bibliotecário de referência realiza os procedimentos para solucionar o assunto determinado. As táticas utilizadas pelo bibliotecário recomendadas são: definir uma estratégia de busca mais adequada, podendo utilizar operadores booleanos e expandir suas possibilidades de resultados de pesquisa, planejar o tempo necessário para evitar ansiedade excessiva do usuário, realizar a pesquisa ou dar recomendações da pesquisa bibliográfica ou recomendações para que o próprio usuário pesquise, e não se limitar somente na pesquisa interna dos catálogos, mas também utilizar os facilitadores das ferramentas da web 2.0, o que permite um rápido intercâmbio das informações. Accart (2012) exemplifica sobre as ferramentas que podem ser utilizadas na função de referência como os serviços de referência em rede com os especialistas de uma área e que assim podem trabalhar de forma cooperativa. O wiki é uma ferramenta no qual permite que cada membro da equipe contribua em linha para o atendimento em curso de atualização constante. O twitter facilita o diálogo entre os bibliotecários de referência em tempo real sobre as questões ou então registra as trocas de informações para futuras consultas e diálogos. Na seção 2.2, que discorre sobre o serviço de referência virtual, exemplificamos algumas mídias utilizadas pelos bibliotecários de referência na era digital.

Na estratégia de busca é preciso ser capaz de entender e adaptar as palavras em linguagem natural para a linguagem utilizada no acervo informacional como as palavras-chave, descritores. O Ministério Público Federal é um exemplo de uma instituição que utiliza um vocabulário controlado para indexar seus documentos, afim de uniformizar e facilitar o tratamento da informação. Os bibliotecários, há tempos, utilizam-se de recursos biblioteconômicos para organização / classificação de seu acervo. Isto é importante também na localização rápida e eficaz, pois muitas vezes um documento mal classificado pode não ser encontrado facilmente. No Brasil, temos o exemplo da Dr^a Dóris de Queiroz Carvalho, bibliotecária e com formação em Direito. Elaborou a CDDIR (Classificação decimal de Direito) após verificar a deficiência de

alguns assuntos na Classificação Decimal de Dewey (CDD) aprofundou mais a classe 340 – Direito, facilitando muito o trabalho de muitos bibliotecários jurídicos.

Na busca informatizada é possível ter facilitadores, como o emprego do operador booleano ou para juntar termos conceituais sinônimos ou realizar o truncamento para listar termos com o mesmo radical. Não é possível um modelo ideal de busca, deve se considerar as particularidades da biblioteca, as fontes para a seleção do caminho à resposta. As quatro fontes básicas comuns a todas as bibliotecas de acordo com Grogan (1995, p. 110) são “catálogos da biblioteca, as fontes bibliográficas, as obras de consulta e a literatura especializada”. O quadro de funcionários de uma biblioteca também é importante considerar, pois através da experiência no atendimento e tempo de serviço na instituição, a busca pode se tornar mais rápida e expressiva.

A busca nem sempre será satisfatória, as limitações serão analisadas na entrevista de referência. Cabe ao bibliotecário saber indicar também o caminho que o usuário possa obter a resposta, pode inclusive indicar outra biblioteca ou dependendo dos serviços prestados, obter o documento/obra, por exemplo através do comut, empréstimo entre bibliotecas.

A busca também pode ser feita pelo próprio usuário da biblioteca, ou em conjunto com o bibliotecário de referência. A independência nas buscas pode ser adquirida pelo próprio usuário ou através de treinamentos nas bibliotecas, outras disponibilizam vídeos que elucidam como utilizar os recursos informacionais, sistemas da biblioteca ou até mesmo tutoriais.

As respostas serão mais simples se a consulta for do tipo de localização de fatos, pois são informações mais específicas. Respostas de localização de material pode gerar uma série de material e documentos para serem examinados pelo usuário. Há também questões sem respostas pois a resposta é desconhecida ou inexistente por exemplo a autoria de ditados populares.

2.4 Bibliotecário de Referência

É o profissional da referência que tem a função de manter o contato direto e prestar assistência ao usuário da biblioteca em sua busca informacional. Segundo Grogan (1995), a denominação ‘bibliotecário de referência’ foi empregada por volta de 1888, por Melvil Dewey, o que não significou necessariamente que a prestação desse serviço fosse prontamente aceita nas bibliotecas públicas. De acordo com o autor a assistência aos leitores quase não existiu até meados do século XX.

A nova tendência do ensino superior, de acordo com Grogan (1995) colaborou para o desenvolvimento do SR nas bibliotecas universitárias nos Estados Unidos, ao estimular ‘o estudo pela pesquisa’. Com isso, os usuários dessas bibliotecas passaram a requerer mais tempo dos bibliotecários em função dessa nova tendência.

Segundo Silveira (2008, *apud* CARVALHO, 2014, p.33), o bibliotecário preocupa-se mais além da guarda e preservação dos materiais do acervo e passa a atender também as necessidades do usuário em busca por informação. Desta forma no início do século XX, este profissional deixa de ser encarado como um erudito que deve dominar todos os segredos contidos nos acervos de uma instituição do conhecimento, para se tornar um facilitador do acesso à informação.

Mesmo após o bibliotecário seguir as etapas do processo de referência, é preciso que o profissional possua características e habilidades interpessoais necessárias para uma boa interação com o usuário. Silva (2005) cita algumas destas habilidades como leitura constante a fim de manter-se informado tanto em sua área de atuação como conhecimentos do mundo, ter conhecimento das diversas mídias, conhecer o acervo e as fontes de informação, possuir boa comunicação interpessoal.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para atender os objetivos propostos nesta pesquisa: objetivo geral que consistiu em analisar os websites das bibliotecas universitárias federais brasileiras que possuem o curso de Direito no que concerne a oferta de serviço de referência virtual.

A fim de alcançarmos tal objetivo geral, determinamos como objetivos específicos: identificar as bibliotecas universitárias federais brasileiras de Direito, verificar nestas bibliotecas os serviços virtuais oferecidos, as mídias sociais e canais de comunicação utilizados para a realização do serviço de referência virtual. O referencial teórico teve seu embasamento a partir da revisão de literatura realizada através da pesquisa bibliográfica relacionada ao tema: levantamento de artigos de periódicos on line disponíveis na Base de dados referencial de artigos de periódicos em ciência da informação (BRAPCI), internet, livros de autores consagrados na

Biblioteconomia no estudo de Serviço de referência como Grogan, Accart e pesquisa no site governamental do Ministério da Educação.

A pesquisa de artigos de periódicos na literatura científica foi realizada na base de dados em Ciência da Informação Brapci no período de 5 de novembro a 12 de novembro de 2016.

Os descritores utilizados na busca foram: serviço de referência, bibliotecas universitárias, mídias sociais, biblioteca jurídica e atribuições do bibliotecário. O período cronológico escolhido para a filtragem na busca foi de 1972 aos dias atuais.

Para o descritor serviço de referência, após a filtragem da busca por autor, título, e palavras-chave foram encontrados 181 artigos; bibliotecas universitárias, foram recuperados 340 artigos; para mídias sociais foram recuperados 50 artigos; biblioteca jurídica foram recuperados 27 artigos; e, atribuições do bibliotecário foram recuperados 20 artigos. Após leitura técnica dos resumos chegou-se ao número total de 28 artigos considerados pertinentes ao trabalho aqui proposto.

Após o levantamento bibliográfico, delimitou-se as bibliotecas de Universidades públicas Federais como universo da pesquisa devido a missão de servir como um suporte para o usuário (aluno, professor, servidor) na busca pela informação e na geração do conhecimento e assim contribuir com o avanço da ciência. A escolha pelas bibliotecas de Direito foi devido a especificidade das fontes jurídicas e a abundante documentação existente.

A fim de obter a informação mais segura sobre as Instituições de Ensino Superior no Brasil (IES), a fonte consultada foi a página oficial do Ministério da Educação do Brasil (MEC)⁴.

Na opção consulta avançada a busca ocorreu da seguinte forma:

Busca por:

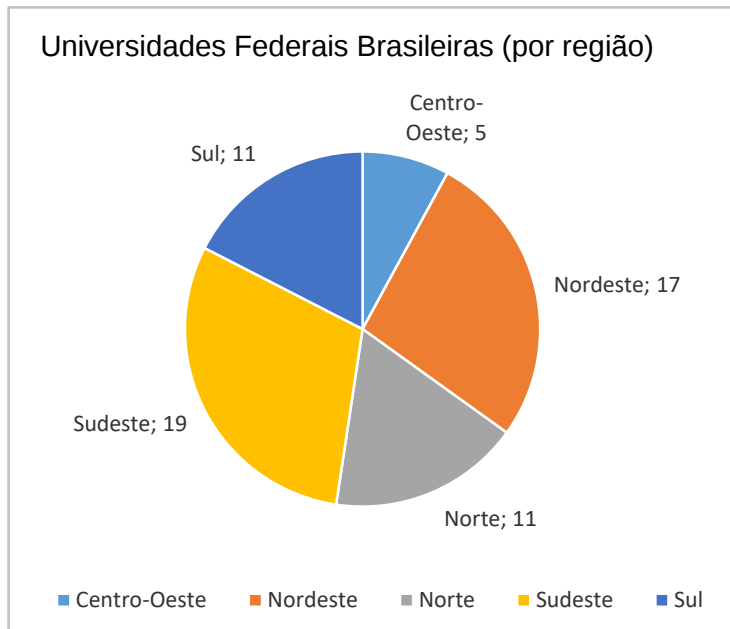
- Institutos de Ensino Superior;
- Sem distinção de UF/Município;
- Categoria administrativa: pública federal;
- Organização acadêmica: universidade.

O resultado recuperado gerou o anexo A contendo todas as universidades federais brasileiras. Visando reduzir a amostra pesquisada, deu-se a verificação da região brasileira com

⁴ Endereço eletrônico: <<http://emec.mec.gov.br/>>.

maior número de Universidades Federais. E o resultado está representado em gráfico na figura 1, a seguir:

Gráfico 1 – Universidades Federais Brasileiras



Fonte: elaborado pela autora.

Dessa forma, a região sudeste representa a primeira amostra dessa pesquisa, onde tem início a busca das páginas oficiais de cada uma dessas instituições (Apêndice A) com o objetivo de responder a primeira questão do formulário (Apêndice B) elaborado para essa pesquisa: identificar se há oferta do curso de graduação em Direito. Posteriormente, houve a busca pelo endereço eletrônico da biblioteca que atende ao referido curso, satisfazendo à segunda questão de mesmo formulário. Em alguns casos houve a necessidade de utilizar o descritor “biblioteca” e a sigla da universidade em questão para recuperar a página desejada já que esta não era mencionada na página principal da universidade ou não foi localizada.

A etapa subsequente foi adentrar nos websites das Universidades Federais da região sudeste para verificação de quais instituições possuem ambientes virtuais específicos da Escola de Direito ou Ciências jurídicas, para delimitação do campo de pesquisa a ser estudado a verificação de quais se enquadravam nos objetivos do presente trabalho.

O formulário utilizado (Apêndice B) nesta pesquisa baseou-se no quadro de autoria de Macieira e Paiva (2007) que, por sua vez, foi baseado em Marcondes, Mendonça e Carvalho

(2005). Tais autores dividem o serviço de referência em quatro grupos: Provisão de documento, Provisão de auxílio bibliográfico, Serviços de alerta eletrônico e Orientação ao usuário. Houve necessidade de identificar também o canal utilizado com maior frequência pelas bibliotecas para comunicação com o usuário. Diante das variadas formas de relacionamentos virtuais utilizados atualmente (Facebook, Twitter, Instagram, entre outras) esta questão tornou-se interessante ser respondida. Acrescenta-se ainda que durante a consulta aos sites das universidades outros instrumentos de SRV surgiram e foram incluídos no grupo denominado “outros”. São eles: perguntas frequentes e tutoriais.

O formulário é estruturado basicamente em cinco grupos, além de outras questões que surgiram com frequência durante a pesquisa e das quais não constavam nele (denominado como Outros). São eles:

- a) Provisão de documento;
- b) Provisão de auxílio bibliográfico;
- c) Alerta eletrônico;
- d) Orientação ao usuário;
- e) Canais de comunicação com usuário;
- f) Outros.

4 RESULTADOS

Após visita e análise dos websites das bibliotecas universitárias federais da região sudeste foi preenchido o formulário utilizado nesta pesquisa tal como consta a seguir:

Quadro 4 – Formulario Universidades Federais Sudeste Brasileiro

		Universidades Federais da região sudeste brasileira									
		U F R J	U F A B C	U N I F A L	U N I F E I	U F J F	U F L A	U F M G	U F O P	U F S C A R	U F S J
Tem Curso de Direito? (sim ou não)		sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	não	não
		Em caso negativo, a pesquisa não prossegue.									
Tem site da Biblioteca? (sim ou não)		sim	-	-	-	-	sim	sim	sim	-	-
		Em caso negativo, a pesquisa não prossegue.									
Serviços oferecido s pelo SRV	Provisão De documentos	Pesquisa <i>on-line</i> ao acervo	X				X	X	X		
		Comutação bibliográfica <i>on-line</i>	X				X	X	X		
		Fornecimento de cópias <i>on-line</i>	X				X	X	X		
		Empréstimos entre bibliotecas	X					X			
		Entrega de material									
		Preparação de traduções							X		
	Provisão de auxílio bibliográfico	Questões de referência simples	X				X				
		Questões de referência complexas	X				X				
		Localização de material	X								
		Levantamento bibliográfico em assuntos especializados									
	Alerta	Serviços de Alerta Eletrônico Informais	X						X		

	eletrônico	Serviços de Alerta Eletrônico Formais						X	X			
	Orientação ao usuário	Orientação e normalização bibliográfica via WEB	X					X	X	X		
		Vocabulário controlado							X	X		
	Canais de comunicação com usuário	Email	X					X	X	X		
		Facebook							X			
		Twitter	X									
		Chat						X	X			
		Blog	X									
		Whatsapp										
		Telefone	X					X	X	X		
		Outros										
	Outros SRV	Perguntas frequentes						X	X			
		Tutoriais	X						X			

Universidades Federais da região sudeste brasileira

	U N I F E S P	U F U	U F V	U F E S	U N I R I O	U F V J M	U F T M	U F F	U F R R J
Tem Curso de Direito? (sim ou não)	não	sim	sim	sim	sim	não	não	sim	sim
Em caso negativo, a pesquisa não prossegue.									
Tem site da Biblioteca? (sim ou não)	-	sim	sim	sim	sim	-	-	sim	sim
Em caso negativo, a pesquisa não prossegue.									

Serviços oferecidos pelo SRV	Provisão de documento	Pesquisa <i>on-line</i> ao acervo		X	X	X	X			X	X
		Comutação bibliográfica <i>on-line</i>		X	X	X	X			X	X
		Fornecimento de cópias <i>on-line</i>		X	X		X			X	
		Empréstimos entre bibliotecas		X	X		X			X	X

		Entrega de material		X							X
		Preparação de traduções		X							
	Provisão de auxílio bibliográfico	Questões de referência simples		X							
		Questões de referência complexas		X							
		Localização de material		X							X
		Levantamento bibliográfico em assuntos especializados		X							X
	Alerta eletrônico	Serviços de Alerta Eletrônico Informais					X				
		Serviços de Alerta Eletrônico Formais				X	X				
	Orientação ao usuário	Orientação e normalização bibliográfica via WEB		X	X		X				X
		Vocabulário controlado			X						
	Canais de comunicação com usuário	Email		X	X		X			X	X
		Facebook		X	X		X			X	X
		Twitter		X							
		Chat									
		Blog									
		Whatsapp		X							
		Telefone		X	X	X	X			X	X
		Outros		X		X	X				
	Outros SRV	Perguntas frequentes		X			X				X
		Tutoriais		X	X	X				X	

Fonte: Elaborado pela autora.

Das 19 (dezenove) Universidades Federais da região sudeste brasileira, apenas 10 (dez) oferecem o curso de graduação em Direito. Todas estas universidades tem página da Biblioteca em ambiente virtual, disponíveis em lista no Apêndice A. O que corresponde a 53 % das mesmas.

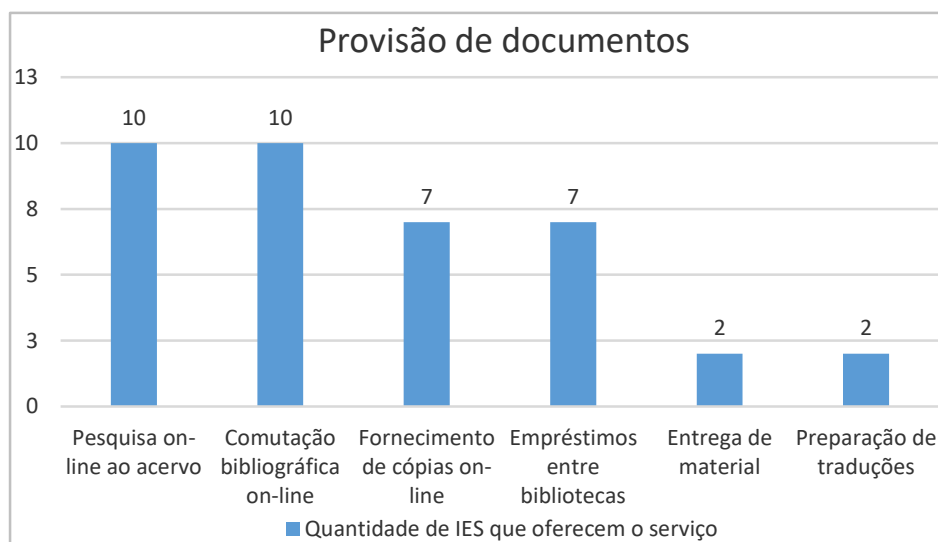
Com relação aos estados em que estão localizadas encontram-se no Rio de Janeiro 4 universidades (UFRJ, UNIRIO, UFF E UFRRJ). Em Minas Gerais 5 universidades (UFMG, UFLA, UFOP, UFU, UFV), no Espírito Santo apenas 1 (UFES).

Sobre os serviços de referência virtuais disponíveis a seguir serão apresentados gráficos e informações que melhor representam o panorama da situação apresentada e discutida neste trabalho.

4.1 Provisão de documento

Apresenta-se abaixo a figura 3 com análise dos serviços relacionados a provisão de documento: pesquisa on-line ao acervo, comutação bibliográfica on-line, fornecimento de cópias on-line, empréstimos entre bibliotecas, entrega de material e preparação de traduções. O gráfico mostra a quantidade de instituições de ensino superior (IES) que disponibilizam estes serviços no website da biblioteca.

Gráfico 2 – Provisão de documentos

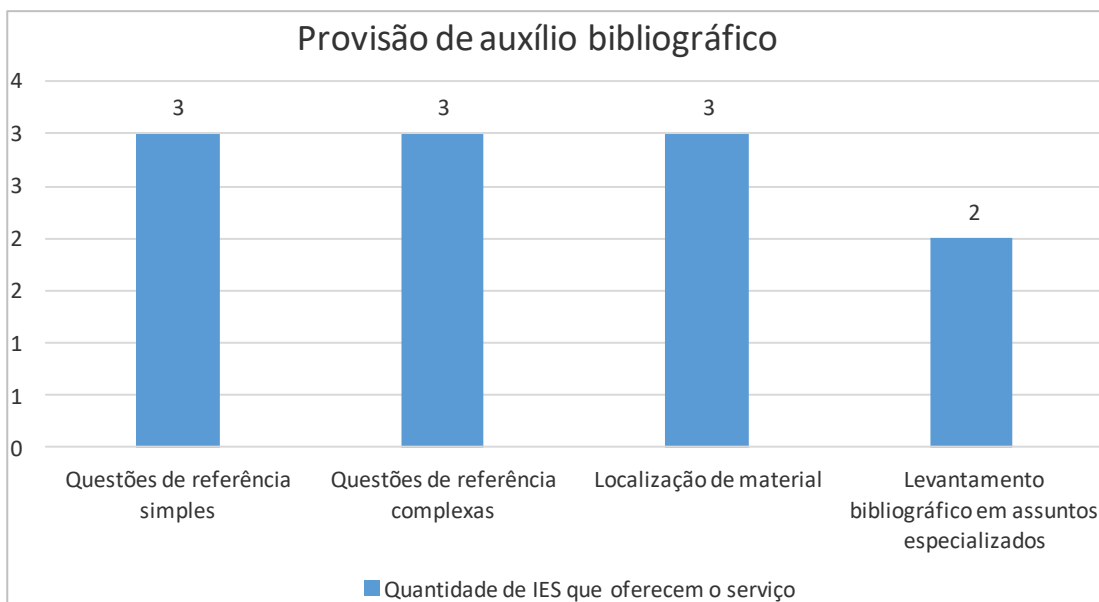


Fonte: elaborado pela autora.

4.2 Provisão de auxílio bibliográfico

Apresenta-se abaixo a figura 4 com análise dos serviços relacionados a provisão de auxílio bibliográfico: questões de referência simples, questões de referência complexas, localização de material e levantamento bibliográfico em assuntos especializados. Através do gráfico é possível identificar quantas bibliotecas disponibilizam nos seus websites esses serviços de referência para seus usuários.

Gráfico 3 – Provisão de auxílio bibliográfico

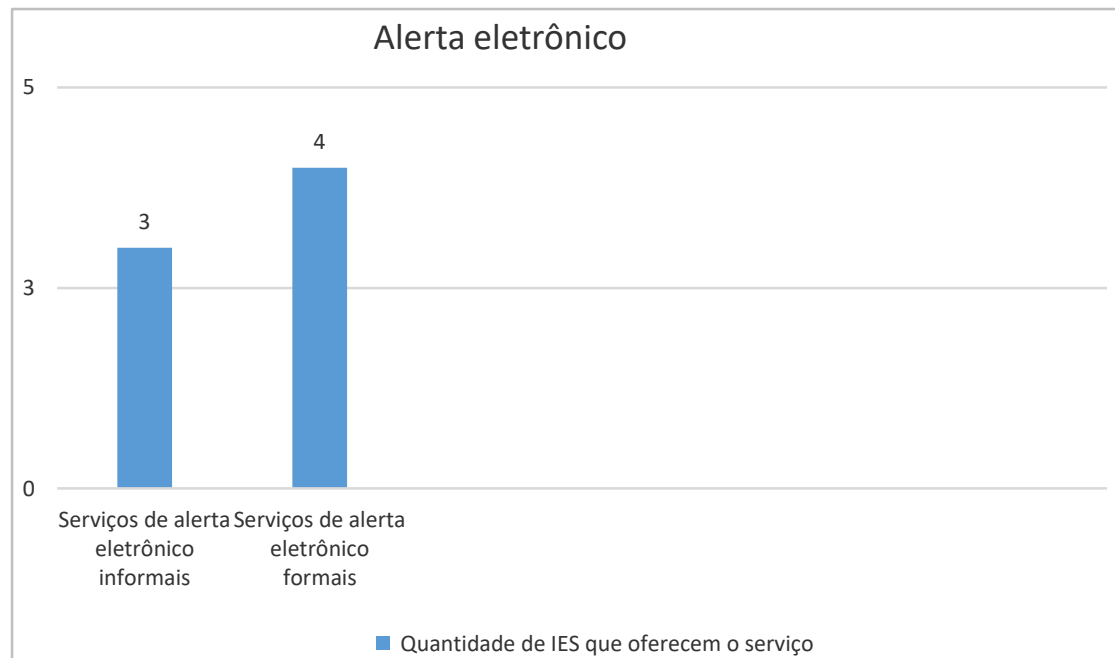


Fonte: Elaborado pela autora.

4.3 Alerta eletrônico

Apresenta-se abaixo a figura 5 com análise dos serviços de alerta eletrônico: informais e formais. Através do gráfico é possível identificar o número de bibliotecas que disponibilizam esses serviços de referência em seus websites.

Gráfico 4 – Alerta Eletrônico

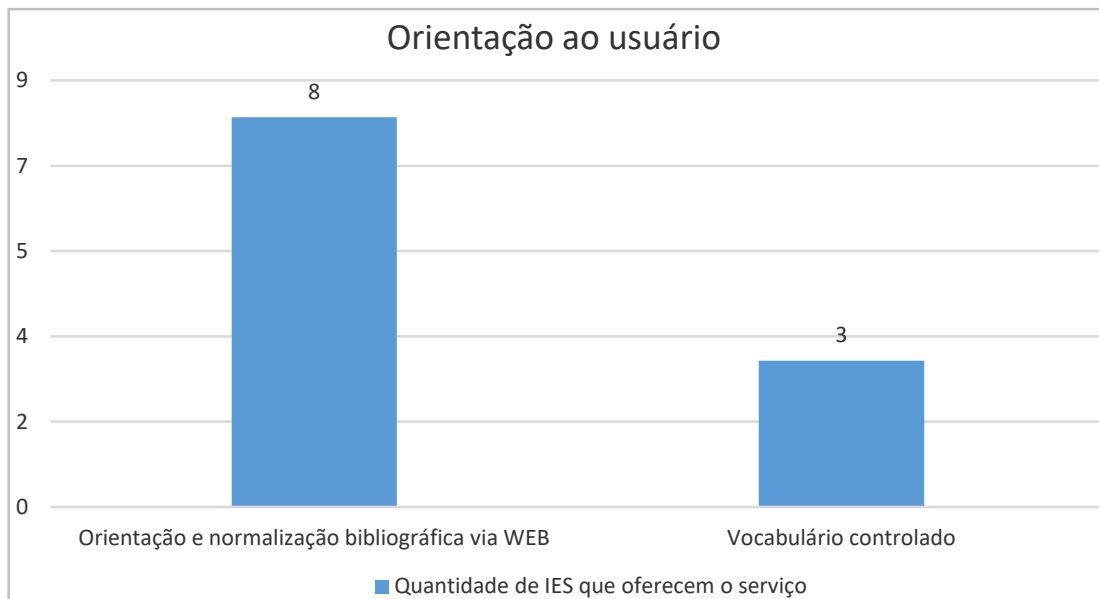


Fonte: Elaborado pela autora.

4.4 Orientação ao Usuário

Apresenta-se abaixo a figura 6 com análise dos serviços relacionados a orientação ao usuário: orientação e normalização bibliográfica via web e vocabulário controlado. Através do gráfico é possível identificar quantas bibliotecas disponibilizam nos seus websites esses serviços de referência para seus usuários.

Gráfico 5 – Orientação ao usuário

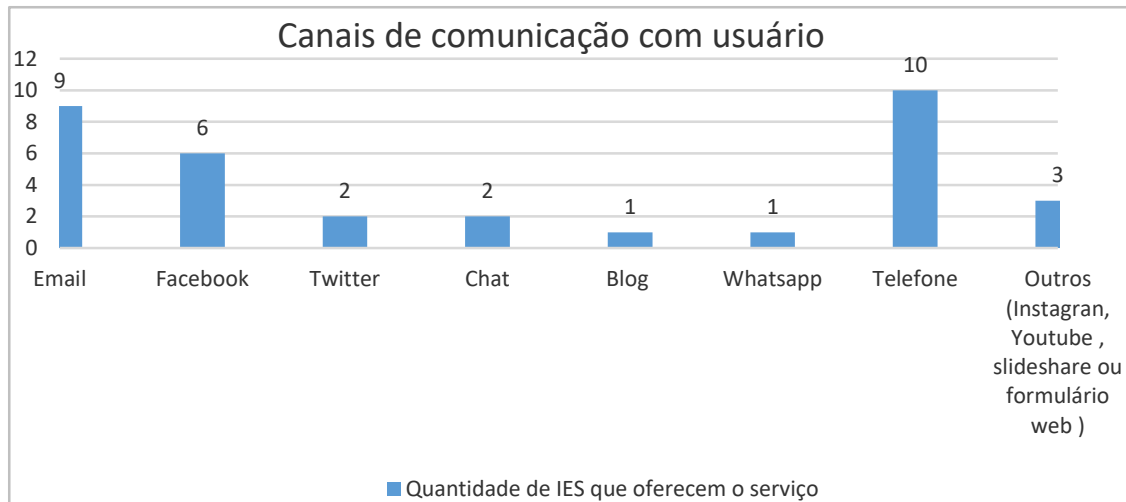


Fonte: Elaborado pela autora.

4.5 Canais de Comunicação com Usuário e outras Ferramentas de SRV

Apresenta-se abaixo a figura 7 demonstrando os principais canais de comunicação utilizados pelas universidades para o relacionamento com o usuário: e-mail, facebook, twitter, chat, blog, whatsapp, telefone e na categoria outros: Instagram, youtube, slideshare ou formulário web. A figura demonstra também o número de bibliotecas que utilizam cada um destes canais de comunicação.

Gráfico 6 – Canais de comunicação com o usuário

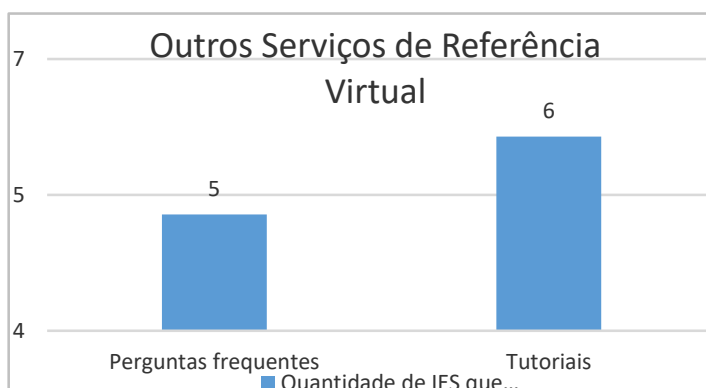


Fonte: Elaborado pela autora.

4.6 Outros SRV

Apresenta-se abaixo na figura 8, outros serviços relacionados a orientação ao usuário: perguntas frequentes e tutoriais. Através do gráfico é possível identificar quantas bibliotecas disponibilizam nos seus websites esses serviços de referência para seus usuários.

Gráfico 7 – Outros Serviços de Referência Virtual



Fonte: Elaborado pela autora.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Das 19 (dezenove) Universidades Federais da região sudeste brasileira, apenas 10 (dez) delas oferecem o curso de graduação em Direito. E destas, todas tem página da Biblioteca em ambiente virtual. Após a verificação e observação dos websites das 10 bibliotecas pesquisadas foram utilizados como parâmetro os websites das bibliotecas centrais, pois verificou-se que as universidades optaram por manter em sua maioria um website das bibliotecas centrais em detrimento às bibliotecas setoriais. Com exceção da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) que possui um website da biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas e a Universidade Federal Fluminense (UFF), que possui a biblioteca da faculdade de Direito. No estudo de Calil Junior (2013) sobre as mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras, apontou que muitas vezes o link para acesso à biblioteca ou para o sistema/rede está em local de difícil acesso visual, isto pode afastar futuros usuários da biblioteca. A mesma dificuldade foi encontrada no presente trabalho, na pesquisa dos ambientes virtuais da biblioteca.

Em relação aos serviços de referência virtual oferecidos nas bibliotecas das universidades estudadas de acordo com o formulário (Apêndice B) baseado nas ideias propostas no quadro de autoria de Macieira e Paiva (2007, p. 5) que por sua vez foi baseado em Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005, p.4). Podemos observar a existência forte de alguns itens e a inexistência de alguns serviços ou em número irrisório.

Com relação à provisão de documentos, pode-se notar que os principais serviços oferecidos foram: pesquisa *on-line* ao acervo, comutação bibliográfica (Comut), fornecimento de cópias online e empréstimo entre bibliotecas. O ponto forte das bibliotecas terem um catálogo online é que o usuário pode pesquisar as obras do acervo 24 horas por dia e dispor de todas as vantagens e peculiaridades de cada biblioteca. Para isto basta ter um cadastro e estar ativo no sistema e ter acesso à internet. Permitindo ao usuário utilizar serviços como consultas online, reservas e renovações. A Universidade Federal de Uberlândia possui também um aplicativo para o acesso de um dispositivo móvel. Nos websites das bibliotecas pesquisadas em sua maioria possuem links onde é possível obter cópias de artigos de periódicos eletrônicos através de download e links que remetem ao repositório institucional. Isto é um ponto favorável levando-se em conta que a informação é bem dinâmica e muitas vezes mais atualizada nos periódicos do que nos livros e é uma importante forma de pesquisa. As obras solicitadas pelo Comut ou empréstimo

entre bibliotecas podem auxiliar em abrir novos horizontes de pesquisa para o usuário da biblioteca.

Em relação à provisão de auxílio bibliográfico este item da pesquisa não apresentou grande adesão por parte das universidades de que trata este trabalho. São serviços que melhor atendem e auxiliam o usuário na busca pela informação desejada. Apesar da pesquisa mostrar que levantamento bibliográfico em assuntos especializados são serviços pouco oferecidos - segundo os sites pesquisados - pode-se questionar se através dos canais de comunicação das IES estes serviços não seria solicitado e conseqüentemente atendido. Sendo, portanto, um problema de falta de divulgação nas páginas das bibliotecas. Afirmando isso, por considerar tais itens como procedimentos principais no serviço de referência e na rotina de um bibliotecário. Entretanto, chamou atenção a Universidade Federal de Uberlândia que oferece links de várias ferramentas que ajudam o usuário a responder suas questões fornecendo acesso a sites especializados, tais como: normalização e padronização de trabalhos acadêmicos; há tecnologias assistivas para auxiliar os deficientes visuais ao acesso a informação como sintetizador de voz e conversor de texto para áudio.; informações úteis sobre a cidade; endereços eletrônicos de universidades americanas; páginas oficiais; entre outros links especializados.⁵ Há formulários online para solicitar diversos tipos de material bibliográfico, a entrega será por e-mail. O Atendimento na UFU é personalizado em pesquisa em bases de dados, permitindo a localização de referências, resumos e texto integral de documentos sobre assuntos diversos.

Com relação aos serviços de alerta, poucas bibliotecas disponibilizam este meio de divulgação, como lista de novas aquisições, formulários para solicitar as preferências por assunto, o que foi possível localizar somente dentro do sistema de algumas bibliotecas, preenchendo formulários online. Os alertas eletrônicos são uma tática de marketing e também auxiliaria os usuários a definirem suas preferências informacionais, os assuntos mais interessantes de maneira individualizada. O que proporcionaria uma busca mais rápida devido ao recebimento do aviso de obras, revistas entre outros recém adquiridos pela biblioteca no assunto pertinente para o usuário. Verificou-se com frequência o recurso de links de notícias ou expostos diretamente na página da biblioteca, a meu ver pode tornar o acesso a algumas informações dificultosas e confusas pois há informações das mais variadas.

⁵ Endereço eletrônico: <<http://www.bibliotecas.ufu.br/links-especializados>>.

No que diz respeito aos meios de orientação ao usuário, a normalização bibliográfica está presente em quase todas. Observou-se que este serviço de orientação é feito através de tutoriais, manuais ou através de agendamento prévio para o bibliotecário instruir o usuário da melhor maneira possível. O que é importante para a padronização da produção acadêmica. Porém nem todos os manuais estavam acessíveis, pois alguns links não estavam funcionando. Já o vocabulário controlado (thesauro) só pode ser acessado dentro do sistema *pergamum* (adotado por algumas bibliotecas) não demonstrando que as bibliotecas tenham aderido esta forma de terminologia ou termos técnicos a fim de agilizar a recuperação da informação.

Os principais canais de comunicação utilizados pelas universidades para o relacionamento com o usuário foram o telefone, e-mail e facebook. E mais uma vez com destaque para a Universidade Federal de Uberlândia que disponibiliza vários tipos de comunicação entre usuário e biblioteca. Entre eles: *facebook, twitter, whatsapp, instagran e youtube*. O e-mail é uma forma de contato bem difundida, pois é de fácil utilização e sua interatividade mesmo que limitada existe através da troca de mensagens e seu armazenamento. Permite ao profissional de referência melhor especificar uma consulta, pois dispõe de mais tempo para formular uma resposta em relação ao telefone. O *facebook* está sendo utilizado na maioria das bibliotecas como canal de comunicação com o usuário. Observou-se que o utilizam para comunicação de cursos, avisos, treinamentos, horários de funcionamento da biblioteca. A Universidade Federal de Lavras (UFLA), apesar de possuir *facebook*, este não consta no site, somente no manual da biblioteca. Por isso não foi considerada no preenchimento do formulário. O link para a página do facebook deveria estar na página da biblioteca, pois a biblioteca deve divulgar da melhor maneira possível seus produtos, serviços e meios de comunicação para atender seu público. Os outros canais tem inexpressiva adesão pelas bibliotecas estudadas. Apesar disto, a UFLA teve destaque em relação a ferramentas de SRV pois há um link para o SRV onde o usuário preenche um formulário desde que o usuário tenha login e senha de acesso para bate papo com o bibliotecário. Há um serviço de help desk, o que equivale ao balcão de referência tradicional. As mídias sociais poderiam ser uma forma de atingir mais usuários, pois não teve grande adesão pelas bibliotecas estudadas embora sejam mecanismos gratuitos e de fácil acesso. Indaga-se então se esta questão seria por falta de pessoal qualificado para a gestão destes recursos, pouca demanda ou até mesmo aspectos técnicos. Calil Junior (2013) em seu estudo sobre as mídias sociais em bibliotecas universitárias fez um mapeamento e verificou a presença em maior parte do facebook e twitter, e assim como

em meu estudo notou-se a pouca adesão de chat e ferramentas de mensagens síncronas. Pagani e Lucas (2016) em seu estudo sobre SRV em bibliotecas universitárias da região sul também reafirma que esse serviço é pouco utilizado pois nos sites das Bibliotecas Universitárias Federais da região sul não foi encontrado. O que agilizaria o atendimento online, facilitando a busca do usuário pela informação. Isto também poderia diminuir sobrecarga de atendimento no balcão físico da biblioteca e outros canais de comunicação como o telefone.

De acordo com as recomendações da IFLA sobre as diretrizes de um serviço de referência virtual, as bibliotecas estudadas em sua maioria possuem links que remetam ao website da biblioteca, links e ícones que reportam a base de dados, serviços como COMUT, perguntas frequentes entre outros. O marketing dos serviços e meios de comunicação com o usuário poderia ser otimizado, ganhando maior visibilidade. O retorno de tempo de resposta das questões do usuário de maneira clara só foi verificada em relação ao serviço de levantamento bibliográfico especializado.

De acordo com Accart (2012), do ponto de vista didático, o SRV é uma forma de formar os usuários em informação. Nos websites pesquisados observou-se que as bibliotecas se preocupam em orientar os usuários. A exemplo disto são os tutoriais sobre como usar os catálogos online, perguntas e respostas frequentes, treinamentos sobre como utilizar o portal capes entre outros.

Figueiredo (1990) aponta serviços frequentes em bibliotecas universitárias, dividindo-os em cinco grupos. Seguindo esta linha de raciocínio, posteriormente autores na literatura citaram estes serviços e os adaptaram aos dias atuais. Carvalho e Lucas (2005) listam estes serviços e através desta atual pesquisa foi possível verificar que os serviços estão se aprimorando cada dia mais. Porém agregar estes serviços na forma virtual não parece tarefa fácil. A orientação feita pelo bibliotecário de forma mais clara e seu auxílio deveriam ser mais propagadas e melhor aproveitadas. Teve uma biblioteca que limitava a assistência ao usuário a ajuda pelo bibliotecário na busca no catálogo, porém o serviço de referência em sua essência vai muito além disto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação está disposta de forma dinâmica e rápida no mundo globalizado, mas a disseminação da mesma de forma virtual depende de recursos físicos, ferramentas tecnológicas e a atuação do bibliotecário de referência. Apesar do serviço de referência existir a mais de cem anos, a forma de aliar a tecnologia é relativamente nova no Brasil.

Este trabalho buscou conhecer melhor a realidade dos serviços de referência virtual disponíveis nos websites de algumas bibliotecas universitárias de Direito da região sudeste e também os canais de utilização para comunicação com o usuário bem como verificar o seu funcionamento e a maneira de atender e interagir.

Atualmente não é possível associarmos a Biblioteca como unidade de informação e sua missão ser atendida se a instituição não utilizar as novas tecnologias em prol de seu desenvolvimento e melhorias nos serviços e produtos. Podemos entender que os serviços de referência tradicionais, trocaram somente de ambiente e sua forma de acesso foi ampliada.

A partir do presente trabalho podemos perceber a importância do serviço de referência virtual para as instituições de informação que são as bibliotecas. Vimos, através da literatura exposta, a importância do bibliotecário de referência para realização deste trabalho, pois a mediação que este profissional faz entre a informação e o usuário pode ser muito útil nas pesquisas realizadas. Através da análise dos SRV ofertados pelas bibliotecas podemos observar que os bibliotecários tem se esforçado em sua missão de ajudar na compreensão do funcionamento da biblioteca, responder as dúvidas dos usuários e fazer a promoção de seus serviços.

A disseminação de serviços de informação parece caminhar de forma vagarosa. Os serviços de alerta foram pouco identificados. Desta forma, a atuação do bibliotecário é importante e deve ser feita de maneira dinâmica e que atenda bem as necessidades dos usuários da biblioteca. Para isto é importante ter um bom planejamento, equipe capacitada e educação continuada dos profissionais. O intercâmbio de informações com outros profissionais ou até mesmo uma equipe interdisciplinar que tenha pessoas com capacidades técnicas e analistas de sistemas para ajudar na gestão das ferramentas utilizadas no SRV. A manutenção dos websites é um fator importante a considerar, pois observou-se que há links sem funcionamento, informações desatualizadas. Em relação ao atendimento poderiam aprimorar o atendimento em tempo real como o uso de chats,

ou até mesmo o *whatsapp* poderia ser bem aproveitado como uma boa possibilidade de interação com o usuário.

Os objetivos desta pesquisa foram alcançados, porém os resultados encontrados despertaram indagações a respeito dos motivos pelos quais as bibliotecas estudadas não utilizam plenamente os recursos disponíveis para o SRV.

Questões podem ser lançadas a respeito das deficiências de oferta de produtos e serviços nos websites analisados nesta pesquisa. Podem ser por causa de problema de gestão como a falta de ter uma política própria eficaz para o SRV, falta de iniciativa dos próprios profissionais bibliotecários para adequarem os serviços presenciais aos virtuais através dos canais de comunicação online de forma mais efetiva ou até mesmo falta de habilidade para lidar com as novas tecnologias.

Concluiu-se que apesar das bibliotecas universitárias ainda terem que aprimorar a oferta de seus serviços online, as mesmas demonstraram não estarem estagnadas pois já utilizam mídias sociais e canais de comunicação antes não utilizadas nas bibliotecas para manterem os usuários informados. Os serviços oferecidos estão de acordo com os mais indicados na literatura em bibliotecas universitárias. A produção científica de sua comunidade só tem a ganhar com os recursos informacionais, acesso fácil a base de dados, cópias de artigos, serviços personalizados de levantamento bibliográfico entre outros.

Consideramos que os resultados deste estudo preliminar sobre os serviços de referência virtual presentes nos websites das bibliotecas universitárias federais brasileiras da região sudeste que possuem curso de Direito puderam introduzir a investigação para futuras pesquisas complementares. Tais como: investigar de que forma os meios de comunicação utilizados com os usuários estão sendo avaliados na ótica do público-alvo, avaliar o funcionamento destes serviços e verificar sobre o uso das mídias sociais em bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Neilia Barros Ferreira de; BAPTISTA, Sofia Galvão. Breve histórico da Biblioteconomia brasileira: formação do profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25. 2013, Florianópolis. **Anais do...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/Home/Downloads/1508-1521-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em: 2 dez. 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago: ALA, 2010. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference.pdf>>. Acesso em 6 dez. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação**. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 6027: informação e documentação: sumário: apresentação**. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 6028: informação e documentação: resumo: apresentação**. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm>. Acesso em: 12 dez. 2016.

CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.2, p.1053-1077, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/899/pdf>. Acesso em: 21 jan. 2017.

CARVALHO, Eliete Nascimento de Souza. **O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições**. 2014. 75 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)– Centro de Ciências Humanas e sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: < http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2016.

CARVALHO, Maria Carmem Romcy de. **Estabelecimento de padrões mínimos para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC; Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1981. (Coleção Biblioteconomia, 1).

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira; Brasília, DF: INL, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

IFLA. **Reference and information services section: digital reference guidelines**. The Hague: IFLA, 2002. <Disponível em: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines?og=77>>. Acesso em: 8 out. 2016.

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**, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/2172>>. Acesso em: 15 Dez. 2016.

MACIEIRA, J. G. B. O.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, v. 3, n. 1, p. 0-0, 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/9239>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: < <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em 20 ago. 2014.

MARTINS, M.G. & RIBEIRO, M.L.G. **Serviço de Referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1972.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

NAKANO, Natalia; JORENTE, Maria José Vicentini. Serviço de Referência Virtual: implantação do serviço de chat. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 164–184, fev.

2014. ISSN 1981-8920. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15227/14212>>. Acesso em: 12 dez. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n1p164>.

PAGANI, Juliane; LUCAS, Elaine de Oliveira. Serviço de referência Virtual: retrato das bibliotecas nas Universidades federais da região sul. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 516-533, ago./nov., 2016. Disponível em: <<file:///C:/Users/Home/Downloads/1192-6367-1-PB.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos:** arquivística, biblioteconomia, documentação, informática. Campinas, SP: Átmo, 2003.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa. **Bibliotecários especialistas:** guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília, DF: Thesaurus, 2005.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

SIQUEIRA, Jessica Camara . Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual . **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/12255>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

APÊNDICE A – Endereços eletrônicos das Universidades pesquisadas

- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ):
<<https://www.siga.ufrj.br/sira/repositorio-curriculo/ListaCursos.html>>.

Endereço eletrônico da Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFCH:
<<http://www.sibi.ufrj.br/index.php/bibliotecas/ciencias-sociais-e-aplicadas>>. Endereço eletrônico do blog: <http://btcfchufjrjbr.blogspot.com.br/>

- FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC):
<<http://prograd.ufabc.edu.br/cursos>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS (UNIFAL-MG): <<http://www.unifal-mg.edu.br/graduacao/cursos>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ (UNIFEI):
<<https://www.unifei.edu.br/academico>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF):
<<http://www.ufjf.br/ufjf/ensino/graduacao/>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS (UFLA):
<<http://www.prg.ufla.br/site/cursos/>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.biblioteca.ufla.br/>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG):
<<https://www2.ufmg.br/mostradasprofissoes/Mostra/Cursos>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<https://www.bu.ufmg.br/bu/>>.

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO (UFOP):
<<http://www.prograd.ufop.br/index.php/cursos>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.sisbin.ufop.br/novoportal/>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS (UFSCAR):
<<http://www.prograd.ufscar.br/cursos>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI (UFSJ):
<http://www.ufsj.edu.br/proen/cursos_oferecidos.php>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP):
<<https://www.unifesp.br/reitoria/prograd/pro-reitoria-de-graduacao/cursos/informacoes-sobre-os-cursos>>

- UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU):
<<http://www.ufu.br/faculdades-institutos>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.bibliotecas.ufu.br/> >
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV): <<http://www.ufv.br/> >. Endereço eletrônico da biblioteca: <<http://www.bbt.ufv.br/> >
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES):
<<http://www.ufes.br/gradua%C3%A7%C3%A3o>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.bc.ufes.br/> >
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO):
<<http://www.unirio.br/cursos-1/graduacao>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.biblioteca.unirio.br/>>
- UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI (UFVJM): <<http://www.ufvjm.edu.br/cursos/> >
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO (UFTM):
<<http://www.uftm.edu.br/cursos> >
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF):<<http://www.uff.br/?q=cursos/graduacao>>. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://www.bibliotecas.uff.br/bfd/>>
- UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ):
<<http://portal.ufrrj.br/pro-reitoria-de-graduacao/cursos/> >. Endereço eletrônico da biblioteca:
<<http://institucional.ufrrj.br/biblioteca/produtos-e-servicos/treinamento-de-usuarios/tecnologias/>

Serviços oferecidos pelo SRV	Provisão de documento	Pesquisa <i>on-line</i> ao acervo									
		Comutação bibliográfica <i>on-line</i>									
		Fornecimento de cópias <i>on-line</i>									
		Empréstimos entre bibliotecas									
		Entrega de material									
		Preparação de traduções									
	Provisão de auxílio bibliográfico	Questões de referência simples									
		Questões de referência complexas									
		Localização de material									
		Levantamento bibliográfico em assuntos especializados									
	Alerta eletrônico	Serviços de Alerta Eletrônico Informais									
		Serviços de Alerta Eletrônico Formais									
	Orientação ao usuário	Orientação e normalização bibliográfica via WEB									
		Vocabulário controlado									
	Canais de comunicação com usuário	Email									
		Facebook									
		Twitter									
		Chat									
		Blog									

ANEXO A – Lista de Universidades Federais Brasileiras

Instituição (IES)	Município	UF	Região
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)	Dourados	MS	Centro-oeste
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)	Brasília	DF	Centro-oeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)	Goiânia	GO	Centro-oeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO (UFMT)	Cuiabá	MT	Centro-oeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL (UFMS)	Campo Grande	MS	Centro-oeste
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO (UNIVASF)	Petrolina	PE	Nordeste
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA (UNILAB)	Redenção	CE	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)	Salvador	BA	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)	João Pessoa	PB	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)	Maceió	AL	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE (UFCG)	Campina Grande	PB	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)	Recife	PE	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE (UFS)	São Cristóvão	SE	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI (UFCA)	Juazeiro do Norte	CE	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)	Fortaleza	CE	Nordeste

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (UFOB)	Barreiras	BA	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)	Teresina	PI	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA (UFRB)	Cruz das Almas	BA	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)	Natal	RN	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA (UFESBA)	Itabuna	BA	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO (UFERSA)	Mossoró	RN	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UFRPE)	Recife	PE	Nordeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)	São Luís	MA	Norte
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA (UNIR)	Porto Velho	RO	Norte
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS (UFT)	Palmas	TO	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA (UFRR)	Boa Vista	RR	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE (UFAC)	Rio Branco	AC	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ (UNIFAP)	Macapá	AP	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)	Manaus	AM	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ (UFOPA)	Santarém	PA	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)	Belém	PA	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA)	Marabá	PA	Norte

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA (UFRA)	Belém	PA	Norte
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)	Rio de Janeiro	RJ	Sudeste
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC)	Santo André	SP	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS (UNIFAL-MG)	Alfenas	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ - UNIFEI (UNIFEI)	Itajubá	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF)	Juiz de Fora	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS (UFLA)	Lavras	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)	Belo Horizonte	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO (UFOP)	Ouro Preto	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS (UFSCAR)	São Carlos	SP	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI (UFSJ)	São João del Rei	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP)	São Paulo	SP	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU)	Uberlândia	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV)	Viçosa	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES)	Vitória	ES	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)	Rio de Janeiro	RJ	Sudeste

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI (UFVJM)	Diamantina	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO (UFTM)	Uberaba	MG	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF)	Niterói	RJ	Sudeste
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)	Seropédica	RJ	Sudeste
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE (UFCSPA)	Porto Alegre	RS	Sul
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)	Bagé	RS	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS)	Chapecó	SC	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA (UNILA)	Foz do Iguaçu	PR	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS (UFPEL)	Pelotas	RS	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)	Florianópolis	SC	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)	Santa Maria	RS	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)	Curitiba	PR	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE (FURG)	Rio Grande	RS	Sul
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)	Porto Alegre	RS	Sul
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ (UTFPR)	Curitiba	PR	Sul

Fonte: Endereço eletrônico: <<https://www.mec.gov.br/>>.