
Análise estratégica do serviço de referência virtual

Análisis estratégico de un servicio de referencia virtual

Strategic analysis of a virtual reference service

Ieda Pelogia Martins DAMIAN, Márcia Regina SILVA

Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Brasil,
{iedapm|marciaregina}@usp.br

Resumen

El servicio de referencia virtual (SRV) se refiere a formas de ofrecer servicio de referencia e de información por medio de la tecnología de información, lo que conlleva una serie de beneficios para los participantes. Por tratarse de una tecnología reciente, existen muchos recursos que pueden ser explorados en beneficio tanto de las bibliotecas universitarias como de los usuarios que utilizan esa herramienta. Intentando aprovechar las oportunidades mencionadas, este estudio pretende aplicar la metodología de análisis SWOT al sitio de una biblioteca universitaria con la intención de construir parámetros que puedan contribuir posteriormente al desarrollo de un modelo de análisis del servicio de referencia virtual. Se verificó que el SRV representa una oportunidad para aumentar la satisfacción y la interacción de las bibliotecas universitarias con sus usuarios. Las bibliotecas universitarias deben, por tanto, explorar el potencial de estos servicios, e invertir en una interfaz de mediación y el aprendizaje.

Palabras clave: Servicio de referencia virtual. Análisis DAFO. Bibliotecas universitarias. Biblioteca Central de la Universidade de São Paulo en Ribeirão Preto. Brasil.

1. Introdução

A flexibilidade da comunicação, a redução de custos e a possibilidade de troca instantânea de grandes quantidades de informação são características da Internet que podem ser exploradas em prol do oferecimento de serviços de referência virtual (SRVs).

Pereira e Brenha (2011) definiram o serviço de referência virtual como tudo o que se faz tradicionalmente, há séculos, no atendimento ao usuário, com a agregação de valores das novas tecnologias. A referência virtual “é um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde usuários empregam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados, frequentemente, em

Abstract

The virtual reference service (SRV) refers to ways of providing reference service and information through information technology, and can bring a number of benefits to its participants. Being a new technology, there are many resources that can be explored for the benefit of the university libraries and their users. In this direction, this study intends to apply the methodology of SWOT analysis to a university library site with the intention of building parameters that may subsequently contribute to the development of an analytical model of the virtual reference service. It was verified that the SRV is an opportunity to increase customer satisfaction and the interaction of university libraries with their users. Therefore, university libraries should explore the potential of these services, and invest in a mediation and learning interface.

Keywords: Virtual reference service. SWOT analysis. Academic libraries. Central Library of the Universidade de São Paulo in Ribeirão Preto. Brasil.

referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, co-browsing, e-mail, e instant messaging” (Reference and User Services Association, 2004). O SRV, de acordo com Accart (2012), enfatiza o aspecto tecnológico como fator de atração para usuários e profissionais da informação.

Silva e Oliveira (2013) ressaltam que o atendimento é um quesito importante no serviço de referência em bibliotecas, portanto é necessário que as práticas desse serviço sejam aprimoradas com a utilização cada vez mais constante da Tecnologia de Informação. Neste sentido, propõe a implantação estratégica de um serviço de referência via *chat* em uma biblioteca universitária. Já Pereira e Carvalho (2012) constataram que os recursos da Web 2.0 vêm melhorando a qualidade do atendimento do SRV no que se refere à dinamização no serviço, tornan-

do um espaço mais atrativo e dinâmico, estimulando o processo de comunicação entre bibliotecário e usuários. Além dos estudos citados, há muitas experiências já desenvolvidas em SRV de bibliotecas universitárias.

Sabendo da importância de tais estudos para o aprimoramento e a divulgação de SRVs, propõe-se nesta pesquisa fazer uma análise estratégica do *site* de uma biblioteca universitária brasileira com intuito de levantar parâmetros para a elaboração de um modelo para análise de serviços de referência virtuais, para tanto, foi aplicada a ferramenta de análise estratégica SWOT. Ressalta-se que este trabalho faz parte de uma pesquisa de maior abrangência cujo resultado será a apresentação de um modelo para análise de SRV.

O método analítico SWOT busca definir estratégias com o intuito de manter e ampliar os pontos fortes da organização e reduzir os riscos decorrentes dos pontos fracos, aproveitando, desta maneira, as oportunidades e reduzindo as ameaças. Em relação aos benefícios da análise SWOT, Sorensen, Engström e Engström (2004) destacaram que se trata de uma metodologia fácil de ser utilizada, que fornece uma importante visão panorâmica do ambiente e identifica áreas com problemas, além de incentivar a aprendizagem sobre a situação e a reflexão do que pode ser feito.

O *site* da Biblioteca Central da Universidade de São Paulo *campus* Ribeirão Preto, São Paulo (BCRP/USP) foi analisado neste trabalho. Tal biblioteca faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), do qual fazem parte 73 bibliotecas vinculadas a 47 unidades de ensino, museus e institutos especializados. A escolha pela análise do *site* de uma das bibliotecas do SIBi/USP deu-se pela representatividade desse sistema no cenário brasileiro, bem como por uma particularidade da própria BCRP que, diferentemente das outras bibliotecas do sistema, atende todas as áreas do conhecimento abrangidas pelos cursos oferecidos no campus da USP de Ribeirão Preto, caracterizando-se assim, com um acervo de aproximadamente 224.400 itens. A BCRP tem 23 anos e seu acervo constitui-se de obras indicadas no ementário das disciplinas e obras históricas de interesse para a comunidade interna e externa da instituição.

2. Serviço de Referência: do presencial ao virtual

A missão das bibliotecas, de acordo com Funaro, Carvalho e Ramos (2000), é oferecer informações relevantes aos seus usuários para a

realização de pesquisas, de modo a facilitar o acesso e a localização do material bibliográfico necessário.

Atualmente, devido à disponibilização de tecnologias em bibliotecas, as funções atribuídas aos bibliotecários foram potencializadas. Segundo Ferreira (2014), além das funções tradicionais, outras foram acrescentadas, como a gestão de repositórios institucionais e temáticos, a curadoria de informação e acervos, a preservação de conteúdos digitais, a educação para competência em informação, provimento de serviços de análise bibliométrica e cientométrica, a mineração de dados, gestão de dados de pesquisa, a gestão e orientação quanto ao uso ético dos recursos eletrônicos, etc.

Especificamente sobre o Serviço de Referência e de Informação (SRI), Macedo (1990), salienta que é um serviço que envolve a assistência direta e correta do bibliotecário ao usuário, de acordo com práticas de referência. Porém, entende-se que tais serviços ultrapassaram o espaço físico da biblioteca, podendo, alguns desses, serem oferecidos em ambientes digitais. A tecnologia permite a interação *on-line* entre bibliotecário e usuário, e a disponibilização de uma série de informações que podem satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos usuários.

O SRV tem por objetivo disponibilizar informações e serviços a um número maior de pessoas que podem estar em qualquer localidade, não se restringindo ao atendimento a comunidade a qual tal biblioteca faz parte.

O SRV via correio eletrônico surgiu, segundo Arellano (2001), nos Estados Unidos no final da década de 1980, quando as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na internet. A plataforma Web foi considerada por Carvalho e Lucas (2005) um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações ao usuário onde quer que esteja. Os autores entendem que com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam, surgiu a necessidade de adaptar os serviços prestados na forma presencial para a forma virtual:

- provisão de documentos – pode ser física e/ou virtual como: pesquisa *online* do acervo da biblioteca, comutação bibliográfica *online*, fornecimento de cópias *online*, empréstimo entre bibliotecas, entrega de material e preparação de traduções;
- provisão de auxílio bibliográfico no ambiente virtual: questões de referência simples e complexas, localização de material, levanta-

mento bibliográfico em assuntos especializados;

- serviço de alerta eletrônico – formais e informais;
- orientação ao usuário – orientação e normalização bibliográfica web, vocabulário controlado.

As vantagens competitivas do SRV destacadas por Carvalho e Lucas (2005) focam no fato de que as fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente, demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para a guarda e recuperação da informação.

Em 2004 e 2005, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) realizaram uma pesquisa em 209 sites de bibliotecas universitárias brasileiras, com o objetivo de identificar a existência de serviços oferecidos via web, e constataram que os serviços de referência digital eram encontrados basicamente nas bibliotecas das regiões sul e sudeste do Brasil.

Em 2008, Vieira, Lazzarin e Brito traçaram um panorama sobre os serviços de referência digital oferecidos pelas bibliotecas de universidades federais brasileiras e, dentre os resultados encontrados, destacaram que a capacitação e a orientação no uso da biblioteca é uma constante em todas as bibliotecas pesquisadas, assim como o uso do *e-mail*; os fóruns de discussão não tinham presença constante nas bibliotecas brasileiras e programas como “Pergunte ao Bibliotecário”, comuns em bibliotecas estrangeiras, não foram identificados na pesquisa.

Para Pereira e Brenha (2011) é possível perceber os avanços na área do serviço de referência entre as bibliotecas brasileiras, porém, é importante acompanhar o direcionamento do SRV tendo em vista o avanço dos negócios eletrônicos que tem gerado milhões na economia. Neste sentido, é efetivamente possível o sucesso no oferecimento de serviços *on-line*, inclusive serviços de informação.

Os negócios eletrônicos (*e-business*) podem ser definidos, segundo Laudon e Laudon (2010), como a utilização da Internet e das tecnologias digitais para executar os processos de negócios de uma empresa, o que inclui tanto as atividades relacionadas com a gestão interna da empresa como com sua coordenação com fornecedores e parceiros do negócio.

A modalidade mais conhecida e mais utilizada de negócios eletrônicos é comércio eletrônico (*e-commerce* ou *e-comm*). Essa posição de destaque faz com que existam muitas pesquisas e muitas ferramentas para a avaliação dessa

modalidade que, devido ao seu avanço, pode contribuir para o objeto desta pesquisa.

Para Diniz (2000), o comércio eletrônico é impulsionado pela demanda dos consumidores que, em número cada vez maior, veem a Internet como um canal adequado para a comunicação, busca de informação e realização de transações variadas, e pelas empresas que buscam o comércio eletrônico pela necessidade de tornar os negócios mais eficientes e criar novos canais e processos de negócio.

Os aspectos funcionais relacionados ao marketing podem trazer importantes contribuições para a avaliação do SRV e, portanto, passíveis de serem agregados a um modelo para análise destes serviços. Deste modo, torna-se oportuno que os conceitos, bem como os instrumentos de mensuração relacionados ao marketing, sejam aqui abordados.

Figueiredo (1990) exemplifica o composto de marketing para o contexto do sistema de informação bibliotecário da seguinte maneira:

- produto: diz respeito às decisões sobre o tipo de material bibliográfico a ser adquirido e as áreas de estudos a serem enfatizadas, pois estas decisões afetam a capacidade da biblioteca de oferecer serviços e produtos de qualidade para satisfazer seus usuários;
- ponto de distribuição: decisões de criar bibliotecas setoriais ou ampliar a biblioteca central;
- preço: definição da cobrança dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca;
- promoção: os principais meios utilizados pela biblioteca para informar seus usuários sobre os serviços e produtos que disponibiliza são propaganda, contato pessoal e clima.

No contexto *online*, deve-se considerar a experiência na web, ou seja, a impressão que o consumidor tem da empresa *online*. Essa experiência compreende elementos como pesquisar, navegar, encontrar, selecionar, comparar e avaliar informações bem como interagir e transacionar com a organização *online*. A impressão total do cliente virtual e suas ações são influenciadas pelo design, eventos, emoções, atmosfera e outros elementos experimentados durante a interação com um *site*, elementos destinados a induzir a boa vontade do cliente e a afetar o resultado final desta interação (Constantinides, 2002, 2004).

3. Análise estratégica dos serviços de referência virtual usando a matriz SWOT

A palavra SWOT é, de acordo com Dias (2006), um acrônimo formado pelas palavras inglesas: *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), sendo as forças e fraquezas variáveis internas, que podem ser controladas pela direção da organização, enquanto as oportunidades e ameaças são decorrentes de variáveis externas, não diretamente sob o controle das organizações, mas sobre as quais podem, em alguns casos, exercer certa influência.

As forças ou pontos fortes são, de acordo com o autor, características internas positivas (habilidades, capacidades e competências) que uma organização deve utilizar para atingir as suas metas, enquanto as oportunidades são características do ambiente externo, não controladas pela organização e com potencial para ajudá-la a atingir ou exceder as metas planejadas. As fraquezas ou pontos fracos, concluiu o autor, são características internas negativas (ausência de capacidades críticas) que podem restringir o desempenho da organização, enquanto as ameaças são características do ambiente externo, não controláveis pela organização, podendo impedi-la de atingir as metas planejadas.

A análise SWOT é, de acordo com Dias (2006), útil para identificar os pontos negativos (fraquezas e ameaças) que podem ser melhorados e transformados em forças ou oportunidades.

Diante do exposto, é possível verificar o potencial da análise SWOT que, por meio da identificação dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, pode dar importantes contribuições para a melhoria do serviço de referência virtual.

É com este propósito que essa ferramenta foi utilizada neste estudo: identificar os pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades do *site* escolhido a fim de que os resultados possam contribuir com a proposição de um modelo de análise dos serviços de sites de SRV.

Os estudos encontrados sobre SRV, muitas vezes se limitam a verificar a existência desse serviço nos *sites* de bibliotecas. Assim, acredita-se que o estudo aqui realizado, além de contribuir para um projeto de desenvolvimento de um modelo para avaliação de SRV, vai além ao identificar aspectos estratégicos desses serviços por meio de uma reconhecida ferramenta de análise.

4. Análise SWOT do site de uma biblioteca universitária

Como já referido anteriormente, o *site* escolhido para a análise SWOT é o da Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto (BCRP/USP). Embora a biblioteca faça parte do SIBi/USP, cada biblioteca é responsável pela arquitetura e gestão do seu *site*.

A análise do *site* foi realizada com base na avaliação de três sujeitos escolhidos por possuírem perfis distintos em relação ao objeto de estudo, baseado nos perfis dos usuários novatos, leigos e expertos identificados por Santaella (2004): um estudante que desconhecia o *site* da BCRP, um bibliotecário que apesar de seus conhecimentos específicos não utilizava o site como ferramenta de trabalho e um pesquisador com familiaridade sobre a temática SRV.

Antes da análise, os sujeitos receberam orientação sobre o objetivo deste trabalho e sobre a ferramenta de análise SWOT. As avaliações foram realizadas isoladamente, cada sujeito deveria navegar pelo site e, então, preencher uma planilha onde deveriam destacar os Pontos Fortes e os Pontos Fracos do *site* pesquisado. Os campos Oportunidades e Ameaças, que completam a matriz SWOT, foram elaborados pelas autoras desse trabalho com base nas respostas dos três sujeitos da pesquisa.

As percepções e análises dos três sujeitos foram comparadas com as análises realizadas pelas autoras deste trabalho e os principais pontos a serem destacados são apresentados a seguir.

Pontos fortes:

- o site apresentava boa velocidade de acesso;
- fornece uma ampla gama de informações aos seus usuários;
- o site oferece, além da busca no acervo da biblioteca em questão, a opção de busca “Busca Integrada”, que permite ao usuário realizar buscas em acervos de todas as bibliotecas da USP;
- o menu “Serviços” oferece informações sobre os serviços disponibilizados pela biblioteca, sejam estes presenciais ou virtuais;
- há links com acesso rápido como os serviços mais procurados;
- é possível fazer renovações e reservas de material bibliográfico pelo site;

- é disponibilizado o acesso a diversos canais de comunicação da BCRP como Blog, Twitter, e-mail e telefone;
- o conteúdo reflete o objetivo do site, é apropriado ao público-alvo, o texto está livre de erros gramaticais e ortográficos;

Pontos fracos:

- a maioria das bibliotecas da USP está vinculada as faculdades, o que não ocorre na USP Ribeirão Preto (USP-RP), onde existe uma biblioteca central (BCRP) que atende as unidades de Ribeirão Preto. Esta situação pode não conduzir a uma dedução lógica e dificultar a busca pelo site da biblioteca em questão (<http://bcrp.pcarp.usp.br/>);
- a opção “Fale Conosco” disponibiliza um endereço de e-mail (bcrp@usp.br) com um link para o aplicativo Outlook. Esta vinculação ao Outlook pode inibir a comunicação de usuários que se utilizam de outras ferramentas para envio de mensagens eletrônicas;
- a opção de busca é denominada “DEDALUS”, pouco intuitiva para quem não é familiarizado com a área. O menu “Dedalus” disponibiliza três opções de busca (Catálogo BCRP (local); Catálogo Geral e Busca Integrada), mas as duas primeiras direcionam ao mesmo aplicativo Dedalus (Banco de Dados Bibliográficos da USP). A terceira opção direciona o usuário ao aplicativo Portal de Busca Integrada SIBI (Sistema Integrado de Bibliotecas – USP);
- o menu “Portais de Pesquisa” disponibiliza as opções: Bases de Dados, Publicações Eletrônicas e Portais. Estas denominações tratam de conceitos que, em muitos casos, podem não ser claros aos usuários e, assim, não auxiliar na satisfação da necessidade de informação do usuário;
- o site esta oficialmente disponível apenas na língua portuguesa e atualmente foi disponibilizada uma versão, ainda em fase experimental, do site na língua inglesa.

Oportunidades:

- maior divulgação do site da biblioteca e dos serviços ali disponibilizados, inclusão de outros meios de comunicação entre a biblioteca e seus usuários como formulários pré formatados, chat, entre outros;
- alterar o nome do menu Dedalus para algo mais intuitivo para usuários não familiarizados com buscas bibliográficas e procurar uni-

ficar as ferramentas de buscas (Dedalus, SI-Bi) para que os instrumentos de busca se tornem transparentes aos usuários;

- unificar as opções do menu “Portais de Pesquisa” e colocar as opções atualmente disponíveis (Bases de Dados, Publicações Eletrônicas e Portais) como opções de uma consulta que, inicialmente, pode ser unificada;
- disponibilizar ouvidoria e chamada telefônica gratuita (0800);
- fazer uso de recursos tecnológicos mais atualizados que tem maior capacidade de atrair e manter a atenção dos usuários;
- oferecimento da opção “Dicas de busca”, para ajudar o usuário em dificuldades;
- disponibilização da política de privacidade e/ou segurança dos dados.

Ameaças:

- não utilizar recursos que motivem o usuário a utilizar o site;
- falta de pesquisa de satisfação específica sobre o site;
- falta de divulgação e promoção dos serviços oferecidos.

A análise demonstra que a BCRP está atenta as diversas possibilidades de comunicação com o usuário (*twitter, blog, e-mail*), porém seu *site* precisa ser mais interativo e intuitivo de forma que o usuário obtenha a informação desejada de forma rápida.

Nosso propósito não se restringe a avaliar o *site*, por isso, não nos deteremos a comentar cada ponto levantado. Porém, essa análise permitirá a construção de modelo de avaliação dos SRV do ponto de vista de seus usuários.

Embora a aplicação do método de análise SWOT tenha se restringido a um *site* de uma biblioteca, tal resultado será utilizado como parâmetro para a elaboração de um modelo de análise do SRV.

5. Conclusões

Ao analisar de forma breve a literatura existente sobre o assunto, é possível verificar que, embora haja estudos relacionados à análise de serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias, estes, em sua maioria, não envolvem a utilização de ferramentas de análise estratégica.

O SRV representa uma oportunidade de inovar e modernizar a prestação do serviço de referên-

cia, além de oferecer uma série de outros benefícios como agilidade, aumento da satisfação e da interação com o usuário das bibliotecas universitárias.

Para usufruir desses benefícios, alguns fatores que podem limitar o progresso deste serviço precisam ser superados, como é o caso da falta de desenvolvimento e divulgação de ações que vão além de promover o acesso à informação. Essas ações devem abranger atividades como o incentivo à leitura e a promoção de eventos sociais que possam atrair a atenção de usuários que necessitam, além de recursos tecnológicos, de uma interface mediadora e de aprendizagem com uma unidade de informação.

Diante deste cenário, uma ferramenta de análise pode tornar-se um importante instrumento estratégico que pode sugerir soluções de modo a aperfeiçoar as novas formas de interação com os seus usuários das bibliotecas universitárias.

Em relação à área gerencial, espera-se que este estudo possa contribuir com o desenvolvimento de um modelo de fácil aplicação, para analisar o SRV sob a ótica dos usuários destes serviços, auxiliando os gestores a identificar aspectos importantes para os usuários destes serviços que poderiam não estar recebendo a devida atenção.

Referencias

- Accart, Jean-Philippe (2012). Serviço de Referência: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos.
- Arellano, Miguel Ángel Márdero (2001). Serviços de Referência Virtual. // *Ciência da Informação*. 30:2 (maio/agosto 2001) 7-15.
- Capuano, Ethel Airton (2008). Construtos para modelagem de organizações fundamentadas na informação e no conhecimento no serviço público brasileiro. // *Ciência da Informação*. 37:3 (setembro/dezembro 2008) 18-37.
- Carvalho, Lidiane dos Santos; Lucas, Elaine de Oliveira (2005). Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. // *Anais do 6 CINFORM – Encontro Nacional de Ciência da Informação*. Salvador.
- Constantinides, Efthymios (2002). The 4S Web-Marketing Mix model. // *Electronic Commerce Research and Applications*. 1 (2002) 57-76.
- Constantinides, Efthymios (2004). Influencing the online consumer's behavior: the Web experience. // *Internet Research*. 14:2 (2004) 111-126.
- Dias, Cláudia Augusto (2006). Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro. Brasília: Universidade. Tese do Programa de Doutorado em
- Informação da Informação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília.
- Diniz, Eduardo Henrique (2000). Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo, EAESP/FGV/NPP – Núcleo de Pesquisas e Publicações 1/100. Relatório de Pesquisa.18.
- Ferreira, Sueli Mara Soares Pinto (org.). (2014). Relatório de Gestão: exercício 2010-2013. São Paulo: SIBiUSP.
- Figueiredo, Nice Menezes (1990). Metodologias para a promoção do uso da informação. São Paulo: Nobel.
- Funaro, Vânia Martins; Carvalho, Telma de; Costa, Lúcia Maria (2000). Inserindo a disseminação seletiva da informação na era eletrônica. São Paulo: Serviço de Documentação Odontológica da Faculdade de Odontologia da USP.
- Laudon, Kenneth; Laudon, Jane (2010). Sistemas de informação gerenciais. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Macedo, Neusa Dias Princípios e reflexões sobre o SRI. // *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. 23: 1 (janeiro/dezembro 1990) 9-37.
- Marcondes, Carlos Henrique; Mendonça, Maria; Carvalho, Suzana (2006). Serviço via web em bibliotecas universitárias brasileiras. // *Perspectivas em Ciência da Informação*. 11: 2 (maio/agosto 2006) 174-186.
- Pereira, Maria Rosivalda Silva; Brenha, Teresa Cristina Pereira (2011). Serviço de Referência em Bibliotecas reflexões. // *Anais do 24 Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social*. Maceió.
- Pereira, Edilene Nascimento; Carvalho, Andrea Vasconcelos (2012). A WEB 2.0 no service de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais no nordeste brasileiro. // *Informação e Informação*. 17: 3 (set-dez. 2012) 102-124.
- Reference and User Services Association (RUSA) (2004). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> (2014-03-10).
- Santaella, Lúcia (2004). Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004
- Silva, Tatiana Alves de Oliveira; Oliveira, Nivaldo (2013). Pressões de negócio e respostas organizacionais como estratégia de gestão de biblioteca universitária: estudo de caso. // *Biblionline*. 9: 1 (2013) 119-132.
- Sorensen, Lene; Engström, René Victor; Engström, Erik (2004). Using soft OR in a small company: the case of Kirby. // *European Journal of Operational Research*. 152:3 (Feb. 2004) 555-570.
- Vieira, David Vernon; Lazzarin, Fabiana Aparecida; Brito, Jorgivânia Lopes (2008). Uma análise dos sítios das bibliotecas universitárias brasileiras na ótica de serviços de referência digital. // *Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: CBBU.

Enviado: 2014-03-27. Segunda versão: 2014-06-27.
Aceptado: 2014-07-11.