

# A PRESENÇA DA *WEB* NOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: REVISÃO DA LITERATURA

**Maria de Jesus Nascimento**

**Camila Koerich Burin**

**Resumo:** Revisão de literatura nos periódicos brasileiros, especializados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, no período compreendido entre 1990 e 2004, sobre o tema utilização do recurso *Web* em serviços de referência em unidades de informação. São analisados artigos publicados nas revistas *Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade*, *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, *Transinformação* e *Perspectivas em Ciência da Informação*. A seleção dos artigos para análise tem como requisito a presença de uma das palavras: *Internet*, *Web*, *Serviço de Referência*, *Serviço de Informação* ou *Bibliotecário de Referência*, em seus resumos ou palavras-chave. Expõe as considerações apontadas, pelos diversos autores, dos artigos da amostra, sobre as estratégias utilizadas pelas unidades de informação e por seus profissionais.

**Palavras-chave:** Serviços de Informação; *Internet*; Bibliotecas; Periódicos Científicos – Biblioteconomia e Ciência da Informação; Brasil – periódicos científicos.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo pretende discutir o que a literatura especializada brasileira na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação registra nos últimos anos sobre a utilização de novas tecnologias nas unidades de informação. Faz-se uma revisão de literatura sobre o tema serviço de referência em unidades de informação, com enfoque para a utilização do recurso da *World Wide Web (Web)* na prática dessa atividade.

A proliferação de sistemas de recuperação da informação, completamente novos e aperfeiçoados, tem exigido o reexame dos conceitos e métodos estabelecidos para os serviços de referência e informação. Apesar da literatura publicada na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre o tema ainda ser escassa, é imprescindível e

crecente a necessidade de se conhecer a realidade das unidades de informação frente à utilização de novas tecnologias.

Para tanto são analisados os artigos publicados nos seguintes periódicos brasileiros da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Transinformação, Informação & Sociedade, Perspectivas em Ciência da Informação e Ciência da Informação, no período compreendido entre os anos 1990 e 2004, por ser esse o período de maior incidência dos avanços tecnológicos no Brasil. A seleção dos artigos analisados tem como requisitos a presença de uma das seguintes palavras em seus resumos ou palavras-chave: Internet, *Web*, Serviço de Referência, Serviço de Informação ou Bibliotecário de Referência.

Arellano (2001), afirma que o avanço das tecnologias da informação e seu impacto em todas as áreas da sociedade têm produzido a necessidade de se obter informação útil e relevante via fontes de informação especializadas, ou seja, aquelas reconhecidas pelos seus métodos para encontrar, selecionar e difundir informação. As unidades de informação estão sendo designadas para cumprir essa função, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso simples e efetivo a recursos de informação *on-line*.

A aplicação de novas tecnologias no serviço de referência foi aos poucos modificando suas características e agregando valor à atividade do profissional a ele vinculado. O uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas permitiu localizar e verificar dados de forma muito mais rápida e, desta maneira, aumentou substancialmente a eficácia das várias funções do serviço de referência.

Macedo (1990) conceitua o serviço de referência em dois aspectos: em aspecto restrito e aspecto amplo. No aspecto restrito, afirma que:

a essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição.

Já no aspecto amplo, segundo a autora, para compreender o serviço de referência como um todo, é preciso vê-lo em duas facetas. A primeira conceitua o serviço de referência como sendo a interface direta entre a informação e o usuário, por meio do bibliotecário de referência, que responde as questões e auxilia com seus conhecimentos profissionais. A segunda faceta permite visualizar o setor com seus serviços direcionados não só para o atendimento e interação direta com o usuário, mas também por meio de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos e, disseminem os recursos de informação disponíveis.

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).

Macedo (1984) define, também, o serviço de referência como sendo a assistência pessoal e especializada dada pelo bibliotecário ao usuário que deseja obter uma informação específica para diversos propósitos, entre eles, os de estudo e de pesquisa.

A princípio o serviço de referência era composto de atividades como: localização de material, ajuda no uso do catálogo ou nas obras de referência, levantamentos bibliográficos, entre outros. Entretanto, com a diversificação das unidades de informação, devido ao desenvolvimento tecnológico e do conhecimento, o crescente aumento de literatura impressa, o surgimento de novos meios de comunicação e os novos formatos de documento, mudou-se a maneira de como os serviços devem e podem ser desenvolvidos.

Segundo Macedo (1984),

o conceito moderno de referência, relacionado a realidade presente, [...] atende o usuário pessoalmente, mas também, por telefone, carta, via computador; utiliza coleções bibliográficas e multimeios do próprio sistema de informação ou da base de cooperação com outras bibliotecas. Visa, enfim, alcançar a satisfação do usuário real e potencial, em qualquer tipo de propósito, desde a resposta a uma simples pergunta, até a orientação no uso da biblioteca, aos levantamentos bibliográficos e a disseminação seletiva da informação.

Assim como a utilização da Internet e dos novos recursos tecnológicos de busca e recuperação da informação. Percebe-se, também, como tarefa do serviço de referência a orientação do bibliotecário nas pesquisas e consultas realizadas a qualquer tipo de material e suporte existente na unidade de informação, o encaminhamento do usuário a outras fontes externas e ao empréstimo entre bibliotecas.

Ainda, segundo Macedo (1984), o serviço de referência comporta quatro linhas de atuação:

1 referência propriamente dita [...] o bibliotecário aguardando ser procurado pelo usuário, responde a questões de referência e assiste o mesmo em suas dificuldades de localização e de obtenção de informação, [...]

2 orientação formal ao usuário quando o setor programa, de forma sistemática, visitas orientadas, cursos, etc., para instruir os usuários no manejo da biblioteca, na prática da pesquisa bibliográfica, etc.

3 disseminação da informação que se preocupa em antecipar a busca da informação pelo usuário, preparando boletins bibliográficos e informáticos; sínteses da informação; instrumentos de alerta e disseminação seletiva, corrente, da informação, [...]

4 divulgação e interpretação da biblioteca de meios vários: impressos, comunicação visual, audiovisuais [e-mails, home-pages] ... a fim de mostrar ao usuário o que existe e como funciona o sistema de informação.

As tecnologias de informação e comunicação emergentes vêm modificando a maneira com que os profissionais da informação têm trabalhado o serviço de referência nas unidades de informação.

Tradicionalmente, segundo Alves e Faqueti (2002),

o bibliotecário de referência tem exercido o papel de intermediário entre fontes de informação e usuário. Com o advento do computador e das novas tecnologias da informação, ele, o usuário, atraído pelas facilidades dos softwares de recuperação das bases de dados em CD-Rom [e on-line], passou a executar, com o auxílio

do bibliotecário, as buscas antes feitas pelos bibliotecários.

Entretanto, para realizar pesquisas em catálogos tradicionais e/ou *on-line*, ou nos mecanismos de busca disponíveis na Internet, é preciso apresentar algumas habilidades para localizar a informação de maneira precisa e eficaz. Assim, segundo Chagas, Arruda e Blattmann (2002),

para facilitar o manuseio de tão variados mananciais informacionais, geralmente os bibliotecários realizam treinamento individual ou em grupo de usuários dentro da própria biblioteca. Alguns participam da criação de tutoriais para disseminar de maneira mais simples e objetiva a utilização desses recursos.

De acordo com Blattmann e Fragoso (2003), com a crescente disponibilidade de informações em formatos eletrônicos, é fundamental para os pesquisadores dirigirem-se não apenas a biblioteca, mas, sobretudo ao bibliotecário, a fim de localizar suas metas de procura e recuperação de leitura e informação.

Quanto ao bibliotecário, as autoras afirmam que ele precisará aprender as especificidades da pesquisa *on-line* e oferecer treinamento aos usuários com o objetivo de familiarizá-los com a diversidade de fontes de informação disponíveis em formato digital *on-line* e que o essencial está em ser o facilitador do acesso às mídias *on-line*. Segundo Macedo e Modesto (1999), a Internet é um espaço virtual formado por diferentes e inúmeras redes de computadores conectados entre si, encerrando ambientes diversos, representando comparticoes ora de um ambiente físico, ora eletrônico/digital, permitindo transferir informações através de máquinas tecnológicas.

Ainda, segundo esses autores, “a flexibilidade de interligação na ambiência da Internet possibilita facilidades de comunicação e acesso a variadas fontes de informação”, tornando-a assim, um ambiente propicio ao compartilhamento de idéias e conhecimento. Assim, conforme Marcondes e Gomes (1997 apud BERTHOLINO, 1999), “a Internet pode ser um poderoso instrumento para os bibliotecários, ampliando significativamente o alcance de seu trabalho, no sentido de aproximar o mundo para os seus usuários”.

Dentre as ferramentas de busca e recuperação da informação que a Internet disponibiliza tem-se a *World Wide Web* que é cada vez mais utilizada pelas pessoas para realizar consultas pela Rede. Assim, os profissionais da informação podem dispor da Internet e tê-la como forte aliada nos serviços de referência em suas unidades de informação, propiciando, de maneira mais rápida aos seus usuários, recursos atualizados e, muitas vezes, não disponíveis em outras fontes.

Arellano (2001) afirma que com o aumento da utilização da Internet nos serviços de referência “implementados pelas bibliotecas no exterior, observa-se que a ênfase no desenvolvimento de medidas e padrões não o está acompanhando”, isto é, a utilização desse recurso é crescente, porém não está ocorrendo o devido planejamento do seu uso.

Com a rápida proliferação do uso dos serviços de referência na Internet e a crescente diversidade de grupos de usuários, surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais da informação se anteciparem a demanda, modificando os padrões tradicionais de prestação de serviços de informação, particularmente no que se refere à utilização da Internet, através da qual é oferecido grande apoio para provisão de recursos informacionais nas unidades de informação. Expandir os serviços de referência para além das estruturas físicas das bibliotecas e unidades de informação, desenvolvendo um trabalho em sintonia com o aumento das expectativas dos usuários e promovendo a atualização profissional dos bibliotecários, com relação aos novos recursos informacionais, é a atual meta dos serviços de referência nas unidades de informação.

Além da atualização dos bibliotecários, em relação ao uso da tecnologia ou no processo de comunicação com os usuários, a atividade gerencial do serviço de referência na *Web* precisa adquirir uma postura de planejamento rigoroso, devido a complexidade que esse serviço vem adquirindo com a disponibilização na Internet. Redefinir o processo de referência, decidir quais as estratégias serão utilizadas para a educação do usuário e divulgar de maneira satisfatória os recursos de referência que podem ser disponibilizados, são alguns pontos a serem considerados nessa atividade administrativa.

Segundo McClure (2001 apud Arellano, 2001) é necessário se entender e planejar a natureza do serviço de referência para que se possa atender de maneira mais eficiente o usuário e satisfazer, desse modo, suas necessidades informacionais. Considera-se, também, que a avaliação do

serviço oferecido é fundamental para planejar o setor e melhor desenvolver suas atividades.

Com base na fundamentação teórica exposta, o presente artigo está distribuído em duas partes. A primeira aborda os conteúdos tratados nos artigos analisados do período de 1990 a 1996 e a segunda trata da literatura publicada nos artigos de 1997 a 2004.

A divisão cronológica, em dois períodos, baseia-se no fato de que os artigos publicados até o ano de 1996 não abordavam a temática sobre a *Web* nos serviços de referência das unidades de informação no Brasil. A presença desse tema só acontece nos artigos publicados a partir do ano de 1997.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA: 1990 A 1996**

No período de 1990 a 1996, os periódicos nacionais, analisados nesse estudo, apresentam poucos artigos que abordem a temática serviço de referência e, não oferecem nenhum comentário acerca da *World Wide Web*. Observa-se, também, que a maioria dos artigos publicados são de autores estrangeiros, tendo em vista que, nesse período, a maior repercussão das novas tecnologias, nas bibliotecas e unidades de informação, ocorria nos Estados Unidos e Europa. Tais artigos apresentam, principalmente, experiência norte-americana na utilização das novas ferramentas de informação.

Nesse período foram analisados dez artigos, sendo cinco da Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, dois da Transinformação, um da Ciência da Informação, um da Informação & Sociedade e um artigo da Perspectivas em Ciência da Informação. Desses, a grande maioria é do tipo revisão de literatura (ANTONIO, 1991; LOPES, 1991; PAULA, 1992; DUMANS, 1993). Além dos artigos de revisão de literatura, Ramalho (1993) apresenta uma série de indagações que geraram debate na 45<sup>a</sup> Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC), na qual a Maria de Jesus Nascimento participou com a responsabilidade de organizar e coordenar uma mesa redonda sobre o tema modernidade e sistema de informação.

Alencar (1996) realiza pesquisa com bibliotecários, mestres e doutores na área para conhecer seus conceitos acerca das competências e habilidades necessárias do profissional de referência e a principal função do serviço de referência. List (1996) apresenta discussão sobre a presença da

Internet nas bibliotecas e a postura do profissional bibliotecário frente a essa tecnologia.

Os artigos publicados no período de 1990 a 1996 são considerados valiosos pelas informações que apresentam acerca das inovações tecnológicas daquela época, para aquele momento, pois como no Brasil quase não havia, ainda, pesquisas sobre o assunto, além da escassa utilização dos novos recursos tecnológicos, era por meio desses artigos que se tinha conhecimento do que havia de novo no mercado mundial para as bibliotecas e centros de informação.

A *Web* ainda não é citada como ferramenta de informação da Internet. Alguns autores, como exemplo Cunha (1994) e Dumans (1993) citam *WAIS (Wide-Area Information Servers)*, *Gopher*, *Veronica* e *Archie* como ferramentas de busca e recuperação da informação na Internet. A maioria dos artigos desse período aponta que as transformações na área das tecnologias da informação acontecem muito rapidamente e é necessário que bibliotecas e bibliotecários se mantenham em constante atualização para que acompanhem tais evoluções e possam oferecer produtos e serviços de qualidade a seus usuários.

Alguns temas abordados, naquela época, já estão ultrapassados e desatualizados devido aos avanços ocorridos na área e dado as devidas soluções para os problemas apresentados. Entretanto, há temas que, apesar de transcorridos vários anos, após sua publicação, ainda são abordados na atualidade e ainda provocam grandes discussões na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tais como a preocupação com a qualidade e confiabilidade das informações disponíveis na Internet.

Observa-se, também, grande interesse de alguns autores (CUNHA, 1994; PAULA, 1992) em descrever as características e utilidades de diversas tecnologias de informação, tais como CD-ROM, hipertexto, multimídia, redes locais, entre outros. A maioria dos textos até 1996 apresenta mais as características e a utilidade das tecnologias da informação para bibliotecas e unidades de informação. Alguns autores também se preocupam em escrever sobre a prática profissional do bibliotecário frente à utilização dessas tecnologias.

List (1996) é bastante rigorosa em seu artigo trazendo diversos questionamentos sobre a prática profissional do bibliotecário frente à Internet, mas também é muito realista ao afirmar que o bibliotecário precisa estar sempre preparado para mudanças, pois vive-se em momentos de transição. A Internet, em especial a *Web*, é a ferramenta tecnológica do

momento, mas depois dela, muitas outras tecnologias informacionais surgirão.

Antonio (1991) também é bastante veemente afirmando que, ao lado dos recursos materiais, em especial os aliados à informática, passa a existir uma nova demanda por profissionais capazes de compreender o panorama histórico contemporâneo, como também capacitados a exercer novas funções em sistemas sofisticados de informação, transformando o posicionamento do bibliotecário enquanto profissional passivo para agente da informação frente a crescente utilização das novas tecnologias pelos serviços de informação.

Beluzzo e Macedo (1990), se preocupam bastante com o aparecimento repentino de avanços tecnológicos nas bibliotecas, bem como com a diversidade de usuários e de recursos informacionais despontados de tempos em tempos. Acreditam que esses fatos implicam em inovações normais dos serviços e/ou aperfeiçoamento dos existentes nas bibliotecas e, para atender a esses desafios, é necessário que os bibliotecários sejam mais capacitados e treinados, redefinindo o seu verdadeiro papel de profissionais de uso da informação.

### **3 REVISÃO DE LITERATURA: 1997 A 2004**

O período de 1997 a 2004 apresenta um número reduzido de artigos publicados nos períodos analisados sobre tema serviço de referência frente à utilização da *World Wide Web*. Apenas sete artigos atenderam aos requisitos necessários a esse estudo.

Dos sete artigos analisados, quatro foram publicados na revista *Ciência da Informação*, dois na *Transinformação* e um na *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. Os periódicos *Informação & Sociedade e Perspectivas em Ciência da Informação*, não publicaram nenhum artigo que atendessem aos requisitos exigidos para essa análise, por isto não fazem parte do estudo.

Dos artigos analisados constatou-se que a maioria é do tipo revisão de literatura, predominando citações a autores estrangeiros. Observa-se, também, a predominância de artigos na revista *Ciência da Informação*. Acredita-se que esse fato está vinculado à grande visibilidade, reconhecimento e prestígio que esta revista apresenta junto à comunidade de profissionais da área, em nível nacional e no âmbito do Mercosul.

A *Web* é citada como ferramenta de informação da Internet, porém não tanto como se imaginava ao início dessa análise. Percebeu-se que a grande maioria dos autores tratou das novas tecnologias de forma bastante genérica, apresentando apenas considerações acerca da Internet. A maioria dos artigos, como aconteceu no período analisado anteriormente, aponta que as transformações na área das tecnologias da informação acontecem muito rapidamente e é necessário que bibliotecas e bibliotecários se mantenham em constante atualização para que acompanhem tais evoluções e possam oferecer produtos e serviços de qualidade a seus usuários.

Observa-se uma maior concentração de publicações no ano de 1997, acreditando-se que a explicação está no fato de o grande momento da Internet no Brasil começar nesse ano. Nota-se, também, a ausência de artigos mais recentes acerca da temática utilização do recurso *Web* nos serviços de referência, tendo em vista que, o artigo publicado mais recentemente analisado nesse estudo é do ano de 2001.

Algumas publicações tratam especificamente das tecnologias de informação, principalmente a Internet, sem sequer mencionar o serviço de referência, pois este não era seu objetivo. Tal fato é relevante à medida que a palavra-chave Internet foi considerada quesito para a escolha do artigo para análise.

Observa-se, também, a exemplo de Cunha (2000), que muitos autores acreditam que, a biblioteca que der um passo em direção a esse cenário informacional onde as tecnologias, em especial a Internet, são essenciais para a disseminação e o uso da informação, irão garantir seu espaço na sociedade contemporânea. Porém, as outras que se mantiverem defendendo o *status quo*, correrão grande risco e terão pouca chance de serem reconhecidas como instituições necessárias a sociedade da informação.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando a informática como fator fundamental no processo de recuperação de informação, percebe-se que surgem tecnologias cada vez mais sofisticadas que permitem a melhoria dos serviços bibliotecários e uma maior eficácia em seus resultados.

Observa-se, na análise dos dezessete artigos da amostra, que foi dada pouca ênfase à temática serviço de referência frente às novas tecnologias, particularmente ao recurso *Web*, nos periódicos *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade*,

Transinformação e Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação no período de 1990 a 2004. Percebe-se que, a maioria dos artigos, ou abordaram as novas tecnologias, em especial a Internet, ou enfocaram a questão do serviço de referência.

A maioria dos artigos salienta que a presença das tecnologias, nas bibliotecas e unidades de informação, é uma oportunidade para que os bibliotecários redefinam seu papel perante a sociedade contemporânea, combinando atividades cotidianas do seu fazer bibliotecário com a utilização dos recursos tecnológicos, bem como, expandindo seu campo de trabalho para fora das bibliotecas e enriquecendo sua atuação profissional.

List (1996) foi a autora mais crítica a esse respeito, discutindo os prós e os contras da utilização da Internet pelos bibliotecários e apresentando recomendações para que o uso da tecnologia não sobressaia o fazer biblioteconômico.

Observa-se, também, uma forte tendência dos autores em afirmar que no período atual acontece a migração do capital para a própria informação, sua distribuição e recuperação e, que, é responsabilidade do bibliotecário fornecer subsídios para que a sociedade possa recuperar e utilizar as informações de que necessita, no momento que lhe for mais oportuno.

Acredita-se que, com a utilização da Internet, especialmente da *Web*, a biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se um local onde se trabalha e recupera informações. Porém, como a Internet é descentralizada, não utiliza de padrões de disponibilização e recuperação de informações; cabe assim, ao bibliotecário a responsabilidade de auxiliar seus usuários na busca, seleção e recuperação de informações relevantes na Rede.

Espera-se também, que com a proliferação, cada vez mais acelerada, do uso da Internet, em especial da *Web*, como ferramenta auxiliar ao serviço bibliotecário, se produzam mais pesquisas e, conseqüentemente, as revistas brasileiras divulguem mais artigos sobre a temática da *Web* nos serviços de referência em unidades de informação.

## REFERÊNCIAS

- ALENCAR, Maria Cleofas Faggion. Serviço de referência: atitudes reveladas. *Transinformação*, Campinas, v.8, n.2, p.65-82, maio/ago., 1996.
- ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETTI, 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...* Disponível em <<http://www.sebi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em 02 fev. 2004.
- ANTONIO, Irati. Do bibliotecário ao agente de informação: seu perfil diante de novas tecnologias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.24, n.1/4, p.76-85, 1991.
- ARELLANO, Miguel Angel Mardero. Serviço de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.2, p.07-15, maio/ago., 2001.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.23, n.1/4, p.78-111, jan./dez., 1990.
- BERTHOLINO, M.L.F. Dos átomos aos bits: evolução dos suportes de informação. In: RAMOS, E.M. *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ponta Grossa: UEPG, 1999, p.183-190.
- BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria. *O zapear da informação em bibliotecas e na Internet*. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.
- CEDON, Beatriz Valadares. Ferramentas de busca na Web. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.1, p.39-49, jan./abr., 2001.
- CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMANN, Ursula. Interação do usuário na busca de informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. *Anais...* Disponível em <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t145.doc>>. Acesso em 02 fev. 2004.
- CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. *Ciência da Informação*, Brasília, v.23, n.2, p.182-189, maio/ago., 1994.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr., 2000.

DUMANS, Maria Luiza Fontenelle. Internet: novas perspectivas para a biblioteca no ciberespaço. *Transinformação*, Campinas, v.5, n.1/2/3, jan./dez., 1993.

LIST, Carla. Santificando a Internet. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.2, p.255-261, jul./dez., 1996.

LOPES, Roseane R. Velho. Serviço de referência: desafio do presente, necessidade primordial do futuro. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.24, n.1/4, p.63-75, 1991.

MACEDO, Neusa Dias de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.17, n.3/4, p.61-70, jul./dez., 1984.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.23, n.1/4, p.09-37, jan./dez., 1990.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*: Nova série, São Paulo, v.1, n.1, p.38-72, jan./jul., 1999.

MARCONDES, Carlos Henrique; GOMES, Sandra Lucia Rebel. O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. *Transinformação*, Campinas, v.9, n.2, p.57-68, maio/ago., 1997.

PAULA, Licia Pupo de. Novas tecnologias e bibliotecas: uma síntese. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.25, n.1/2, p.42-53, jan./jun., 1992.

RAMALHO, Francisca Arruda. O uso das novas tecnologias em bibliotecas e serviços de informação. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.3, n.1, p.53-61, 1993.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Aviso aos navegantes ou onde fica a biblioteca? *Transinformação*, Campinas (SP), v.9, n.2, p.49-56, maio/ago., 1997.

TEIXEIRA, Cenidalva Miranda de Sousa; SCHIEL, Ulrich. A Internet e seu impacto nos processos de recuperação da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.26, n.1, p.65-71, jan./abr., 1997.

---

**WEB PRESENCE IN LIBRARIES REFERENCE SERVICES:  
LITERATURE REVIEW**

**Abstract:** Literature review on Brazilian library and Information journals, period between 1990 and 2004, subject use Web resource in libraries reference services. Analyzed articles published in these journals: *Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade*, *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, *Transinformação* and *Perspectivas em Ciência da Informação*. The requisite was words presence: Internet, Web, Reference Service, Information Service or Reference Librarian on the keywords and abstracts. It displays some considerations pointed by the authors of articles sample. Use strategies for libraries (information units) and its professionals.

**Keywords:** Information Services; Internet; Libraries; Journals – Library and Information Science; Brazil - Journals.

---

**Maria de Jesus Nascimento**

Professora da Universidade do Estado de Santa Catarina. Curso de Biblioteconomia.

E-mail: [f2mjn@pobox.udesc.br](mailto:f2mjn@pobox.udesc.br)

**Camila Koerich Burin**

Acadêmica do Curso de Biblioteconomia da UDESC – Florianópolis Santa Catarina

E-mail: [f4ckb@udesc.br](mailto:f4ckb@udesc.br)

Artigo recebido em: 05/08/2005

Aceito para publicação em: 19/12/2005