



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Paula Cristina Delfino José

**PANORAMA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO BRASIL:
análise de conteúdo dos últimos 10 anos dos Seminários Nacionais
de Bibliotecas Universitárias**

Florianópolis, 2009.

PAULA CRISTINA DELFINO JOSÉ

**PANORAMA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO BRASIL:
análise de conteúdo dos últimos 10 anos dos Seminários Nacionais
de Bibliotecas Universitárias**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação de: Prof.^a Dr.^a Edna Lúcia da Silva.

Florianópolis, 2009.

J83p JOSÉ, Paula Cristina Delfino. 1982 –

Panorama do serviço de referência no Brasil : análise de conteúdo dos últimos 10 anos dos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitária / Paula Cristina Delfino José - 2009.
82 f. : il. color.

Orientadora: Edna Lúcia da Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)
- Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2009.

1. Biblioteca Universitária. 2. Serviço de Referência. 3. SNBU.
I. Título.

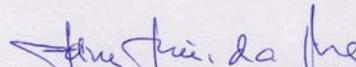
CDD 22. ed. 025.52777
CDU 025.5 : 027.7

Acadêmica: Paula Cristina Delfino José

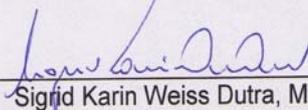
Título: Panorama do serviço de referência no Brasil: análise de conteúdo dos últimos 10 anos de Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 9,0.

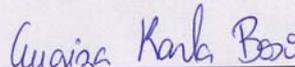
Florianópolis, 03 de Dezembro de 2009.



Profª Edna Lúcia da Silva, Doutora, UFSC
Professor Orientador



Sigrid Karin Weiss Dutra, Mestre, UFSC
Membro da Banca Examinadora



Augiza Karla Boso, Especialista, UFSC
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

A Jesus Cristo, por tudo que tem me proporcionado: saúde, família, amigos e pela força nesta caminhada.

Ao meu pai Alberto (in memoriam), pela vida.

À minha mãe Nilza, exemplo de luta e por sempre incentivar os meus estudos.

Aos meus irmãos Nielsen e Ana Flávia por todos os momentos compartilhados, pela confiança depositada e apoio incondicional.

À Professora Edna Lúcia da Silva, pela paciência e contribuição na realização deste trabalho como minha orientadora e a todos os professores do curso por compartilharem seus conhecimentos e experiências.

À Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina e a todos os seus funcionários e colaboradores pela cessão dos espaços para a realização do estágio obrigatório e compartilhamento de suas experiências para a prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do Curso de Biblioteconomia.

À Universidade Federal de Santa Catarina pela oportunidade de ensino concedida e ao Curso de Graduação em Biblioteconomia pelo rico aprendizado nesses 4 anos.

À bibliotecária Sigrid Karin Weiss Dutra e à professora Augiza Karla Boso, por terem aceitado o convite para participar da banca examinadora e pelas valiosas sugestões.

Aos amigos conquistados nesta jornada: Cláudia Kautzmann e José Paulo.

A todos os colegas de classe, especialmente à Aime, à Renilda, à Raquel, à Eliane Neto, à Adriana Marciano e à Juliana, pelo companheirismo.

E a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para a concretização de mais essa etapa em minha vida.

RESUMO

JOSÉ, Paula Cristina Delfino. **Panorama do serviço de referência no Brasil: análise de conteúdo dos últimos 10 anos de Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias.** 2009. 82 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)- Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

Pesquisa que analisa os trabalhos sobre serviço de referência apresentados nos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias realizados nos anos de 1998 a 2008. Objetiva analisar a produção técnica científica dos trabalhos publicados nos anais visando mapear o tratamento dado à temática serviço de referência. Desenvolve para atingir os objetivos propostos uma pesquisa exploratória-descritiva do ponto de vista de seus objetivos e quali-quantitativa em relação à forma de abordagem do problema, em relação aos procedimentos técnicos foi desenvolvida uma pesquisa documental e utilizou-se também da análise de conteúdo para alcançar os resultados. O corpus da pesquisa foi constituído por 41 trabalhos, que foram caracterizados do ponto de vista de seus autores e análise de conteúdo da produção científica. Constata na caracterização dos autores que a maioria é do sexo feminino, 42% têm vínculo institucional com a USP ou UNICAMP e que os trabalhos foram preferencialmente escrito em co-autoria, com uma média de 3,44 autores por trabalhos. Constata na análise de conteúdo que a educação do usuário, o impacto das tecnologias de informação e comunicação, o serviço de referência virtual e a avaliação dos serviços de referência foram os assuntos mais abordados nos eventos sobre a temática em questão. Conclui que em tempos de desintermediação da informação a educação do usuário tornou-se a base de qualquer serviço de referência, pois pode garantir a autonomia ao usuário com aproveitamento dos recursos disponíveis. A Internet foi o impulso das mudanças, proporcionando inúmeras melhorias no atendimento ao usuário e na recuperação da informação. Percebeu-se que o advento das bibliotecas digitais e do ensino a distância estimularam as pesquisas sobre o serviço de referência virtual. Também é possível concluir, com base nas avaliações apresentadas, que os usuários reconhecem a importância dos Serviços de Referência nas bibliotecas universitárias, mas não utilizam com maior frequência porque estes são pouco divulgados. Esses resultados refletem o panorama atual dos serviços de referência nas bibliotecas universitárias brasileiras e podem contribuir para uma melhor visualização do tema, nos últimos anos.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Serviço de Referência. SNBU.

ABSTRACT

JOSÉ, Paula Cristina Delfino. **Panorama do serviço de referência no Brasil: análise de conteúdo dos últimos 10 anos de Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias.** 2009. 82 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)- Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

This research consisted on the analysis of papers concerning reference services presented in Seminário Nacional de Biblioteca Universitária (Academic Libraries National Seminars) from 1998 to 2008. The study aimed at analyzing the technical production from the papers published in the records in order to achieve knowledge on the thematic *Reference Service*. To reach the intended objectives an exploratory and descriptive research was carried out - concerning the objective – and also a quality and quantity research concerning the approach to the problem. A documental research was developed regarding technical procedures to achieve the results together with a content analysis. The research corpus consisted on 41 papers whose titles, key-words or abstracts contained one of the 9 selected terms representing *Reference Service*, which conveyed to a set of the authors' characteristics and to the content analysis of the scientific production. Regarding the authors: most of them were women, 42% had institutional ties to USP or UNICAMP and the papers were by preference written by more than one person, with an average of 3,44 authors per paper. Content analysis acknowledged that the most studied subjects concerning the theme were: users' education, the impact of information and communication technologies, virtual reference service and reference service evaluation. The conclusion was that in times where information has become desintermediated education has become the basis to any reference service, since, it can guarantee users' autonomy with the available resources. Internet was the fuse for such changes, providing a variety of improvements in users' support as well as in information recovery. The increase of digital libraries and distance education raised research on virtual reference services. Focusing on research on evaluation, users recognized the importance of reference services on University Libraries, but, they also said they do not use the services more frequently because they lack promotion. Such results reflect the recent panorama on reference services in Brazilian university libraries and may contribute to improve the perspective over the theme on recent years.

Key-words: University Library. Reference Service. SNBU.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

ESQUEMA

Esquema 1: Atividades realizadas pelo bibliotecário de referência.....	25
--	----

GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição de trabalhos nas categorias.....	37
Gráfico 2: Autores quanto ao gênero.....	39
Gráfico 3: Produção por instituição.....	40
Gráfico 4: Quantidade de autores por documento	41
Gráfico 5: Co-autoria e autoria única.....	42
Gráfico 6: Distribuição dos documentos da categoria educação de usuários por evento	46
Gráfico 7: Distribuição dos documentos da categoria Impacto das tecnologias por evento.....	51
Gráfico 8: Distribuição dos documentos da categoria serviço de referência virtual por evento.....	56
Gráfico 9: Distribuição dos documentos da categoria avaliação por evento.....	60

QUADROS

Quadro 1: Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias.....	17
Quadro 2: Funções do serviço de referência.....	21
Quadro 3 - Competências do bibliotecário de referência.....	26
Quadro 4: Trabalhos pré-selecionados dos anais do X SNBU.....	30
Quadro 5: Trabalhos pré-selecionados dos anais do XI SNBU.....	31
Quadro 6: Trabalhos pré-selecionados dos anais do XII SNBU.....	31
Quadro 7: Trabalhos pré-selecionados dos anais do XIII SNBU.....	32
Quadro 8: Trabalhos pré-selecionados dos anais do XIV SNBU.....	33
Quadro 9: Trabalhos pré-selecionados nos anais do XV SNBU.....	34

TABELAS

Tabela 1: Síntese dos trabalhos pré-selecionados dos anais.....	35
Tabela 2: Categorização dos trabalhos sobre Serviço de Referência publicados nos anais dos SNBU's, 1998-2008.....	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	11
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3.1 OS EVENTOS CIENTÍFICOS E O SNBU	13
3.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	18
3.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA	19
3.4 O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	23
4 COLETA DE DADOS:	29
4.1 PRÉ-ANÁLISE: a busca de trabalhos nos Anais	29
4.2 ANÁLISE DO MATERIAL	35
5 RESULTADOS.....	38
5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS AUTORES DOS TRABALHOS SOBRE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PUBLICADOS NOS ANAIS DOS SNBU'S, 1998-2008.	38
5.1.1 Autores quanto ao gênero	38
5.1.2 Instituição de origem dos autores dos trabalhos	39
5.1.3 Co-autoria e autoria única	41
5.2 DIVISÃO EM CATEGORIAS	42
5.2.1 Educação de usuários	42
5.2.2 Impacto das tecnologias no Serviço de Referência	48
5.2.3 Serviço de referência virtual	53
5.2.4 Avaliação do serviço de referência.....	58
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICE A Referencias dos artigos que compuseram o corpus da pesquisa	77

1 INTRODUÇÃO

Os eventos são encontros científicos geralmente denominados de congresso, seminário, simpósio, colóquio, etc., que tem por finalidade principal reunir profissionais e especialistas de uma determinada área para discussão e troca de informações de interesse comum aos participantes. Os trabalhos nesses eventos são apresentados oralmente reunidos e distribuídos aos participantes através de documento específico: os anais.

Os anais de eventos, assim como, as teses, as dissertações, os relatórios técnicos são considerados literatura não convencional ou literatura cinzenta, pois suas tiragens são reduzidas, a divulgação se torna restrita e não são publicadas e distribuídas por editores científicos ou comerciais (POBLACIÓN; NORONHA, 2002).

Hoje grande parte dos eventos disponibiliza seus anais em CD-ROM e/ou na Internet, mas ainda assim a circulação dos trabalhos fica restrita em função de que ficam acessíveis na rede por um curto espaço de tempo. Os trabalhos apresentados em eventos e, conseqüentemente, os anais tem um papel importante no processo da comunicação, em função de possibilitar a transmissão de idéias e fatos novos de maneira mais rápida do que os outros meios de comunicação formal, como por exemplo, pode-se indicar os livros e os periódicos.

Uma pesquisa que analisa os trabalhos apresentados em eventos desempenha um papel essencial para a divulgação e disseminação dessa produção, permitindo levantar elementos relevantes para sua avaliação. A presente pesquisa teve a intenção de sistematizar as publicações apresentadas nos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias - SNBU sobre serviço de referência em Bibliotecas Universitárias. Considera-se que o estudo dessa produção científica é relevante para que gestores de bibliotecas universitárias no Brasil fiquem a par da evolução das atividades de referência no país e tenham embasamento para avaliarem os serviços prestados e as inovações realizadas nessa modalidade de serviço em sua instituição.

A escolha da biblioteca universitária, como tema de pesquisa, provém da necessidade de se mapear as mudanças que afetam as unidades de informação e de como tais bibliotecas têm atuado no cenário da sociedade da informação. A motivação para realizá-la provém do pressuposto que o mundo globalizado e as

tecnologias de informação afetaram, na última década, o serviço de referência, especialmente das bibliotecas universitárias.

O foco dado ao serviço de referência deve-se, também, ao fato de ser este um serviço considerado o mais humano das atividades do profissional bibliotecário e por ser considerada uma das atividades mais importantes dentro de uma unidade de informação. Para Grogan (1995, p. 22) “trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende uma das necessidades mais profundamente arraigada da espécie que é o desejo de conhecer e compreender.”

Diante das considerações apresentadas almejou-se com esta pesquisa responder as seguintes questões: o que revela a produção científica dos últimos 6 Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias sobre o serviço de referência em bibliotecas universitárias no Brasil e quais os pontos mais debatidos sobre a temática em questão nesses seminários?

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar a produção técnica científica dos trabalhos publicados nos Anais dos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias de 1998 até 2008 visando conhecer o tratamento dado à temática serviço de referência.

Como objetivos específicos foram estabelecidos: Investigar os documentos, com vistas a caracterizar as abordagens sobre serviços de referência nas bibliotecas universitárias; sintetizar as abordagens encontradas sobre serviços de referência, a fim de categorizar os temas encontrados; identificar as diferentes contribuições dos autores quanto ao assunto estudado; confrontar as opiniões dos autores para refletir criticamente sobre os pontos abordados e interpretar os dados obtidos para classificar e contextualizar a informação sobre o tema proposto.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi definida como exploratória-descritiva do ponto de vista de seus objetivos e quali-quantitativa em relação à forma de abordagem do problema. Exploratória porque visou proporcionar maior familiaridade com a problemática dos serviços de referência nas universidades brasileiras com vistas a torná-la explícita favorecendo a construção de hipóteses (GIL, 2008). Descritiva na medida em que procurou descrever as características da literatura publicada em anais de eventos (GIL, 2008), amparando-se em técnicas estatísticas, para o agrupamento de resultados em tabelas e gráficos com o intuito de resumir, descrever e apresentar os dados.

Em relação aos procedimentos técnicos a opção recaiu no desenvolvimento de uma pesquisa documental, realizando as descrições e análises “a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos”. (PÁDUA, [2005?], p. 65). A investigação documental foi realizada para se obter um panorama das abordagens realizadas no período de 1998 a 2008 sobre Serviços de Referência nos SNBU's. O corpus da pesquisa foi constituído pelos trabalhos publicados em anais desse evento disponíveis em documentos digitais na *web* e em CD-ROM.

Após a coleta e tabulação dos dados, foi realizada a análise do conteúdo no intuito de alcançar os objetivos propostos na pesquisa, possibilitando visualizar de forma analítica o tratamento dado ao tema, *serviço de referência* nas bibliotecas universitárias do Brasil, nesse evento.

Bardin (1977, p. 42) esclarece que pertence ao domínio da análise de conteúdo:

todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação, a partir de um conjunto de técnicas, que embora parciais, são complementares.

Bardin (1977) ainda explica que a análise de conteúdo processa-se em três fases:

1. A pré-análise: fase de organização, no plano da análise. Os documentos que farão parte do corpus da pesquisa são escolhidos, bem como são elaboradas, se necessário, hipóteses, além dos objetivos e indicadores que fundamentarão a interpretação final. Tais procedimentos se concretizarão ao longo da leitura flutuante e contato exaustivo com os documentos.
2. A exploração do material: trabalhosa fase de codificação, enumeração, entre outros procedimentos previamente definidos, do material que compõe o corpus.
3. O tratamento dos resultados obtidos e interpretação: fase de transformar os dados brutos em informações significativas e válidas. Usam-se operações estatísticas e esquemas visuais para condensar o conteúdo trabalhado. A partir daí realizam-se interpretações e inferências, além de comparar os resultados com os objetivos previstos, sendo que estes poderão coincidir ou apresentar descobertas inesperadas.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento desta pesquisa, a construção de um aporte teórico foi necessária para dar subsídio às análises empreendidas. O intuito, aqui, é transcrever argumentos ou idéias importantes para a compreensão da problemática exposta. A importância dos eventos científicos será abordada para dar respaldo ao desenvolvimento da pesquisa desenvolvida cujo *corpus* envolve trabalhos publicados em eventos. Nessa perspectiva, buscou-se dar ênfase ao Seminário Nacional de Biblioteca Universitária (SNBU) mostrando inclusive os temas de todas as edições já realizadas, discorrer sobre as bibliotecas universitárias e, por fim, contextualizar o serviço de referência e o perfil do bibliotecário que trabalha neste setor.

3.1 OS EVENTOS CIENTÍFICOS E O SNBU

Nos eventos ocorre a divulgação em primeira mão da produção e das pesquisas científicas realizadas. Para Carmo e Prado (2005, p. 131), a ciência, como uma atividade social

precisa ser divulgada, debatida e refletida. Uma das funções dos cientistas é exatamente a de possibilitar um amplo debate em torno de suas idéias, descobertas, teorias e proposições em geral. Daí a necessidade de se organizarem ocasiões especiais destinadas ao intercâmbio entre profissionais e à divulgação do conhecimento que produzem.

A divulgação permite que a sociedade conheça e possa fazer uso dos benefícios sociais gerados pelo avanço científico. A sociedade deve ter acesso ao novo saber, pois só assim, são disseminadas as verdades já descobertas ocorrendo a socialização dessas verdades (BUFREM; PEREIRA, 2004). Targino e Neyra (2006) consideram a divulgação uma etapa essencial, porque:

se a ciência está a serviço da sociedade, a divulgação de resultados das pesquisas empreendidas constitui etapa fundamental e não complementar

às suas ações, tanto para permitir que a população tire proveito dos avanços, como para legitimá-los.

A socialização da ciência também permite que a comunidade científica avalie os resultados das pesquisas, confirmando ou não sua importância e sua contribuição para o crescimento do saber científico. O saber só terá validade se a comunidade científica o reconhecer como tal e se a sociedade o considerar como um saber que tem valor e merece ser transmitido (CHARLOT, 2000).

Os eventos científicos são considerados, segundo Schmidt e Ohira (2002), meios altamente eficientes de transmissão oral do conhecimento, devido ao ritmo acelerado de desenvolvimento da ciência. Para Mello (1996, p. 53) são meios eficientes de divulgação, tidos como um importante canal informal, pela rapidez da divulgação e intercâmbio das idéias. Segundo Gomes (1981, p. 71) são:

estruturas formais que propiciam o encontro de pessoas com interesses comuns numa determinada área do conhecimento, com objetivo de intercâmbio e/ou comunicação. Tal intercâmbio e/ou comunicação se dão de maneira informal, direta e, de certa maneira, até previsível.

A comunicação científica é um ciclo de produção e comunicação do conhecimento que se fundamenta, segundo Targino e Neyra (2006, p. 14, grifo do autor), “na informação científica, que, por sua vez, gera o conhecimento científico, o qual consiste em acréscimo à *verdade* vigente sobre fatos ou fenômenos.”

Marchiori *et al.* (2006, p. 8) expressam que os eventos ou encontros científicos tem como principais funções:

criar oportunidades para a troca de experiências entre os pesquisadores; atualização sobre os progressos recentes de uma área; sistematizar os avanços mais recentes em uma área; divulgar novos conhecimentos; e, traçar diretrizes e metas para os futuros empreendimentos numa determinada área do saber.

Targino e Neyra (2006, p. 16), além de reconhecerem os eventos científicos imprescindíveis para a atualização profissional, para promover contatos pessoais entre os pesquisadores de áreas afins e permitir a avaliação de trabalhos inéditos, percebem que os eventos de natureza técnico-científica são importantes e o:

compartilhamento dos resultados das pesquisas entre crescente número de pesquisadores, acadêmicos ou não, é essencial ao desenvolvimento dos países, possível somente graças ao investimento em *Ciência e Tecnologia*. E este binômio prevê a atividade científica mais e mais sociabilizada, isto é, o cientista isolado dá lugar ao pesquisador inserido na comunidade científica, em contato permanente com os pares, que dele exigem competitividade e produtividade. (TARGINO; NEYRA, 2006, p. 22, grifo nosso).

Campello (2000) levantou na literatura o papel dos eventos no contexto da comunicação científica e concluiu que os mesmos podem ter três funções:

- 1- **Encontros como forma de aperfeiçoamento de trabalhos** – os trabalhos apresentados em evento são modificados pelos autores seguindo sugestões feitas pelos participantes. Esse dado mostra que o evento pode desempenhar um papel de aperfeiçoamento e aumentar a qualidade dos trabalhos.
- 2- **Encontros como reflexo do estado-da-arte** – Permite examinar tendências e perspectivas, pois concentra informações geralmente dispersas em diversos periódicos. Além dos trabalhos apresentados refletem o panorama da área e o perfil dos seus membros.
- 3- **Encontros como forma de comunicação informal** – São nesses encontros que os pesquisadores têm oportunidade de se encontrar possibilitando a troca de informações. Também permite que novos pesquisadores conheçam os mais experientes na área.

Nesse processo cabe ressaltar que, conforme Marchiori *et al.* (2006, p. 8), “os eventos ou encontros científicos reúnem, comumente, profissionais, especialistas, estudantes e outros grupos interessados em compartilhar e obter conhecimentos sobre uma determinada área”. Contudo, os autores esclarecem que, “de forma geral, nem todo evento é, necessariamente, científico, uma vez que também pode ser de natureza técnica, empresarial ou deliberativa”.

No Brasil, um importante evento da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação para a divulgação e comunicação de conhecimentos e para a discussão de questões profissionais, de natureza técnica, é o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU).

Cunha, Silva e Menezes (2000, p.1) pontuam que o SNBU é “um fórum de debates e intercâmbio de idéias, no qual profissionais, vinculados à área de

Bibliotecas Universitárias, fazem reflexões e análises dos problemas e das preocupações do setor num determinado momento histórico.”

No país, segundo Silva, Fonseca e Fonseca (2008, p. 7), o SNBU “está consolidado, pelo tempo de existência, pela regularidade com que ocorre e por congrega bibliotecários de todo o país e do exterior.” Em 2008 foi o trigésimo ano de SNBU, como é um evento bienal está na sua 15ª edição, como mostra a síntese no Quadro 1.

SNBU	Ano	TEMA	Organização	Local
I	1978	A Biblioteca como suporte do ensino e da pesquisa no desenvolvimento nacional	UFF	Niterói, RJ
II	1981	Avaliação do desempenho da Biblioteca Universitária no Brasil	CAPE	Brasília, DF
III	1983	Mecanismos de administração de Bibliotecas Universitárias	UFRN	Natal, RN
IV	1985	Bibliotecas universitárias: usuários e serviços	UNICAMP	Campinas, SP
V	1987	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias	UFRGS	Porto Alegre, RS
VI	1989	Automação de bibliotecas e serviços aos usuários	UFPA	Belém, PA
VII	1991	Padrões nacionais para planejamento e avaliação em Bibliotecas Universitárias	UFRJ	Rio de Janeiro, RJ
VIII	1994	Integração e compartilhamento	UNICAMP	Campinas, SP
IX	1996	A Biblioteca Universitária e a sociedade da informação	UFPR PUC-PR	Curitiba, PR
X	1998	Gestão de Bibliotecas universitárias: estratégias para um novo tempo	UFC	Fortaleza, CE
XI	2000	A Biblioteca Universitária do século XXI	UFSC	Florianópolis, SC
XII	2002	Bibliotecas Universitárias: espaços de (r) evolução do conhecimento e da informação	UFPE	Recife, PE
XIII	2004	Dimensão de Bibliotecas Universitárias: da gestão estratégica à inclusão social	UFRN	Natal, RN
XIV	2006	Acesso Livre a Informação científica e Bibliotecas Universitárias	UFBA	Salvador, BA
XV	2008	Inovação e Empreendedorismo: novos desafios para a biblioteca universitária	CRUESP; UNICAMP, UNESP, USP	São Paulo, SP

Quadro 1 – Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias
Fonte: Home Page do SNBU de 2008

3.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A biblioteca é uma instituição ativa no processo educativo nas universidades. Como parte de um organismo de produção intensa de conhecimento (a universidade) necessita ser um local que reúna recursos relevantes para suprir as necessidades de informação e dar suporte ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão dessa instituição. A universidade, segundo Fujita (2005, p. 3), é

um agrupamento de pessoas em permanente interação com atividades específicas, cuja dinâmica utiliza e elabora documentos para registro e difusão do conhecimento em um processo cumulativo. Neste ambiente sabe-se que o principal insumo é o conhecimento e por isso a informação é uma das principais demandas de uma comunidade de pessoas que possuem conhecimento e o compartilham incessantemente para promover a geração de mais conhecimento a ser registrado e divulgado [...]. A universidade atua como organismo gerador, transmissor e receptor de conhecimentos e a biblioteca universitária torna-se consciente de sua função intermediadora realizando os processos documentários e preservando a informação para sua próxima transformação em conhecimento em uma espiral de evolução científica e tecnológica.

Miranda (1978, p. 4) já alertava que não se tem uma tradição bibliotecária no Brasil, assim como a tradição universitária é bem recente, o que torna essa questão um pouco mais complexa. A biblioteca, para Coutinho (1977 *apud* Oliveira, 2004), é a unidade central em toda universidade que se preze e se as universidades não dispuserem de boas bibliotecas, com bons acervos, o ensino não passará do nível amadorístico. Segundo Lemos e Macedo (1974, p. 172) “Uma boa biblioteca universitária ultrapassa os limites físicos da universidade, em decorrência das atividades de extensão dessa universidade e as da própria biblioteca.”

A biblioteca universitária busca oferecer um serviço de qualidade aos usuários, o atendimento realizado precisa ter o cuidado de alcançar as necessidades informacionais daqueles que a procuram. Oliveira (1994 *apud* por CARVALHO; GIRALDES; BERBEL, 2000, p. 9) afirma que:

uma biblioteca é reconhecida, essencialmente como uma instituição de trabalho intensivo, porque a transferência de informação se baseia, largamente, na comunicação humana. É necessário que o administrador encontre os métodos mais adequados ao seu ambiente para tornar este processo de comunicação o mais eficiente e eficaz possível.

Cunha, Silva e Menezes (2000, p. 2) explicam que nas bibliotecas universitárias, como em qualquer unidade de informação,

o objetivo principal é propiciar que as necessidades informacionais dos usuários sejam supridas de modo eficaz e com agregação de valor. Por esta razão, é fundamental que estas unidades invistam na formação continuada de seus profissionais.

Cunha (2000, p. 88) vislumbrou tanto para as universidades, quanto para as bibliotecas universitárias, que os próximos anos representariam um período de significativas mudanças, nos quais tais instituições enfrentariam desafios e aproveitariam as oportunidades. Em 2000, ano em que escreveu o artigo, o autor chamou a atenção que seria “necessário examinar as enormes possibilidades do futuro e entender que o desafio mais crítico”, para as bibliotecas, seria “remover os obstáculos” que a impediam de “responder às necessidades de uma clientela em mudança”. Para atingir tal objetivo, segundo esse autor, seria necessário “transformar os processos e estruturas administrativas que caducaram e questionar premissas existentes”. Cunha (2000) acreditava que aquela biblioteca que desse “um passo nesse processo de mudança iria renascer” e consolidar sua importância no contexto das universidades do país.

Um dos setores da Biblioteca Universitária que tem e sempre terá a grande responsabilidade nesse processo e que tem sido profundamente impactado pelo mundo das novas tecnologias e das redes de informação é o setor ou serviço de referência, responsável pela interação entre a biblioteca e os usuários. O serviço de referência merece destaque especial por ser o foco da pesquisa.

3.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência, em sua acepção mais simples, é a assistência prestada ao usuário em uma unidade de informação. O que mais caracteriza o serviço de referência é a busca de interação entre a biblioteca e o usuário. O bibliotecário ou os serviços criados proporcionam a intermediação e estabelecem o elo entre a informação e o usuário. Se a razão da existência de uma unidade de

informação deve-se aos usuários, a satisfação de suas necessidades informacionais concretiza a missão dessa instituição.

Cabe esclarecer que a expressão serviço de referência, no sentido biblioteconômico, provém do termo *reference* do inglês empregado para designar consulta, que foi literalmente transportado para o português, francês e espanhol sem as adaptações necessárias (MANGAS, 2007). No Brasil, o termo referência é consensualmente aceito na terminologia biblioteconômica e, por conseguinte, serviço de referência significa todo serviço que na biblioteca é responsável em informar e orientar ao usuário nas suas dúvidas e buscas informacionais.

Martins e Ribeiro (1972) listam a evolução da definição dada ao serviço de referência por vários autores. Para alguns é uma parte da biblioteca que possui livros apenas para consulta local, outros dizem ser a assistência dada ao usuário no uso das fontes existentes na biblioteca, alguns mencionam que serviço de referência é a ajuda prestada pelo bibliotecário a alguém.

O serviço de referência tem sido, através dos tempos, relacionado com a prestação de serviços de forma pessoal e com as atividades criadas para facilitar o acesso à informação. Hutchins (1973, p. 4), por exemplo, considera serviço de referência como:

a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível.

Grogan (1995, p. 3) observa que na história dos serviços biblioteconômicos, o caráter intensamente pessoal do serviço de referência “atende a uma necessidade tão fundamental quanto o anseio de conhecer” significando que “seus princípios básicos pouco mudaram, se é que mudaram, ao longo de quase um século, desde que foram estabelecidos”.

O serviço de referência, para Martucci (2000, p. 109), na perspectiva dos processos administrativos, refere-se ao:

diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde à questão.

Em outra perspectiva, Paixão (2004) mostra que muitos autores aderem à definição da referência como o serviço que coloca o usuário como ponto central na prestação de serviço e tem a informação como produto deste serviço, e não mais a mediação. Segundo Whitaker (*apud* Grogan 1995, p. 8), a finalidade do serviço de referência é “permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”.

Grogan (1995) informa que o primeiro artigo a empregar a expressão *serviço de referência* data de 1891 e foi lido numa conferência por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College (Columbia University) e mesmo antes de ser nomeado por serviço de referência esse serviço já existia dentro das unidades de informação. Nas bibliotecas universitárias, o serviço de referência foi identificado na década de trinta do século passado, quando se começou a formar coleções separadas por temas específicos para melhor servir a comunidade acadêmica (BUNGE, 2001 *apud* ANTUNES, 2007).

Macedo (1984, p. 83) destaca quatro linhas de atuação nos serviços de referência: referência propriamente dita; orientação formal ao usuário; disseminação da informação e divulgação e interpretação da biblioteca.

Mangas (2007) sintetiza as funções do serviço de referência com base em quatro ações, que são: acolher, informar formar e orientar, conforme mostra o quadro 2 sintetizado abaixo:

FUNÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO
ACOLHER	Receber com simpatia e profissionalismo os usuários. [...] O Serviço de Referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.
INFORMAR	Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários.
FORMAR	Ensinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.
ORIENTAR	[...] Ajudar os usuários dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.

Quadro 2 Funções do serviço de referência.
Fonte: Mangas (2007).

No decorrer dos últimos anos, as atividades dos serviços de referências expandiram-se e se diversificaram em seus meios de ação, sendo que o advento de

mídias como o telefone e a Internet ampliaram sobremaneira a prática de encontrar as informações que os usuários necessitam. Para este serviço, realizado de maneira remota, foi dado o nome de serviço de referência virtual.

Pela Internet há a possibilidade de *perguntar ao bibliotecário* através de *chats* – uma conversa em tempo real – e formulários, nos quais o usuário se identifica, escreve sua pergunta e envia a mensagem. A resposta poderá vir em algumas horas ou mesmo em alguns dias através de *e-mail*. As instituições estabelecem as políticas do serviço de acordo com suas possibilidades.

Uma das vantagens que o usuário tem ao utilizar um serviço de referência virtual é a comodidade de não precisar se deslocar até a biblioteca para ser atendido por um bibliotecário, além de poder enviar a pergunta no horário que ele puder. Outra vantagem, observada por Cunha e Pessoa (2007, p. 72), é:

o fato de o usuário poder receber respostas mais completas do que as que poderiam ser dadas pessoalmente. Isso porque, normalmente, o bibliotecário de referência dispõe de mais tempo para pensar e responder as perguntas recebidas via correio eletrônico. Nesses casos, às vezes, o bibliotecário reflete melhor sobre as necessidades dos usuários, recorre a outras fontes e até mesmo consulta outros profissionais com experiência na área para, posteriormente, responder ao usuário.

Os serviços de referência virtual, segundo Arellano (2001, p. 8), “surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet.” Existem atualmente consórcios entre várias bibliotecas de diferentes países para atender às necessidades dos usuários em tempo real, 24 horas por dia, nos sete dias da semana. A pioneira biblioteca a prestar serviços de referência 24 horas, segundo Arellano (2001), foi a da *North Carolina State University's Virtual Reference Service*.

Atualmente, segundo Mangas (2007, p. 6-7), um serviço de referência que queira prestar serviços de qualidade, deverá ter uma infra-estrutura adequada e determinados equipamentos para consecução de seus objetivos e suas metas. Segundo o autor, além de mobiliário e material de escritório adequado às atividades de referências, um serviço de referência deverá possuir equipamentos específicos de comunicação, a saber:

Telefone; Fax; Computadores pessoais (estes deverão estar equipados com sistemas de reprodução e gravação de CD's e DVD's, já que atualmente

umas das principais tarefas do bibliotecário de referência é a de selecionar, recolher e tratar recursos de informação na Internet que deverão ser conservados para posterior consulta e difusão); Impressora; Scanner; Fotocopiadora; e Ligação à Internet em banda larga.

3.4 O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Mudam os paradigmas na biblioteca, o ambiente de trabalho se transforma, as ferramentas de trabalho são inovadas, as tarefas desempenhadas já não são mais executadas como antes e os usuários já não tem as mesmas expectativas. Com essas transformações o cotidiano do profissional bibliotecário também foi alterado, principalmente, devido às tecnologias da informação. O bibliotecário passa de guardião de livros a administrador de informações e deve saber lidar tanto com as novidades quanto com o convencional. O bibliotecário vem passando por uma evolução constante dos serviços e para não se tornar obsoleto teve que aprender a trabalhar em uma nova realidade.

No papel de agente mediador dos recursos, Blattmann *et al.* (2003, p. 89) observam que:

o bibliotecário envolve-se diretamente na capacitação dos recursos humanos - conhecidos como capital intelectual das organizações, denominados talentos, no manuseio da tecnologia e facilita a mediação no processo de pesquisa. Enquanto os computadores coletam, identificam e organizam a informação, esse profissional da informação auxilia na seleção da informação para os usuários, evitando a sobrecarga informacional.

Perde-se tempo e dinheiro se não souber encontrar dentro deste mundo vasto e complexo de informações aquilo que se deseja, se não há a participação de um especialista para fazer uma seleção prévia o usuário depara-se com um *lixo informacional* criando dificuldades ao acesso da informação desejada. Isso faz perceber que a intermediação entre as informações e os pesquisadores, mesmo em tempo de Internet, é uma questão essencial (MILANESI, 2002).

O bibliotecário que atua no serviço de referência não é um mero fornecedor de informação, ele é um auxiliar na construção do conhecimento e para isso deve reunir uma série de características. Deve ter conhecimento, competências e habilidades necessárias para informar sobre o uso da biblioteca, sobre os produtos bibliotecários disponíveis, sobre a coleção de referência e sobre a própria biblioteca.

Além disso, tem que estar informado sobre as fontes de informação externas para, se preciso, poder acessar dados não disponíveis na sua coleção (MERLO VEGA, 2000). Conhecendo as fontes de informação e os recursos informacionais disponíveis o bibliotecário poderá avaliar criticamente qual a melhor fonte para responder uma determinada questão.

De nada adianta, segundo Milanesi (2002, p. 83-84) “ter um acervo perfeitamente organizado se entre ele e o público-alvo não existir sintonia permanente.” Por isso, complementa o autor, é necessário saber com exatidão qual é o público a que serão oferecidas as informações, pois cada público tem as suas peculiaridades e “o êxito na atividade profissional está em saber conciliar as exigências de uma determinada população com os serviços oferecidos e as ações desencadeadas”.

Além de o bibliotecário ter a responsabilidade de fornecer informações com qualidade, também deve participar do processo de educação de seus usuários visando dar-lhes condição de utilização de todos os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, é o que conclui Amante (2007). Para a autora, nesse processo deve-se abordar os aspectos cognitivos do processo informacional, que conferem sentido e facilitam a compreensão e não somente ensinar o uso de equipamentos.

Alencar (1995, p. 97) aponta cinco competências classificadas como essenciais a um bibliotecário de referência de uma biblioteca acadêmica: conhecimento de instrumentos bibliográficos, instrução bibliográfica, busca em bases de dados on-line, competência para conduzir a entrevista de referência e habilidades interpessoais com usuários. A autora levanta ainda em sua pesquisa que os bibliotecários atuantes no setor de referência consideram como as principais funções da referência: o acesso à informação e a satisfação do usuário.

O profissional experiente no setor de referência já sabe como atender o seu público do jeito que mais irá satisfazer suas necessidades, conhece cada local onde encontrará respostas para determinadas perguntas e também está preparado para as especificidades de cada usuário. Martucci (2000, p. 110) afirma que:

os bibliotecários de referência desenvolvem rotinas ou esquemas pessoais práticos, com os quais abordam as situações habituais que surgem em sua atividade profissional e apenas em casos limites ou momentos críticos, para os quais não possuem uma rotina disponível, tomam decisões para modificar o curso de suas ações.

As tarefas em um serviço de referência são flexíveis e procuram atender àquilo que o usuário procura. Merlo Vega (2000) mostra as principais atividades realizadas pelo bibliotecário de referência, sintetizadas no esquema abaixo:



Esquema 1 - Atividades realizadas pelo bibliotecário de referência
Fonte: Merlo Vega (2000 adaptado por WYSE *et al.* 2009)

Para dar conta de todas essas questões Martucci (2000, p. 112) expõe que “a teoria implícita também tem grande papel no universo mental dos bibliotecários de referência.” E essas teorias “interagem para orientar o pensamento e as decisões”.

Silva (2006, p. 51) ao analisar o bibliotecário de referência montou um quadro com a evolução das competências, entre 1984 e 1998, de acordo com Ochôa (1999), acrescentando neste quadro, as competências discutidas no IV Encontro dos

Diretores das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, realizado em 2000, em Montevideu:

1984	1985
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação com os outros; - Capacidade de analisar necessidades de informação; - Capacidade de encontrar informação; - Capacidade de ensinar utilizadores; - Supervisão de equipes; - Conhecimento dos principais materiais de referência; - Capacidade de relacionamento interpessoal; - Conhecimento de bibliografias gerais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidade para conduzir uma entrevista de referência; - Conhecimento dos materiais de referência; - Capacidade de conduzir uma entrevista em base de dados; - Capacidade de encontrar materiais de informação; - Orientação para outras fontes de informação; - Demonstrar interação c/ políticas de biblioteca.
1989	1990
<ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento de instrumentos bibliográficos; - Relações interpessoais; - Seleção e avaliação de fontes de informação; - Condução de entrevistas de referência; - Orientação do utilizador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de entrevista de referência; - Uso de tecnologia; - Gestão do setor de referência; - Interesse e habilidade para trabalhar com pessoas; - Conhecimento de fontes de referência; - Competência para ouvir; - Competência para ensinar; - Dominar técnicas documentais inovadoras; - Dominar instrumentos de estratégia de pesquisa.
1991	1998
<ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento de técnicas e fontes de informação informatizadas e tradicionais; - Capacidade de encontrar informação; - Conhecimentos tecnológicos vastos; - Capacidade de ensinar; - Conhecimentos de gestão; - Análise de necessidades de informação 	<ul style="list-style-type: none"> - Análise de desempenho e técnicas de gestão da qualidade; - Conhecimentos tecnológicos vastos; - Capacidade de ensinar; - Capacidade de motivar; - Técnicas de pesquisa; - Gestão de equipes.
2000	
<ul style="list-style-type: none"> - capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das unidades de informação e seus recursos; - elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI, etc); - planificar e executar estudos de usuários/clientes de informação e formação de usuários/clientes de informação; - buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação; - utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes; - buscar, registrar, avaliar e disseminar a informação com fins acadêmicos e profissionais; - planificar, criar e utilizar redes globais de informação; - identificar novas demandas sociais de informação. 	

Quadro 3 - Competências do bibliotecário de referência
Fonte: Silva (2006)

Em tempos de referência virtual, o que muda são as formas de bibliotecário e usuário entrarem em contato e não a prática do serviço de referência e as competências exigidas do bibliotecário. Pessoa e Cunha (2007, p. 71) enfatizam que:

algumas opções somente permitem uma interação assíncrona, isto é, não é uma interação em tempo real, como, por exemplo, o correio eletrônico. Já outras oferecem serviços síncronos, ou seja, serviços nos quais bibliotecários e usuários interagem ao mesmo tempo, por exemplo, *chat*, videoconferência.

Os autores informam ainda, citando Linguanotto, Grandi e Sampaio que:

apesar de esse serviço ser prestado em ambiente virtual, a essência permaneceu a mesma ao longo dos anos, pois de um lado existem usuários buscando informações, e, de outro, bibliotecários com o objetivo de atendê-los, atuando como maximizadores de recursos.

O trabalho mais reconhecido pelo público realizado pelo bibliotecário é o serviço de referência. Percebe-se isso analisando as palavras de Grogan (1995) que lembra que as pessoas que não freqüentam a biblioteca e até mesmo o usuário habitual não conhecem quais as tarefas que o bibliotecário executa. As atividades que eles mais visualizam é a ajuda pessoal prestada pelo bibliotecário de referência. Deve ser por isso que Ward (*apud* Grogan, 1995, p. 27) descreve o bibliotecário como “o livro freqüentemente mais consultado da biblioteca. Espera-se que ele conheça tudo, tanto na biblioteca quanto fora dela.” Entretanto, segundo Silva e Cunha (2002, p. 81), “é necessário enfatizar que o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”.

Muitas vezes o processo de mediação da informação torna-se complicado. Os usuários não sabem exatamente o que procuram, até acham que sabem, mas não conseguem expressar aquilo que realmente desejam. Outros querem que o bibliotecário faça tudo e lhes entregue sua pesquisa pronta. Mas até onde o bibliotecário deve chegar nessa função de mediação? Grogan (1995) diz que é o bom senso que norteará o bibliotecário de referência. O bibliotecário deverá responder a tudo que lhe for perguntado? Isso dependerá da política normativa da unidade de informação, do tipo de informação que o usuário procura e das fontes

disponíveis para uso, bem como do tipo de coleção existente na instituição. O bibliotecário nunca poderá emitir uma opinião pessoal, deverá manter-se neutro no processo de pesquisa.

Nessa seção foram apresentados os conceitos que guiam a presente pesquisa e buscou-se entender a importância do serviço de referência para as bibliotecas universitárias. A fundamentação teórica visou servir de embasamento para compreensão de questões inerentes à pesquisa desenvolvida.

4 COLETA DE DADOS:

Nesta etapa, será descrito o processo de seleção do *corpus da pesquisa* realizado nos Anais dos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias e demonstrada como foi realizada a triagem dos trabalhos selecionados.

4.1 PRÉ-ANÁLISE: a busca de trabalhos nos Anais

O início da pesquisa, propriamente dito, foi marcado pela seleção dos trabalhos publicados nos anais. Os anais do X Seminário Nacional de Biblioteca Universitária (SNBU) foi o primeiro documento utilizado para localizar os trabalhos pertinentes ao tema, serviço de referência. O evento foi realizado na cidade de Fortaleza no Ceará e promovido pela Biblioteca da Universidade Federal do Ceará (UFC), Biblioteca da Universidade de Fortaleza (UNIFOR) e pela Associação de Bibliotecários do Ceará (ABC). O evento aconteceu no período de 25 a 30 de outubro de 1998.

Apesar de ter como tema *Gestão de Bibliotecas Universitárias: estratégias para um novo tempo*, o que daria chances de incluir em sua programação trabalhos referentes ao tema: serviço de referência em bibliotecas universitárias, principalmente devido às mudanças que o serviço teve em função da globalização, sociedade da informação, explosão informacional e intensificação do uso de tecnologias, não foi o que ocorreu. Nos anais do X SNBU disponível on-line na página do evento na Internet: <http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>, não se encontraram trabalhos cujos títulos contivessem a expressão de busca **Serviço de Referência**.

Na tentativa de localizar os trabalhos sobre o tema, ampliou-se o campo de busca (passando a abranger além do título, as palavras-chave e os resumos, nessa ordem) e foram usados termos correlatos (setor de referência, seção de referência, mediação, treinamento de usuário, capacitação de usuário, educação de usuário, referência virtual, departamento de referência e bibliotecários de referência). Esgotadas as possibilidades de se encontrar trabalhos com a utilização dessa

estratégia, foi realizada uma última tentativa usando-se somente a palavra **referência**. A estratégia relatada passou a ser adotada nas buscas em todos os anais.

Nos anais do X SNBU foram encontrados cinco trabalhos, que ainda passarão pela segunda etapa da pesquisa que é a triagem realizada através da leitura técnica (quadro 4).

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
Educação do usuário à distância	Educação do usuário	Título
Criatividade e inovação no treinamento de usuário da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará	Treinamento de usuário	Título
Programa de Educação de Usuários	Educação de usuário	Título
Capacitação do usuário das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) no uso das tecnologias da informação	Capacitação do usuário	Título
O impacto da automação no serviço de levantamento bibliográfico da Biblioteca Central Julieta Carteadó - Universidade Estadual de Feira de Santana – Bahia	Seção de Referência	Palavras-chave

Quadro 4: Trabalhos pré-selecionados dos Anais do X SNBU

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Como o SNBU é realizado bienalmente, os anais verificados foram do XI SNBU realizado em Florianópolis, Santa Catarina de 24 a 28 de abril de 2000. A Biblioteca Universitária e o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina foram os responsáveis pela organização desse evento. Juntamente, com a realização do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, foram promovidos o I Simpósio de Bibliotecas Universitárias da América Latina e do Caribe e I Simpósio de Diretores de Bibliotecas Universitárias da América Latina e do Caribe. O evento elegeu como eixos temáticos principais: a gerência da biblioteca universitária; os usuários da biblioteca universitária; a virtualização da biblioteca universitária; as técnicas e tecnologias na BU do século XXI; a captação de recursos financeiros/as fontes financiadoras; recursos humanos da BU; os serviços de extensão/bibliotecas comunitárias e a arquitetura da biblioteca universitária.

O procedimento para localização dos trabalhos seguiu a mesma estratégia adotada anteriormente e nos anais do XI SNBU foram encontrados seis trabalhos, conforme mostra o quadro 5 abaixo:

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
Usuários remotos e Serviços de Referência (SR(S)) disponíveis nas Home Pages das bibliotecas universitárias	Serviço de Referência	Título
Requalificação da pesquisa escolar: um compromisso social do departamento de referência da biblioteca comunitária da Universidade Federal de São Carlos com o ensino fundamental e médio	Departamento de referência	Título
Indicadores de qualidade para o Serviço de Referência e informação: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP	Serviço de Referência	Título
A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais.	Educação de usuários	Título
Desenvolvimento de equipes e capacitação de usuários: a biblioteca universitária como espaço de aprendizagem	Capacitação de usuários	Título
Portal virtual de referência em arquivologia, biblioteconomia e ciência da informação para os profissionais do núcleo de documentação da universidade federal fluminense	Referência	Título

Quadro 5: Trabalhos pré-selecionados nos Anais do XI SNBU
Fonte: Dados da pesquisa 2009.

O XII SNBU, próximo evento verificado, foi realizado em Recife, em Pernambuco promovido pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e pelo Sistema de Bibliotecas da UFPE, no período compreendido entre o dia 21 e o dia 25 de outubro de 2002. O tema central do evento foi: as bibliotecas universitárias como espaço de (r) evolução do conhecimento e da informação. Na busca nos anais desse evento foram encontrados seis trabalhos (quadro 6).

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
A utilização do serviço de treinamento e consulta às bases de dados pelos usuários da biblioteca da faculdade de odontologia de piracicaba – UNICAMP	Treinamento de usuários	Palavras-chave
Avaliação do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas da UNICAMP	Capacitação de usuários	Título
Acesso à bases de dados online : rotina de treinamento para usuários da biblioteca central da FURB	Treinamento para usuários	Título
Novas tendências do Serviço de Referência nas bibliotecas universitárias	Serviço de Referência	Título
Mudanças no Serviço de Referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias	Serviço de Referência	Título
Qualidade no atendimento do Serviço de Referência	Serviço de Referência	Título

Quadro 6: Trabalhos pré-selecionados nos Anais do XII SNBU
Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Nos anais do XIII SNBU, realizado em Natal, no Rio Grande do Norte, entre 17 e 21 de outubro de 2004, cujo tema foi “A (Re) Dimensão de bibliotecas Universitárias: da Gestão Estratégica à Inclusão Social”, foram localizados doze trabalhos nessa pré-análise (quadro 7). A organização desse evento foi de responsabilidade de um núcleo que envolvia profissionais de diversas Instituições de Ensino Superior e foi presidido pela, então, diretora da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
A avaliação do Serviço de Referência em bibliotecas universitárias da região metropolitana de campinas	Serviço de Referência	Título
Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca	Capacitação de usuários	Palavras - chave
Redimensionamento do Serviço de Referência na biblioteca universitária	Serviço de Referência	Título
O impacto da tecnologia sobre os serviços de referência e instrução bibliográfica em bibliotecas universitárias	Serviço de Referência	Título
A gestão do Serviço de Referência na otimização dos recursos informacionais: estratégia para o desenvolvimento da pesquisa na UNICAMP	Serviço de Referência	Título
Comunidades de aprendizagem colaborativa a distância via internet e bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias brasileiras	Bibliotecário de referência	Título
Projeto de implantação de modelo de referência da rede de bibliotecas da UNESP	Serviço de Referência	Palavras - chave
Referência virtual: e-mail como ferramenta de interação com usuários remotos de bibliotecas digitais	Referência virtual	Título
Revitalizando a referência na biblioteca universitária	Bibliotecário de referência; Setor de referência	Resumo
O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo	Treinamento de usuários	Título
A visão dos pós-graduandos em ciências farmacêuticas na utilização do portal de periódicos da capes e recursos do diretório de bases on-line da biblioteca central-uem: a importância da capacitação realizada por bibliotecários.	Treinamento de usuários	Palavras - chave
Implantação de um programa de capacitação de usuários em bases de dados: relato de uma experiência	Capacitação de usuários	Título

Quadro 7: Trabalhos pré-selecionados nos Anais do XIII SNBU
 Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Em outubro de 2006, a Universidade Federal da Bahia (UFBA), promoveu o XIV SNBU, na cidade de Salvador, na Bahia. O evento foi realizado pelo Sistema de Bibliotecas da UFBA (SIBI), em conjunto com a Universidade Estadual da Bahia (UNEB), Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Universidade Estadual

de Santa Cruz (UESC), Universidade de Salvador (UNIFACS) e Faculdade 2 de Julho. O tema do evento era: Acesso Livre à Informação Científica e Bibliotecas Universitárias. Verificando os anais desse evento encontrou-se dezessete trabalhos relativos à temática (quadro 8).

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
A biblioteca e a capacitação de usuários: contribuição na formação do conhecimento	Capacitação de usuários	Título
A importância da mediação humana na capacitação de usuários diante da tecnologia de informação e comunicação: o caso do serviço de biblioteca e informação do instituto de química de são Carlos - SBI/IQSC	Mediação; capacitação de usuários	Título
A semana da pós-graduação na biblioteca: relato de experiência de apoio ao desenvolvimento da pesquisa e orientação para publicações na EESC-USP	Educação de usuário	Palavras - chave
As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica	Mediação	Título
As interfaces do Serviço de Referência e a geração do conhecimento	Serviço de Referência	Título
Atividades de capacitação de usuários da biblioteca central da UNIFESP/EPM	Capacitação de usuários	Título
Atendimento virtual: uma experiência do sistema de bibliotecas da pontifícia universidade católica do Rio de Janeiro	Referência virtual	Palavras - chave
Função social da biblioteca universitária: acesso livre à internet	Mediação	Palavras - chave
Mediação do profissional bibliotecário na gestão de conteúdos online	Mediação	Título
Práticas de inclusão digital: profissionais da informação do Serviço de Referência na biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba	Serviço de Referência	Título
Referência e virtualidade	Referência Virtual	Palavras - chave
Serviço de Referência e o uso das tecnologias da informação	Serviço de Referência	Título
Serviço de Referência virtual: o uso do correio eletrônico	Serviço de Referência	Título
Serviços de referência e suas práticas	Serviço de Referência	Título
Um agente de conversação para o Serviço de Referência digital	Serviço de Referência	Título
Uso de listas de discussão como meio para a resolução de questões de referência em bibliotecas universitárias: um estudo a partir do sistema de bibliotecas da Unicamp	Serviço de Referência	Palavras - chave
Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem	Bibliotecário de referência	Título

Quadro 8: Trabalhos pré-selecionados nos Anais do XIV SNBU

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Os últimos anais averiguados correspondem ao SNBU de 2008. Este evento comemorou a marca de 30 anos de Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias na sua 15ª edição, acontecendo em São Paulo entre os dias 10 e 14 de novembro de 2008 e seu tema era “Empreendedorismo e Inovação: desafios da biblioteca

universitária”. O evento foi organizado pelo Consórcio CRUESP/BIBLIOTECAS, que é integrado pelo sistema de bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP), pelo sistema de bibliotecas da Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” (UNESP) e pelo sistema de bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Para localizar os trabalhos foi usada a mesma estratégia de busca dos outros cinco Anais, encontrando-se quinze trabalhos (quadro 9).

TÍTULO	TERMO	LOCAL ENCONTRADO
Análise da dinâmica dos serviços de referência de uma biblioteca universitária em uma instituição pública de ensino no Amazonas	Serviço de Referência	Título
Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC – Rio	Referência virtual	Palavras - chave
Bibliotecário de referência como coadjuvante no desenvolvimento do pensamento crítico do discente de graduação	Bibliotecário de referência	Título
Bibliotecas universitárias em tempos de avanços tecnológicos: os novos serviços de referência à disposição do usuário na Biblioteca Johannes Rüdiger Lechat do IQSC/USP	Serviço de Referência	Título
Busca monitorada: serviço de referência digital	Serviço de referência	Título
O índice h sob a perspectiva da referência em bibliotecas universitárias: o que os bibliotecários devem saber	Referência	Título
Perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias na sociedade digital	Bibliotecário de referência	Título
Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias federais na ótica de serviços de referência digital	Serviço de Referência	Título
Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETs)	Serviço de Referência	Título
Estudo da eficácia do programa de educação do usuário, ministrado pelo serviço de biblioteca e informação do instituto de química de São Carlos da Universidade de São Paulo: relato do treinamento para uso de bases de dados	Educação do usuário	Título
Treinamento de alunos ingressantes da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, no desenvolvimento das habilidades em pesquisa bibliográfica	Treinamento de usuários	Palavras - chave
Treinamento de usuários e difusão dos serviços digitais através do UNIFOR online	Treinamento de usuários	Título
Capacitação de colaboradores de biblioteca no serviço de atendimento ao usuário	Serviço de Referência	Palavras - chave
Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/Unicamp: a evolução desde sua implantação	Capacitação de usuário	Título
Programa de capacitação para uso dos produtos e serviços das bibliotecas da ESALQ / USP	Capacitação de Usuário; Serviço de Referência	Palavras - chave

Quadro 9: Trabalhos pré-selecionados nos Anais do XV SNBU

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

A pré-análise resultou no registro da evolução da produção por anais, evento a evento e a identificação dos documentos a serem estudados. Encontrou-se ao fim dessa busca um total de 61 trabalhos, utilizando nove termos na procura, além do termo principal: serviço de referência.

Percebe-se que o termo principal (serviço de referência) foi o que mais retornou resultados totalizando 23 e os que menos recuperaram foram: setor de referência, seção de referência e departamento de referência que trouxeram apenas uma comunicação cada um (tabela 1). É necessário observar que o termo referência sozinho recuperou todos os outros documentos em que este termo também aparecia. Dois trabalhos apareceram como resultados duplicados, isto é quando foram utilizados dois termos diferentes na busca recuperaram-se os mesmos trabalhos, por isso o acréscimo no total percebido na tabela 1. Observa-se que alguns trabalhos tem a possibilidade de não terem sido localizados, pois a localização dependeu do termo escolhido pelo autor na indexação de seu trabalho.

Tabela 1: Síntese dos trabalhos pré-selecionadas nos Anais dos SNBU,s, 1998-2008

TERMOS UTILIZADOS NAS BUSCAS	Nº DE TRABALHOS	%
Serviço de Referência	23	36
Capacitação do usuário	10	16
Treinamento de usuário	7	11
Educação do usuário	5	8
Bibliotecário de referência	5	8
Mediação	4	6
Referência Virtual	4	6
Referência	2	3
Setor de Referência	1	2
Seção de Referência	1	2
Departamento de Referência	1	2
TOTAL	63	100

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

4.2 ANÁLISE DO MATERIAL

Nesta fase, foi realizada a *leitura flutuante* nos trabalhos levantados na seleção descrita acima, para se ter uma idéia mais apurada do conteúdo dos mesmos, o que possibilitou o descarte de alguns deles. O *corpus* da pesquisa a partir dessa nova seleção ficou constituído por 53 trabalhos.

O *corpus* da pesquisa foi analisado para a caracterização de autoria e para a categorização temática dos trabalhos. Primeiramente, dividiu-se em sete categorias: educação de usuário, impacto das tecnologias no serviço de referência, serviço de referência virtual, avaliação do serviço de referência, bibliotecário de referência, serviço de referência e cidadania e qualidade no serviço de referência. Os trabalhos foram distribuídos conforme mostra a tabela 2.

Tabela 2: Categorização dos trabalhos sobre Serviço de Referência publicados nos anais dos SNBU's, 1998-2008.

CATEGORIAS	Nº DE DOCUMENTOS	%
Educação de usuário	12	23
Impacto das tecnologias no Serviço de Referência	11	21
Serviço de Referência virtual	10	19
Avaliação do Serviço de Referência	8	15
Bibliotecário de referência	5	9
Serviço de Referência e Cidadania	4	7
Qualidade no Serviço de Referência	3	6
TOTAL	53	100

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Para a realização da análise de conteúdo foram descartadas três categorias escolhendo as que menos reuniram documentos. Ficaram de fora da análise as seguintes categorias: bibliotecário de referência, serviço de referência e cidadania e a qualidade no serviço de referência.

Redefinidas as categorias a serem analisadas, o *corpus* da pesquisa ficou restrito a 41 trabalhos (ver apêndice A), enquadrados em quatro categorias, a saber: educação de usuário, impacto das tecnologias no serviço de referência, serviço de referência virtual e avaliação do serviço de referência, conforme mostra o gráfico 1.

O corpus da pesquisa, como foi ilustrado abaixo, ficou constituído com relativa homogeneidade considerando-se as 4 categorias, não existindo nenhuma discrepância acentuada na distribuição de trabalhos entre elas. Todas as categorias compreenderam entre 8 e 12 trabalhos, ou seja, oscilaram entre 20% e 29% em relação ao total de trabalhos do corpus da pesquisa.

Verificou-se, nesta síntese, os assuntos mais abordados nos últimos 6 SNBU's referente ao tema serviço de referência. A educação de usuários foi o aspecto mais tratado nos trabalhos, 12 autores tiveram interesse e apresentaram trabalhos com essa abordagem nos eventos analisados, juntamente com o impacto

das tecnologias de informação e comunicação, 11 autores demonstraram interesse em focar sua abordagem nessa questão.

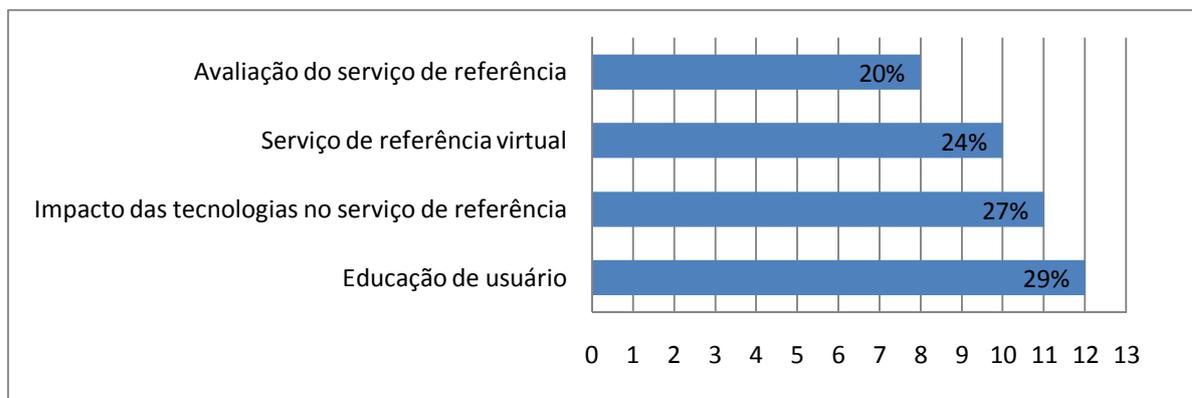


Gráfico 1: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: distribuição de trabalhos nas categorias

Fonte: Dados da pesquisa 2009

5 RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados da pesquisa considerando-se duas perspectivas de análise: caracterização dos autores (quanto ao gênero; instituição de origem; autoria única e co-autoria e a quantidade de autores por documento) e análise de conteúdo da produção científica (educação de usuários; impacto das tecnologias no serviço de referência; serviço de referência virtual e avaliação do serviço de referência).

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS AUTORES DOS TRABALHOS SOBRE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PUBLICADOS NOS ANAIS DOS SNBU'S, 1998-2008.

É significativo caracterizar a autoria para que se conheçam quem são os profissionais, quais deles mais se destacaram como autores na temática no período analisado, qual a vinculação institucional desses profissionais, qual o gênero mais presente nas autorias dos trabalhos sobre o serviço de referência em bibliotecas universitárias no Brasil. Enfim, é neste item que se traçará um perfil dos profissionais que foram autores dessa temática nos SNBU's realizados de 1998 a 2008.

5.1.1 Autores quanto ao gênero

Os 41 trabalhos selecionados foram escritos por 141 autores, destes, somente 13 são do sexo masculino. Este resultado incita a pensar que a atuação profissional feminina ainda prevalece nas bibliotecas universitárias do Brasil ou, talvez, que sejam as mulheres as que mais se envolvam com as atividades do serviço de referência nessas bibliotecas. Também foi possível verificar que a maioria das autoras possui vínculo empregatício com as bibliotecas universitárias da instituição abordada no trabalho. Com esse resultado pode-se inferir que o quadro

de pessoal na maioria das bibliotecas universitárias brasileira é composto por mulheres (gráfico 2).

Na representação gráfica abaixo, é possível visualizar, com clareza, o domínio da classe feminina na autoria de trabalhos sobre o serviço de referência, enquanto 9% dos autores pertencem ao sexo masculino, 91% pertencem ao feminino considerando-se o total de autores da produção sobre a temática.

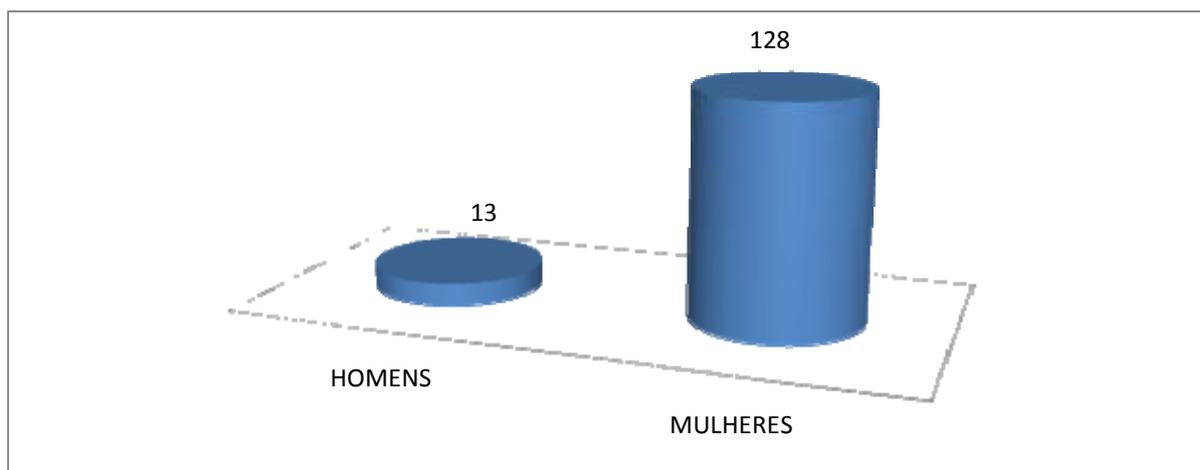


Gráfico 2: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: autores quanto ao gênero
Fonte: Dados da pesquisa 2009

5.1.2 Instituição de origem dos autores dos trabalhos

A Universidade de São Paulo (USP) foi a instituição que mais abordou a temática serviço de referência em bibliotecas universitárias por meio de seus autores, nos Anais dos eventos do corpus desta pesquisa. A instituição foi responsável por dez trabalhos, seguida da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) com nove documentos. As universidades indicadas acima foram responsáveis por 42% do total de trabalhos produzidos. Tal fato leva a concluir que nessas instituições estão os profissionais mais preocupados com o serviço de referência em BU'S no Brasil. Tais dados também refletem o fato de que a USP e a UNICAMP configuram entre as maiores universidades públicas do Brasil e por isso contam com um grande número de bibliotecas e bibliotecários. Os profissionais bibliotecários vem participando constantemente nos SNBU's e, como consequência,

verifica-se um expressivo número de trabalhos relacionados a essas duas instituições sobre serviço de referência.

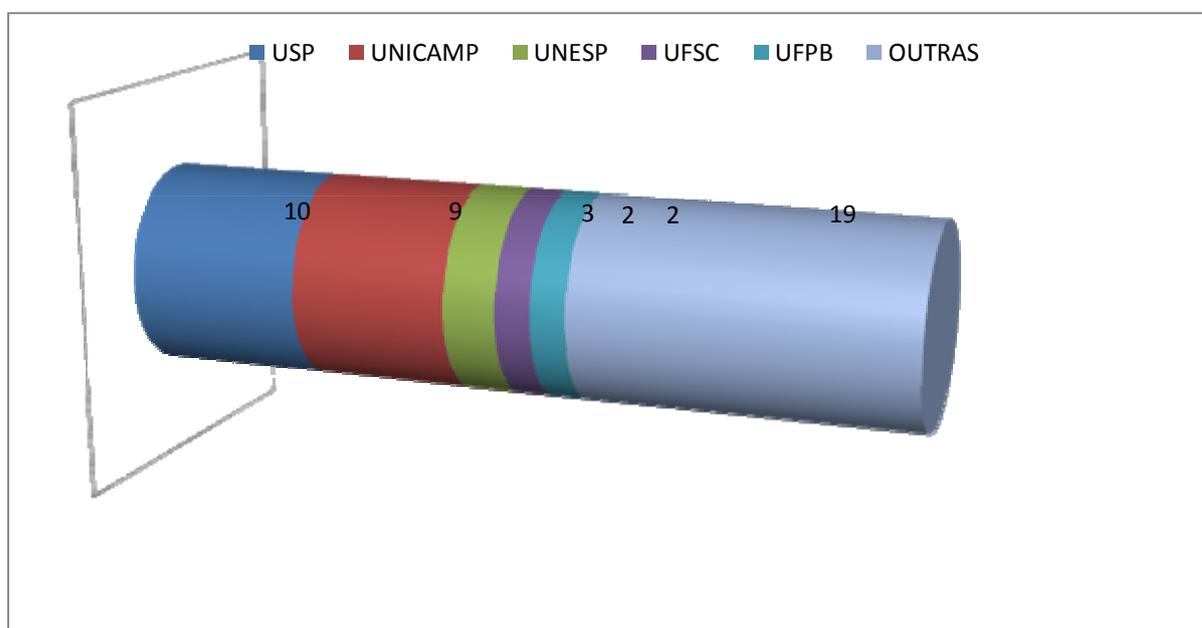


Gráfico 3: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: produção por instituição
Fonte: Dados da pesquisa 2009

Nos demais dados, percebe-se que a Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) colaborou com três trabalhos do total, seguida da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) com dois trabalhos cada uma. Outras 19 instituições ficaram com apenas uma contribuição cada. Destas 19, que configuram como outras, consta uma autora que atualmente produz trabalhos de forma independente, sem vínculo com qualquer instituição: Clarice Muhlethaler de Souza. Ela é professora aposentada da Universidade Federal Fluminense e atualmente se dedica a prestar consultoria autônoma especializada em tecnologias da Informação (CNPq, 2009). Também ocorreu o fato de um autor não ter vínculo com uma biblioteca universitária, tinha vínculo com a Procuradoria Regional do Trabalho da 13ª Região da Paraíba, sendo igualmente classificado na categoria outras.

5.1.3 Co-autoria e autoria única

A autoria individual foi pouco expressiva nos trabalhos analisados. Apenas 12% dos trabalhos foram escritos por um único autor, o que correspondeu a cinco documentos do total. O restante foi escrito por dois ou mais autores com uma média de 3,44 autores por trabalho (gráfico 4). Existiu um caso em que dois trabalhos foram desenvolvidos por duas autoras de diferentes instituições, todo os outros autores de trabalhos tinham vínculos com a mesma universidade abordada no estudo.

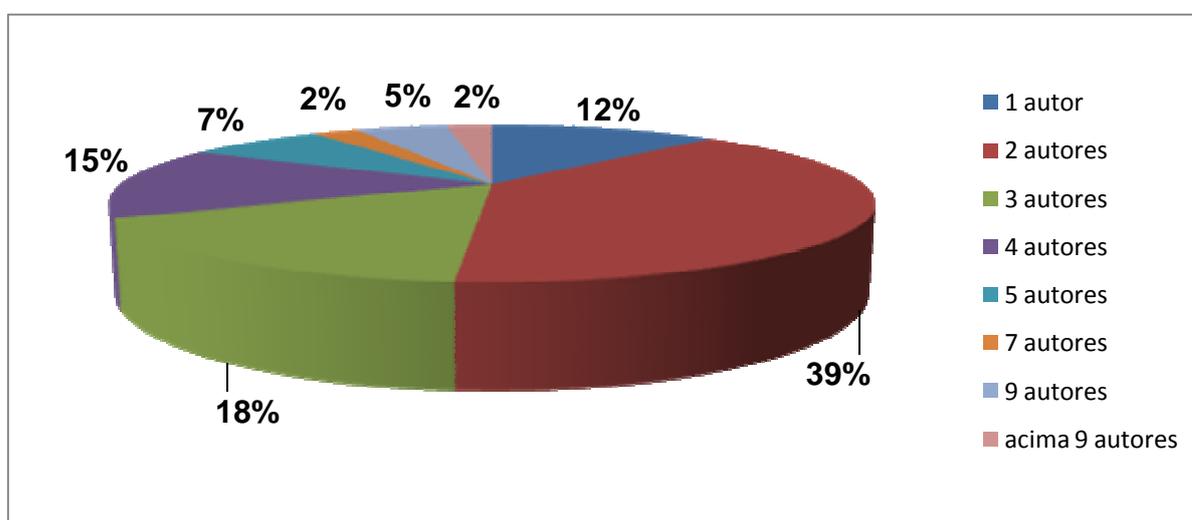


Gráfico 4: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: quantidade de autores por documento.

Fonte: Dados da pesquisa 2009

Revela-se nesta pesquisa que a colaboração prevaleceu nas autorias dos trabalhos sobre serviço de referência nos SNBU's realizados de 1998 a 2008, considerando-se que 88% dos trabalhos foram escritos em colaboração e apenas 12% foram escritos por um único autor (gráfico 5).

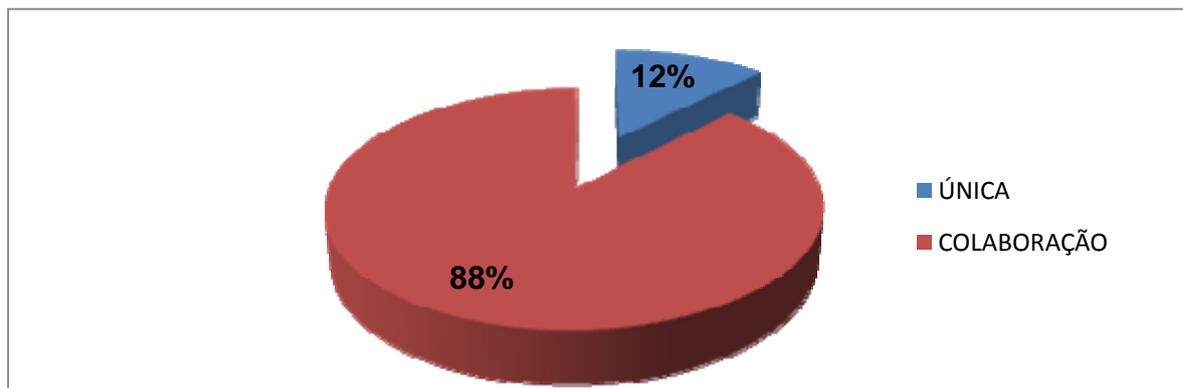


Gráfico 5: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: co-autoria e autoria única
Fonte: Dados da pesquisa 2009

5.2 DIVISÃO EM CATEGORIAS

O propósito de dividir os trabalhos em categorias foi sintetizar as abordagens, bem como identificar as contribuições de cada autor nessas perspectivas.

5.2.1 Educação de usuários

Para que se educa um usuário em uma biblioteca universitária? Educação, treinamento, capacitação são termos utilizados na literatura sobre serviço de referência para denominar a orientação oferecida ao indivíduo a fim de que ele consiga localizar informações das quais necessita dentro de uma unidade de informação. Educa-se o usuário para o uso da biblioteca, seus recursos e seus espaços, ensinam-se técnicas biblioteconômicas e o uso da coleção.

Mas, o papel do bibliotecário não é a de entregar a informação ao usuário necessitado? O papel do bibliotecário é disseminar a informação e orientar os usuários na busca da informação com qualidade, é fazer com que o usuário tenha autonomia e seja competente na recuperação da informação. Indivíduos competentes no acesso e uso adequado da informação sabem como e onde achar, avaliar e selecionar a informação necessária para sua formação e para dirimir suas dúvidas (DIAS, 2005), tornando-o apto para usufruir melhor dos recursos disponíveis e para produzir seu próprio conhecimento.

Orientar os usuários visando que os mesmos utilizem plenamente as ferramentas disponíveis na biblioteca, propiciar a interação com o sistema de informação, mostrar as fontes de informação disponíveis, todas essas modalidades fazem parte da educação dos usuários. Segundo Dias (2005, p. 94), a verdadeira educação de usuários engloba:

o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente na busca da informação. Aprendendo a identificar, buscar, localizar, avaliar e selecionar a melhor informação, refletindo e escolhendo a alternativa mais pertinente, extrapolando para outras situações, o usuário constrói o conhecimento; torna-se capaz de intervir no processo de construção do conhecimento próprio e do grupo a que pertence.

Ao bibliotecário cabe a função de facilitar o fluxo da informação, por isso ele deve estar capacitado para orientar o usuário nas suas buscas e dificuldades. Deve satisfazer as necessidades dos usuários quanto à informação, deve interagir e educar permanentemente os usuários de sua biblioteca, disponibilizando os materiais necessários e os ensinando a utilizar as ferramentas disponíveis, de modo que o usuário possa aproveitar melhor os serviços bibliotecários oferecidos na unidade de informação. “Criar uma forma de instrução que seja eficaz enquanto modelo de educação de modo a tornar o usuário auto-suficiente, é o grande desafio” sintetiza Grogan (1995, p. 16).

Os usuários deverão ter orientação quanto ao uso da coleção, para isso o bibliotecário deverá conhecê-la muito bem. Deve dominar e estar familiarizado com as fontes de informação. Também deverá saber como procurar informações fora da biblioteca se a sua própria coleção não atender as necessidades de seu usuário. Conforme lembra Rader (2000), os bibliotecários que trabalham na educação de usuários além de se reciclarem constantemente, necessitam de habilidades de ensino e de atendimento aos usuários, conhecimento das bases de dados impressas e eletrônicas, desenvoltura com os meios tecnológicos e com a rede. Se necessário, precisam estabelecer contato com professores e especialistas para proporcionar aos seus usuários informações seguras.

Paralelamente, o objetivo da biblioteca é fazer com que os usuários potenciais e reais utilizem a sua coleção. Para isso é necessário que os usuários conheçam o que a biblioteca tem para oferecer e saibam como a biblioteca é organizada, precisam saber o horário de funcionamento, as políticas e os regulamentos.

Merlo Vega (2002, p. 101-102) lista as atividades mais comuns na educação de usuário, próprias de um serviço de referência com o intuito de divulgar a instituição, seu acervo e serviços, além de servir para melhorá-los através da opinião dos usuários:

- Folhetos informativos: explicando os aspectos gerais da biblioteca: condições de acesso, localização, horários, serviços, regulamentos;
- Folhetos específicos para distintas sessões e serviços: empréstimos, coleção local, informações e referências, explicando seus principais dados;
- Visitas guiadas à biblioteca para que se mostrem os setores, os serviços e qualquer tema de interesse dos usuários;
- Vídeos instrucionais: onde se explique os aspectos mais interessantes da biblioteca;
- Cursos de formação de usuários: organização de cursos breves explicando a organização da biblioteca, as técnicas bibliotecárias, o uso da coleção, os serviços;
- Campanhas publicitárias: uso de técnicas de marketing
- Guias de sessão: onde se explique com detalhes todos os dados relativos àquela sessão e serviços: usuários, normas, coleção, horários.
- Guias de uso dos produtos bibliotecários: catálogos, bases de dados.
- Guias de uso de determinados documentos: obras de referência, CD-ROM, Internet.
- Boletins bibliográficos e guia de leituras: seleção temática de obras extraídas da coleção, indicando a referência, localização e tecendo breves comentários;
- Boletins de aquisições: divulgar os itens recentemente incorporados ao acervo;
- Seleção de obras: oferecer críticas de obras, novidades editoriais;
- Exposição de novidades: dispor em expositores as novidades incorporadas ao acervo;
- Exposição bibliográfica: difundir obras que estão nas estantes com característica comuns (autor, tema, língua);
- Cursos especializados de formação de usuários: ensino de aspectos concretos: uso de obras d referência, catálogos, manuseio de ferramentas automatizadas;
- Incentivos à leitura: organizar atividades sobre uma obra;
- Extensão bibliotecária: organizar atividades diversas como apresentação de livros, encontros com autores, apresentação teatral. Todas estas atividades têm o propósito de se fazer conhecer a biblioteca. (tradução nossa)

Numa biblioteca universitária a educação de usuários deverá ser adequada ao seu tipo de público, ou seja, a diferentes tipos de usuários.

No corpus da pesquisa, 12 trabalhos foram classificados na categoria educação dos usuários, a saber:

- *Educação do usuário à distância*, de autoria de Mello, Rachel Fullin de *et al.* (1998). Os autores analisaram os aspectos da educação formal de usuários e apresentaram serviços e produtos utilizando as novas tecnologias da informação, focando na orientação do usuário on-line.
- *Criatividade e inovação no treinamento de usuário da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará*, de autoria de Bezerra e Costa (1998). As autoras relataram a importância do treinamento na educação de usuários, descrevendo algumas técnicas criadas pela biblioteca em que atuam para dinamizar o treinamento dos seus usuários, além de mostrar os resultados obtidos com a aplicação dessas novas técnicas e enfatizaram a relevância da dinâmica de grupo na fase de treinamento.
- *Programa de educação de usuários*, de autoria de Coletta, Teresinha das Graças *et al.* (1998). As autoras relatam o quanto os alunos desconhecem a importância de uma biblioteca em sua formação e identificam a importância do treinamento de usuários.
- *Capacitação do usuário das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) no uso das tecnologias da informação*, de autoria de Sampaio, Maria Imaculada Sampaio *et al.* (1998). O grupo apresenta o planejamento e implementação de um programa de capacitação em uma biblioteca no uso das TICS. Aponta as mudanças ocorridas nas bibliotecas diante da introdução das novas tecnologias.
- A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais, de autoria de Dudziak, Gabriel e Villela (2000). As autoras analisam a educação de usuários de bibliotecas universitárias no contexto da chamada Sociedade do Conhecimento e sugerem modelos de educação englobando conhecimentos, habilidades e valores, centralizados no aprendiz. Ainda analisam o papel do bibliotecário como educador e mediador do conhecimento. Acesso à bases de dados online : rotina de treinamento para usuários da biblioteca central da FURB, de autoria de Moser e Accetta (2002). As autoras relatam a evolução dos treinamentos na biblioteca em que trabalham (serviço de levantamento bibliográfico e treinamento para o acesso à bases de dados).
- *Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca*, de autoria de Ferraz, Kátia M. de Andrade *et al.* (2004) As autoras apresentam uma metodologia de capacitação de usuários que contempla o atendimento personalizado.
- *O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo*, de autoria de Mota e Job (2004). As autoras enfocam o treinamento de usuários em bibliotecas universitárias, falam a respeito das Interfaces com o usuário na intermediação virtual, além e abordar metodologias presenciais e virtuais.
- *Implantação de um programa de capacitação de usuários em bases de dados: relato de uma experiência*, de autoria de Euclides e Fantin (2004). As autoras apresentam um programa de capacitação de usuários em bases de dado, este programa tem o objetivo de proporcionar aos usuários subsídios básico para a auto-suficiência na busca da informação.
- *A importância da mediação humana na capacitação de usuários diante da tecnologia de informação e comunicação: o caso do serviço de biblioteca e informação do Instituto de Química de São Carlos - SBI/IQSC*, de autoria de Dimário, Clélia Junko Kinzú *et al.* (2004). As autoras relatam a experiência de capacitação oferecida aos usuários da graduação da

biblioteca em que trabalham, descrevem os suportes utilizados na capacitação que são mediados pelos meios da tecnologia da informação e comunicação através do bibliotecário.

- Atividades de capacitação de usuários da biblioteca central da UNIFESP/EPM, de autoria de Rosa, Carmo e Menezes (2006). As autoras fazem uma análise dos diversos treinamentos oferecidos por uma biblioteca e sua aceitação.
- *Programa de capacitação para uso dos produtos e serviços das bibliotecas da ESALQ / USP*, de autoria de Garcia, Damiano e Zinsky (2008). As autoras mostram o programa de capacitação de usuários desenvolvido pela biblioteca que trabalham que objetiva aperfeiçoar o uso das fontes de informação disponíveis, visando integrar, de forma prática e assertiva, as competências dos profissionais da informação e as peculiaridades e habilidades de cada grupo de pesquisadores.

Esta pesquisa revela que, em relação à categoria educação de usuários, os trabalhos foram publicados em todos os anos analisados compreendidos no período de 1998 a 2008. Em 1998, foram publicados quatro trabalhos, em 2000 e 2002 apenas um trabalho em cada ano e em 2004, 3 trabalhos. Nos últimos dois eventos realizados decaiu o número de documentos por evento, como é possível observar no gráfico 6.

A categoria Educação de usuários foi a categoria que mais agrupou documentos, atingindo 29% do total, como já visto. Além disso, foi a única categoria analisada que constou nos anos de todos os eventos analisados, o que pode indicar que a educação do usuário é o tema mais expressivo, em relação a outros relacionados ao serviço de referência em biblioteca universitária.

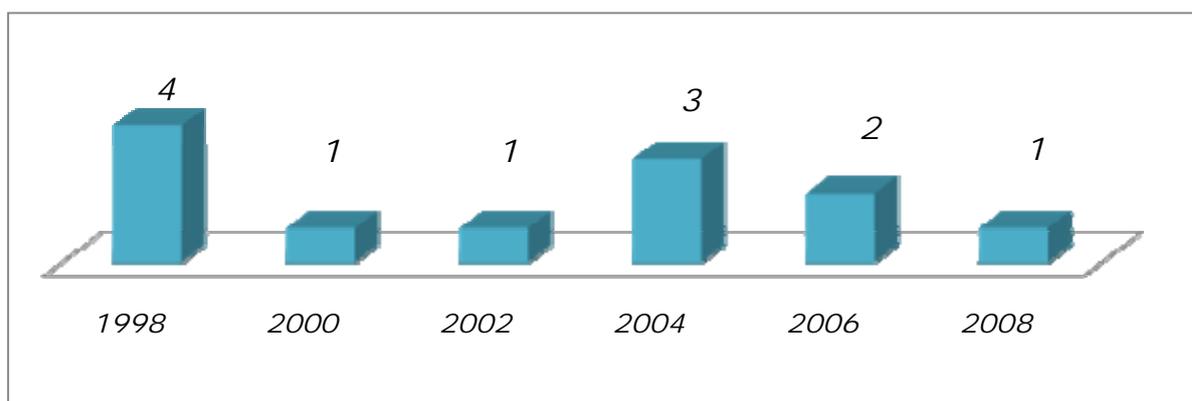


Gráfico 6: Trabalhos sobre Serviço de Referência nos SNBU's, 1998-2008: distribuição dos documentos da categoria educação de usuários por evento.

Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Pode-se afirmar que educar um usuário sobre como utilizar recursos de uma unidade de informação é uma atividade que sempre irá existir, principalmente em

países como o Brasil, onde os usuários por não terem hábitos de freqüentar bibliotecas chegam e chegarão às universidades despreparados, nesse sentido. Além disso, a cada dia surgem novidades nesse setor, daí a necessidade de serviços especializados em fazer o repasse para os usuários da biblioteca. Considerando, que no ambiente universitário, existe em cada semestre, ou em cada ano, entrada de novos alunos que precisam receber treinamento para trilhar esse novo caminho, já que apresentam defasagem natural quanto ao domínio de uso e acesso à informação. As atividades envolvidas na educação do usuário permanecerão sendo importantes e prioritárias nos serviços de referência. Milanesi (2002, p. 65) ilustra bem a situação dos universitários brasileiros com a passagem relatada abaixo:

[...] No terceiro grau agrava-se o que foi implantado no primeiro e reforçado no segundo: a prioridade dada ao discurso do professor como fonte básica do conhecimento imprescindível à aprovação. O aluno egresso de escolas de segundo grau desprovidas de bons acervos provavelmente teve um ensino fundamentado em aulas expositivas e nas cópias feitas à guisa de pesquisa. Ele, salvo casos excepcionais, terá muitas dificuldades para entrar em boas universidades. Assim, completa-se uma trajetória nada surpreendente: a má formação básica abre as portas para ensino superior equivalente. De primeiro e segundo graus em que os discentes não adquirem autonomia para pensar por si próprios, raramente saíram aqueles que, ao invés de receberem passivamente as informações, procuram autonomamente a informação que lhes interessa.

Observa-se que alguns dos trabalhos apresentados relataram as experiências vivenciadas em bibliotecas que os próprios autores trabalhavam (BEZERRA; COSTA, 1998; SAMPAIO *et al.*, 1998; MOSER; ACCETTA, 2002; EUCLIDES; FANTIN, 2004; DIMÁRIO *et al.*, 2004; ROSA; CARMO; MENEZES, 2006; GARCIA; DAMIANO; ZINSKY, 2008). Apresentaram formas de treinamento, casos de fracassos, casos de sucesso, programas que priorizam o usuário remoto, outros para os usuários presenciais, etc.

Percebe-se também a presença de estudos que apontam para a necessidade de treinamento dos usuários decorrente do desenvolvimento contínuo das tecnologias de informação e comunicação (SAMPALIO *et al.*, 1998; MOSER; ACCETTA, 2002; FERRAZ *et al.*, 2004, EUCLIDES; FANTIN, 2004, DIMÁRIO *et al.*, 2004; ROSA; CARMO; MENEZES, 2006).

Também, pode-se verificar que alguns trabalhos enfatizaram a necessidade de orientação aos calouros, constatando que este tipo de usuário por não ter

consciência da importância de uma biblioteca e por não estar acostumados com o uso de uma biblioteca para sua formação não costumam utilizar seus serviços (BEZERRA; COSTA, 1998; COLETTA; CELERE; PASCHOALINO; GONÇALVES; ARAÚJO, 1998, SAMPAIO *et al.*, 1998, MOSER; ACCETTA, 2002).

Ainda, há aqueles trabalhos que abordaram sobre a necessidade de dinamizar os treinamentos de usuário e torná-lo mais atraentes para que os usuários usem a biblioteca continuamente durante sua formação (BEZERRA; COSTA, 1998, DIMÁRIO *et al.*, 2004; ROSA; CARMO; MENEZES, 2006, GARCIA; DAMIANO; ZINSKY, 2008).

Nesta categoria nenhum autor se sobressaiu em relação aos demais quanto ao número de trabalhos publicados. As autoras que mais publicaram foram: Maria Cristina Olaio Villela, Eliana Maria Garcia, Silvia Maria Zinsly e Ligiana Clemente do Carmo Damiano, cada uma com dois trabalhos considerando todos os eventos.

5.2.2 Impacto das tecnologias no Serviço de Referência

Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários em uma biblioteca universitária é o que se espera com a implementação de novas tecnologias, além de servir para o aumento da produtividade, facilitar a armazenagem, a recuperação e a disseminação da informação e, ainda, facilitar a colaboração de uma biblioteca com outra de qualquer lugar do mundo. Não é de hoje que as atividades de uma biblioteca mudam devido à tecnologia da informação. Cunha (2000, p. 75) mostra os avanços dos serviços nestas unidades:

A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CDROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependente das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

Acontecem alterações em todos os setores das bibliotecas e isso implica constante desenvolvimento das técnicas praticadas na instituição. O serviço de referência vem sofrendo mudanças ao longo dos tempos e muitas dessas mudanças

decorrem dos avanços tecnológicos. Novos serviços são implementados e os serviços que já existiam são reformulados em função de uma nova realidade. A Internet é uma das grandes responsáveis por mudar sobremaneira alguns serviços biblioteconômicos.

A biblioteca evoluiu com as tecnologias e os prestadores de serviços nessas instituições também precisam mudar para se adaptar a essa nova realidade. O público mudou, a maioria da população que nasceu a partir dos anos 80 já nasceu convivendo com as novas tecnologias da informação e comunicação, o que acarreta para esses jovens algumas vantagens competitivas, nesse sentido.

O bibliotecário, no setor de referência, precisa continuar a dar atenção aos usuários tanto ao vivo no dia a dia da biblioteca, como no meio virtual, precisa conhecer sua biblioteca física, como também dominar as tarefas na Internet e ser um especialista em fontes de informação. O mais importante é ter consciência que um usuário é diferente do outro e o trabalho desenvolvido deve ser personalizado, tanto na forma virtual, quanto na forma presencial.

No serviço de referência, o usuário deverá encontrar aquilo que necessita tanto utilizando os materiais disponíveis na biblioteca, quanto os materiais acessíveis, no mundo inteiro, por meio de uso de serviços de referência. Tal possibilidade existe devido às tecnologias de informação e comunicação que vem sendo implantadas nesses ambientes.

Na categoria denominada impacto das tecnologias no serviço de referência foram encontrados onze artigos conforme descritos, a seguir:

- *O impacto da automação no serviço de levantamento bibliográfico da Biblioteca Central Julieta Carteadó - Universidade Estadual de Feira de Santana – Bahia*, de autoria de Ribeiro (1998). A autora apresenta a experiência de uma biblioteca na dinamização do Serviço de Levantamento Bibliográfico, após o processo de informatização da biblioteca. Destaca neste documento que é importante que o usuário efetue seu próprio levantamento com a orientação do bibliotecário na seção de referência, além disso faz um relato do grau de satisfação do usuário avaliado.
- *Mudanças no Serviço de Referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias*, de autoria de Alves e Faqueti (2002). As autoras analisam as mudanças no Serviço de Referência sob o impacto das novas tecnologias de informação, discute as mudanças sob o ponto de vista do usuário e do bibliotecário.
- *O impacto da tecnologia sobre os serviços de referência e instrução bibliográfica em bibliotecas universitárias*, de autoria de Coito *et al.* (2004). As autoras apresentam as características dos serviços de referência frente ao perfil dos usuários com relação ao advento das tecnologias nas bibliotecas universitárias.

- *A gestão do Serviço de Referência na otimização dos recursos informacionais: estratégia para o desenvolvimento da pesquisa na UNICAMP*, de autoria de Vicentini *et al* (2004). As autoras analisam a gestão do Serviço de Referência, através do estabelecimento de estratégias para melhoria da pesquisa na Universidade, com foco em duas abordagens: a primeira abordagem diz respeito ao papel de provedor de informação e a segunda abordagem centrada no usuário da informação.
- *Projeto de implantação de modelo de referência da rede de bibliotecas da UNESP*, de autoria de Souto *et al.* (2004). As autoras relatam a experiência do processo de informatização da biblioteca em que trabalham.
- *Serviço de Referência e o uso das tecnologias da informação*, de autoria de Littiere e Teterycz (2006). As autoras apresentam uma visão das contradições entre teorias do Serviço de Referência, tecnologia de recuperação da informação e a prática vivenciada nas bibliotecas e unidades de informação.
- *Serviços de referência e suas práticas*, de autoria de Ramos, Fidelis e Funaro (2006). As autoras analisam as mudanças e postura dos bibliotecários frente às novas linhas de atuação do Serviço de Referência e informação, diante da disponibilização dos periódicos eletrônicos e o uso cada vez mais intenso das tecnologias de informação e comunicação. Mostram em quais etapas e processos é possível utilizar as tecnologias da informação e comunicação como ferramentas necessárias para um Serviço de Referência efetivo.
- *Uso de listas de discussão como meio para a resolução de questões de referência em bibliotecas universitárias: um estudo a partir do sistema de bibliotecas da Unicamp*, de autoria de Souto e Santos (2006). Os autores tiveram como objetivo principal neste trabalho identificar se os bibliotecários que prestam atividades no Serviço de Referência, no sistema de bibliotecas da universidade da qual fazem parte, fazem uso das listas de discussão como meio para resolver questões de referência. Isso porque os autores acreditam que a popularização das TICS tem continuamente atingido diferentes camadas sociais e classes profissionais. Assim, o uso de ferramentas como e-mail, softwares de mensagens instantâneas (MSN, Skype), blogs e listas de discussão inseriu-se no cotidiano de muitos indivíduos.
- *Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem*, de autoria de Faqueti e Alves (2006). As autoras apresentam no trabalho um estudo sobre as potencialidades do uso do wiki como ferramenta para dinamizar processos de aprendizagem e sua interação com a biblioteca, delineando algumas ações relacionadas com o bibliotecário de referência.
- *Bibliotecas universitárias em tempos de avanços tecnológicos: os novos serviços de referência à disposição do usuário na Biblioteca Johannes Rüdiger Lechat do IQSC/USP*, de autoria de Cordeiro e Cristianini (2008). Apresentam como o Serviço de Referência de uma biblioteca acompanhou o avanço tecnológico e inovou seus produtos e serviços por meio de recursos on-line.
- *Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs)*, de autoria de Sousa e Lima (2008). As autoras apresentam os resultados de uma pesquisa realizada com os coordenadores das bibliotecas dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), cujo objetivo foi averiguar o uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das referidas bibliotecas.

Constata-se que o tema impacto das tecnologias no serviço de referência veio aparecendo com maior frequência nos últimos anos nos trabalhos dos SNBU'S. O ápice no número de publicações foi o ano de 2006, com um total de quatro

trabalhos, porém em 2008 o interesse na temática diminuiu verificando-se a publicação de apenas dois trabalhos (gráfico 7).

Dos 25 autores que publicaram trabalhos constantes desta categoria, apenas três escreveram mais do que um artigo: Maria Bernadete Martins Alves, Marouva Fallgatter Faqueti e Leonardo Fernandes Souto, cada um com duas contribuições.

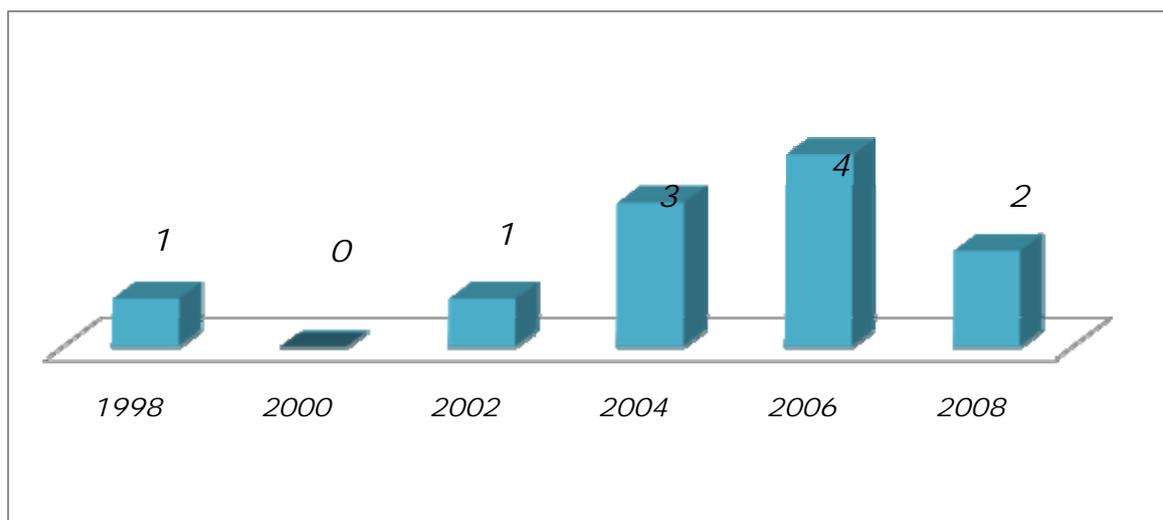


Gráfico 7: Distribuição dos documentos da categoria Impacto das tecnologias por evento.
Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Nesta categoria, referente ao impacto que a tecnologia vem proporcionando ao serviço de referência, os trabalhos revelaram que a informatização da biblioteca, junto com a Internet, propiciou a otimização dos serviços prestados aos usuários e a disponibilização do acervo via rede, o que dinamizou os trabalhos e a rotina da biblioteca (RIBEIRO, 1998; ALVES; FAQUETI, 2002; SOUTO *et al.*, 2004).

Uma das atividades mais visivelmente impactadas pelas mudanças tecnológicas foi o levantamento bibliográfico, visto que a tecnologia agilizou o processo. Além de tornar o serviço mais eficiente, ainda possibilitou economia de tempo na procura por informações, ocasionando um aumento, em algumas bibliotecas da procura pelos serviços de referência em até 100%. Alguns serviços, melhorados através da implantação de novas tecnologias, foram: bases de dados, solicitação de artigos via Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) e os empréstimos entre bibliotecas passaram a ser mais freqüente. A partir do momento

que o foco da biblioteca é centrado no usuário, os serviços vão de modificando buscando atender satisfatoriamente o novo perfil desses usuários.

Alguns autores abordaram que, nos últimos tempos, o serviço de referência em bibliotecas universitárias com o uso de tecnologias passou a ter possibilidades de atender da mesma forma, usuários internos e externos à instituição (COITO *et al.*, 2004).

Alguns trabalhos ressaltaram que as bibliotecas virtuais surgiram para modificar a estrutura de alguns serviços inclusive a própria recuperação e disseminação da informação (ALVES; FAQUETI, 2002; COITO *et al.* 2004; VICENTINI *et al.*, 2004; RAMOS; FIDELIS; FUNARO, 2006; SOUSA; LIMA, 2008). Os autores desses trabalhos indicaram que, em nenhum momento da história do serviço de referência, a tecnologia de comunicação mudou tanto os serviços nesses setores como na sociedade atual, impelindo o surgimento do serviço de referência virtual. Esse serviço tanto fornece informações para usuários que estejam distantes da biblioteca, como busca informações fora para suprir as necessidades de seus usuários.

Nessa nova realidade, os usuários tornaram-se mais exigentes, buscas básicas eles já conseguem fazer sozinhos, precisam agora de profissionais especialistas em recuperar informação. O bibliotecário é o profissional que deveria ocupar essa posição ajudando-o a encontrar com maior objetividade as informações que realmente desejam (RIBEIRO, 1998; ALVES; FAQUETI, 2002; COITO *et al.*, 2004; VICENTINI *et al.*, 2004; SOUTO *et al.*, 2004). Cabe ao bibliotecário aceitar as mudanças visando o progresso do seu trabalho. Agora seu papel é conduzir o usuário em suas buscas para que ele próprio localize as informações e saiba selecionar aquilo que é relevante para os seus propósitos de pesquisa. Nesta perspectiva, percebe-se que a figura do bibliotecário não se torna obsoleta com a disponibilização de novas tecnologias na biblioteca, pelo contrário, renova-se sua importância de mediador da informação utilizando as tecnologias para facilitar seu trabalho.

Em função do exposto, alguns trabalhos abordaram a respeito da mudança no perfil do bibliotecário, fazendo com que ele procurasse cursos de reciclagem e capacitação profissional, para exercer seu papel de mediador com eficiência. Por outro lado, a evolução nos serviços prestados gera o reconhecimento do profissional pelos usuários, fazendo com que mais pessoas procurem a biblioteca e seus

serviços através da divulgação que o bom trabalho emana (COITO *et al.*, 2004; VICENTINI *et al.*, 2004; RAMOS; FIDELIS; FUNARO, 2006; FAQUETI; ALVES, 2006; CORDEIRO; CRISTIANINI, 2008).

Alguns autores garantiram que a interação entre os bibliotecários e usuários neste novo momento do serviço de referência é fundamental (ALVES; FAQUETI, 2002; VICENTINI *et al.*, 2004; RAMOS; FIDELIS; FUNARO, 2006; SOUTO; SANTOS, 2006; ALVES; FAQUETI, 2006; LITTTIERE; TETERYCZ, 2006; SOUSA; LIMA, 2008). O sucesso ou o fracasso da instituição dependerá da atuação da biblioteca, nesse serviço. O máximo de interação entre usuários e bibliotecários é o que se deseja proporcionar tanto pelos contatos face a face, quanto pelos intercâmbios de idéias, buscas de informações por meio da Internet, via chat, email, listas de discussão, blogs e software de mensagens instantâneas. Não importa qual o modelo de biblioteca, se tradicional ou virtual, é necessário que haja essa relação entre bibliotecário e usuário. Boa parte do sucesso de uma biblioteca dependerá da intermediação informação/usuário realizada pelo bibliotecário.

Alguns autores ressaltaram que a biblioteca universitária é obrigada a mudar, pois é dentro da universidade que surgem as novas descobertas, as novas tecnologias através de pesquisas geradas para beneficiar a sociedade (SOUTO *et al.*, 2004).

5.2.3 Serviço de referência virtual

As bibliotecas tem aumentado a oferta de serviços de referência através da rede (Internet). O serviço de referência virtual depende de tecnologias para atender aos usuários remotos. O uso de tecnologia possibilita que os serviços sejam utilizados de qualquer lugar, em qualquer horário, conforme as conveniências e os interesses dos usuários.

Para que tais serviços sejam utilizados constantemente é necessário que a biblioteca divulgue esse serviço para que os usuários possam usufruir de seus benefícios. Desta forma, o ideal é que se promova o serviço de uma maneira que tanto os usuários sejam favorecidos pela comodidade, como a biblioteca possa oferecer um serviço aprimorado e de qualidade. Assim, não resolve apenas manter

uma opção de acesso em seu site na Internet ou local que se possam fazer perguntas, deve ser um serviço planejado e operado dentro de padrões de qualidade de serviços.

O serviço de referência virtual, nos dias de hoje, pode ser considerado um serviço essencial para qualquer biblioteca. Além de diminuir o tempo do bibliotecário dedicado ao atendimento de apenas um usuário, há possibilidade de que a resposta da referência virtual seja mais precisa do que a realizada de forma presencial. Como é preciso escrever as perguntas, o usuário usualmente descreve com maiores detalhes e para responder o profissional bibliotecário tem mais tempo para elaborar uma resposta mais precisa.

A biblioteca universitária deve, contudo, estabelecer uma política que determine quais tipos de perguntas são possíveis de serem respondidas por seus bibliotecários através da Internet, para que inconvenientes não aconteçam durante a execução do trabalho. Também deverá constar dessas políticas o tempo máximo que o bibliotecário terá disponível para fornecer tal resposta. No meio virtual, a rapidez é requerida e se a resposta demorar muito provavelmente não irá interessar mais, lembrando que é imprescindível que se atenda nesse caso, a 4ª Lei da Biblioteconomia de Ranganathan, que preconiza que se deve poupar o tempo do leitor.

O serviço de referência virtual pode receber outras denominações, como por exemplo: serviço de referência digital consulte o bibliotecário, pergunte ao bibliotecário, a biblioteca responde, *ask a reference librarian*, *ask a Librarian*, referência virtual, referência digital, serviços de informação pela Internet, referência permanente, referência eletrônica, referência em tempo real, etc.

O bibliotecário poderá até formular perguntas ao usuário para solicitar mais dados, nesse aspecto a modalidade de *chat* favorecerá a comunicação, isto porque, o usuário estará em processo de comunicação simultânea com o bibliotecário, o que possibilitará que a entrevista de referência seja mais rápida, fluida e completa.

Nesta categoria, **serviço de referência virtual** foram encontrados 10 trabalhos a saber:

- *Usuários remotos e Serviços de Referência (SR(S)) disponíveis nas Home Pages das bibliotecas universitárias*, de autoria de Oliveira e Bertholino (2000). As autoras buscaram neste trabalho identificar produtos e serviços de referência disponíveis para usuários remotos nas home pages das bibliotecas universitárias da Região Sudeste, bem como identificar as tecnologias de suporte destes serviços.

- *Portal virtual de referência em arquivologia, biblioteconomia e ciência da informação para os profissionais do núcleo de documentação da Universidade Federal Fluminense*, de autoria de Insfrán et al. (2000). O grupo de autoras relatam neste trabalho a experiência do serviço de informações referenciais da Divisão de Desenvolvimento do Núcleo de Documentação (NDC) da Universidade Federal Fluminense (UFF) na construção de um sítio de informações na Internet nas áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Documentação e Ciência da Informação para atender as demandas das unidades do Sistema.
- *Referência virtual: e-mail como ferramenta de interação com usuários remotos de bibliotecas digitais*, de autoria de Souto et al. (2004). Os autores tiveram como objetivo deste trabalho demonstrar que é possível encontrar vários pesquisadores preocupados com a questão da referência virtual e vários projetos voltados para o desenvolvimento de bibliotecas digitais. Relatam o uso do e-mail como ferramenta de interação com usuários e demonstram que apesar dos acervos serem disponibilizados em formato digital isso não elimina a necessidade, primeiro, de um profissional capacitado para orientar os usuários em suas diversas necessidades informacionais e, segundo, da incorporação/desenvolvimento de novas ferramentas de comunicação/interação.
- *Atendimento virtual: uma experiência do sistema de bibliotecas da pontifícia universidade católica do Rio de Janeiro*, de autoria de Perez, ferreira e Milman (2006). Os autores relatam a experiência na informatização do atendimento aos usuários do Sistema de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- *Práticas de inclusão digital: profissionais da informação do serviço de referência na biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba*, de autoria de Lima e Aquino (2006).
- *Referência e virtualidade*, de autoria de Sousa (2006). A autora escreve, dentre outros assuntos, sobre aspectos críticos da busca e recuperação da informação na Web e o papel do bibliotecário de referência, características da referência virtual e as etapas do planejamento de serviços de referência virtual.
- *Serviço de Referência virtual: o uso do correio eletrônico*, de autoria de Silva e Lima (2006). As autoras divulgam uma pesquisa em andamento que tem por objetivo analisar o Serviço de Referência virtual das bibliotecas universitárias brasileiras, destacando o correio eletrônico.
- *Um agente de conversação para o Serviço de Referência digital*, de autoria de Nascimento Neto e Dias (2006). Os autores propõem a construção de um chatbot, robô de conversação para atuar no Serviço de Referência digital para a biblioteca onde um dos autores trabalha
- *Busca monitorada: Serviço de Referência digital*, de autoria de Paiva, Carvalho e Feitosa (2008). Os autores apresentam os resultados obtidos pelo serviço de busca monitorada. Serviço que antes atingia apenas uma pequena parte da comunidade científica e cujo crescimento ampliou nos últimos 4 anos.
- *Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias federais na ótica de serviços de referência digital*, de autoria de Vieira, Lazzarin e Brito (2008). Os autores enfocam o papel da informação e da tecnologia nas bibliotecas universitárias federais frente aos serviços eletrônicos disponibilizados através da web. Discutem sobre a implementação dos serviços de referência digitais, ocorridos nos sítios das bibliotecas universitárias federais de vinte e seis estados brasileiros e uma do Distrito Federal.
- *Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC – Rio*, de autoria de Carvalho e Miman (2008). As autoras tratam da experiência da biblioteca da PUC-Rio no atendimento das questões encaminhadas por seus usuários, através da utilização do Serviço de Referência Virtual, por meio de Chat. Mostram a aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no processo de atendimento virtual. Destaca o diferencial do serviço on-line, necessário ao atendimento das necessidades informacionais de usuários remotos.

Observando o gráfico 8 percebe-se que o auge de trabalhos publicado nos SNBU's, sobre a temática serviço de referência virtual, foi o ano de 2006 atingindo um total de quatro trabalhos. Dos anos compreendidos na abrangência desta pesquisa (1998-2008), não constam nenhuma inclusão de trabalhos no tema nos anos de 1998 e 2002 (gráfico 8). Dos 23 autores que se empenharam em escrever sobre suas experiências sobre o tema desta categoria apenas dois autores publicaram mais de um trabalho: Clarice Muhlethaler de Souza e Sandra Mendes Milman, com dois trabalhos cada uma.

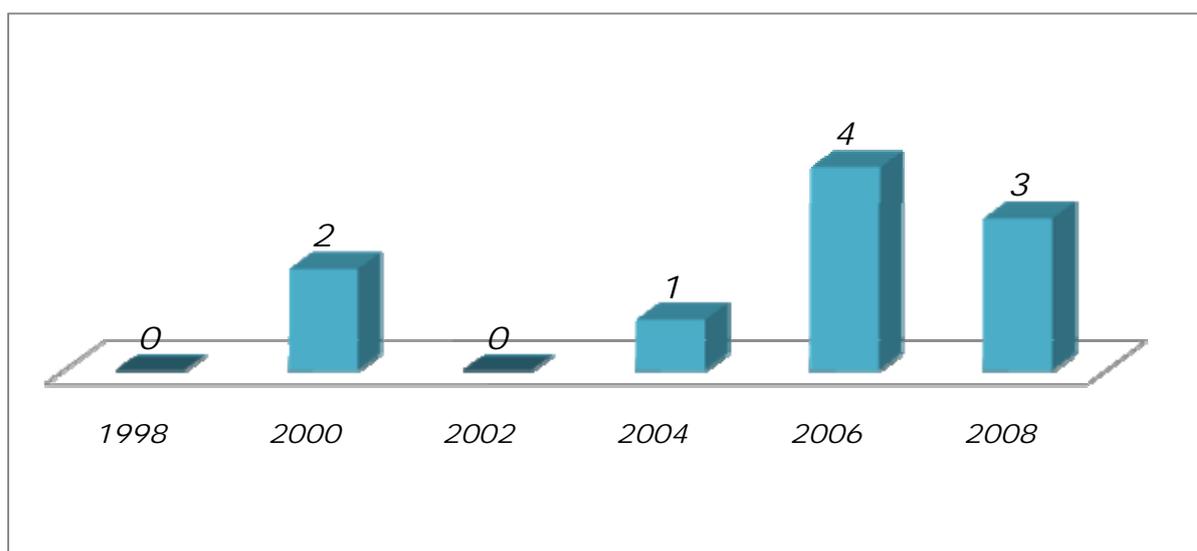


Gráfico 8: Distribuição dos documentos da categoria Serviço de Referência virtual por evento.
Fonte: Dados da pesquisa 2009.

O serviço de referência virtual está intimamente ligado ao advento da Internet e pode estar atrelado ao ensino a distância nas universidades do Brasil. As bibliotecas, além de dar suporte aos alunos presenciais, precisam oferecer serviços aos alunos dessa nova modalidade de ensino a distância, oferecida por algumas universidades. Apesar do atendimento ao usuário remoto, já existir anteriormente nas bibliotecas, operado por meio do telefone, fax, correio, etc. (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000; NASCIMENTO NETO; DIAS, 2006), a Internet incrementou essa modalidade de prestação de serviço. O uso do email como ferramenta de comunicação com os usuários começou na década de 80 nas bibliotecas americanas, lembram Silva e Lima (2006). Para Souza (2006), as tecnologias devem ser consideradas acima de tudo como mecanismos de potencialização da prestação de serviços de referência e informação. Vieira, Lazzarin e Brito (2008)

complementam, citando BAX (1998), que a *Web* é de importância fundamental para as bibliotecas e centros de informação, sendo que as bibliotecas que não forem capazes de integrar as mudanças desaparecerão ao longo do tempo.

Alguns autores consideraram que fornecer serviços de referência na Internet é um desafio que leva o profissional bibliotecário fazer uso criativo das novas tecnologias reinventando seu papel em um novo ambiente de trabalho (INSFRÁN *et al.*, 2004). No serviço de referência tradicional o bibliotecário pode manter o controle da situação, no virtual quem controla o processo é o usuário de acordo com sua conveniência e preservando o anonimato (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000). A necessidade de se ter um profissional capacitado para orientar os usuários nos serviços on-line também é enfatizada por Souto *et al.* (2004), que afirmam que o formato digital não elimina a presença de um bibliotecário. No entanto, alguns trabalhos afirmam (VIEIRA; LAZZARIN; BRITO, 2008) que o uso de ferramentas *on-line* pelo usuário proporciona a interação do usuário direto com a biblioteca e tem como consequência a desintermediação da informação.

Alguns autores também mostram que está crescendo o número de publicações sobre o serviço de referência virtual em periódicos da área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação (INSFRÁN *et al.*, 2004; SOUTO *et al.*, 2004). Esse fato ficou evidente nas análises, desta pesquisa, pois nos últimos dois anos ocorreu a maior concentração de trabalhos apresentados nos SNBU's sobre a temática.

Nos trabalhos de Souto *et al.* (2004) e Silva e Lima (2006) a abordagem central foi em torno do e-mail como ferramenta para o oferecimento do serviço de referência virtual. Nascimento Neto e Dias (2006) propõem o uso de *chatbots* tornando os serviços de referência virtuais mais arrojados, voltados mais para o usuário do que para o bibliotecário. Os *chatbots* são robôs que permitem que o usuário recupere as informações de uma base de conhecimentos e aceitam a conversação entre o bibliotecário e o usuário. Paiva, Carvalho e Feitosa (2008) apresentam a busca monitorada como um serviço de referência digital oferecido pela gerência do COMUT, que permite localizar, solicitar e receber documentos técnico-científicos em instituições do Brasil ou do exterior.

Perez, Ferreira e Milman (2006) assinalaram que o acesso pouco amigável e a dificuldade no uso podem impedir que o usuário use o serviço de referência virtual. Carvalho e Milman (2008) relataram em relação ao uso do *chat* que, na pesquisa

que realizaram avaliando o serviço de referência virtual da PUC–Rio, chegaram a conclusão que os usuários preferem contactar a biblioteca através de meios mais convencionais como o email e o telefone.

Percebe-se que a temática, serviço de referência virtual nos SNBU's, ainda está em ebulição. A cada evento surge uma ferramenta nova, uma maneira nova de usar essa ferramenta, um jeito novo de avaliar esse tipo de serviço. A tendência é que trabalhos continuem a ser apresentados e publicados nos anais dos SNBU's, visto que as inovações caracterizam essa modalidade de serviço de referência.

5.2.4 Avaliação do serviço de referência

Pode-se começar a abordagem sobre a avaliação do serviço de referência, esclarecendo que a avaliação é uma etapa do ciclo administrativo de uma organização que permite conferir se os planos pré-definidos foram concluídos e se atingiram os objetivos traçados. A etapa de avaliação pode ser conduzida em períodos de semana em semana, mês a mês, ano a ano, etc, ou no final de cada processo. A avaliação busca verificar se o que inicialmente foi planejado se concretizou, se as metas foram alcançadas.

O planejamento é desejável em todos os setores de uma biblioteca, inclusive no serviço de referência. Almeida (2002, p. 3) enfatizou que se consegue

[...] pela análise das condições presentes determinar formas de atingir um futuro desejado. Isso implica escolher metas, prever, influenciar e controlar a natureza e a direção de mudanças e, finalmente, rever criticamente os resultados obtidos, avaliando a eficiência e eficácia dos programas e atividades em relação aos objetivos e metas fixados.

O resultado do processo de avaliação fornece subsídios para incrementar os serviços de referência visando a melhoria da qualidade e a adequação dos mesmos.

Nesta categoria avaliação do serviço de referência, foram classificados oito trabalhos, conforme resumos abaixo:

- *A utilização do serviço de treinamento e consulta às bases de dados pelos usuários da biblioteca da faculdade de odontologia de piracicaba – UNICAMP, autoria de Girello (2002). A*

autora avalia o serviço de treinamento e consulta às bases de dados que estão a disposição dos usuários da biblioteca para a recuperação das informações de seu interesse.

- *Qualidade no atendimento do serviço de referencia*, de autoria de Batista (2002). A autora buscou detectar o estado atual do Serviço de Referência de uma biblioteca universitária. Também analisou o nível de importância, que na prática o profissional vem dando ao Serviço de Referência.
- *Avaliação do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas da UNICAMP*, de autoria de Marquetis *et al.* (2002). O grupo apresenta o resultado da avaliação do programa de capacitação de usuários realizado na biblioteca em que trabalham.
- *A avaliação do Serviço de Referência em bibliotecas universitárias da região metropolitana de campinas*, de autoria de Marquetis (2004). A autora faz um diagnóstico sobre o Serviço de Referência em bibliotecas universitárias da Região Metropolitana de Campinas, com o objetivo de verificar a validade de uma metodologia para avaliação do citado serviço, onde são combinados dados estatísticos com a opinião de usuários.
- *As interfaces do Serviço de Referência e a geração do conhecimento*, de autoria de Marquetis *et al.* (2006). As autoras buscam neste estudo identificar e categorizar as questões de referência apresentadas pelos usuários, visando melhor retratar as demandas existentes.
- *Análise da dinâmica dos serviços de referência de uma biblioteca universitária em uma instituição pública de ensino no Amazonas*, de autoria de Cunha e Bessa (2008). Os autores refletem sobre os serviços de referência prestados em uma unidade de informação de instituição de ensino pública no estado do Amazonas, focando sua importância na construção de imagem e fidelização de usuários, bem como a fundamentação deste serviço como elo fundamental na temática de uma biblioteca universitária, tendo como objetivo geral refletir e avaliar a satisfação dos usuários perante aos serviços prestados por esta biblioteca.
- *Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/Unicamp: a evolução desde sua implantação*, de autoria de Marquetis *et al.* (2008). As autoras apresentam neste trabalho um estudo comparativo entre 2002 e 2007/2008 dos resultados das avaliações dos usuários ao final de cada módulo do programa de capacitação de usuários em informação científica, com o objetivo de capacitar a comunidade acadêmica no acesso às diversas fontes de informação e recursos disponíveis na universidade.
- *Estudo da eficácia do programa de educação do usuário, ministrado pelo serviço de biblioteca e informação do instituto de química de São Carlos da Universidade de São Paulo: relato do treinamento para uso de bases de dados*, de autoria de Corrêa e Cristianini (2008). As autoras avaliam o programa de educação do usuário ministrado pelo serviço de biblioteca e informação do Instituto de Química de São Carlos da Universidade de São Paulo aos alunos ingressantes no curso de graduação em química, enfocando, principalmente, a contribuição do treinamento para uso de bases de dados, para a vida acadêmica dos alunos, bem como verificam tópicos para possíveis melhorias.

Observando o gráfico 9, percebe-se que a preocupação com a avaliação dos serviços de referência só passou a se consolidar a partir do ano de 2002. Nos anos anteriores, não ocorreram registros de trabalhos na temática. Esse fato pode ter ocorrido devido a mudança na avaliação do Ensino Superior no Brasil realizada pelo MEC que:

A partir do ano de 2002, foi institucionalizada a visita da Comissão de Avaliadores incumbidos de verificar *in loco* as condições da Instituição, avaliando os cursos e autorizando ou não a criação ou continuidade deste. A lei 10.861 o de 14 de abril de 2004 criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que é o novo instrumento de avaliação do ensino superior do MEC. Seus principais componentes de avaliação são o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações, *inclusive as bibliotecas*. (BARCELOS; GOMES, 2006, p. 2, grifo nosso)

Revela-se nesta pesquisa que todos os trabalhos constantes, desta categoria, indicam que o avanço tecnológico vem determinando um novo tempo para o serviço de referência, transformando os serviços prestados pela biblioteca, modificando o perfil do bibliotecário que trabalha nesse setor; e aumento o nível de exigência dos usuários, quanto à prestação de serviços informacionais. Pode-se inferir por meio das abordagens realizadas que a tecnologia é um fator determinante para as transformações ocorridas nos serviços de referência, nos últimos anos.

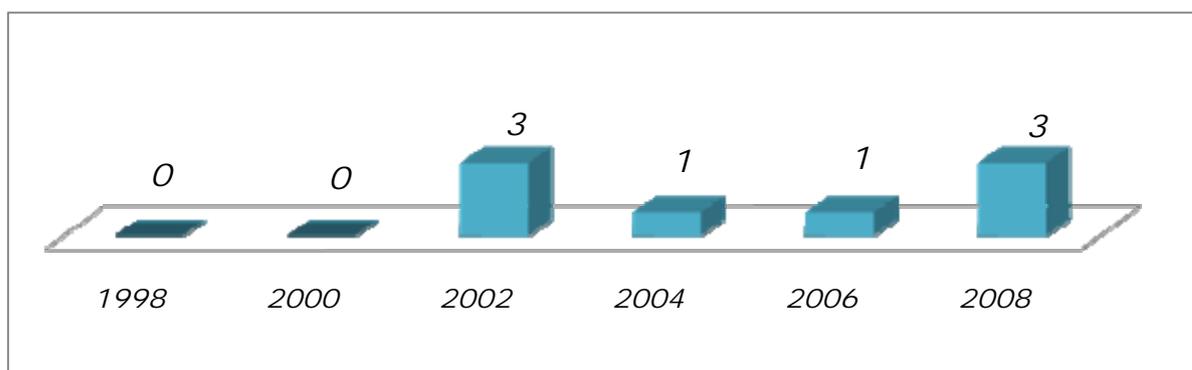


Gráfico 9: Distribuição dos documentos da categoria produção por evento por evento.
Fonte: Dados da pesquisa 2009.

Concomitantemente, ficou evidente nesta análise que as avaliações são geralmente realizadas no treinamento do usuário e não em todo o serviço de referência (MARQUETIS *et al.*, 2002; MARQUETIS, 2004; MARQUETIS *et al.*, 2006; MARQUETIS *et al.*, 2008, CORRÊA; CRISTIANINI, 2008), os autores relataram experiências de seus próprios locais de trabalho. Os que apresentaram trabalho em mais de um seminário, normalmente apresentam a evolução dos serviços realizados e a avaliação desses serviços, mostram o que mudou com a avaliação e o que foi possível aperfeiçoar de um evento para o outro.

Esta categoria foi a que mais apresentou autores repetidos durante os anos de realização dos SNBU's. Uma única autora, Eliana Marciela Marquetis, junto com

diferentes colaboradores participou da produção de 50% de um total de 8 trabalhos pertencentes a esta categoria

Outros trabalhos (GIRELLO, 2002; CORRÊA; CRISTIANINI, 2008) arrolaram sobre a avaliação realizada no treinamento de uso das bases de dados que são utilizados na recuperação de informação. Batista (2002) analisou o atendimento do serviço de referência em uma biblioteca universitária.

Nesta pesquisa ficou constatado que a avaliação de serviços do setor de referência é motivada pela constatação de queda no uso destes serviços, levando os autores a pensar que algum problema ocorre na oferta (GIRELLO, 2002), o que pode ser comprovado nas avaliações, já que os alunos consideraram que o treinamento é importante, mas não fazem uso dele. Pesquisas realizadas e relatadas no evento mostraram a boa aceitação da comunidade acadêmica em relação aos serviços oferecidos pelos serviços de referência, principalmente relacionados aos treinamentos de usuários (MARQUETIS *et al.*, 2008). Tal fato fica explícito e corrobora esta afirmação quando são lidas as frases levantadas em pesquisas sobre a opinião dos usuários: *“este programa deve ser obrigatório para todos os alunos da universidade.”*; *“este programa enriquece nosso conhecimento e facilita a pesquisa.”* (MARQUETIS *et al.*, 2008, grifo do autor).

Alguns autores atribuem o fracasso dos serviços de referência ao desconhecimento dos usuários sobre sua existência. Os usuários não procuram os serviços da biblioteca devido à falta de divulgação constante desse trabalho. No trabalho de autoria de Cunha e Bessa (2008) ficou constatado que muitas vezes a divulgação dos serviços é ruim, não existem materiais de divulgação: folhetos, cartazes, anúncios, quadro de avisos, etc.

As atividades de marketing, especificamente de publicidade, devem fazer parte das atribuições dos serviços de referência. O serviço de referência é responsável pelo atendimento ao público e ele deve promover que o público venha até a biblioteca, portanto o ideal seria fazer uso de meios publicitários para a divulgação dos serviços.

Outros problemas são indicados nos trabalhos, referem-se ao espaço físico, que deve oferecer um mínimo de conforto aos seus ocupantes e frequentadores e a infra-estrutura, que deve prover o ambiente de computadores, rede e Internet funcionando bem para evitar travamento na hora do uso, ou baixa velocidade na transferência de dados. Possíveis falhas nesses elementos poderão frustrar o

usuário e fazer com que ele desista de usar os serviços disponíveis. A avaliação possibilita a identificação de fatores inibidores e a reestruturação dos serviços com base no atendimento às demandas dos usuários. Os itens mais citados para melhoria são:

- A carga horária do treinamento, o profissional deverá adaptar o horário para garantir a atenção dos usuários.
- A forma de apresentação do treinamento deverá atrair o usuário
- Os materiais de apoio devem existir e serem bem elaborados para que realmente sirva como base no treinamento.
- O instrutor da capacitação deve ser muito bem qualificado. (CORRÊA; CRISTIANINI, 2008)

Percebeu-se, nesta pesquisa, que o serviço de referência, ainda não está tão estruturado como deveria estar e que, em alguns locais, os serviços são prestados informalmente por bibliotecários sem treinamento para recuperar a informação e com ausência de conhecimento a respeito do acervo (BATISTA, 2002). Observa-se que o serviço algumas vezes não é prestado por um bibliotecário e sim por estudantes e estagiários despreparados (CUNHA; BESSA, 2008). Pode-se constatar pelos trabalhos analisados (MARQUETIS, 2004) que a maioria das bibliotecas não avalia os serviços de referência, apesar de existir na literatura várias técnicas para esse procedimento.

Enfim, torna-se válido condensar aqui esses fatos para prover aos gestores e servidores de bibliotecas universitárias, especificamente do serviço de referência, de subsídios para reformular seus trabalhos. Por meio do mapeamento das ocorrências nos serviços de referência de outras bibliotecas universitárias do Brasil é possível ter uma base para organizar os serviços de referência de suas instituições, pensando sempre nas melhorias direcionadas aos usuários.

Para que se aproveite melhor a síntese feita nesta pesquisa através das análises e dos resultados apresentados, cada biblioteca deve ser tratada de acordo com suas especificidades, adequando os serviços às necessidades de seus usuários e em conformidade com o contexto da universidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados desta pesquisa, sobre o serviço de referência nas bibliotecas universitárias brasileiras, conforme as abordagens dos trabalhos apresentados nos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias de 1998 a 2008 mostraram que a educação de usuários foi a categoria que mais motivou os autores a publicarem sobre esta temática durante os seis eventos realizados nesse período. Em tempos de desintermediação da informação, a educação do usuário tornou-se a base de qualquer serviço de referência, pois visa proporcionar, através da educação para o uso de recursos informacionais, autonomia ao usuário para o aproveitamento otimizado dos recursos disponíveis.

Quanto às outras categorias, destaca-se o impacto que as tecnologias de informação e comunicação vêm ocasionando nos serviços das bibliotecas. Nessa categoria, com os resultados obtidos ficou constatada que a Internet foi o fator impulsionador das mudanças, proporcionando inúmeras melhorias no atendimento ao usuário e na recuperação da informação.

Os resultados também permitem verificar que o serviço de referência virtual tem sido enfatizado nos últimos eventos e que, nessa vertente, o atendimento remoto foi o que concentrou maior número de trabalhos nos dois eventos mais recentes. Percebeu-se que com o advento das bibliotecas digitais e do ensino a distância, as pesquisas com essa abordagem foram impulsionadas, nos últimos anos.

Em consequência, das mudanças ocorridas nos serviços de referência, a avaliação desses serviços começou a fazer parte das preocupações dos bibliotecários que aparecem refletidas no fato de que a partir de 2002 trabalhos com esse foco começaram a fazer parte das temáticas abordadas nos seminários. Com as avaliações apresentadas em alguns trabalhos é possível concluir que os usuários reconhecem a importância dos serviços de referência nas bibliotecas universitárias, porém não utilizam mais frequentemente porque as bibliotecas ainda não conseguiram realizar uma divulgação adequada desses serviços. A avaliação de serviços de referência permite que melhorias sejam feitas e que outros serviços

sejam ofertados para os usuários, o que evidencia a importância de trabalhos sobre esse assunto.

A pesquisa revelou o envolvimento do gênero feminino nos serviços de referência das bibliotecas universitárias brasileiras e a supremacia de trabalhos publicados em colaboração. Mostrou, também, que a USP e a UNICAMP foram as instituições responsáveis por 42% dos trabalhos publicados no período analisado.

Ressalta-se que os objetivos inicialmente traçados foram alcançados e com base nos resultados obtidos na pesquisa podem ser apresentadas algumas reflexões a respeito do serviço de referência.

Mudanças ocorrem em todos os setores da biblioteca na atual sociedade da informação e nos serviços de referência não seria diferente, esta sociedade exige conhecimento estratégico e contínuo dos profissionais que desejam fazer parte dela e do mundo globalizado.

Os usuários das bibliotecas universitárias também mudaram, são muito mais exigentes e necessitados de um serviço de qualidade. Eles não têm tempo a perder e quando precisam de mediação na busca de informação, requerem que seja segura e precisa.

O que faz um usuário ir a uma biblioteca universitária é a procura por informações. Por se tratar de um serviço de informação que visa satisfazer as necessidades de informações do usuário, o serviço de referência se une a todos os outros serviços da biblioteca. O objetivo de cada tarefa numa unidade de informação é fazer com que alguém utilize os serviços disponibilizados por ela. Percebe-se desde a aquisição dos produtos, passando pela classificação, pela catalogação, indexação e todo o preparo técnico o cuidado de se fazer o melhor para que o usuário consiga recuperar o que deseja e fazer uso daquele produto ou serviço.

A informação que, anteriormente existia somente em suporte impresso, passou a existir também em suportes digitais, os usuários que eram presenciais, passaram a ser virtuais, realizando suas buscas através de meios que permitem o acesso a qualquer hora do dia ou da noite, em qualquer local do planeta via Internet.

A tecnologia da informação e comunicação revolucionou os serviços de referência das bibliotecas universitárias, trazendo novas demandas e novas possibilidades e inovações para esses serviços.

Educar o usuário para utilizar os serviços disponibilizados, organizar tutoriais para que sejam utilizados para o acesso às bases de dados, fazer com que o

usuário tenha liberdade e autonomia de usufruir os benefícios da biblioteca, oferecer um atendimento personalizado tanto no meio tradicional quanto no espaço virtual foram tópicos insistentemente discutidos durante os Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias, realizados no período de 1998 a 2008, sobre o serviço de referência analisados nesta pesquisa.

Espera-se que a presente pesquisa seja útil para gestores de bibliotecas universitárias e que ofereça parâmetros para que os profissionais bibliotecários que trabalham em serviço de referência nas bibliotecas universitárias avaliem seus serviços e que façam adequações necessárias utilizando as análises aqui apresentadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ANTUNES, Maria da Luz. O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, São Miguel. **Anais eletrônicos...** São Miguel: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2007. Disponível em: http://www.google.com/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=1&url=http%3A%2F%2Fbadinfo.apbad.pt%2FCongresso9%2FCOM18.pdf&ei=Ncc_StvuAZqetweWg8mqBA&usg=AFQjCNF-YBiWfcAaK8GeRcPlb4Y6DF8qew&sig2=Z91ALuiVt8VCR9J86blZ6Q>. Acesso em: 22 jun. 2009.

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. **O bibliotecário e o serviço de referência**. 1995. 145 f. (Tese de Doutorado em Educação)– Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1995. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000086636>>. Acesso em: 19 nov. 2009.

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

AMANTE, Maria João. Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, 2007, Açores. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM44.pdf>> Acesso em: 19 nov. 2009.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2009.

BARCELOS, Maria Elisa Americano do Sul; GOMES, Maria Lúcia Barcelos Martins. Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATISTA, Adriana Patrícia Costa. Qualidade no atendimento do serviço de referencia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/9.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria. Criatividade e inovação no treinamento de usuário da biblioteca de ciências e tecnologia da universidade federal do ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

BLATTMANN, Ursula *et al.* O mau uso da internet em bibliotecas: um enfoque educacional. In: BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria. **O Zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003. p. 83-97.

BUFREM, Leilah Santiago; PEREIRA, Edmeire Cristina. Os profissionais da informação e a gestão de competências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 170-181, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/358/167>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDON, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 55-71.

CARMO, João dos Santos; PRADO, Paulo Sérgio Teixeira do. Apresentação de trabalho em eventos científicos: comunicação oral e painéis. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 9, n. 1, p. 131-142, 2005. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/psicologia/article/view/3293/2637>. Acesso em: 22 jun. 2009.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; GIRALDES, Maria Júlia Carneiro; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. Uso da biblioteca central da Universidade Estadual de Londrina por alunos de pós-graduação em ciência de alimentos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t125.doc>>. Acesso em: 18 jun. 2009.

CARVALHO, Pâmela Lisboa de; MILMAN, Sandra Mendes. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

CHARLOT, Bernard. **Da relação com o saber:** elementos para uma teoria. Porto Alegre: ARTMED, 2000.

CNPq. **Plataforma Lattes.** Disponível em: <<http://lattes.cnpq.br/0782495865149730>>. Acesso em: 14 nov. 2009.

COLETTA, Teresinha das Graças *et al.* Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

COITO, Maria Irani *et al.* O impacto da tecnologia sobre os serviços de referência e instrução bibliográfica em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

CORDEIRO, Eliana de Cássia Aquareli; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. Bibliotecas universitárias em tempos de avanços tecnológicos: os novos serviços de referência à disposição do usuário na Biblioteca Johannes Rüdiger Lechat do IQSC/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2800.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

CORRÊA, Regina Helena Vittoreto Garcia; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. Estudo da eficácia do programa de educação do usuário, ministrado pelo serviço de biblioteca e informação do Instituto de Química de São Carlos da Universidade de São Paulo: relato do treinamento para uso de bases de dados. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3210.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

CUNHA, Gardene Alves da; BESSA, Amanda de Queiroz. Análise da dinâmica dos serviços de referência de uma biblioteca universitária em uma instituição pública de ensino no Amazonas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3055.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. Os seminários nacionais de bibliotecas universitárias e a temática centrada na formação profissional. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINAL, 9.; SIMPÓSIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 1.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE , 1., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: SNBU, 2000. p. 1-16.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, Murilo Bastos; PESSOA, Patrícia. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso: 24 abr. 2009.

DIAS, Simone Lopes. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. 2005. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/dias_sl_me_mar.pdf>. Acesso em: 10 out. 2009.

DIMÁRIO, Clélia Junko Kinzú *et al.* A importância da mediação humana na capacitação de usuários diante da tecnologia de informação e comunicação: o caso do Serviço e Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos-SBI/IQSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

EUCLIDES, Maria Luzinete; FANTIN, Vanda Maria Silveira Reis. Implantação de um programa de capacitação de usuários em bases de dados: relato de uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

FAQUETI, Marouva Fallgatter; ALVES, Maria Bernardete Martins. Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

FERRAZ, Kátia Maria de Andrade *et al.* Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A Biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf> Acesso: 18 maio 2009.

GARCIA, Eliana Maria; DAMIANO, Ligiana Clemente do Carmo; ZINSLY, Silvia Maria. Programa de capacitação para uso dos produtos e serviços das bibliotecas da ESALQ / USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3565.pdf> >. Acesso em: 05 nov. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed São Paulo: Atlas, 2008.

GIRELLO, Marilene. A utilização do serviço de treinamento e consulta às bases de dados pelos usuários da biblioteca da faculdade de odontologia de piracicaba – UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/105.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

GOMES, Hagar Espanha. Como vai o sistema de comunicação na Ciência da Informação? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 72-75, 1981. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1499/1117>>. Acesso em: 17 jun. 2009.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

INSFRÁN, Angela Albuquerque de *et al.* Portal virtual de referência em arquivologia, biblioteconomia e ciência da informação para os profissionais do núcleo de documentação da universidade federal fluminense. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < <http://200.156.98.187/textos/t027.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 167-174, jul./dez. 1974. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portalesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/issue/view/21>>. Acesso em> 22 jun. 2009.

LITTIERE, Lucia Ferreira; TETERYCZ, Teresinha. Serviço de referência e o uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MACEDO, Neuza Dias de. Em busca de diretrizes para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.17, n. 3/4, p.61-70, jul./dez. 1984.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Bíblios**, Lima, ano 8, n.2 p. 1-31, abr ./jun. 2007.

MARCHIORI, Patrícia Zeni *et al.* Fatores motivacionais da comunidade científica para publicação e divulgação da sua produção em revistas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <<http://stoa.usp.br/cristofoli/files/349/1809/FATORES+MOTIVACIONAIS+DA+COMUNIDADE+CIENT%3%8DFICA+PARA+PUBLICA%3%87%3%83O+E+DIVULGA%3%87%3%83O+DE+SU+PRODU%3%87%3%83O+EM+REVISTAS+CIENT%3%8DFICAS.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2009.

MARQUETIS, Eliana Marciela. As interfaces do serviço de referência e a geração do conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, Eliana Marciela. A avaliação do serviço de referência em bibliotecas universitárias da região metropolitana de Campinas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, Eliana Marciela *et al.* Avaliação do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/45.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

MARQUETIS, Eliana Marciela *et al.* Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/UNICAMP: a evolução desde sua implantação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008. São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3604.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

MARTINS, Myriam Gusmão; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa da pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n.1, p.99-115, jan./jun. 2000.

MELLO, Lina Laura Crivellari Cardoso de. Os anais de encontros científicos como fonte de informação: relato de pesquisa. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 53-68, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://164.41.122.25/portal/nesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/509/488>>. Acesso em: 20 jun. 2009.

MELLO, Rachel Fullin de *et al.* Educação do usuário à distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

MERLO VEGA, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, Louisville, n.3, p. 93-126, 2000. Disponível em: <<http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/merlo.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2009.

MILANESI, Luis. **Biblioteca.** Cotia: AE, 2002. 116p.

MIRANDA, Antonio. Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., Niterói.

Anais eletrônicos... Niterói, 1978. p. 175-189. Disponível em: <http://www.antonio.miranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2009.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; JOB, Ivone. O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM. NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do; DIAS, Guilherme Ataíde. Um agente de conversação para o serviço de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca Universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao Contexto Brasileiro.** 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192>. Acesso: 20 jun. 2009.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática.** 8. ed. São Paulo: Papirus, [2005?].

PAIVA, Diego da Silva; SILVA, Isabelle Carvalho; FEITOSA, Luana. Busca monitorada: serviço de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2720.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

PAIXÃO, Cirlene da Silva. Referência digital: um relato de experiência na divisão hispânica da Library of Congress. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. **Biblioteca Digital da UNICAMP.** Campinas: UNICAMP, 2004. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=8289>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

PEREZ, Dolores Rodriguez; FERREIRA, Giuliano; MILMAN, Sandra Mendes. Atendimento virtual: uma experiência do Sistema de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 17, p. 69-82, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/836/1587>>. Acesso em: 19 nov. 2009.

POBLACIÓN, Dinah Aguiar; NORONHA, Daisy Pires. Produção das literaturas branca e cinzenta pelos docentes/doutores dos programas de pós-graduação em ciência da informação no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 1-19, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/163/142>>. Acesso em: 27 abr. 2009.

RADER, Hannelore B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. **Anales de Documentación**, Louisville, n.3, p. 209-216, 2000. Disponível em: <<http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/alfabrefe.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2009.

RAMOS, Lucia Maria Sebastiana Verônica Costa; FIDELIS, Glauci Elaine Damasio; FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira. Serviços de referência e suas práticas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. O impacto da automação no serviço de levantamento bibliográfico da Biblioteca Central Julieta Carteado - Universidade Estadual de Feira de Santana – Bahia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

ROSA, Alexandra Godoy; CARMO, Andréia Cristina Feitosa do; MENEZES, Isabel Bueno Santos. Atividades de capacitação de usuários da biblioteca central da UNIFESP/EPM. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso *et al.* Capacitação do usuário das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) no uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 115f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Federal de Santa Catarina, 2006. Disponível em: <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p.77-82, set./dez., 2002 Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/152/131>>. Acesso: 14 abr. 2009.

SILVA, Laura Patricia da; LIMA, Bartira Dyacui de Souza. Serviço de referência virtual: o uso do correio eletrônico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SILVA, Neusa Cardim da; FONSECA, Nadia Lobo da; FONSECA, Fernanda Maria Lobo da. Bibliotecário como tema à luz das comunicações submetidas ao SNBU (2000-2006). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2952.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2009.

SCHMIDT, Luciana; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Bibliotecas virtuais e digitais: análise das comunicações em eventos científicos (1995/2000). **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p.73-97, 2002. Disponível em:<<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/377/456>>. Acesso em: 05 jun. 2009.

SOUSA, Beatriz Alves de; LIMA, Izabel França de. Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Referência e virtualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SOUTO, Leonardo Fernandes *et al.* Referência virtual: e-mail como ferramenta de interação com usuários remotos de bibliotecas digitais. In: SEMINÁRIO NACIONAL

DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

SOUTO, Leonardo Fernandes; SANTOS, Gildenir Carolino. Uso de listas de discussão como meio para a resolução de questões de referência em bibliotecas universitárias: um estudo a partir do sistema de bibliotecas da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SOUTO, Maria Constanca Martinhão *et al.* Projeto de implantação de modelo de referência da rede de bibliotecas da UNESP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

TARGINO, Maria das Graças; NEYRA, Osvaldo Nilo Balmaseda. Dinâmica de apresentação de trabalhos em eventos científicos. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 8-20, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/621/1473>>. Acesso em: 11 abr. 2009.

VICENTINI, Regina Ap. Blanco *et al.* A gestão do serviço de referência na otimização dos recursos informacionais: estratégia para o desenvolvimento da pesquisa na UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

VIEIRA, David Vernon; LAZZARIN, Fabiana Aparecida; BRITO, Jorgivânia Lopes. Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias federais na ótica de serviços de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3115.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

WYSE, Thiago Lopes *et al.* O serviço de referência em bibliotecas escolares. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA QUALITATIVA FAZENDO METODOLOGIA, 8., 2009, Pelotas. **Anais...** Pelotas: Universidade Federal de Pelotas. 2009. Disponível em: <http://www.ceamecim.furg.br/viii_pesquisa/trabalhos/159.doc>. Acesso em: 19 nov. 2009.

APÊNDICE A

Referências dos artigos que compuseram o corpus da pesquisa

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

BATISTA, Adriana Patrícia Costa. Qualidade no atendimento do serviço de referencia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/9.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria. Criatividade e inovação no treinamento de usuário da biblioteca de ciências e tecnologia da universidade federal do ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

CARVALHO, Pâmela Lisboa de; MILMAN, Sandra Mendes. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2841.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

COITO, Maria Irani *et al.* O impacto da tecnologia sobre os serviços de referência e instrução bibliográfica em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal, RN. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

COLETTA, Teresinha das Graças *et al.* Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

CORDEIRO, Eliana de Cássia Aquareli; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. Bibliotecas universitárias em tempos de avanços tecnológicos: os novos serviços de referência à disposição do usuário na Biblioteca Johannes Rüdiger Lechat do IQSC/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2800.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

CORRÊA, Regina Helena Vittoreto Garcia; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. Estudo da eficácia do programa de educação do usuário, ministrado pelo serviço de biblioteca e informação do Instituto de Química de São Carlos da Universidade de São Paulo: relato do treinamento para uso de bases de dados. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3210.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

CUNHA, Gardene Alves da; BESSA, Amanda de Queiroz. Análise da dinâmica dos serviços de referência de uma biblioteca universitária em uma instituição pública de ensino no Amazonas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3055.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

DIMÁRIO, Clélia Junko Kinzú *et al.* A importância da mediação humana na capacitação de usuários diante da tecnologia de informação e comunicação: o caso do Serviço e Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos-SBI/IQSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador, BA. **Anais**... Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos**... 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

EUCLIDES, Maria Luzinete; FANTIN, Vanda Maria Silveira Reis. Implantação de um programa de capacitação de usuários em bases de dados: relato de uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal, RN. **Anais**... Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

FAQUETI, Marouva Fallgatter; ALVES, Maria Bernardete Martins. Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais**... Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

FERRAZ, Kátia M. de Andrade *et al.* Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal, RN. **Anais**... Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

GARCIA, Eliana Maria; DAMIANO, Ligiana Clemente do Carmo; ZINSLY, Sílvia Maria. Programa de capacitação para uso dos produtos e serviços das bibliotecas da

ESALQ / USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3565.pdf> >. Acesso em: 05 nov. 2009.

GIRELLO, Marilene. A utilização do serviço de treinamento e consulta às bases de dados pelos usuários da biblioteca da faculdade de odontologia de piracicaba – UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/105.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

INSFRÁN, Angela Albuquerque de *et al.* Portal virtual de referência em arquivologia, biblioteconomia e ciência da informação para os profissionais do núcleo de documentação da universidade federal fluminense. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < <http://200.156.98.187/textos/t027.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

LITTIERE , Lucia Ferreira; TETERYCZ, Teresinha. Serviço de referência e o uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, Eliana Marciela. As interfaces do serviço de referência e a geração do conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, Eliana Marciela. A avaliação do serviço de referência em bibliotecas universitárias da região metropolitana de Campinas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

MARQUETIS, Eliana Marciela *et al.* Avaliação do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/45.a.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

MARQUETIS, Eliana Marciela *et al.* Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/UNICAMP: a evolução desde sua implantação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3604.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

MELLO, Rachel Fullin de *et al.* Educação do usuário à distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; JOB, Ivone. O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais**... Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do; DIAS, Guilherme Ataíde. Um agente de conversação para o serviço de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais**... Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

PAIVA, Diego da Silva; SILVA, Isabelle Carvalho; FEITOSA, Luana. Busca monitorada: serviço de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2720.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

PEREZ, Dolores Rodriguez; FERREIRA, Giuliano; MILMAN, Sandra Mendes. Atendimento virtual: uma experiência do Sistema de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais**... Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

RAMOS, Lucia Maria Sebastiana Verônica Costa; FIDELIS, Glauci Elaine Damasio; FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira. Serviços de referência e suas práticas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais**... Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. O impacto da automação no serviço de levantamento bibliográfico da Biblioteca Central Julieta Carteadó - Universidade Estadual de Feira de Santana – Bahia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

ROSA , Alexandra Godoy; CARMO, Andréia Cristina Feitosa do; MENEZES, Isabel Bueno Santos. Atividades de capacitação de usuários da biblioteca central da UNIFESP/EPM. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso *et al.* Capacitação do usuário das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) no uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/snbu/snbu1998.zip>>. Acesso em: 5 nov. 2009.

SILVA, Laura Patricia da; LIMA, Bartira Dyacui de Souza. Serviço de referência virtual: o uso do correio eletrônico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SOUSA, Beatriz Alves de; LIMA, Izabel França de. Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETs). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Referência e virtualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SOUTO, Leonardo Fernandes *et al.* Referência virtual: e-mail como ferramenta de interação com usuários remotos de bibliotecas digitais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

SOUTO, Leonardo Fernandes; SANTOS, Gildenir Carolino. Uso de listas de discussão como meio para a resolução de questões de referência em bibliotecas universitárias: um estudo a partir do sistema de bibliotecas da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

SOUTO, Maria Constanca Martinhão *et al.* Projeto de implantação de modelo de referência da rede de bibliotecas da UNESP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

VICENTINI, Regina Ap. Blanco *et al.* A gestão do serviço de referência na otimização dos recursos informacionais: estratégia para o desenvolvimento da pesquisa na UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

VIEIRA, David Vernon; LAZZARIN, Fabiana Aparecida; BRITO, Jorgivânia Lopes. Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias federais na ótica de serviços de referência digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3115.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2009.