

ANÁLISE DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS  
“RESEARCH HELP NOW” E “ASKAWAY”<sup>1</sup>

Fernanda Schweitzer<sup>2</sup>  
Flávia da Silva de Souza<sup>3</sup>  
Joana Carla de S. M. Felício<sup>4</sup>  
Patrícia Régis da Silva<sup>5</sup>

**Resumo**

Discorre sobre serviços de referência virtuais. Aponta algumas características dos serviços de referência virtuais “*Research Help Now*” e “*Askaway*”. Analisa e compara estes serviços utilizando como parâmetros os critérios de qualidade para avaliação de fontes de informação na Internet, propostos por Tomaél et al. (2001). Evidencia o papel do profissional bibliotecário nesta atividade. Conclui que cada vez mais o profissional da informação deve estar preparado para executar sua função em novos ambientes de trabalho, com novas ferramentas.

**Palavra-chave:** serviços de referência virtuais, análise de serviços.

*ANALYSIS OF THE VIRTUAL REFERENCE SERVICES “RESEARCH HELP NOW” AND  
“ASKAWAY”*

**Abstract**

Refers to virtual references services. Shows characteristics of virtual references services "Research Help Now" and "Askaway". Analyzes and compares this services using the quality judgments to evaluate the information sources on the internet, that were proposed by Tomaél et al. (2001). It evidences the librarian professional role in this activity. Concludes that the information professional has to be prepared to execute your tasks on new work environments, with new tools.

**Keyword:** virtual references services, services analysis.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na disciplina Disseminação da Informação, do Curso de Biblioteconomia da UFSC sob a orientação da Professora Miriam Vieira da Cunha.

<sup>2</sup> Acadêmica da 9ª fase do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: schweitzer.f@gmail.com

<sup>3</sup> Acadêmica da 9ª fase do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: flavinhass@gmail.com

<sup>4</sup> Acadêmica da 9ª fase do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: joanamatta@hotmail.com

<sup>5</sup> Acadêmica da 9ª fase do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: regis.pati@ig.com.br

## 1 INTRODUÇÃO

A revolução informacional, propiciada pelo surgimento das tecnologias da informação e comunicação e principalmente com o advento da Internet, traz consigo novas formas de gerar, organizar, armazenar, processar e disseminar informações.

Há cerca de 20 anos, a informação era disseminada somente na forma impressa. Hoje, temos várias fontes de informação disponíveis em meio eletrônico. Além das convencionais como, livros, jornais, revistas, enciclopédias, dicionários, thesaurus, glossários, entre outras, surgiram novos tipos de fontes, como, os *sites* de busca, os repositórios de informação, as bibliotecas digitais e virtuais e os *web sites* de instituições que disponibilizam informações *on-line*. “Porém o ambiente eletrônico não possui recursos que facilitem, de maneira eficiente e eficaz o acesso à informação” (TOMAÉL, 2000, p. 1).

Se, por um lado, a Internet propiciou a quebra das barreiras de tempo e de espaço, proporcionando o acesso à informação a qualquer pessoa, e permitindo que qualquer indivíduo disponibilize informações na rede, por outro, esta “liberdade” permitida na rede, favorece o caos informacional, e nos faz refletir, dentre outras questões, sobre a qualidade das informações ali depositadas. Quem é o responsável pela informação? Qual o objetivo da fonte? O autor é conhecedor do conteúdo que disponibiliza? A fonte é confiável? As informações são precisas? A fonte apresenta informações inéditas, ou seja, que não estejam disponíveis em outros documentos? As informações disponíveis são completas, são válidas? Qual a profundidade e amplitude da fonte? Estes e outros questionamentos são fundamentais para avaliar a qualidade das informações na rede.

A complexidade de questões impostas pela Internet como a sua volatilidade, abertura, mutabilidade e dinamismo espaço-temporal, exige a necessidade de seleção criteriosa dos documentos disponíveis na rede. (TOMAÉL, 2000)

Além dos inúmeros documentos e informações que circulam na Internet que necessitam de avaliação cuidadosa, há serviços disponíveis, por meio da rede, que precisam igualmente ser analisados quanto à sua qualidade. Este é o caso dos serviços de referência virtuais.

O serviço de referência é muito importante numa biblioteca, pois é por meio dele que se dá o contato com o usuário. Com as tecnologias de informação e comunicação, este serviço passou também a existir em forma virtual, por meio de recursos como, bate-papo (*chat*), e-

mail, teleconferência e fóruns, entre outros. Neste sentido, a idéia de um serviço de referência realizado por um bibliotecário atrás de um balcão de uma biblioteca, em contato com o usuário, ganha uma nova abordagem. Na era digital, o profissional da informação, seja qual for sua especialidade, conta com novos recursos e novos campos de trabalho. No serviço de referência, este profissional ganha um novo local de trabalho, com novas ferramentas, fazendo do serviço de referência um serviço “sem barreiras”.

Faz-se necessário avaliar a qualidade destes serviços disponíveis via *Web*, a fim de verificar de que maneira estão sendo desenvolvidos e como estão sendo aceitos pelos usuários. O objetivo deste artigo é conhecer e avaliar dois serviços de referência virtuais, utilizando como parâmetros os critérios de qualidade para avaliação de fontes de informação na Internet propostos por Tomaél et al. (2001). Valeu-se ainda do texto de Arellano (2001) sobre “Serviços de Referência Virtual” para subsidiar esta análise.

Dentre os serviços de referência virtuais propostos, decidiu-se avaliar o “*Research Help Now*” (<http://researchhelpnow.org>) e o “*Askaway*” (<http://www.vpl.ca/askaway>), por fornecerem informações detalhadas sobre seu funcionamento, sobre os responsáveis, o público a que se destinam, sua política de privacidade, recursos tecnológicos necessários, proporcionando, desta forma, a possibilidade de uma avaliação criteriosa.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Na literatura de Ciência da Informação são diversos os estudos sobre serviços de referência tradicionais e sobre serviços de referência virtuais, uma realidade proporcionada pelo avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Com o surgimento das TICs, houve uma grande transformação na sociedade como um todo, principalmente no mercado de trabalho. Quem achou que seria o fim das bibliotecas e do campo de trabalho para o profissional da informação, se enganou. O desenvolvimento das TICs, especialmente da Internet, ampliou o mercado para este profissional que passou a desenvolver serviços tradicionais de forma virtual. Além disso, este profissional criou novos serviços de informação.

O serviço de referência é uma das atividades da biblioteca que vem utilizando as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, sobretudo, a recuperação da informação. Os serviços de referência digital podem ser considerados como uma evolução dos serviços bibliotecários via Internet (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2005, p. 5)

O bibliotecário de referência, apoiado pelas tecnologias da informação e da comunicação disponíveis, pode mais facilmente e com maior rapidez manter os usuários atualizados sobre o que há disponível em uma determinada área do conhecimento na coleção da biblioteca e também em outras instituições.

“Desde seu surgimento, os serviços de referência têm sido considerados como uma função de ensino para o uso racional dos recursos das bibliotecas” (RADER, 2000 *apud* ARELLANO, 2001, p. 12).

Hoje, esta é mais uma das funções dos serviços de referência. Estes serviços permitem ao bibliotecário: estimular a autonomia do usuário no uso das ferramentas e recursos informacionais; indicar as fontes de informação e referência; oferecer suporte à pesquisa; orientar no uso dos recursos de informação; recuperar a informação; responder às suas perguntas.

Conforme Ferreira (2004, p. 3), um serviço de referência é “o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”. Para isso, o bibliotecário utiliza-se de técnicas e conhecimentos específicos.

Este serviço pode ser realizado com a presença física, ou não, do usuário. Neste último caso, utilizam-se os recursos das tecnologias de informação e comunicação, que caracterizam o serviço de referência virtual.

Para Ramos, Fidelis e Funaro (2006), o serviço de referência dá suporte aos seus utilizadores na pesquisa e localização de informação e documentação bem como orientação na utilização dos recursos de informação disponíveis.

As tecnologias devem ser consideradas acima de tudo como mecanismos que potencializam a prestação de serviços de referência e informação.

#### Segundo Carvalho

o serviço de referência pode ser dividido em três partes: orientação ao usuário para que ele próprio possa encontrar o que deseja; indicação de fontes de referência; e auxílio ao usuário que necessita de buscas mais elaboradas para encontrar o que necessita (CARVALHO, 2005, p. 46).

O serviço de referência virtual diz respeito a uma rede de conhecimentos técnicos, e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. A referência virtual aborda assuntos relacionados com metadados, intermediação humana em

ambiente de acesso remoto e controle de qualidade de recursos em rede. (LANKE *apud* FERREIRA, 2004).

Com as mudanças ocorridas no setor de referência e em todo o contexto da biblioteca, é importante ressaltar que neste novo cenário, o mais importante não é mais a posse da informação e sim o seu acesso, seja qual for o seu meio e suporte.

Segundo Sullivan (2001 *apud* ARELLANO, 2001, p. 8) “os serviços de referência (digital) das bibliotecas com bibliotecários treinados usam e avaliam as ferramentas e os recursos na rede para a otimização dos resultados”.

É necessário lembrar que as tecnologias da informação não substituem o bibliotecário; ao contrário, são ferramentas que complementam o seu trabalho, pois possibilitam o acesso remoto a recursos antes disponíveis apenas aos usuários presenciais. O e-mail, o *chat*, os *softwares* inteligentes ou mesmo a videoconferência, são ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais.

Para Silva e Beuttenmüller (2005), o serviço de referência *on-line* tem o papel de guia e orientador do usuário na Internet.

Rozados (2006), afirma que, apesar das mudanças ocorridas na passagem do serviço de referência tradicional para o virtual, a essência deste serviço permanece a mesma, ou seja, fornecer assistência à busca individual de informação. De acordo com Alves e Faqueti (2002) este serviço se fundamenta na interação usuário/bibliotecário. Assim, os bibliotecários devem investir fundamentalmente na mediação.

Os serviços de referência não mudaram apenas a sua forma de atendimento, mas também, a maneira de prestar ajuda ao usuário. Os bibliotecários antes da criação dos serviços virtuais, preocupavam-se em recuperar a informação para o usuário; atualmente estes profissionais, estão mais empenhados em estimular a sua autonomia, ensinando-lhe a buscar a informação em fontes adequadas. Isto se pode confirmar por Alves e Faqueti (2002) quando afirmam que, na discussão sobre as mudanças no serviço de referência, é fundamental considerar as duas principais abordagens de estudo do usuário: a abordagem tradicional onde o papel central do serviço de referência é a provisão da informação considerando que o objetivo da busca de informação é o produto e a abordagem alternativa cujo foco é a orientação aos usuários na busca da informação, isto é, o seu objetivo é o processo.

### 3 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS

O *Research Help Now*, (<http://researchhelpnow.org>), é um serviço de referência virtual do estado de Michigan, que teve início em fevereiro de 2004 através de um projeto financiado pelo *Department of Education Fund for Improvement of Postsecondary Education Grant (FIPSE)* para o *Michigan Community College Virtual Learning Collaborative (MCCVLC)*, nos Estados Unidos. Trata-se de um serviço gratuito e de acesso livre, disponibilizado com a colaboração de 16 instituições de educação superior.

Qualquer usuário com acesso à Internet, pode se conectar em tempo real com um bibliotecário através de bate-papo, ou se preferir, entrar em contato com o serviço de referência por e-mail, telefone ou pessoalmente. Neste serviço o bibliotecário esclarece dúvidas, orienta a pesquisa e auxilia na navegação via *Web*. A sua intenção é ensinar o usuário a buscar respostas para seus questionamentos, e não entregar a pesquisa pronta.

Durante o horário de atendimento um ou dois bibliotecários das unidades de informação participantes estão disponíveis para auxiliar o usuário. A espera para o atendimento é de cinco minutos em média. Qualquer pessoa pode acessar o serviço. Responde somente a perguntas de natureza acadêmica (sobre a coleção das bibliotecas) ou sobre as instituições. Para conhecer o funcionamento deste serviço, fez-se contato através de e-mail e *chat*.

O usuário pode entrar em contato, fora do horário de atendimento, com o serviço de referência virtual através de e-mail. Para enviar um e-mail é necessário direcioná-lo à uma das bibliotecas integrantes do projeto. A seguir, é apresentado ao usuário um pequeno formulário, onde ele deverá informar seu nome, e-mail, telefone, categoria, formular a pergunta e submetê-la aos bibliotecários. Cada biblioteca apresenta uma interface diferente para envio de e-mail, assim estas questões que constam no formulário podem variar. Algumas bibliotecas solicitam ainda o endereço fixo, a idade, e outras informações. O usuário também tem a opção de enviar um e-mail do seu próprio provedor, não utilizando o software da biblioteca, mas, é recomendado que ele se identifique.

O procedimento que o usuário deve fazer para se conectar por este recurso é: criar um *login* e uma senha, em seguida escolher uma das bibliotecas integrantes do projeto, informar o nome, e-mail e formular a questão. Feito isto, o usuário entra numa interface de bate-papo com o bibliotecário que estiver *on-line*. Ao encerrar a sessão, o sistema armazena o histórico

das consultas realizadas, indicando a data, hora, nome do bibliotecário de referência, instituição, duração da sessão, além do seu conteúdo na íntegra, para que o usuário possa visualizá-lo posteriormente, bastando para isso, fazer o *login*.

Ao final da sessão aparece uma janela para que o usuário possa avaliar a relevância da informação recebida, se ele recomenda ou não o serviço para um (a) amigo (a), e ainda é disponibilizado um espaço para adicionar comentários.

O *Research Help Now* disponibiliza informações técnicas, que especificam os recursos tecnológicos necessários que os usuários devem possuir para utilizar o serviço, apresenta a política de privacidade garantindo ao usuário sigilo absoluto na troca de informação e as formas de contato.

O *Askaway* (<http://www.vpl.ca/askaway>) é um serviço de referência virtual, disponibilizado pela Biblioteca Pública de Vancouver, Canadá, em parceria com 22 bibliotecas (é o terceiro maior sistema de bibliotecas públicas do Canadá). Os usuários podem entrar em contato com o serviço por meio do *chat*, e-mail, telefone ou pessoalmente.

Através de bate-papo com um bibliotecário de referência, o usuário pode obter ajuda imediata.

*Askaway* é um serviço anônimo. Não é necessário fornecer nenhuma informação pessoal para ser atendido.

As transcrições das sessões do *Askaway* podem ser enviadas ao usuário como registro e lembrete dos recursos consultados. Estas transcrições são utilizadas para monitorar e melhorar a qualidade do serviço fornecendo dados estatísticos tais como o número de perguntas recebidas, o tempo médio das sessões, o tipo de consultas realizadas, os artigos, entre outros (qualquer informação pessoal é descartada das transcrições). A equipe de funcionários do *Askaway* pode, além disso, enviar documentos disponíveis em suas bases de dados.

Como parte de uma sessão do *Askaway*, os usuários podem ser dirigidos para um *web site* na Internet além da biblioteca. Estes locais podem ter políticas de privacidade diferentes das da biblioteca, e os usuários são incentivados a examinar com cuidado aquelas políticas se tiverem interesse em manter a sua privacidade. *Askaway* não se responsabiliza por danos diretos ou indiretos em decorrência do uso de sua conexão aos serviços da Internet.

Para entrar em contato através de e-mail, basta preencher um formulário informando o nome, e-mail, telefone, localização e formular a pergunta. O usuário deve ter a resposta em, no máximo, 24 horas.

A equipe de serviço do *Askaway*, ajuda o usuário a navegar na Internet, pesquisar em bases de dados, selecionar livros e vídeos. Desta forma, auxilia o usuário a encontrar a informação, mas não faz o trabalho por ele.

#### **4 ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS**

Utilizando-se dos critérios de qualidade para avaliação de fontes de informação na Internet propostos por Tomaél et al., 2001, fez-se uma análise dos serviços de referência virtuais *Research Help Now* e *Askaway* que apresentamos a seguir.

##### **4.1 Informações de identificação**

Ambas as fontes disponibilizam informações sobre a autoridade responsável pelos serviços. O título de cada uma delas é bastante sugestivo. Neste sentido, dão uma idéia do conteúdo do serviço para o usuário: *Research Help Now*, significa *Ajuda na Pesquisa Agora* e *Askaway*, pode ser traduzido por *Pergunte Sempre*.

Os endereços eletrônicos onde estão localizadas as fontes são claros, pois o usuário pode verificar instantaneamente o tipo de serviço disponível ou a autoridade responsável pelo mesmo.

Ambas as fontes apresentam com clareza o objetivo do serviço: informam que se trata de um serviço de ajuda ao usuário, relacionado a um conteúdo específico; esclarecem dúvidas sobre o serviço; fazem auxílio à navegação via *Web*; fornecem informações sobre fontes de informação; fazem orientação de trabalhos acadêmicos.

No entanto, os dois serviços informam que não fazem a pesquisa pelo usuário, mas o ensinam a fazê-la, incentivando sua autonomia. Os serviços informam ainda o tipo de público a que se destinam. O *Research Help Now* destina-se a acadêmicos e funcionários das universidades participantes, mas também atende o público em geral. Já o *Askaway* por ser disponibilizado por um grupo de bibliotecas públicas, atende o público em geral.



#### **4.2 Consistência das informações**

Ambos disponibilizam informações claras e completas sobre os serviços que oferecem, seus objetivos, o público a que se destinam, a configuração necessária para o acesso e a política de privacidade.

Sem dúvida, a iniciativa de um serviço virtual de referência é válida, pois permite ampliar o universo da pesquisa, a busca pela informação, e enriquecer o conhecimento. As informações disponíveis sobre as fontes, são suficientes para que o usuário possa identificá-las e utilizá-las. O *Research Help Now* é mais exaustivo, enquanto que o *Askaway* apresenta informações mais genéricas.

#### **4.3 Confiabilidade das informações**

Ambas as fontes fornecem informações detalhadas sobre a autoridade responsável, tais como: missão, valores, visão, objetivos, estrutura, orçamento (informações financeiras).

No *Askaway* constam ainda notas biográficas sobre a equipe da biblioteca. As fontes também disponibilizam *links* para os *sites* das bibliotecas participantes, onde o usuário pode obter informações específicas de cada uma das instituições. Neste sentido, demonstram ser um serviço de confiança, mantido por instituições de credibilidade.

#### **4.4 Adequação da fonte**

A linguagem utilizada pelas fontes é coerente com os objetivos propostos e com o público a que se destinam. A linguagem é simples, de fácil compreensão. A localização das fontes está coerente com os propósitos de cada um dos serviços. No caso do *Research Help Now*, o seu endereço eletrônico é o próprio título da fonte. Assim o usuário percebe instantaneamente o propósito do serviço. Já no *Askway* (<http://www.vpl.ca/finditnow>), apesar do endereço eletrônico não identificar claramente o tipo de serviço, é possível verificar que é subordinado à Biblioteca Pública de Vancouver, Canadá.

#### **4.5 Links**

As fontes apresentam *links* internos e externos que complementam as informações. Os *links* internos permitem o acesso às informações e a navegação na fonte. Os *links*, disponíveis nas fontes analisadas, são claros e apresentam, em sua maioria, informações complementares. Os *links* externos, que permitem o acesso às informações e a navegação em outros *sites*, estão

disponíveis nos dois serviços. Estes links apontam para informações úteis, coerentes com o propósito dos serviços. Trazem, na sua maioria, informações complementares.

#### **4.6 Facilidade de uso**

Os dois serviços são de fácil exploração. No entanto, notou-se que o *Research Help Now* está melhor estruturado, permitindo ao usuário navegar com mais facilidade. Para acessar o *Askaway* é necessário apenas um *clic*. Já no *Research Help Now*, o usuário acessa o serviço diretamente.

O *Research Help Now*, não apresenta mecanismo de busca, porém suas informações estão organizadas por meio de um menu, de fácil localização e navegação. O *Askaway* também é bem organizado. Apresenta um mecanismo de busca, e um mapa de navegação. Ambos disponibilizam instruções de utilização, requisitos necessários para isso e formas de contato (e-mail, telefone, pessoalmente, bate-papo).

#### **4.7 Lay-out da fonte**

O recurso utilizado é basicamente em forma de texto com poucas ilustrações. O tamanho da letra é adequado e as cores são harmoniosas. As informações disponibilizadas estão estruturadas através de menus, permitindo ao usuário navegar com facilidade.

#### **4.8 Restrições**

O único link inativo localizado foi no *Askaway*. Trata-se de um link que remete ao *chat*, não sendo, desta forma, possível testar este recurso.

#### **4.9 Suporte ao usuário**

Ambos os serviços disponibilizam formas de contato com o usuário ou seja: endereço, telefone, e-mail, *chat*, ou pessoalmente. O *Askaway* disponibiliza as perguntas mais frequentes que auxiliam o usuário a tirar dúvidas.

## 5 CONCLUSÃO

Os serviços de referência virtual, permitem demonstrar que a tecnologia proporciona uma maior disponibilização da informação. Além disso, facilitam a comunicação entre bibliotecário e usuário.

Através desta análise foi possível comprovar a eficácia e a facilidade de uso deste tipo de serviço. Um dos pontos interessantes analisados foi que ambos os serviços não disponibilizam respostas aos seus usuários, mas os ensinam a buscar suas próprias respostas. Neste sentido, ambos facilitam a educação para a busca da informação. A análise e comparação dos serviços acrescentou um novo conhecimento para o grupo, sobre uma área pouco explorada na Biblioteconomia.

Cabe concluir que o profissional bibliotecário deve estar preparado para executar suas funções em novos ambientes de trabalho, com novas ferramentas. Este profissional que é por excelência um mediador, no serviço de referência virtual, assume o papel de educador. Neste sentido deve ter, mais do que nunca, aptidões para recuperar, selecionar, organizar e disseminar a informação.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernadete 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...** Recife, PE: SNBU, 2002. Disponível em:

<[www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf](http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf)>. Acesso em: 26 nov. 2006.

ARELLANO, Miguel Angel 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: 26 nov. 2006.

CARVALHO, Suzana Monteiro Huguenin de; Universidade Federal Fluminense.

**Reformulação da homepage da biblioteca da sociedade brasileira de dermatologia:**

implementação de uma biblioteca virtual com um serviço de referência online. Niterói, 2005.

70 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal Fluminense. Curso de Biblioteconomia e Documentação. Disponível em:

<<http://www.infocultura.info/ojs/viewarticle.php?id=10&layout=abstract>>. Acesso em: 26 nov. 2006.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech / high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004. Lisboa. **Anais eletrônicos...** Lisboa, PT: APBAD, 2004. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>>. Acesso em: 26 nov. 2006.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. In: CIFORM, 6., 2005. Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, BA: CIFORM, 2005. Disponível em: <[http://www.ciform.ufba.br/vi\\_anais/docs/](http://www.ciform.ufba.br/vi_anais/docs/)>. Acesso em: 24 jan. 2007.

RAMOS, Lucia Maria Sebastiana Verônica Costa; FIDELIS, Glauci Elaine Damásio; FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira. Serviços de referência e suas práticas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, BA: SNBU, 2006. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=3111>>. Acesso em: 26 nov. 2006.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 65-82. 2006. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441/361>>. Acesso em: 26 nov. 2006.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 20. 2005. Disponível em: <[http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao\\_20/5\\_silva.pdf](http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_20/5_silva.pdf)>. Acesso em: 26 nov. 2006.

TOMAÉL, M. I. et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/>>. Acesso em: 15 jan. 2007.

\_\_\_\_\_. Fontes de informação na internet: acesso e avaliação das disponíveis nos sites de universidades. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000. Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC: SNBU, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em: 15 jan. 2007.