

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL: UMA INVESTIGAÇÃO NA BASE DE DADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - BRAPCI****Alice Gomes Enke**

Discente do Curso de Biblioteconomia.  
Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, Rio  
Grande do Sul, Brasil.  
alice.gege.enke@gmail.com.

**RESUMO**

O uso quase que dependente da internet, das tecnologias digitais e seus dispositivos (computadores, celulares, tablets e etc) mudou a forma como as pessoas viviam, ao longo dessa transformação a profissão do bibliotecário evoluiu junto com essas inovações, e ela deve ser repensada mais uma vez em relação ao serviço de referência digital. Em vista a essa demanda, buscou-se realizar esse estudo com objetivo de analisar a abordagem dos trabalhos selecionados, sendo uma pesquisa com caráter exploratório, qualitativo, sendo uma referência bibliográfica realizada na base de dados em ciência da informação – Brapci, foram selecionados cinco artigos considerados interessantes para pesquisa.

**Palavras-chave:** Serviço de referência digital. Serviços em bibliotecas digitais. Estudo de usuário.

**1 INTRODUÇÃO**

O uso diário e praticamente dependente da sociedade em relação às tecnologias dos meios digitais e seus dispositivos transformou ao longo dos anos a profissão do bibliotecário, que evoluiu junto que essas inovações, e ela deve ser repensada mais uma vez em relação ao serviço de referência digital, um serviço que ainda não é implantando de maneira bem-sucedida ou bem explorada nacionalmente (Silva, 2017). Portanto, acredita-se que o serviço de referência digital é uma demanda crescente, e que a busca de serviços realizados de maneira totalmente online foi uma realidade ainda maior no período pandêmico. Segundo Levacov (1997), “O próprio staff da biblioteca torna-se, por sua vez, usuário remoto de outras e necessita desenvolver novos métodos de instrução bibliográfica, reinventando sua profissão e os serviços que oferece”, o que fez com que bibliotecários junto com profissionais da ciência da computação, desenvolvessem meios de consulta online do catálogo, bem como os sites das bibliotecas inicialmente, para logo outros meios foram aplicados por vista que a maioria da sociedade começou a utilizar os meios digitais para consulta, pesquisa, compras entre outras milhares de oportunidades, onde no fim acabou-se dependendo até para trabalho e estudo, nos tornando totalmente dependentes no mundo “computadorizado”. Os serviços de referência digitais se

apresentam juntamente com recursos como os chats, e-mail, questionários, videoconferência, perguntas frequentes e entre muitas outras possibilidades (Silva, 2017, p. 2).

Dando foco a esse cenário, o presente artigo busca explorar o conteúdo acadêmico realizado em torno do tema que expresse o modo como os profissionais da informação estão repensando sua maneira de trabalhar, algo que tradicionalmente é algo tão pessoal. Em 1997, Levacov já previa o aumento de interesse dos usuários em utilizar as bibliotecas virtuais tal como os serviços digitais, a procura cada vez se tornará mais alta e o serviço de referência digital terá papel essencial de proporcionar a atenção e assistência que o usuário necessita.

Com a possibilidade de acessar bibliotecas, centros de informação e bancos de dados via redes de telecomunicação, os usuários remotos já não serão mais um diminuto segmento do grande grupo de usuários. Ao contrário, cada vez mais reduzir-se-á o número daqueles que fazem o acesso real em comparação aos que fazem o acesso virtual. [...] O aumento crescente e maciço do número de usuários remotos exige também que a biblioteca mude seu foco (Levacov, 1997, p. 3).

A mudança de foco para um serviço virtual pode causar dificuldades e um mal desempenho dos profissionais em relação a sua implementação, planejamento e criação; por conta disso deve se procurar sempre manter o trabalho com pessoas especializadas nesses ambientes virtuais (sites, aplicativos, chats) para que possam oferecer um bom serviço e recursos informacionais, que possibilitam a interdisciplinaridade entre ciência da informação e ciência da computação (o que não será o foco deste trabalho apenas será citado). Em vista disso, serão discutidas as principais perspectivas do serviço de referência digital, como são oferecidos, de que modo são feitos e através de uma breve análise irá se considerar quais melhores práticas e estratégias para oferecer um serviço de qualidade aos usuários. Problema: A partir da produção analisada, tem-se como problema de pesquisa identificar como é feito o serviço de referência nas bibliotecas. Como é realizado o trabalho do serviço de referência de maneira digital? Objetivos geral: Investigar trabalhos que abordem sobre o serviço de referência digital na Base de Dados em Ciência da Informação – Brapci. Objetivos específicos: a) Pesquisar os artigos que contenham a palavras-chave “serviço de referência digital”; e b) Analisar a abordagem dos trabalhos selecionados. Justificativa: O fator que se apresenta crescente e em estado de evolução é o mundo digital e suas tecnologias, e através desse conhecimento

as bibliotecas começam a oferecer recursos e serviços de maneira digital. O serviço de referência possui demasiada importância dentro da biblioteca, onde o usuário é “acolhido” em meio ao universo de livros, e onde a mediação da informação acontece. Sabendo desses dois fatores, entende-se que o serviço de referência digital é pensado para além de um recurso a mais oferecido pela biblioteca, mas sim de extrema relevância por conta da progressão da digitalização do mundo.

## 2 ESTUDOS DE USUÁRIO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA (DIGITAL)

Conforme Cossich (2014), o serviço de referência se define por atender e suprir as necessidades relacionadas à informação de cada usuário, como também precisa prever as futuras necessidades. Pessoa (2007, p.70) expõe que o serviço de referência foi surgindo a partir das necessidades das bibliotecas especializadas e universitárias, fazendo com que a demanda por auxílio ao usuário aumentasse visto as dificuldades encontradas nessas bibliotecas. Assim, o serviço de referência é feito com base do conhecimento que o bibliotecário possui do seu usuário, assim se estabelece uma relação com o estudo do usuário. O estudo do usuário de informação é conhecer aquele que frequenta a biblioteca, é o foco nas necessidades de cada usuário, quais livros ele precisa e de que modo ele gostaria de ser atendido, quais recursos necessita (Figueredo, 1994, p. 5). A gestão, o planejamento e a revisão são necessários para que os serviços oferecidos pela biblioteca sejam realizados com eficiência e eficácia, e para ofertar um serviço precisa pensar-se em diversos pontos, pois o custo e a falha na implementação fazem a perda de tempo e recursos, assim o estudo do usuário, como exposto por Kronak (2004, p.4) precisa “identificar a relação entre estudo de uso e de usuário com planejamento bibliotecário”, de modo que o planejamento da biblioteca é o primeiro passo para ofertar um novo serviço de referência digital.

Reafirmando, o estudo de usuário é uma necessidade primordial para questões simples dentro de uma biblioteca, desde aquisição até o serviço de referência, que começa após do estudo feito a partir das necessidades informacionais dos usuários. Como afirma Kronak (2004, p.7):

A compreensão das necessidades de cada indivíduo em relação é complexa e se

modifica constantemente. O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características (Kronak, 2004, p. 7).

A partir dessa ideia, estabelecer características gerais dos usuários se mostra relevante para desenvolver os serviços de referência, como os serviços de referência digitais, para melhor aplicação, escolha de qual recurso se adequa mais a biblioteca, se os usuários irão entender o que está sendo proposto e o que pode ser proposto, bem como ter o objetivo principal de atender as necessidades de cada usuário. Portanto, se estabelece que o estudo de usuário nesse cenário é o começo do pensar as necessidades, uma questão essencial para o serviço de referência, que Figueredo (1985, p. 128) define como “[...] fazer análise, trazer implicações, fazer recomendações e traçar diretrizes para os administradores/planejadores de sistema de informação”.

## 2.1 Serviço de referência digital

O serviço de referência é um serviço ofertado para atender os usuários de uma biblioteca referente a procura de matérias, perguntas frequentes e auxílio, um contato pessoal com o usuário e a informação, mas então como seria estabelecido o contato por meio digital desse serviço? Moreno (2005) compreende como:

Os serviços de referência digitais e/ou on-line visam a atender usuários remotos das mais diversas áreas, de forma efetiva, utilizando a Internet para oferecer informações institucionais, estabelecer comunicação com seus usuários, servir como portal para outras fontes de informação de interesse de seus usuários, atrair maior número de usuários, recuperar informação em menor tempo, dentre outros (Moreno, 2005, p. 15).

Como explicado pela autora, os serviços de referência digitais disponibilizam serviços parecidos com as maneiras tradicionais, mas com ferramentas diferentes através dos recursos disponíveis na internet, de forma que possa atender os usuários de forma mais rápida e econômica, além de chamar atenção dos usuários com as mídias sociais, com sites e outras possibilidades.

Para uma implementação ideal diversos fatores devem ser considerados relevantes para o serviço de referência digital pode acontecer. Podemos pontuar o “Princípio do menor esforço”, “O sistema deve ser fácil de usar”, “As mudanças no sistema devem ser

evolucionárias” “Quantidade de informação necessária” (Figueredo, 1985, p. 128 *apud* Cárter, 1967). Bem como:

[...] ser fundamentado em um planejamento bem estruturado baseado no levantamento das necessidades informacionais da comunidade que será atendida pelo serviço; ser sincronizado, realizado em tempo real, possibilitando o atendimento através de várias ferramentas disponíveis na Internet, como o e-mail, o chat, a videoconferência; possuindo uma navegação simples, através de uma interface web facilitada, permitindo e indicando outros sites para melhor atender a questão exposta pelo usuário; elaborando respostas consistentes, objetivas, claras e relevantes e em tempo hábil, que possibilitem a construção de uma base de conhecimentos (Alves e Vidotti, 2006).

Isto é, os serviços devem ser baseados em uma interface fácil de manipular, para que o usuário consiga “navegar” com segurança na página na internet, ou o site da biblioteca, e também para o treinamento dos bibliotecários; as atualizações de sites precisam focar em não trocar muitas coisas de lugar, sempre pensando na facilidade de acesso do usuário, bem como essas informações oferecidas nos catálogos online e outros recursos ofertados no serviço de referência digital precisam ser precisas e diretas, focando no perfil do usuário da instituição, com base nessas ideias se analisará quais melhores abordagens apresentadas para oferecer um serviço de referência digital de qualidade a partir dos artigos a serem analisados.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Prodanov (2013, p.43), “pesquisar, num sentido amplo, é procurar uma informação que não sabemos e que precisamos saber”, nessa perspectiva é seguido este trabalho, o problema de pesquisa se define como exploratório querendo analisar as informações não entendidas a fim de adquirir novos conhecimentos e entendimentos da área de biblioteconomia. Segundo Prodanov (2013, p. 78) verificou-se que a definição dos termos estratégicos para o estudo precisará ser bem estabelecida, visto que existem diferentes conceitos acerca das palavras-chaves “digital”, “virtual”, “eletrônico” entre outros relacionados, e que foi definido para esta pesquisa o termo digital, pois apresenta mais coerência com os objetivos estabelecidos.

A disponibilidade de artigos variou entre cada uma das pesquisas, sendo a considerada mais relevante a pesquisa feita com o termo “serviço de referência digital”, é

considerada uma pesquisa aplicada, pois “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” (Prodanov, 2013, p. 51). A análise será feita em base de cinco produções científicas identificadas sobre o tema, após feita a seleção, foi feita a leitura e o estudo dos artigos para fim de elucidar o problema de pesquisa e estabelecer os conceitos e ideias do serviço de referência digital. A relevância do trabalho se dará na conclusão, onde será feito um resgate de ideias para efetivar as definições e descobertas.

Tipo de pesquisa: A pesquisa exploratória, de acordo com Prodanov (2013, p. 51) refere-se à investigação e foca em, de modo geral, em revisões bibliográficas, dessa maneira este estudo usará os artigos presentes na base de dados em ciência da informação – Brapci para realizar uma revisão bibliográfica. O caminho de pesquisa será de caráter qualitativo, com base em materiais já trabalhados (Prodanov, 2013, p.72).

Universo, população e amostra: O universo da pesquisa é a base de dados em ciência da informação – Brapci, a população sendo os vinte e quatro artigos resultadas da busca realizada e a amostra os cinco artigos que foram escolhidos para serem analisados que faziam sentido com o tema e que apresentavam as palavras-chaves determinadas.

Instrumento e coleta de Dados: A pesquisa foi feita utilizando o termo “serviço de referência digital” onde foram recuperados vinte e quatro artigos, com um delimitador de tempo do ano de 2000 a 2023, o instrumento foi a base de dados em ciência da informação – Brapci e os artigos escolhidos como relevantes foram cinco, o critério para a seleção dos artigos foi que apresentassem relação com objetivo desta pesquisa e que tivessem a palavra-chave “serviço de referência digital” ou relacionados, como por exemplo o termo “virtual” no resultado da pesquisa.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo buscou analisar os trabalhos que abordam o serviço de referência digital e verificar suas abordagens sobre o mesmo, a seguir será feita a discussão sobre os artigos selecionados.

A mediação do bibliotecário para o usuário se tornou essencial após as transformações dos serviços de informações digitais, a quantidade de materiais

publicados e conhecer a veracidade dos documentos se tornou um dos maiores problemas presentes. A dificuldade de navegação para encontro de materiais verídicos e de qualidade, além da perda de leitores, são os problemas que trazem a pensar no papel da biblioteca e porque ela deve promover as novas práticas de leitura. Por essa demanda as bibliotecas desenvolveram atividades que auxiliam os usuários na sua busca por informação e ajuda, algumas das atividades prestadas são, de acordo com Alves e Vidotti (2006), “correios eletrônicos (e-mail), formulário na web, Frequently Asked Questions, FAQ” considerados serviços assíncronos, ou seja, que podem ser feitos a qualquer momento do dia pelo usuário, e sua resposta seria enviada quando o bibliotecário entrar no sistema e verificar. Enquanto os serviços síncronos o chat e a videoconferência se destacam. Além disso, há programas desenvolvidos especialmente para o serviço de referência digital, onde:

[...] podem ser customizados, para atender às necessidades do serviço. O programa centraliza as atividades que devem ser desenvolvidas, permitindo certificar as respostas, elaborar históricos, estatísticas, cópias e enfileirar as questões seguintes; faz a busca em banco de dados, forma bases de conhecimento, trabalha com o tipo de ferramenta definido pela unidade, seja ela assíncrona ou síncrona e muitas vezes com os dois modos, sendo isto decidido pela biblioteca digital no momento que adquire o programa (Alves e Vidotti, p.4, 2006).

Os programas que estabelecem perfis personalizados a partir de questionários, histórico de pesquisas ou conversas, acabam por traçar aos usuários um serviço mais eficiente e preciso, visto o atendimento personalizado que os mesmos proporcionam, algo que é muito requisitado reparado as dificuldades para promoção da leitura e objetivos das bibliotecas.

De acordo com Silva (p. 2, 2017) “sincronicidade”, “prazo para resposta” e “informações dos usuários” são os elementos-chave a serem observados por bibliotecas que pretendem ofertar serviços de referência virtual”, ou seja, quanto mais serviços síncronos e assíncronos tiverem aumenta a possibilidade de maior satisfação dos usuários entendendo que cada tipo de aba em um site da biblioteca poderá disponibilizar recursos referentes ao atendimento e para sanar dúvidas. A pesquisa feita por Silva (2017), também revela os diferentes tipos de serviços de referência dispostos em sites de bibliotecas internacionais, muitos deles apresentam abas que levam o usuário para páginas de ajuda, como páginas de perguntas, mande sua dúvida, formulários de dúvidas,

perguntas frequentes e até pesquisa por tópicos de perguntas já feitas, também deixam a disposição o e-mail e os chats disponíveis. Essas condições causam uma reação positiva para os usuários, dando-lhe mais liberdade e autonomia para resolução dos seus problemas de forma rápida; em relação aos chats e e-mails é analisado por Silva (2017), que geralmente o prazo para respostas é de três dias, além de que estabelecer um prazo também dá confiança de um retorno para o usuário, causando menos ou quase nenhuma ansiedade na hora de buscar suas necessidades informacionais.

Todavia, os serviços digitais possuem gastos quanto ao desenvolvimento de softwares, adesão de serviços, suporte para os sites, criação de interfaces e outros recursos relacionados aos serviços de referência digitais que são prestados nas bibliotecas, a vista disso Cunha (p. 71, 2007) evidencia que a “criação de projetos colaborativos nessa área que visam oferecer serviços mais ágeis e racionalizar recursos tanto financeiros como humanos e tecnológicos”, argumentando que o sucesso do uso dos serviços digitais no exterior é bem sucedido por conta dos serviços compartilhados entre bibliotecas, como o serviço de catalogação, que já possui uma rede de cooperação.

Cunha (2007) ainda aborda vantagens e desvantagens sobre os programas a serem aplicados; a partir da sua análise foi feito um resumo desses aspectos dos principais serviços de referência ofertados por diferentes bibliotecas, a seguir no quadro:

**Quadro I – Vantagens e desvantagens dos serviços de referência digital**

<b>Serviço</b>	<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>	<b>Tipo</b>
E-mail	Simple e prático, possibilidade de guardar mensagens, respostas mais completas e elaboradas.	Demora para receber respostas; comunicação prejudicada.	Assíncrono
Formulário de perguntas	Intuitivo; respostas mais completas e elaboradas.	Demora para receber respostas; comunicação prejudicada.	Assíncrono
Perguntas frequentes	Ótimo método para evitar o retrabalho; ótimo método para o usuário consultar de maneira autônoma.	O usuário não encontrar sua resposta por falta de entendimento do funcionamento do site; o usuário não encontrar uma pergunta que se relaciona com seu problema.	Assíncrono
Chat	Ótima comunicação; possibilidade de guardar mensagens.	Respostas apenas no horário de atendimento determinado pela biblioteca; perguntas podem ou não serem atendidas na hora.	Síncrono ou assíncrono.

Videoconferência	Ótima comunicação; tipo de comunicação alternativa, consulta a distância especializada.	Respostas apenas no horário de atendimento determinado pela biblioteca.	Síncrono
------------------	---	---	----------

Fonte: Elaborado pela autora.

As vantagens e desvantagens apresentadas, como no quadro mostrado, expõem quais recursos podem ser implementados e quais apresentam maior fator de sucesso, portanto isso não signifique que descartamos o uso de algum recurso por apresentar mais desvantagens, os recursos podem ser repensados. Como por exemplo o e-mail, que foi por muito tempo utilizado como um momento para tirar dúvidas dos usuários, o que, no entanto, se tornou substituível para esse papel visto os recursos como “perguntas frequentes” e os “chats”; apesar, o e-mail ainda é um ótimo recurso para disponibilizar avisos de livros de destaque, recomendações, basicamente notificar sobre os recursos personalizados. Além disso, o questionário de perguntas poderia ser transformado em um questionário para receber estes e-mails personalizados da biblioteca, dependendo das respostas escolhidas e dos gêneros literários, preferências e outras séries de possibilidades, para notificação de conteúdos relevantes para os usuários.

No entanto, esses recursos e sua disponibilização possuem grandes margens de erros se não forem implantados e planejados cuidadosamente. Como afirma Cunha (2007):

Por conta do desenvolvimento experimental do serviço de referência virtual é que se tem pouca literatura sobre o seu funcionamento na prática e a sua administração, assim como sobre questões relacionadas ao seu planejamento, execução e avaliação. Orientações são necessárias para saber como incorporar o serviço de referência virtual ao processo de planejamento da biblioteca (Cunha, p. 77, 2007).

Assim, muitos serviços são ofertados e logo são falhos, pela falta de planejamento e visão de gestão para, e muitas vezes não se questionam em meio ao desenvolvimento do serviço as reais necessidades de um serviço de referência digital, disponível em horários que não fazem sentido, por exemplo.

Dando sequência, analisamos o autor Márdero-Arellano (2001) que traz uma investigação sobre o serviço de referência digital totalmente focado nos sistemas norte-americanos, onde, de acordo com autor, possui mais artigos referentes a esse tema e também mais recursos desenvolvidos salientados ao serviço referência digital. O autor

apresenta um serviço “popular”, que é o “Ask a Librarian”, ou “pergunte a um bibliotecário”, que são criados pelos departamentos de referência e disponibilizam “como um link na *home page* da biblioteca, aumentando consideravelmente o número de consultas”. É importante lembrar que sua visão investiga principalmente o cenário norte-americano e que os aplicativos e páginas usados que são bem-sucedidos no exterior podem não serem familiares ao usuários de diferentes regiões, então é bom frisar que conhecer o usuário não se limitando apenas a dentro da biblioteca, mas ao redor, e o país onde está localizado pode revelar muito sobre os usuários, portanto refiram-se as ideias referentes às abordagens que autor considera de sucesso, mas claro que as mesmas devem ser adaptadas. Outra questão importante é que a área de referência digital foi desenvolvida principalmente pelos norte-americanos, onde foram feitas as suas discussões iniciais. Dando continuidade, o autor pontua “A avaliação desses serviços é fundamental para seu planejamento (pessoal, equipamento, custos etc.) e principalmente para garantir que o usuário terá suas necessidades de informação cobertas. “; a avaliação dos serviços é uma parte extremamente importante do planejamento feita após, e coloca se o serviço está sendo bem-sucedido ou não, se torna bem mais simples com comentários e avaliação para observar quais são os possíveis erros e o que pode se melhorar, ou o que deve ser descontinuado.

Um serviço apresentado pelo autor foi os tutoriais online, onde pode-se permitir sua consulta em um site da biblioteca ou nas redes sociais da mesma. É um ótimo serviço a ser ofertado, pois usuários que entendem como funciona a biblioteca, se sentem mais confiáveis para voltarem a fazer consultas, além de reaproveitar perguntas feitas diversas vezes, mas diferentes de “perguntas frequentes” o serviço de tutoriais online seria focado a atividades que são mais complexas e precisam de mais detalhes para entendimento (Márdero-Arellano, 2001).

É interessante colocar como os serviços de referência digital se estabeleceram na região norte-americana, enquanto essa questão foi mais evidenciada no Brasil pelas questões pandêmicas, o autor Santa Anna (2023), coloca que a pandemia trouxe uma reflexão para o uso desse serviço digital, pontuando que não deveria ser uma ameaça para o serviço de referência e sim “um estimulador ao uso de determinadas tecnologias”. O autor cita alguns aplicativos mais familiares ao nosso contexto, comparado aos

aplicativos e softwares utilizados pelos norte-americanos, como o *GoogleMet*, o *Zoom* e o *Teams*. Santa Anna (2023) coloca que as bibliotecas universitárias foram as que mais demandaram o serviço de referência digital no período pandêmico, o que nos realoca as primeiras questões do surgimento do serviço de referência, sobretudo a busca de conteúdo especializados pelos usuários das bibliotecas universitárias e especializadas, o que nos conclui que o uso do serviço de referência é focado em usuários estudantes, professores, pesquisadores, e atuantes em áreas que precisem de constante estudo e consulta. Apesar disso, não se deve limitar esse serviço a apenas esses tipos de usuários e as bibliotecas especializadas e universitárias, é claro que o serviço de referência digital pode ser pensado em qualquer tipo de biblioteca que deseje e possui recursos para oferecê-la.

O autor ainda ressalva como a intensificação dos usos dos tipos de recursos eletrônicos e seus aparelhos contribuiu para que o serviço de referência digital fosse visto como mais uma opção e soma nas bibliotecas nacionais.

Na verdade, podemos entender que o novo estilo de vida imposto pela pandemia (uso das plataformas de videoconferência, trabalho *home office*, dentre outros) estimulou a preferência dos usuários pelos serviços oferecidos remotamente, por conseguinte, a necessidade de reconfiguração dos serviços da biblioteca para o formato digital (Santa Anna, p. 2, 2023).

E realmente a preferência pelos recursos oferecidos virtualmente, ou digitalmente aumentou após este período, fazendo com que os “novos usuários” ou “usuários da internet manifesta-se como um sujeito autônomo e dinâmico”. O usuário mais conectado com os recursos digitais vai preferir e irá se sentir mais confortável em consultar um sistema que já familiar a ele, mas vale lembrar que nem todos os usuários podem ter facilidade com os recursos ofertados, por isso dependendo de cada caso irá se prestar tipos diferentes do serviço de referência digital.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos artigos escolhidos foi possível perceber diferentes tipos de serviços de referência ofertados em diferentes tipos de bibliotecas, bem como suas vantagens e desvantagens, além de ter uma solução para redução de custos com a

possibilidade do trabalho em conjunto com outras bibliotecas. Foi também elucidado como se encontra as discussões relevantes na área nacional e internacional, o que acabou sendo inevitável durante a pesquisa, pois foi observado que as referências bibliográficas dos artigos escolhidos possuíam sua maioria artigos/trabalhos internacionais. Por sequência foi visto que a discussão sobre implementação do serviço de referência digital nacionalmente pode ser pensada a partir do período pandêmico. Ademais pode ser traçado um breve perfil dos tipos de usuários (de modo geral) sobre os que mais demandam desse serviço digital, e sobre quais aplicativos, softwares, sistemas são mais utilizados e como podem ser utilizados. Pontuando que cada serviço precisa ser pensado exatamente para o tipo de usuário que vai ser ofertado, o tipo de biblioteca que vai ser disponibilizado o serviço, lembrando que o estudo de usuário e o uso da informação é estritamente necessário para que todos os sistemas e implementações de inovações possam acontecer. O planejamento é um dos fatores mais essenciais, bem como a avaliação após a implementação de um novo serviço. O perfil dos novos tipos de usuário que cada vez se tornaram mais dinâmicos e independentes faz com que o serviço de referência digital se torne mais relevante para ser ofertado, tanto para bibliotecas totalmente digitais/virtuais quanto para bibliotecas “presenciais”, trazendo diversas possibilidades de exploração desse campo nacionalmente, bem como experimentações sobre aplicativos a serem testados e muitas outras oportunidades de pesquisa dentro do tema.

## REFERÊNCIAS

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital.

**Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16538>. Acesso em: 15 maio 2023.

CUNHA, M. B.; PESSOA, P. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação**

**& Sociedade**: Estudos, v. 17, n. 3, 2007. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92717>. Acesso em: 12 julho 2023.

FIGUEREDO, N. M. **Estudos de Uso E Usuário Da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de usuários como suporte planejamento e avaliação de informação. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 2, 1985. DOI:

10.18225/ci.inf.v14i2.217. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/217>.

Acesso em: 15 maio 2023.

LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 26, n. 2, 1997. DOI: 10.18225/ci.inf.v26i2.697. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/697>. Acesso em: 27 abr. 2023.

MÁRDERO-ARELLANO, M. N. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, 2001. DOI: 10.18225/ci.inf.v30i2.919 Acesso em: 14 jul. 2023.

MORENO, P. S. **SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL: UMA ANÁLISE APOIADA EM AGENTES DE INTERFACE MARÍLIA**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno\\_ps\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf). Acesso em: 19 mai. 2023.

PEREIRA, F. C. **Necessidades e usos da informação**: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. 22 nov. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LKnvCSs5JXLw5qBb4nk7BHN/?lang=pt#>. Acesso em: 15 maio 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2013

SANTA ANNA, J. O Serviço de Referência nas bibliotecas brasileiras após a pandemia da Covid-19: mais digital e mais educativo. **Ciência da Informação Express**, [S. l.], v. 4, p. 1–6, 2023. Disponível em: <https://cienciadainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/77>. Acesso em: 14 jul. 2023.

SILVA, V. V. M. O Serviço de referência virtual em bibliotecas nacionais e internacionais: um estudo comparativo. **Biblionline**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 114–126, 2017. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n1.33353. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/33353>. Acesso em: 14 jul. 2023.