

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA ONLINE NAS BIBLIOTECAS  
VIRTUAIS DA REGIÃO NORDESTE**  
*SERVICE OF REFERENCE ONLINE IN THE LIBRARIES ONLINE OF THE  
NORTHEAST AREA*

Alzira Karla Araújo da Silva, Mestre  
[alzirakarla@click21.com.br](mailto:alzirakarla@click21.com.br)

Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação  
Vice-Coordenadora do Curso de Especialização em Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal da Paraíba  
Zailton Frederico Beuttenmüller, Bacharel  
[zailton\\_jp@click21.com.br](mailto:zailton_jp@click21.com.br)

**RESUMO**

Identifica as bibliotecas virtuais da Região Nordeste do Brasil diagnosticando o serviço de referência *online* e sua estrutura. Destaca os tipos de bibliotecas e o papel da biblioteca virtual como guia e orientador dos usuários remotos da Internet, através do atendimento pelo correio eletrônico. Ressalta o Serviço de Referência Virtual como um serviço que permite a interação entre informação-bibliotecário-usuário no ambiente virtual. Tem como abordagem metodológica um estudo qualitativo, realizado através da observação dos *sites* da Biblioteca Central Reitor Macedo Costa (Bahia), Biblioteca Temática do Empreendedor-SEBRAE (Paraíba), Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (Paraíba) e Biblioteca da Universidade de Fortaleza – Unifor (Ceará) e das informações coletadas a partir de um questionário respondido pelos responsáveis por essas bibliotecas. Os resultados apontam a presença do serviço de referência e do bibliotecário nas duas primeiras bibliotecas virtuais e apenas do bibliotecário nas duas últimas. Confirma o fato de que nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste os serviços de referência *online* estão ganhando espaço e utilizando as ferramentas tecnológicas, com destaque para o correio eletrônico. Fortalece a afirmação de que essas bibliotecas precisam do uso das novas tecnologias, a fim de atender as solicitações dos usuários remotos com eficiência e precisão. Contribui para a análise e futuras implantações de serviços de referência *online* e para o repensar do papel do serviço nas bibliotecas virtuais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca – serviço de referência virtual. Biblioteca virtual. Bibliotecário de referência. Correio eletrônico.

**1 INTRODUÇÃO**

Exploramos a temática sobre o serviço de referência virtual (SRV) no campo das bibliotecas virtuais (BV) existentes na região Nordeste do Brasil, no intuito de discutir a importância de sua aplicabilidade, identificando as bibliotecas que já disponibilizam esse serviço e oferecendo subsídios à sua implantação. Para tanto, definimos o SRV como o “mecanismo pelo qual as pessoas podem enviar perguntas e obter respostas através de e-mail, *chat* ou formato *web*” (SAUNDERS, 2001 citado por ARELLANO, 2001, p.8), a profissionais experientes da área de biblioteconomia, desejando serem guiados às melhores fontes de informação e especialistas de todas as áreas do conhecimento.

Partindo da definição de SRV supracitado, o estudo teve como objetivo investigar as bibliotecas virtuais da Região Nordeste (BVRNs) do Brasil quanto ao serviço de referência *online* e a sua atuação em seu papel de guia e orientador entre a informação e o usuário na Internet. Nesse contexto, a metodologia adotada possui uma abordagem qualitativa, desenvolvida com o auxílio da observação e do questionário, caracterizada como uma pesquisa virtual de caráter exploratório.

O universo parte da lista de BVRNs apresentada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil<sup>1</sup> (2003), através do Grupo Temático de Bibliotecas Virtuais, coordenado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (GTBV/IBICT), a partir do qual identificamos quinze bibliotecas virtuais do Nordeste do Brasil. Deste total, a amostra é formada por quatro BV, considerando o critério de disponibilizar o SRV, através de um correio eletrônico e, contar com um bibliotecário para responder às necessidades dos usuários. Assim, temos: Biblioteca Central Reitor Macedo Costa (Bahia); Biblioteca da Universidade de Fortaleza – Unifor (Ceará); Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba e Biblioteca Temática do Empreendedor –SEBRAE (Paraíba).

Para atingir os objetivos, realizamos uma revisão de literatura acerca dos tipos de bibliotecas, desde a tradicional, passando pela virtual, digital, eletrônica e polimídia, concentrando nosso estudo na categoria da biblioteca virtual. Nesta, ressaltamos o SRV e o seu papel na Internet, para fundamentar a discussão dos resultados da pesquisa.

## **2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A SERVIÇO DAS BIBLIOTECAS**

As bibliotecas e centros de informação estão utilizando cada vez mais a tecnologia e o ambiente virtual como um meio para atingir seus objetivos e metas. Essa questão pode ser evidenciada quando Landoni et al, (1993) citado por Marchiori (1997) divide a evolução das bibliotecas em três momentos, destacando: a automação do acervo, a utilização da tecnologia dos computadores nos serviços básicos e o uso da informação no suporte digital. Esses momentos são, portanto, acentuados por uma identidade própria determinada pelas tecnologias vigentes na época, demonstrando que as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação desde

a passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a bases de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CD-ROM e o

---

<sup>1</sup> O endereço eletrônico do *site* do Comitê é <http://www.cg.org.br> e a URL que lista as Bibliotecas Brasileiras Brasileiras na Internet, dentre elas as BVRNs é <http://www.cg.org.br/gt/gtbv/bibliotecas.htm>

advento da biblioteca digital no final dos anos 90 [...] (OHIRA; PRADO; CUNHA, 2002, p. 2).

No século XXI o que vem ocorrendo é o fato das tecnologias de informação estarem facilitando a criação de “bibliotecas sem paredes para livros sem páginas”. As formas e os suportes dela decorrentes estão redefinindo os paradigmas atuais sobre informação e comunicação, fazendo surgir, paralelo à biblioteca tradicional, a biblioteca não física, classificada segundo Marchiori (1997) como polimídia, eletrônica, digital e virtual. Na tentativa de compreendermos essas terminologias, percebemos sua ambigüidade e imprecisão, o que torna sua total distinção difícil de analisar por apresentarem características muito próximas. No entanto, consideramos importante conceituá-las e de definir seus campos.

A **Biblioteca Polimídia** é “similar à biblioteca convencional de hoje, contendo livros na forma tradicional que convivem com vídeos, fitas, CD-ROMs, microfilmes, software de computadores etc” (MARCHIORI, 1997, p.118). No entanto, seus processos de gerenciamento e organização são quase sempre manuais (MARCHIORI, 1997). As bibliotecas polimídias podem incorporar computadores disponíveis não para qualquer trabalho de automação, mas como auxiliar em etapas dos processos técnicos e na composição do acervo de múltiplos suportes.

Em relação à **Biblioteca Eletrônica** ocorre a efetiva utilização dos computadores na armazenagem, tratamento, recuperação e disponibilização de registros (MARCHIORI, 1997). Nesse sentido, ela terá um papel fundamental na ampliação do uso do computador no que se refere a disponibilização da informação na *web*, assim como no avanço das publicações eletrônicas e no serviço do bibliotecário.

A **Biblioteca Digital** contempla informações que existem somente na forma digital, seja em disquetes, winchester, CDs, Internet etc, não contendo livros na forma convencional (MARCHIORI, 1997). Para Cianconi (2000) uma biblioteca digital está sempre ligada a uma instituição e seus *links*<sup>2</sup> apontam para acervos existentes. Assim, pode ser considerada como uma “coleção de serviços e objetos de informação que disponibiliza o seu acervo direta ou indiretamente via meio digital” (IBICT, 2005).

No que se refere à **Biblioteca Virtual**, foco desse estudo, significa para alguns simplesmente a troca de informações por meio da mídia eletrônica, podendo abranger uma grande variedade de aplicativos e, para outros, “a possibilidade de concretizar o visionário sonho do Projeto Xanadu, de Ted Nelson: criar uma rede mundial que fosse um grande

---

<sup>2</sup> Links significa um elo entre hipertextos, ou seja, um conjunto de informações que remete a outro.

depositário de todos os documentos da humanidade” (LEVACOV, 1997, p.126). Ou, mais amplamente, “são coleções organizadas de documentos eletrônicos, onde cada fonte de informação possui dois atributos relacionados: os relativos ao seu conteúdo e os que identificam de forma descritiva o documento” (PROSSIGA, 2005). Do ponto de vista dos usuários, a biblioteca virtual proporciona a perspectiva de “[...] optar em consultar a biblioteca na hora em que elas estão abertas ou acessá-las remotamente, a qualquer hora, de suas próprias mesas e casas” (MARCHIORI, 1997, p.119).

Para Marchiori (1997), a **Biblioteca Virtual** é chamada de biblioteca de realidade virtual ou “*ciberteca*”, pois a mesma depende da tecnologia digital para existir. Em outras palavras, depende de um programa que reproduza o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões criando um ambiente de imersão e interação. Para Cianconi (2003), ela não está vinculada a nenhuma biblioteca do mundo real e sim a uma relação de sítios<sup>3</sup> organizados segundo uma visão temática.

A nosso ver, o que esses tipos de biblioteca têm em comum é o uso da tecnologia e seus aplicativos, existindo um grande vínculo entre elas no sentido de que, de uma maneira geral, todas são bibliotecas virtuais. Esta, não no sentido ideológico com sua “(ir)realidade” de imersão, mas numa percepção brasileira e realista de dispô-la no ambiente *web* oferecendo informações de estrutura e funcionamento das bibliotecas tradicionais ou permitindo o acesso a acervos, disponibilizando textos completos para *download* e leitura. É com essa visão que optamos pelo conceito de biblioteca virtual para caracterizar toda biblioteca passível de acesso na rede. Assim, destacamos o conceito do Prossiga-Rei (1997) destacado por Ohira, Prado e Cunha (2000, p.5) que a define como

um conjunto de *links* para documentos, *softwares*, imagens, bases de dados etc, disponíveis na Internet, organizados em categorias de informação ou por áreas temáticas, de maneira estruturada, de forma a possibilitar que o usuário encontre a informação que considera relevante.

Complementarmente a esse conceito destacamos algumas características citadas por Diniz (1997) com relação à biblioteca virtual, são elas: acesso universal a todo tipo de informação; combinação de materiais impressos e eletrônicos; maior possibilidade de disseminação de informações; uso simultâneo da mesma informação por múltiplos usuários ao mesmo tempo e; uso de ferramentas que propiciam rapidez na recuperação de informação.

---

<sup>3</sup> Sítios são qualquer servidor da *Web*, ou o endereço eletrônico (URL) que pode ser acessado.

Com a implantação das bibliotecas na *Web* o Serviço de Referência é uma das atividades que mais tem se modificado, surgindo o Serviço de Referência Virtual que precisa ser tão eficiente quanto o Serviço de Referência Tradicional.

### 3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Ao destacarmos o avanço da biblioteca física para a não física com o advento da tecnologia, da Internet e suas ferramentas, cabe-nos enfatizar a necessidade de adaptação e mudança dos serviços tradicionais para os virtuais e o seu papel nessa (r)evolução. É nesse entremeio que destacamos o serviço de referência como grande aliado para atender a crescente demanda informacional.

O Serviço de Referência, aqui entendido como um serviço de informação, é um campo de atividades bibliotecárias bastante abrangente. Conceituá-lo tornou-se complexo, já que o mesmo está relacionado direta ou indiretamente com todas as outras atividades desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que todas elas são de aspecto de busca de informação.

Nessa tentativa de elaborar um conceito os autores Martins e Ribeiro (1979) em seu livro “Serviço de referência e assistência aos leitores”, fazem um percurso histórico da evolução conceitual do SR, citando personalidades de renome na área biblioteconômica, entre os quais destaca-se Ranganathan, em uma definição de 1961, ao afirmar que o SR é o processo de estabelecer contato entre o leitor (usuário) e o documento (informação) de uma maneira pessoal. Enfatiza assim a importância da proximidade entre usuário e bibliotecário no momento da mediação com a informação.

Embora Ranganathan tenha avançado para a sua época, o conceito de SR vem sendo repensado e hoje já se fala na expressão "processo de referência" definido como uma seqüência lógica das seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a solução e a avaliação (GROGAN, 1995). Sua essência é, portanto, a “[...] assistência direta [e] profissional, respondendo a questões genuínas de referência” (MACEDO, 1990, p.14) e suas variáveis são “a atitude do profissional no instante da entrevista e o produto derivado da necessidade apresentada pelo usuário” (STIEG, 1991; DURRANCE, 1989 citado por ALENCAR, 1996, p. 68).

Com o uso da tecnologia pelas bibliotecas o SR passa por um novo momento, surgindo o **serviço de referência virtual** como um recurso eletrônico que objetiva atender

aos usuários que buscam nas bibliotecas virtuais a informação digital. Este serviço vem atender aos mesmos objetivos do SR tradicional, sendo destaque nas bibliotecas virtuais por usar a Internet como um recurso que amplia o universo de informações e facilita o “contato”, ao menos virtual, entre o usuário e o bibliotecário, buscando desenvolver atitudes necessárias para a pesquisa. Dessa forma, o que os difere é que

no SR tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros SR(s) (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000, p. 2).

Nesse ambiente virtual a relação com o usuário se amplia, entendendo-se que

acumular fontes e ficar esperando pelos usuários não é mais a realidade das bibliotecas. [Esta objetiva atender] [...] a demanda informacional da sua clientela, valendo-se dos seus próprios recursos, bem como dos recursos externos a ela. [...] Assim, o serviço de referência da biblioteca deve expandir suas fronteiras para além do seu balcão de atendimento e da sua coleção de referência (PIMENTA, 2002, p.6).

Nesse sentido, a Internet é mais um canal de comunicação para atendimento da clientela da biblioteca, “[...] estabelecendo um tráfego intenso de pesquisa/informação ou perguntas/respostas ou problemas/soluções em ambiente virtual” (PIMENTA, 2002, p. 7).

Esse tráfego ocorre, em sua maioria, através do correio eletrônico ou formulário *online*, sendo o e-mail a ferramenta mais utilizada da *web* por sua praticidade.

No Brasil, o desenvolvimento do SRV acontece somente em alguns *web sites* de bibliotecas universitárias, sendo que a maioria apenas direciona o usuário para a utilização local da biblioteca ou oferecem informações básicas gerais sobre a biblioteca, serviços e produtos (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000). Nesse contexto, verificamos que o processo de referência e comunicação na *web*, principalmente através da popularização do correio eletrônico,

tem obrigado os profissionais de Referência a repensarem esta atividade, desenvolvendo novos modelos para sua utilização efetiva por parte dos usuários. É necessária uma nova postura de negociação com o usuário, pois a entrevista com interação eletrônica precisa ser tão eficaz quanto a entrevista pessoal (SERVIÇO..., 2003, p. 10).

Nesse cenário tecnológico o SRV exercerá um papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação, de maneira remota, utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, para que acervos sejam facilmente acessados e totalmente compartilhados. A personalização da informação é um ponto importante, proporcionando ao usuário a sensação de estar sendo atendido pessoalmente, mesmo sem a presença física de um profissional da informação.

#### 4 PESQUISANDO O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NAS BVRNs

Para a efetivação da pesquisa, investigamos quatro Bibliotecas Virtuais da Região Nordeste através da observação direta dos *sites* e da aplicação de um questionário enviado por e-mail aos bibliotecários responsáveis, permitindo a coleta e a análise da amostra sem a presença do entrevistador no ambiente pesquisado. Assim, diagnosticamos as bibliotecas virtuais quanto ao SRV e a atuação do bibliotecário nessa prática, atualmente.

O campo da pesquisa partiu do *site* do Comitê Gestor da Internet no Brasil, especificamente o GTBV/IBICT, no qual nos reportamos à lista das bibliotecas do Nordeste do Brasil, caracterizadas no Quadro 1:

BIBLIOTECAS VIRTUAIS DA REGIÃO NORDESTE				
Estado	Biblioteca Virtual	Endereço eletrônico	E-mail	Categoria
<b>Alagoas</b>	Biblioteca Setorial do Departamento de Física - UFAL	<a href="http://www.fis.ufal.br/biblioteca.html">www.fis.ufal.br/biblioteca.html</a>	<a href="mailto:webmaster@fis.ufal.br">webmaster@fis.ufal.br</a>	Universitária
<b>Bahia</b>	Biblioteca Central Reitor Macedo Costa	<a href="http://www.bibliotecacentral.ufba.br">www.bibliotecacentral.ufba.br</a>	<a href="mailto:bcref@ufba.br">bcref@ufba.br</a>	Universitária
	Biblioteca Comboniana Afro-Brasileira - BCA	<a href="http://www.ongba.org.br/org/comboni/home.html">www.ongba.org.br/org/comboni/home.html</a>	A página não pode ser exibida	Especializada
	Biblioteca da Escola Brasileira de Psicanálise da Bahia	<a href="http://www.ebp.org.br/ebpbahia/bibli.htm">www.ebp.org.br/ebpbahia/bibli.htm</a>	<a href="mailto:ebpbahia@svn.com.br">ebpbahia@svn.com.br</a>	Universitária
	Biblioteca da Faculdade de Educação da UFBA	<a href="http://www.faced.ufpb.br/biblioteca/">www.faced.ufpb.br/biblioteca/</a>	<a href="mailto:biedu@ufba.br">biedu@ufba.br</a>	Universitária
	Biblioteca da Fundação João Fernandes da Cunha	<a href="http://www.svn.com.br/fundacaojoaofernandesdacunha">www.svn.com.br/fundacaojoaofernandesdacunha</a>	A página não pode ser exibida	Especializada
	Biblioteca Virtual de Educação à Distância	<a href="http://www.prossiga.br/edistancia">http://www.prossiga.br/edistancia</a>	<a href="mailto:ead@prossiga.br">ead@prossiga.br</a>	Especializada
<b>Ceará</b>	Biblioteca da Universidade de Fortaleza - Unifor	<a href="http://www.unifor.br/bib">www.unifor.br/bib</a>	<a href="mailto:bib@unifor.br">bib@unifor.br</a>	Universitária
	Sistema de Bibliotecas da UFC	<a href="http://www.biblioteca.ufc.br/">http://www.biblioteca.ufc.br/</a>	<a href="mailto:bu@ufc.br">bu@ufc.br</a>	Universitária
<b>Maranhão</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão	<a href="http://www.ufma.br">http://www.ufma.br</a>	<a href="mailto:portal@ufma.br">portal@ufma.br</a>	Universitária
<b>Paraíba</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba	<a href="http://sistemoteca.ufpb.br/principal.htm">http://sistemoteca.ufpb.br/principal.htm</a>	<a href="mailto:acervo@bc.biblioteca.ufpb.br">acervo@bc.biblioteca.ufpb.br</a>	Universitária
	Biblioteca Temática do Empreendedor - SEBRAE	<a href="http://www.sebraepb.com.br/bte/">www.sebraepb.com.br/bte/</a>	<a href="mailto:bte@sebraepb.com.br">bte@sebraepb.com.br</a>	Especializada

<b>BIBLIOTECAS VIRTUAIS DA REGIÃO NORDESTE</b>				
<b>Estado</b>	<b>Biblioteca Virtual</b>	<b>Endereço eletrônico</b>	<b>E-mail</b>	<b>Categoria</b>
<b>Pernambuco</b>	Biblioteca Virtual Gilberto Freyre	<a href="http://prossiga.bvgf.fgf.org.br/">http://prossiga.bvgf.fgf.org.br/</a>	<a href="mailto:bvgf@fgf.org.br">bvgf@fgf.org.br</a>	Especializada
	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco	<a href="http://www.ufpe.br/sib/index1.html">http://www.ufpe.br/sib/index1.html</a>	<a href="mailto:bcufpe@npd.ufpe.br">bcufpe@npd.ufpe.br</a>	Universitária
<b>Piauí</b>	--	--	--	--
<b>Rio Grande do Norte</b>	Biblioteca Central "Zila Mamede" da Universidade Federal do Rio Grande do Norte	<a href="http://www.bczm.ufrn.br/">http://www.bczm.ufrn.br/</a>	<a href="mailto:sir@bczm.ufrn.br">sir@bczm.ufrn.br</a>	Universitária
<b>Sergipe</b>	--	--	--	--

Quadro 1 - Bibliotecas Virtuais da Região Nordeste listadas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil no site do GTBV/IBICT

Fonte: Pesquisa direta, 2003

Nota: Os dados fornecidos foram atualizados em agosto/2002, listados no site <http://www.cg.org.br/gtbv/bibliotecas.htm>

A partir do quadro observamos que das quinze bibliotecas virtuais existentes na Região Nordeste, dez são universitárias e cinco especializadas. No estado da Bahia encontramos a maior concentração de BV com um número de seis, seguida pelo estado do Ceará, Paraíba e Pernambuco cada uma com duas BVs. Temos ainda os estados de Alagoas, Maranhão e Rio Grande do Norte com uma BV universitária. Os estados de Piauí e Sergipe não apresentam BVs.

Com base na identificação dessas bibliotecas, o universo foi constituído pelas quinze BVRNs identificadas, sendo enviado um questionário àquelas que disponibilizam correio eletrônico no site. Quatro responderam ao instrumento de coleta, foram elas: uma biblioteca da Bahia (Biblioteca Central Reitor Macedo Costa – BCRMC/UFBA), uma do Ceará (Biblioteca da Universidade de Fortaleza – Unifor) e duas da Paraíba (Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba – UFPB e Biblioteca Temática do Empreendedor – BTE/SEBRAE). Passemos aos resultados para identificar as BVRNs que atenderam aos critérios da pesquisa.

## **5 BIBLIOTECAS VIRTUAIS DA REGIÃO NORDESTE E SERVIÇO DE REFERÊNCIA ONLINE: ANÁLISES E RESULTADOS**

No que diz respeito à análise e interpretação dos dados essa etapa consiste em dar forma e sentido às respostas coletadas buscando precisão e imparcialidade. É nesse intuito que

passamos a descrever e analisar os resultados alcançados, considerando as informações coletadas a partir da observação dos *sites* e da aplicação do questionário.

Atendendo ao objetivo de identificar as bibliotecas virtuais que disponibilizam um serviço de referência *online* via correio eletrônico e verificar a existência de um profissional bibliotecário nessas BVRNs, critérios para formar a amostra, apresentamos o Quadro 2:

<b>Estado</b>	<b>Biblioteca Virtual</b>	<b>SRV</b>	<b>Bibliotecário</b>
<b>Bahia</b>	Biblioteca Central Reitor Macedo Costa	Sim	Sim
<b>Ceará</b>	Biblioteca da Universidade de Fortaleza - Unifor	Não	Sim
<b>Paraíba</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba	Não	Sim
	Biblioteca Temática do Empreendedor - SEBRAE	Sim	Sim

Quadro 2 - A presença do SRV e do bibliotecário nas Bibliotecas Virtuais da Região Nordeste  
Fonte: Dados referentes a questionário enviado por e-mail, 2003

Dentre as quatro BVRNs que responderam ao questionário, verificamos que duas oferecem o SRV e disponibilizam um bibliotecário para responder a esse serviço; uma do estado da Bahia e outra da Paraíba. Por outro lado, as outras duas, uma do estado do Ceará e outra do estado da Paraíba, não oferecem esse serviço, o correio eletrônico que disponibiliza no *site* da biblioteca não se constitui como SRV por não dispor de um profissional, bibliotecário de referência, para desempenhar o papel de guia e orientador entre o usuário e a informação na *web*.

No Quadro 3 categorizamos essas quatro bibliotecas em grupos, considerando o estudo de Oliveira e Bertholino (2000) quando analisam os produtos e os serviços das *home pages* das bibliotecas universitárias da Região Sudeste, enquadrando-as de acordo com o que oferecem aos usuários da Internet. Para os autores, as bibliotecas virtuais dessa região podem ser caracterizadas em três grupos: 1) *home page* estática, sem interação entre conteúdos e usuários; apresenta informações básicas sobre estrutura, biblioteca, serviços e produtos; 2) disponibiliza material instrucional, solicitação de documentos, empréstimo e reserva de livros, permuta, sumários correntes etc; oferece acesso *online* aos recursos bibliográficos; disponibiliza serviços *online* tipo o catálogo; 3) *home page* dinâmica que permite interação entre conteúdos e usuários; oferece acesso às bases de dados local e *online* aos usuários remotos; apresenta SR *online* em estruturação.

Considerando a caracterização de Oliveira e Bertholino (2000) e observando os *sites* das BVRNs, apresentamos suas características e funcionalidades:

BVRNs	Grupos	Características/Funcionalidades
Biblioteca da Universidade de Fortaleza – Unifor	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>informações básicas sobre estrutura da biblioteca, serviços e produtos</li> <li>acesso <i>online</i> aos recursos bibliográficos</li> <li>disponibiliza serviços <i>online</i> (catálogo)</li> </ul>
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>informações básicas sobre estrutura da biblioteca, serviços e produtos</li> <li><i>home page</i> estática, sem interação entre conteúdos e usuários</li> <li>disponibiliza serviços <i>online</i> (catálogo)</li> </ul>
Biblioteca Central Reitor Macedo Costa	2-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>material instrucional, solicitação de documentos, empréstimo e reserva de livros, permuta, sumários correntes etc</li> <li><i>home page</i> dinâmica que permite interação entre conteúdos e usuários</li> <li>oferece acesso às bases de dados local e <i>online</i> aos usuários remotos</li> <li>apresenta SR <i>online</i> em estruturação</li> </ul>
Biblioteca Temática do Empreendedor - SEBRAE	2-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>material instrucional, solicitação de documentos</li> <li>oferece acesso às bases de dados local e <i>online</i> aos usuários remotos</li> <li><i>home page</i> dinâmica que permite interação entre conteúdos e usuários</li> <li>responde questões simples/complexas de referência</li> </ul>

Quadro 3 - Bibliotecas Virtuais da Região Nordeste - grupos e características

Fonte: Pesquisa realizada nos *sites* das BVRNs (2003), agrupadas em características adaptadas do estudo de Oliveira e Bertholino, 2000

Observando o Quadro e a classificação apresentada, consideramos a Biblioteca da Unifor e o Sistemoteca da UFPB como bibliotecas virtuais que se enquadram no Grupo 1 e 2, enquanto que a BCRMC e a BTE enquadram-se no Grupo 2 e 3.

A partir deste ponto passamos a apresentar a análise dos dados coletados através do questionário, adentrando nos detalhes do SRV e na atuação do bibliotecário, especialmente, na Biblioteca Temática do Empreendedor (BTE) e na Biblioteca Central Reitor Macedo Costa (BCRMC). Para tanto, o Quadro 4 permite visualizarmos as categorias de análise e as respostas descritas por essas bibliotecas.

CATEGORIAS	BTE	BCRMC
1) Identificação { Biblioteca Bibliotecário	<ul style="list-style-type: none"> <li>BTE/SEBRAE</li> <li>Gestor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BCRMC/UFBA</li> <li>Bibliotecário de Referência</li> </ul>
2) Serviços da biblioteca virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso a texto completo</li> <li>News letter</li> <li>SRV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SRV</li> </ul>
3) Usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudantes, Professores, Pesquisadores, Empresários e Empreendedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudantes, Professores, Pesquisadores e Comunidade Externa</li> </ul>

CATEGORIAS	BTE	BCRMC
4) Atendimento Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail (Encaminhado ao Bibliotecário)</li> </ul>
5) Estímulo à Pesquisa Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linguagem Simples</li> <li>Mecanismo de busca eficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulários</li> </ul>
6) Objetivo do E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicação e Marketing</li> <li>Contato</li> <li>Esclarecimento de Dúvidas</li> <li>Solicitações de Pesquisas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Receber e Responder Solicitações de Referência</li> </ul>
7) Solicitações Via E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações sobre a biblioteca e acervo</li> <li>Dúvidas, Sugestões, Críticas, Elogios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações sobre a biblioteca e acervo</li> <li>Dúvidas, Sugestões, Críticas, Elogios</li> </ul>
8) Frequência de Solicitações Via E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diariamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semanalmente</li> </ul>
9) Tempo Médio de Resposta as Solicitações Via E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imediata para dúvidas</li> <li>Solicitações de pesquisas, em média, de 1 a 3 dias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 Horas</li> </ul>
10) Importância do Bibliotecário no SRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamental para o atendimento ao público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter capacitação profissional</li> </ul>
11) SRV { Vantagens Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso 24 horas, Conveniência, Praticidade, Capilaridade</li> <li>É mais difícil conhecer o perfil do usuário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapidez no atendimento</li> <li>Falta do contato frente a frente com o usuário para melhor esclarecer suas dúvidas</li> </ul>
12) Outros Comentários	--	--

Quadro 4 - Categorias de análise e respostas do questionário das BVs BTE e BCRMC  
Fonte: Respostas do questionário enviado às bibliotecas BTE e BCRMC, 2003

Considerando a primeira questão referente à identificação das BVs, a BTE conta com uma Gestora para administrá-la e organizá-la, responsável por toda a BV e a BCRMC com uma bibliotecária de referência que responde as perguntas enviadas por e-mail. Assim, destacamos a necessidade da presença de um bibliotecário nas BVs, especialmente o bibliotecário de referência por permitir a otimização nos resultados de busca; compartilhamentos de recursos; interação direta entre o bibliotecário e o usuário remoto através de ferramentas eletrônicas; orientação entre o usuário e os recursos eletrônicos; instruções específicas aos usuários para lidar com as novas tecnologias e; Serviço de Referência Virtual.

Quanto à questão dois acerca dos serviços oferecidos pelas BVs pesquisadas, a BTE oferece acesso ao texto completo, o serviço de *Newsletter* usado como um serviço de alerta e disponibiliza o SRV através do e-mail. A BCRMC destaca entre os serviços de sua BV o

SRV. Porém, através da observação do *site* desta biblioteca identificamos também a disponibilização de informações sobre estrutura, coleção e serviços, bem como *links* para outros *sites*, serviços de alerta, pesquisa avançada etc e o SRV. Estes serviços proporcionam ao usuário comodidade, agilidade e eficiência na recuperação da informação digital.

A questão três indaga sobre as categorias de usuários que costumam acessar as bibliotecas virtuais. A esse respeito, a BTE afirma que seus clientes são, na maioria, empresários e empreendedores interessados na área de Empreendedorismo e afins, atendendo também a uma demanda de estudantes, professores e pesquisadores. Já a BCRMC destaca como público-alvo os estudantes, professores, pesquisadores e o usuário externo, tendo como destaque a comunidade universitária da UFBA. Diante dessa diversidade de usuários observamos que a implantação das BVs possibilitou um aumento no número de usuários, pois, para eles, o acesso a essas bibliotecas representa comodidade, facilidade e rapidez, principalmente quando se deparam com um bibliotecário de referência para orientar sua pesquisa.

A questão quatro relaciona a maneira de como é realizado o atendimento às solicitações feitas pelos usuários remotos das bibliotecas virtuais na Internet. Os resultados indicam que a biblioteca da BTE e da BCRMC realiza o atendimento do SRV através do correio eletrônico (e-mail) para esses usuários. A BCRMC conta com uma bibliotecária de referência virtual e a BTE com uma bibliotecária-gestora que responde por toda a biblioteca, inclusive o SRV. Observamos assim que essas profissionais procuram oferecer facilidade de uso dos recursos e ferramentas das bibliotecas na Internet, orientando o usuário na recuperação da informação.

A questão cinco indaga a forma de como é desenvolvida e estimulada no usuário das BVs atitudes necessárias para a pesquisa virtual. A esse respeito, a bibliotecária-gestora da BTE responde que objetivando estimular os usuários à pesquisa e ao uso da BV foi desenvolvida uma *home page* dinâmica, com uma linguagem simples e um mecanismo de busca eficiente. Cita também o serviço de alerta como um meio de comunicação e marketing da BV. A bibliotecária da BCRMC, por sua vez, informa que no momento está reestruturando a sua *home page*, objetivando disponibilizar vários serviços como os formulários “pergunte ao bibliotecário”, “sugestões de compras” etc, pretendendo contar com uma *home page* simples, dinâmica e eficiente, estimulando os usuários à pesquisa. Além desses destaques, observamos que no *site* da BTE e da BCRMC existe uma ferramenta que permite a pesquisa e a recuperação da informação em seu acervo por assunto, título, autor etc.

Sugerimos, contudo, um estudo e a educação dos usuários quanto ao acesso, busca e uso das ferramentas das BVs e o treinamento de bibliotecários para o processo de referência na *web*, nas funções de armazenar e indexar a informação, assim como o atendimento *online*. Acreditamos ainda ser necessário destacar frases que chamem a atenção do usuário como: “pergunte ao bibliotecário”, dando credibilidade e confiança ao serviço oferecido e preocupando-se com o imediatismo e a eficiência das respostas.

A questão seis identifica a visão do bibliotecário quanto ao objetivo do e-mail disponível nas BVs. Na BTE o objetivo dessa ferramenta é o contato virtual entre o bibliotecário de referência *online* e o usuário remoto para esclarecimento de dúvidas e solicitações de pesquisa. Na BCRMC o objetivo do e-mail é de receber e responder às questões de referência dos usuários remotos. Destacamos assim, a importância desse serviço nas BVs como o recurso tecnológico mais adequado a ser aplicado no SRV, por ser de fácil manuseio e estar disponível, gratuitamente, aqueles que desejarem dele fazer uso. Portanto, sugerimos que as BVs ofereçam aos usuários um cadastro de e-mail, possibilitando o registro de seus dados para futuros estudos de usuários a fim de disponibilizar uma informação precisa.

Com base nas respostas da questão sete identificamos os objetivos das solicitações via e-mail. Na BTE e na BCRMC os e-mails recebidos dos usuários remotos referem-se a informações sobre a biblioteca virtual, acervo, dúvidas, sugestões, elogios e críticas. Nesse ponto, destacamos o papel do bibliotecário virtual para responder com qualidade, rapidez e eficiência as solicitações enviadas, minimizando a distância e suprimindo a falta de contato físico.

As respostas da questão oito apresentam a frequência com que os usuários solicitam informações via e-mail. Segundo a resposta da BTE seus usuários solicitam informações diariamente e de acordo com a BCRMC a solicitação é semanalmente. Com essa demanda constatamos que as BVs estão garantindo seu espaço na Internet, comprovando o papel das BVs no acesso a informação. É uma tendência, portanto, as organizações preocuparem-se em inserir nas bibliotecas tradicionais as transformações e/ou estruturas das novas tecnologias para alcançar os seus usuários virtuais, criando e oferecendo serviços na *web*.

Com relação à pergunta nove, percebemos o tempo médio entre as solicitações dos usuários via e-mail e a resposta da biblioteca. Assim, na BTE os e-mails enviados pelos usuários são respondidos pela gestora no prazo de um a três dias se for para solicitações de pesquisa e tem resposta imediata caso a solicitação seja para esclarecer dúvidas dos usuários.

Já na BCRMC o tempo para resposta é de vinte e quatro horas. Diante desses esclarecimentos, verificamos que o atendimento *online* está sendo o mais rápido possível, isto porque existe um bibliotecário facilitando a interação direta com o usuário através do e-mail.

Referindo-se à importância e/ou necessidade de um bibliotecário no serviço de referência virtual das BVRNs, a respondente da BTE na questão dez afirma que considera fundamental a presença do profissional bibliotecário no SRV para o atendimento aos usuários. Da mesma forma, a respondente da BCRMC considera que o bibliotecário de referência virtual é o profissional capacitado para este serviço. Nesta perspectiva ressaltamos o papel do bibliotecário, em especial o de referência, cujas competências e habilidades poderão superar as deficiências que o uso inadequado das ferramentas digitais podem representar no resultado da busca da informação na Internet, pois ele deve estar apto a orientar o usuário, interpretando-lhe os meios e formas de acesso à informação e entrada nos portais do conhecimento.

No que se refere a questão onze, foram apontadas pelas bibliotecárias algumas vantagens e desvantagens do SRV. Na BTE, as vantagens do SRV elencadas foram o acesso 24 horas, oferecendo conveniência e praticidade. Na BCRMC foi destacada a rapidez no atendimento através do bibliotecário de referência virtual. Quanto às desvantagens, a BTE aponta o desconhecimento do perfil do usuário remoto, considerando que o usuário da Internet não se dispõe, muitas vezes, a responder questionários de avaliação e a BCRMC cita a falta do contato frente a frente com o usuário para melhor esclarecimento de suas dúvidas.

Todavia, a pesquisa identificou outros pontos positivos além dos citados, como: presença do bibliotecário; acesso ao texto completo; oferta do serviço de alerta; diversidade de usuários remotos; disponibilidade de e-mail; facilidade de utilização do *site* (linguagem simples, mecanismo de busca eficiente, comunicação e marketing); tempo hábil para a resposta às solicitações do usuário; conscientização do papel do bibliotecário frente à biblioteca virtual; atenção às sugestões dos usuários para manter o *site* atualizado. Também identificamos outros pontos negativos, a saber: falta de um bibliotecário especialmente destinado a atender questões de referência virtual (BTE) e; estratégias de promoções e marketing insuficientes (BCRMC).

Com relação à questão doze oferecemos às bibliotecárias o espaço para tecerem outros comentários além dos questionados. No entanto, as duas representantes das bibliotecas virtuais não fizeram outros comentários, frisando que as questões abordadas no questionário estavam de acordo com a realidade das bibliotecas virtuais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que avançamos na chamada era da informação e do conhecimento novas mudanças surgem nas bibliotecas, nos bibliotecários e em suas atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação. Dessa forma, para estarmos conectados com essa realidade é preciso adaptarmos ao novo perfil de necessidades informacionais do usuário. Para tanto, destacamos a importância da aplicação da tecnologia nas bibliotecas e no serviço de referência, gerando-o no espaço virtual, oferecendo um atendimento personalizado e uma recuperação da informação especializada para cada usuário. O SRV deve atuar em seu papel de facilitador e guia do usuário remoto quando este necessitar pesquisar, tirar dúvidas, elogiar, criticar etc, através do acesso à bibliotecas virtuais, por meio do correio eletrônico, permitindo uma interatividade e dinamicidade mesmo que virtualmente.

Evidenciamos que o SRV é uma realidade nas BVRNs oferecendo vários serviços que facilitam a vida dos usuários virtuais, pois se destaca por estar acessível 24 horas e por suas *home pages* estarem disponíveis em qualquer parte do mundo, oferecendo rapidez, conveniência e praticidade. Assim, o SRV pode resultar em vantagens no atendimento pela *web* proporcionado a recuperação da informação mediada pela ação bibliotecária.

Destacamos que, considerando os resultados da pesquisa, os pontos positivos do SRV ultrapassam os negativos, o que demonstra que o SRV está ou deve se consolidar nas BVs, de maneira que os usuários remotos estão acreditando neste segmento.

Concluimos que as bibliotecas não podem ficar em seu imobilismo tradicional, mas devem oferecer nos *sites* de suas bibliotecas virtuais o SRV como mais um instrumento facilitador da recuperação da informação na *web*, caracterizando-se por sua dinamicidade, atendendo ao usuário remoto.

## REFERÊNCIAS

- ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. Serviço de referência: atitudes reveladas. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 8, n. 2, p. 65-82, maio/ago. 1996.
- BERTHOLINO, M. L. F.; OLIVEIRA, N. M. Infra-estrutura de informação: o uso da Internet por bibliotecários de instituições brasileiras de ensino superior. In: RAMOS, M. E. M. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p.191-210.
- CIANCONI, Regina. **Laboratório de bibliotecas digitais: alguns conceitos**. Campus Global-PUCRS. 2000. Disponível em:  
<<http://www.cglobal.pucrs.br\bibdigital\bib\com>> Acesso em: 25 Jul. 2003.

- COMITÊ Gestor da Internet no Brasil. Grupo de Trabalho de Bibliotecas Virtuais. **Bibliotecas brasileiras identificadas na Internet**. Disponível em: <<http://www.cg.org.br/gt/gtbv/bibliotecas.htm>>. Acesso em: 20 Jun. 2003.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos. **Biblioteca virtual: análise e reflexões teóricas**. 1997. 123f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 1997.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196p.
- IBICT. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. **Glossário**. Disponível em: <<http://bdt.d.ibict.br/bdt/d/glossario/glossario.jsp?letra=B>>. Acesso em: 10 ago. 2005.
- LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 125-135, maio/ago. 1997.
- MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e Reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Ciberteca ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 115-124, maio/ago. 1997.
- MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRS, 1979. 264 p.
- OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen; CUNHA, Luciana Schmidt. Bibliotecas virtuais e digitais: análise comparativa dos artigos de periódicos e comunicação em eventos (1995/2000). **Ciência da Informação**, v. 31, n. 1, p. 61-74, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/310102/3110207.pdf>>. Acesso em: 20 Ago. 2003.
- 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, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>. Acesso em: 26 abr. 2003.
- PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 23 a 28 jun. 2002. 10p. 1 CD-ROM.
- PROSSIGA. **O que são bibliotecas virtuais**. Disponível em: <<http://prossiga.ibict.br/bibliotecas/>>. Acesso em: 10 ago. 2005.

## ABSTRACT

It identifies the libraries online of the Northeast Area of Brazil diagnosing the service of reference online and its operation structure. It highlights the types of libraries and the paper of librarians online as guide the remote users' of the Internet, through the attendance by mail electronic. It stands out the Service of Reference Online as a service that allows the interaction among information-librarian-user in the electronic atmosphere. Has as methodology a qualitative study, accomplished through the observation of the sites of the Biblioteca Central Reitor Macedo Costa (Bahia), Biblioteca Temática do Empreendedor - SEBRAE (Paraíba), Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (Paraíba) and Biblioteca da Universidade de Fortaleza - Unifor (Ceará) and of the information collected starting from a questionnaire answered by the responsible persons by those libraries. The results aim the presence of the reference service and of the librarian in the first two libraries online and just of the librarian in two o'clock last. It confirms the fact that in the libraries online of the Northeast

Area the services of reference online are winning space and using the technological tools, with prominence for the electronic mail. It fortifies the affirmation that these libraries need the use of the new technologies, in order to take care of to the requests of the remote users with efficiency and precision. It contributes for the analysis and future implantations of reference services online and to rethink it of the paper of the service in the libraries online.

**KEYWORDS:** Library - service of reference online. Library online. Librarian of reference. Electronic mail.

*Originais recebidos em 13/06/2005.*