

UMA PROPOSTA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL PARA AS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

A VIRTUAL REFERENCE SERVICE PROPOSAL FOR UNIVERSITY LIBRARIES OF THE UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Fernanda Daniel da Silva | Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima

Resumo: O serviço de referência é uma função vital em qualquer biblioteca. O advento da *internet* trouxe vários benefícios para os bibliotecários abrindo um leque de possibilidades para o trabalho do bibliotecário de referência. Considerando que várias bibliotecas utilizam as mídias sociais, *sites* e *emails*, com o propósito de se relacionar com seus usuários, a utilização de uma política de serviço de referência virtual, que delinear diretrizes para esta prática, é de extrema importância. Contudo, várias bibliotecas não possuem uma política para o serviço de referência virtual. Assim, o presente trabalho apresenta uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. Destacando a importância da criação de uma política de serviço virtual e debatendo os critérios essenciais para a utilização do serviço de referência virtual.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias - políticas explícitas; Serviço de referência virtual; Serviços de informação; Universidade Federal Fluminense.

Abstract: The reference service is a vital function in any library. The advent of the internet has brought many benefits to librarians and opened a range of possibilities for the work of the reference librarian. Considering that several libraries use social media, sites and emails to communicate with their users, the use of a virtual reference service policy that offer guidelines for this practice is extremely important. However, several libraries do not have a policy for the virtual reference service. Thus, this work presents a proposal of virtual reference service for the libraries of Universidade Federal Fluminense. It highlights the importance of creating a virtual service policy and debates the essential criteria for the use of the virtual reference service.

Keywords: University libraries - explicit policies; Virtual Reference Service; Information Services; Universidade Federal Fluminense.

1. Introdução

O serviço de referência é uma função vital em qualquer biblioteca, uma vez que faz a ponte entre o usuário e sua necessidade de informação ou sua busca, além de supervisionar a realização de outras funções como a circulação de material e empréstimo. É considerado como o auxílio pessoal prestado ao usuário que objetiva eliminar ou sanar a necessidade de alguma informação. Grogan (2001, p. 8) descreve esta função como sendo um “elo vivo entre o texto e o leitor” e destaca, de acordo com Ranganathan, “os livros são para usar”. Litton (1979:6) ressaltava: “[...] o serviço de referência é alma e os nervos de toda biblioteca e sua eficiência é um indicio da eficiência alcançada nas outras seções da instituição”.

Bratkowski e Oliva (2010:2) mostram que as últimas décadas foram marcadas por uma revolução que proporcionou mudanças no comportamento humano, uma “revolução da informação e comunicação” que transformou os padrões da aldeia global no que diz respeito ao consumo e ao conhecimento, criando uma rede complexa de informações e interações. Essas mudanças influenciaram também as universidades, em grande parte no que se refere aos serviços prestados. A criação da *internet* e os avanços das tecnologias de informação e comunicação, também conhecidas como *ilfs*, proporcionaram o surgimento de um serviço de referência capaz de ultrapassar os limites da biblioteca: o serviço de

referência virtual, que utiliza a *internet* e outros recursos eletrônicos na busca dos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional.

Contudo, a prática de criação de políticas diretivas para os diferentes serviços ou tarefas dos profissionais ainda não é muito disseminado, sendo assim, ainda não existem muitas políticas específicas para o serviço de referência virtual. Sloan (1988), citado por Márdero Arellano (2001:10) explica que “por muitos anos os serviços de referência têm sido conduzidos informalmente, apesar de existirem normas e políticas para eles nas bibliotecas, mas nenhuma aplicada a suas versões virtuais”. Apesar da afirmação de Sloan ser de 1988, quase três décadas atrás, ainda observamos que algumas bibliotecas universitárias não possuem uma política para o serviço de referência virtual, lacuna que também se dá quanto ao serviço de referência presencial.

A criação de uma política poderá auxiliar o serviço do bibliotecário de referência, uma vez que a normatização das orientações pode não só aperfeiçoar o atendimento ao usuário como também facilitar o trabalho do bibliotecário. A adoção de uma política institucional para o tema pode garantir que possíveis dúvidas e questionamentos sejam rapidamente sanados por toda a equipe responsável pelo setor ou serviço de referência, bem como assegurar a coerência no serviço prestado.

As universidades são locais de ensino e pesquisa. Por tal motivo, imagina-se que as bibliotecas universitárias sejam alvo de evolução e mudanças, já que seu público-alvo, supostamente qualificado e exigente, necessita sempre de informações confiáveis e atuais de maneira rápida e precisa.

Analisando que várias bibliotecas utilizam as mídias sociais, *sites* e *emails*, com o propósito de se relacionar com seus usuários, seria importante e interessante criar uma política que traçasse diretrizes para esta prática. Desta forma, observando essa lacuna nas normas de procedimento das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF), surgiu a ideia da criação de uma política¹ escrita e específica para o serviço de referência virtual. Tal ideia nasceu da observação de que várias bibliotecas da UFF utilizavam ferramentas da *web 2.0* como forma de complementar, ou até mesmo implantar o serviço de referência, gerando, uma nova oferta de serviços - uma inovação - por algumas das bibliotecas.

2. O serviço de referência presencial e virtual

Existem variadas definições para o serviço de referência. Para Maciel & Mendonça (2006:33) o serviço de referência abarca todas as atividades, diretas ou indiretas, relativas à prestação de serviços ao usuário.

Accart (2012:7) explica que o serviço de referência teve início no fim do século XIX nas bibliotecas públicas americanas, o *Reference Service*. Martins e Ribeiro (1979:9-10)

¹ Este artigo é um resumo da dissertação de mestrado – Silva (2016) - apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense, com a orientação da Dr^a Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima, e que teve como principal objetivo criar uma política de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF).

destacam que a expressão serviço de referência teve sua origem na língua inglesa e foi adaptada para a língua portuguesa. A expressão vem do inglês, *reference work*, sendo traduzida sem grandes preocupações. A expressão *reference* define as obras postas para uso em determinado local da unidade, chamadas obras de consulta, que não podem ser emprestadas. Para Litton (1979:3) o serviço de referência é definido como, o serviço fornecido para auxiliar os leitores e, também, ajudar aos leitores no exame as fontes de informação.

Accart (2012:13) explica que: "a expressão 'serviço de referência presencial' assinala um lugar, físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância".

Desde a década de 80, observam-se na literatura afirmativas em torno dos impactos positivos das TIC nas bibliotecas. Se a transformação dos catálogos em bases de dados interoperáveis já é uma realidade, poucos dos bibliotecários percebem que o acesso aos acervos e aos serviços se deslocou para o interior das residências dos usuários.

Seguindo a definição de referência virtual da American Library Association - ALA (2004) que o considera como "um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde os clientes utilizam computadores ou outra tecnologia de Internet para se comunicar com a equipe de referência, sem estar fisicamente presente", podemos considerar o uso de mídias sociais e do *email* como uma extensão do serviço de referência presencial prestado para os usuários.

O serviço de referência virtual, quanto ao tempo de resposta, pode ser síncrono ou assíncrono; no primeiro, os bibliotecários e usuários se relacionam em tempo real, enquanto no segundo a relação não é automática. O *email* é um exemplo de serviço de referência virtual assíncrono, e o *chat*, um exemplo, de síncrono.

A *internet* viabilizou várias possibilidades para o trabalho de bibliotecário de referência. Os obstáculos demográficos foram postos abaixo e grande parte dos recursos pode ser encontrada de forma livre, isto é, não é preciso o pagamento de nenhuma taxa para uso. A web representa uma transformação do paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela propicia um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos serviços, acostumados a trabalhar em um ambiente delimitado, com uma comunidade de usuários identificável, restrita e até mesmo, conhecida pessoalmente. No novo ambiente, em uma escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos, independentes de sua localização física (MARCONDES, MENDONÇA e CARVALHO, 2006:175).

A prestação de auxílio não presencial na biblioteca começou de forma gradativa, inicialmente com o uso do telefone e, depois, do e-mail como canal de comunicação.

Márdero Arellano (2001) esclarece que as bibliotecas no exterior começaram fazendo uso de algumas ferramentas *online* (*Ask Jeeves* e *WebHelp*) como maneiras de comunicação remota, não utilizando apenas o telefone e *email*, mas, também, mecanismos sofisticados para auxiliar esta interação do pesquisador e material a ser estudado.

Para Accart (2012), o serviço de referência virtual é considerado como uma extensão do serviço de referência presencial, apesar de poder ser tratado como um serviço em separado.

O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. Cada vez mais atrai bibliotecas e outros serviços de informação (público e às vezes privados) que nele veem um excelente meio para estarem presentes na *internet* e garantirem sua promoção, em uma atividade de *marketing*. Das inúmeras vantagens que proporciona uma das mais evidentes é o **contato direto com o usuário** e a possibilidade de antecipar suas necessidades em matéria de informação tendo em vista as questões apresentadas (Accart, 2012:163).

3. As bibliotecas universitárias

Cunha e Cavalcanti (2008) ressaltam que a biblioteca universitária é vinculada a uma instituição de ensino e pesquisa.

Biblioteca universitária. Academic library, college library, university library. **1.** A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docentes, discentes e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser a única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede. **2.** Nos EUA, "biblioteca criada, mantida e administrada por uma faculdade (*college*) para suprir as necessidades de informação dos professores e estudantes bem como manter programas educacionais de pesquisa e extensão" (CUNHA e CAVALCANTI, 2008:53).

Miranda (1978: 3-4) destaca que nem todas as bibliotecas universitárias são iguais, pois são influenciadas pelas instituições que as mantêm. Assim, precisam sempre estar alinhadas com anseios e necessidades de cada instituição, já que

cada instituição tem as suas características próprias, suas tradições e até mesmo barreiras psicológicas que são o produto de sua ideologia ou – para ser mais preciso – do ideário dos que a forjaram e nela imprimiram a sua personalidade, assim como a influência de seus novos líderes.

Miranda (1978) resalta ainda que as bibliotecas universitárias brasileiras não têm o costume de planejar, não orientam adequadamente a composição da sua coleção e não destinam tempo e nem recursos para a referência e ao treinamento de usuários, descuidando do “princípio orientador dos serviços e os fins e objetivos da entidade”.

A biblioteca universitária é essencial para a universidade. Ela dá apoio para a comunidade acadêmica permitindo o acesso à informação. Para Ferreira (1980:5) as bibliotecas são instrumentos fundamentais para o processo de ensino e aprendizagem, não sendo possível idealizar o ensino sem o uso de bibliotecas.

Almeida (2005:5) resalta que os objetivos das bibliotecas e dos centros de documentação devem ser idealizados em relação à instituição a que pertencem e à comunidade servida. Destarte, a política de serviço de referência virtual, deve ser elaborada considerando a instituição a qual a biblioteca pertence. Sendo assim, uma política criada para uma instituição, pode não servir para outra.

4. A construção de uma política de Serviço de Referência Virtual

Uma política pode ser definida como “planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade à organização”, as políticas possibilitam que as decisões sejam previamente tomadas, impedindo repetições, permitindo uma decisão unificada e delegando competências, sem perder o controle (Almeida, 2005:6).

Uma política de serviço de referência, tanto para o serviço de referência presencial quanto para o virtual é de extrema importância para as bibliotecas. A participação dos funcionários na criação da política é essencial, por este motivo, seria interessante a criação de um grupo de trabalho composta por bibliotecários e, se possível, também a participação de alunos e professores, já que eles são os usuários potenciais do serviço de referência virtual.

Questões inerentes à estrutura da universidade, como a conectividade, já que uma unidade que fornece um serviço de referência virtual não pode ficar sem prestar seu serviço por falta de *internet*, deverão ser estudadas. Outra questão importante é relacionada aos funcionários: se o serviço for interrompido, será necessário orçar possível hora extra ou até mesmo instalar modalidades de trabalho extramuros. Será também necessário orçar gastos com energia elétrica, computadores, equipamentos, etc. Outro ponto importante é testar a política assim como ter um plano de trabalho.

Utilizando o livro de Weitzel (2012), o qual explica a criação de uma política de desenvolvimento de coleções, como guia, foi possível criar um paralelo e adaptar para o desenvolvimento de uma política de serviço de referência virtual. Isto é, o livro foi usado como um molde, sendo adaptado para o desenvolvimento de uma política de serviço de referência virtual.

A seguir, apresentamos oito passos considerados essenciais para a criação de uma política para o serviço de referência virtual em bibliotecas:

1º passo – A formação de uma equipe responsável – formada por bibliotecários de referência e um analista de sistemas designado pelo departamento de informática. A participação de funcionários do setor de informática se faz importante para a estruturação do serviço de referência virtual. Accart (2012) destaca alguns pontos que referem-se à necessidade de estudar e analisar assuntos relacionados à informática, como:

- acessibilidade – como a escolha ou não de hipertextos, o formato das páginas, HTML ou XML, o formato do *blog*, da lista de discussão, etc.;
- forma de contato – se será necessário a criação de um *email* específico para essa função. A utilização de *chats*, videoconferência, etc.;
- conectividade – analisar as formas de conectividade para que não existam problemas de conexão ou mesmo a falta dela;
- hospedagem do sistema – se o sistema será instalado num servidor da própria instituição ou num de fora. Outro ponto a ser destacado é o suporte do servidor, ele deve ser adequado para suportar todas as necessidades do sistema;

- interconexão entre os membros da equipe de referência – se o serviço for dividido é importante encontrar uma forma de os dois se comunicarem;
- segurança do intercâmbio e dos dados – deve ter barreiras como, por exemplo, *firewall*;
- programa – se o *software* é livre ou pago, se ele será desenvolvido pela equipe de informática da instituição ou se será contratada uma equipe de fora para tal.

Quanto aos funcionários, bibliotecários e técnico, que trabalharão com o serviço de referência virtual devem ser levados em conta vários pontos, tanto que Accart (2012:201) ressalta alguns pontos que devem ser considerados e debatidos. Se o serviço de referência virtual será independente do serviço de referência presencial, isto é, uma equipe para o presencial e outra para o virtual; se o serviço presencial será unido com o virtual, e assim, a equipe de referência se divide nos dois serviços; a terceira opção seria de um serviço colaborativo, “vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual, e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência da rede”.

Outro ponto que deve ser destacado é a resolução de questões como:

- Onde a equipe vai trabalhar?
- Quais serão os equipamentos?
- Os softwares utilizados serão pagos ou livres?
- O serviço vai funcionar até que horas? Vai ser 24 h?
- Serão pagas horas extras ou a cada dia com serviço extra dará um dia de folga?

2º passo – Levantamento de dados da instituição, comunidade e serviços prestados – Almeida (2005:5) explica que os objetivos das bibliotecas e dos centros de documentação devem ser concebidos em relação à instituição a que pertencem e à comunidade servida. Para isso, é preciso analisar a missão e visão da universidade e também do sistema de bibliotecas. Também é essencial levantar o número de alunos, de graduação e pós-graduação, professores e funcionários. Relatórios de gestão e consultas ao PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional são de grande serventia.

3º passo – Identificar a comunidade virtual

Que é formada por todos os estudantes matriculados nos cursos presenciais e à distância de graduação e pós-graduação *lato e stricto sensu*, todos os professores e todos os funcionários efetivos e terceirizados. Este total inclui ainda residentes (considerados estudantes de pós-graduação e eventuais bolsistas de outras instituições).

Para se fazer um bom serviço de referência é importante conhecermos nossos usuários potenciais. González Teruel (2005:23) explica que um estudo de usuários constitui-se de uma série de pesquisas e seus resultados permitem planejar e otimizar os sistemas de informação. A observação sistemática dos usuários possibilita uma grande ferramenta para tomar decisões.

4º passo – Analisar os serviços prestados

Observar e analisar quais serviços de referência são prestados pelas bibliotecas e se faz necessário propor a enunciação dos serviços prestados de maneira mais uniforme, isto é, os serviços prestados serem definidos da mesma forma, por exemplo, Orientação para normatização bibliográfica que pode ser definida também como Normalização de trabalhos científicos; Orientação e Auxílio ao Usuário – TCC²; ou Orientação normativa para TCC (monografia); serviço de revisão normativa.

5º passo – Estudar os serviços que poderão ser prestados

Analisar que novos serviços poderão ser oferecidos pelo serviço de referência virtual.

Podemos considerar algumas considerações que algumas instituições. A ALA (2001) disponibiliza uma lista de serviços que são considerados essenciais para o serviço de referência virtual:

O que se segue, embora não necessariamente exaustiva, são essenciais:

- assistência de referência;
- serviços educacionais e de informação on-line em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência;
- acesso seguro, confiável. Rápido com recursos *on-line*;
- serviços de consulta;
- um programa de instrução para o usuário da biblioteca projetado para incutir habilidades de aprendizagem informacional independentes e eficazes, enquanto especificamente satisfizer às necessidades de apoio ao aluno e a comunidade de ensino à distância;
- empréstimos recíprocos ou contratual, ou de serviços de empréstimo entre bibliotecas usando aplicação mais ampla do uso justo de materiais protegidos por direitos autorais;
- acesso a materiais de reserva, em conformidade com as políticas de *copyright*, uso justo ou permissões;
- horário de serviço adequado para acesso do usuário ideal;
- promoção de serviços da biblioteca para a comunidade de ensino à distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação;

² TCC é a sigla para Trabalho de Conclusão de Curso.

- pronta entrega para os usuários de itens obtidos a partir de coleções da instituição, ou por meio de contrato de empréstimo entre bibliotecas via correio ou sistema de entrega eletrônica;
- e ponto de assistência com uso e instrução de uso dos meios de comunicação e equipamentos (ALA, 2001, *tradução nossa*).

Para as mídias sociais, é interessante, seguir as normas estabelecidas pela SECOM³. Devem ser levados em conta os seguintes aspectos:

- administração – indicar que serão os editores e administradores de cada *site*, perfil de rede social, administrador do *blog*, etc.;
- como a informação vem de uma instituição governamental, acredita-se que as informações ali contidas são confiáveis. Antes de uma informação ser publicada é fundamental que ela seja verdadeira e segura;
- todo conteúdo deve ser pensado e produzido para atender o público em geral;
- informação deve ser de fácil acesso, permitindo que qualquer pessoa a encontre;
- manter uma identidade-padrão;
- que a foto da capa de uma mídia social é o “cartão de visitas”.

6º Passo – Análise de documentos correlatos.

Outro ponto que deve ser destacado é dos "aspectos legais": não se deve esquecer de sempre respeitar as normas relativas aos direitos autorais⁴, e a lei de acesso à informação⁵ (LAI) assim como a bibliografia da área como artigos de periódicos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses e livros da área. A questão do arquivamento das mensagens eletrônicas, *email*, também devem ser levadas em conta.

As diretrizes da ALA (2001) destacam que uma documentação deve ser mantida de forma de comprometimento.

³ A SECOM - Secretaria de Comunicação Social da Presidência - é um órgão brasileiro que tem como função coordenar as ações de comunicação governamental. O manual tem como objetivo orientar as práticas no uso das mídias sociais para a comunicação governamental.

⁴ A Lei que regula os Direitos do Autor no Brasil é a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

⁵ A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma, publicada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações relativas à destinação da parcela orçamentária recebidas do poder público.

A biblioteca e o bibliotecário/administrador deve ter a seguinte informação atualmente disponível em versão impressa e/ou on-line em um formato acessível:

- guias de usuário e outros materiais de instrução de biblioteca;
- declarações de missão e propósito, políticas, regulamentos e procedimentos;
- estatísticas sobre o uso da biblioteca;
- estatísticas sobre coleções;
- medidas de avaliação instalações;
- medidas de avaliação coleções;
- necessidades e resultados de medidas de avaliação;
- dados sobre as designações de pessoal e de trabalho;
- organogramas institucionais e internos;
- orçamento detalhado(s);
- profissionais do pessoal *vitae*;
- descrições de cargos para todos os funcionários;
- acordos formais escritos;
- biblioteca de estudos de avaliação ou documentos;
- e evidência de envolvimento no desenvolvimento de currículo e planejamento (ALA, 2001)

Observamos que essa consideração da ALA (2001) vem ao encontro com as determinações da LAI.

7º passo – Criação de um esboço de política

Definir a periodicidade da avaliação da política até por que a instituição muda, a comunidade muda assim como as tecnologias mudam. Tempo de resposta, prioridades no atendimento e padrões no atendimento.

Accart (2012) anota que o tempo de resposta – no caso do atendimento virtual, é diferente do presencial. Geralmente, no caso de *online*, o tempo de resposta é maior que o presencial. Outros pontos ressaltados são:

- segurança e sigilo – o sigilo dos dados pessoais é uma questão importante. Podem ocorrer casos de pirataria de dados, ou mesmo casos de *spam*;
- intangibilidade – por ser um serviço *online*, não se deve esquecer que ele não tem limite territorial nem de horário. Podem ocorrer momentos de congestionamento do serviço;

- inseparabilidade – existe uma quantidade incalculável de informação na *internet*. Muita informação é produzida e buscada. O serviço de referência virtual não é em si uma ferramenta da *web 2.0*;
- heterogeneidade – cada serviço deve ser individualizado. O serviço deve ser personalizado de acordo com cada necessidade.

8º passo – Divulgação dos novos serviços

Para que um projeto de política funcione é preciso que a comunidade aceite e participe da ideia. Em um primeiro momento, a comunidade a ser conscientizada é a de bibliotecários, já que eles são peças essenciais para que o projeto faça sentido e dê certo. No início, pode ser algo complicado, mas com o passar do tempo, com o projeto surtindo resultados, ficará mais fácil.

É importante que toda comunidade seja alcançada por esse projeto, desde o alto escalão da instituição até os alunos. Será essencial uma ação de marketing. Divulgação presencial, com cartazes e *folders*, e divulgação *online*.

Notas finais

O serviço de referência é importante em todas as bibliotecas. O surgimento da *internet* permitiu vários benefícios e possibilidades para o trabalho do bibliotecário de referência. Muitas bibliotecas fazem uso de mídias sociais, *sites* e *emails*, com o intuito de se relacionar com seus usuários. Contudo, várias bibliotecas não dispõem de políticas para o serviço de referência virtual. Uma política de serviço de referência, tanto para o serviço de referência presencial quanto para o virtual, é de extrema importância para as mesmas.

Para que um projeto da política funcione é imprescindível que a toda a comunidade acadêmica (funcionários, alunos e professores) aceite e participe do mesmo. Para a criação da política vários fatores devem ser considerados, como: a formação de uma equipe responsável pelo serviço; uma análise criteriosa dos assuntos relacionados à informática; compreender a instituição, na qual a biblioteca está inserida, a sua comunidade e os serviços que são e serão prestados. Por fim, sugere-se que a proposta de política de serviço de referência virtual seja apresentada em forma de minuta para a discussão com a comunidade universitária.

Referências bibliográficas

ACCART, J.-P.

2012 *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2012.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de

2005 *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION

2004 *Reference and user services association: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. 2004.

Disponível em: <https://journals.ala.org/rusq/article/download/3168/3300>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION

2001 *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. 2001.

Disponível em: www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.

BRASIL. Leis, decretos, etc.

2011 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005 e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. [Em linha]. 2011.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social

2012 *Manual de orientação para atuação em redes sociais*. [Em linha]. Brasília, 2012.

Disponível em: http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf.

BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C.

2010 *Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras*. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. [Em linha}. Rio de Janeiro, 2010.

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/27145>.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O.

2008 *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

FERREIRA, L. S.

1980 *Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizada*. São Paulo: Pioneiras, 1980.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora

2005 *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

GROGAN, D.

2001 *A Prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2001.

HUTCHINS, M.

1973 *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: F. G. Vargas, 1973.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS

2013 *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. [Em linha]. Lisboa, 2013. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS

2012 *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. [Em linha]. 2012. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS

2006 *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. [Em linha]. 2006. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS

1994 *Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas*. [Em linha] 1994. Disponível em: <http://www.unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>.

LITTON, G.

1979 *A Informação na biblioteca moderna*. São Paulo: McGraw-Hill, 1979.

MACIEL, A.; MENDONÇA, M.

2006 *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MARCONDES, C.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S.

2007 *Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Perspectivas em Ciência da Informação*. [Em linha]. 11:2 (2007). Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/321>.

MÁRDERO ARELLANO, M. Á.

2001 *Serviços de referência virtual. Ciência da Informação*. 30:2 (2001) 7-15.

MARTINS, M.G de; RIBEIRO, M. L.G.

1979 *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Universidade Federal de Rio Grande do Sul, 1979.

MIRANDA, A.

1978 *Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática*. [Em linha]. 1978. Disponível em: [www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA .pdf](http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA.pdf).

PLACER, X.

1968 *Técnica do serviço de referência*. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION

[20--] *Definitions of reference*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 4 mar. 2017].
Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION

[20--] *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 5 mar. 2017].
Disponível em:
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION

[20--] *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 4 mar. 2017].
Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.

SILVA, F. D. da

2016 *Uma Proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da UFF*. [Em linha]. Niterói, 2016.
Dissertação de mestrado - Universidade Federal Fluminense. Disponível em:
www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/2016/dissertação/Dissertação%20Fernanda%20Daniel.pdf.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

2016 *Universidade Federal Fluminense*. [Em linha]. 2016. [Consult. 21 set. 2017].
Disponível em: <http://www.uff.br/>.

WEITZEL, S. da R.

2012 *Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitária*. Rio de Janeiro: Interciência, 2012.

Fernanda Daniel da Silva | fernandadaniel@id.uff.br

Universidade Federal Fluminense (UFF), Brasil

Marcia Heloísa Tavares de Figueiredo Lima | marciahelolima@gmail.com

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Brasil