

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO AMBIENTE SECOND LIFE: Apresentação de Pesquisa.

Alice Cabral
Elaine R. de Oliveira Lucas
Ricardo Triska

Resumo: Este artigo apresenta o projeto de Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em 2009, para o curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina, que trata das principais características dos serviços tradicional e virtual de referência e as possibilidades no *Second Life*. Baseado em um referencial teórico, com intuito de propor um modelo de serviço de referência para a comunidade acadêmica de Biblioteconomia no ambiente *Second Life* proporcionando assim, a disponibilização de serviços personalizados e diferenciados, aprimorando e inovando os serviços de referência virtuais oferecidos no ambiente proposto.

Palavras-chave: serviço de referência; serviço de referência virtual; *Second Life*.

1 INTRODUÇÃO

O ambiente *Second Life*, considerado um Mundo virtual em 3D, surgiu em 2003 e popularizou-se em 2005, atingindo milhões de usuários em todo mundo. Perante isso, podemos perceber que o serviço de referência dentro de um ambiente com esta abrangência pode não só expandir o acesso à informação, como também estreitar relações entre bibliotecário e usuário por meio das interações possíveis dentro do ambiente virtual *Second Life*.

No Estados Unidos da América (EUA) já existem algumas iniciativas em relação a bibliotecas virtuais e o serviço de referência dentro do *Second Life*, porém, este estudo abordará somente o

ambiente *Second Life* Brasil, no qual o serviço de referência ainda não é muito explorado.

O serviço de referência é uma atividade essencial dentro de uma unidade de informação, seja em um ambiente físico ou virtual, portanto, é evidente a importância desse serviço para seus usuários já que ele visa a atender às necessidades informacionais destes. Diante disso, pretende-se mostrar os aspectos relativos às características para compor um serviço de referência no ambiente virtual *Second Life* Brasil. Neste contexto, o serviço de referência a ser sugerido terá como público alvo a comunidade acadêmica de Biblioteconomia, com o intuito de proporcionar praticidade no uso e acesso à informação para esse público.

Estando em um ambiente virtual, o serviço de referência será oferecido com base em literaturas de serviço de referência virtual e digital, e também a partir de experiências empíricas, ou seja, práticas de uso do ambiente *Second Life*.

Perante as tecnologias de informação e comunicação – TICs –, o bibliotecário precisa estar atento para utilizá-las como ferramentas auxiliares no serviço de referência, de forma a complementar os serviços prestados aos seus usuários em um ambiente virtual que permite total interação entre bibliotecário-usuário, denominado *Second Life*. Diante do exposto, nota-se a relevância do estudo que está sendo realizado e será apresentado no formato de um Trabalho de Conclusão de Curso – TCC – ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina ainda no segundo semestre de 2009. Este artigo, no entanto, apresenta a parte teórica inicial da pesquisa que responderá ao seguinte questionamento: como o serviço de referência pode ser proposto para a comunidade acadêmica em Biblioteconomia no ambiente *Second Life*?

Ainda com a pesquisa realizada no TCC, tem-se como objetivo geral a proposta de um modelo de serviço de referência em

Biblioteconomia no ambiente *Second Life* como uma maneira de aperfeiçoar o serviço de referência virtual para a comunidade acadêmica. No que diz respeito aos objetivos específicos, podemos citar os seguintes:

- a) Descrever o ambiente *Second Life*;
- b) Explorar bibliograficamente os tipos de serviços de referência disponibilizados virtualmente;
- c) Elaborar um *checklist* das atividades de serviço de referência e informação virtual;
- d) Levantar características do serviço de referência para serem dispostas no ambiente *Second Life*;
- e) Determinar de que forma podem ser disponibilizados os serviços e produtos de referência ambiente no *Second Life*; e
- f) Caracterizar a interação do usuário do serviço de referência em Biblioteconomia com o bibliotecário no ambiente *Second Life*.

1.1 Limitações

A pesquisa proposta será desenvolvida a partir de um *avatar-bibliotecário* (representação humana em *3D*), que ofertará aos seus usuários alguns serviços de referência virtuais no ambiente *Second Life* que não envolvem verbas e desenvolvimento de produtos, já que o projeto não dispõe de verba orçamentária e tempo hábil para o desenvolvimento destes. Assim sendo, alguns serviços de referência virtuais serão citados ao longo deste estudo mostrando-se de que forma eles poderiam ser apresentados no ambiente *Second Life*. No entanto, o desenvolvimento propriamente dito de alguns desses serviços não será apresentado neste artigo, nem é objetivo do Trabalho de Conclusão de Curso fazê-lo.

1.2 Justificativa

O serviço de referência é uma das atividades básicas para que as unidades de informação cumpram um dos seus principais objetivos: satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários. Dessa forma podemos vislumbrar de maneira nítida como o serviço de referência é uma função chave dentro das bibliotecas e como através do advento das tecnologias da informação e comunicação (TICs) os bibliotecários têm a possibilidade de explorar e ampliar a forma e a dinâmica de como é oferecido o serviço de referência aos seus usuários. Assim sendo, um serviço de referência que seja oferecido em um ambiente virtual, como o caso do *Second Life*, que permite plena interação entre usuários e bibliotecários, possibilita que se ampliem as formas de comunicação entre eles por meio do rompimento das limitações de espaço e tempo tornando igualmente eficiente e eficaz os serviços como poderia ser desenvolvido tradicionalmente (físicamente).

O serviço de referência virtual recebe muitas críticas pelo fato de sofrer despersonalização e falta de um contato mais direto, como apontam Garcia e Robledo (2008). No entanto, o ambiente *Second Life* é um espaço adequado e interessante para propiciar o serviço de referência virtual já que nele podemos retratar a realidade, pois se trata de um mundo virtualizado no qual os serviços prestados se aproximam muito do real, podendo ainda haver uma customização dos serviços, aumentando a credibilidade do que será oferecido aos seus usuários.

O objetivo da pesquisa é propor um modelo de serviço de referência em Biblioteconomia no *Second Life* Brasil, especialmente pelo fato do tipo de abordagem desse ambiente virtual ser pouco explorada por pesquisadores. Especialmente dentro do *Second Life* Brasil, que é o nosso objeto de estudo, pela falta de pesquisa no sentido de explorar e desenvolver o serviço de referência virtual neste ambiente.

Apresentar serviços de referência que podem ser utilizados no ambiente *Second Life* contribui não só para a evolução e aprimoramento na prestação desses serviços, mas pode também proporcionar benefícios à comunidade acadêmica de biblioteconomia, exercendo o papel de agente facilitador do acesso, uso e disseminação da informação, suprimindo as necessidades de informação dessa comunidade. Além disso, propagar o serviço de referência virtual no ambiente *Second Life* é uma forma de aperfeiçoá-lo e desenvolvê-lo, com o propósito de cultivar o uso da informação para prover o conhecimento assumindo também uma postura de um profissional que incentiva e atua diretamente na educação dos usuários que necessitam dele, expondo, assim, a relevância que o serviço de referência tem na contribuição para o ensino e aprendizagem dos usuários de unidades de informação.

A razão pela qual optamos em propor um modelo de serviço de referência virtual especificamente para a comunidade acadêmica de biblioteconomia se deu por sua familiaridade com o contexto. Outro fator de grande importância é a promoção da unidade de informação junto a sua comunidade acadêmica, disponibilizando serviços personalizados e diferenciados ao seu grupo de usuários e assim aprimorando e inovando os serviços de referência virtuais oferecidos no ambiente proposto: o *Second Life*.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O serviço de referência envolve a maioria das atividades que existem entre o usuário e a informação, prestando-se assim serviços que vão dos mais simples aos mais especializados, visando a atender às necessidades dos seus usuários. Apropriadamente Figueiredo (1992, p.9) coloca que:

O serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do

tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos.

O serviço de referência dentro da biblioteconomia começou a ser construído a partir de 1876 na 1^o conferência da American Library Association (ALA), quando se mencionava o auxílio aos leitores (FIGUEIREDO, 1992). Assim, com o desenvolvimento do serviço de referência, verificou-se as suas principais funções, que são proporcionar o acesso, disseminação e o uso da informação. Além disso, o serviço de referência compreende todas as atividades relacionadas ao atendimento, ou seja, todas aquelas informações que os seus usuários necessitam para responder a algum tipo de questionamento. Desta forma, podemos perceber que todas as atividades em uma unidade de informação estão interligadas e, mediante isso, podemos visualizar que, além de ser uma atividade essencial, o serviço de referência é um mediador na biblioteca com o objetivo de atingir a finalidade da recuperação da informação para seus usuários.

2.1 Serviço de Referência Virtual

No processo de evolução do serviço de referência, podemos conferir as possibilidades do serviço de referência virtual como uma prática facilitadora do acesso à informação devido à quebra da barreira do espaço físico e temporal favorecendo assim o contato do bibliotecário com o usuário e promovendo a disseminação da informação. Conforme a American Library Association, citada por

Garcia e Robledo (2008, p.3), define-se serviço de referência virtual como:

Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea.

Muitas bibliotecas já utilizam mecanismos virtuais para oferecer um serviço de referência com maior agilidade e presteza. Desse modo, é notável a necessidade de especialização do bibliotecário frente a essas novas práticas que se utilizam das tecnologias de informação e comunicação (TICs) como instrumentos no auxílio ao serviço de referência virtual.

São considerados serviços de referência virtuais aqueles que se utilizam das TICs para serem desenvolvidos, tendo como objetivo melhorar a prestação de seus serviços e proporcionar um atendimento adequado aos seus usuários, aperfeiçoando, assim, a maneira com que esses serviços possam ser disponibilizados para a clientela das unidades de informação. Sousa e Lima (2008, p. 8) manifestam-se no sentido de que:

As Tecnologias da Informação e Comunicação favoreceram a expansão das fronteiras do serviço de referência para além do balcão de atendimento das bibliotecas e das suas coleções de referência. Com os avanços das tecnologias, muitas unidades de informação passaram a oferecer esses serviços de forma virtual, com o propósito de facilitar a localização e o acesso aos documentos de forma remota.

Moyo (2004 *apud* SOUSA; LIMA, 2008, p.8) relata alguns benefícios em relação ao serviço de referência virtual, quando diz que:

- a) É facilmente acessível onde quer que haja um acesso à Internet;
- b) Potencialidade para alcançar usuários remotos e locais da biblioteca;
- c) Serviço distribuído;
- d) Aumento de acessibilidade dos bibliotecários aos usuários da biblioteca;
- e) Fornece um ponto de auxílio às necessidades dos usuários;
- f) É conveniente para aqueles usuários que não podem de outra maneira vir à biblioteca (por exemplo: mobilidade danificada, invalidez etc.);
- g) Permite a expansão do espaço de serviços da biblioteca ao estender horas de serviços;
- h) Fornece uma opção adicional de uma comunicação para usuários da biblioteca;
- i) Proporciona uma oportunidade de introduzir no mercado a biblioteca para as comunidades virtuais;
- j) Atende às expectativas dos usuários, com relação ao atendimento.

Diante do exposto, podemos perceber a importância do serviço de referência virtual como fonte de acesso à informação de maneira mais rápida e ágil contribuindo para que esses serviços sejam oferecidos em qualquer espaço e momento, expandindo a comunicação entre usuários e bibliotecários de referência.

2.2 Bibliotecário de Referência Virtual

O bibliotecário de referência tem como função proporcionar o serviço de referência, disseminando a informação de maneira eficiente e eficaz o mais breve possível, dentro de suas circunstâncias. No entendimento de Figueiredo (1992, p. 35):

Presume-se que [...] o bibliotecário de referência deve ser capaz de entender a questão, interpretá-la no contexto correto, realizar as manipulações mentais que levam as fontes certas, encontrar a informação relevante e relacionar a resposta com a necessidade de informação do usuário.

Para melhor oferecer o serviço de referência, Figueiredo (1992) propõe uma lista de recomendações com seis fases para que os bibliotecários de referência saibam como deve ser desenvolvido o processo para prover a necessidade informacional de seus usuários. Essas recomendações têm como base a seleção da mensagem, a negociação, o desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e a renegociação. Essas seis etapas precisam ser desenvolvidas para que se possa atingir as metas e objetivos das unidades de informação, suprindo a demanda de informação de seus usuários.

Além de agilidade e desenvoltura, o bibliotecário de referência precisa ter algumas competências para que possa desenvolver seu trabalho com qualidade para seus usuários. Silva (2006, p.51), analisando trabalhos, elaborou um quadro de competências do bibliotecário de referência baseado no IV Encontro dos Diretores das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do MERCOSUL, que consiste em:

- a) Capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das unidades de informação e seus recursos;
- b) Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI, etc.);
- c) Planificar e executar estudos de usuários/clientes de informação e formação de usuários/clientes de informação;
- d) Buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;
- e) Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;
- f) Buscar, registrar, avaliar e disseminar a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- g) Planificar, criar e utilizar redes globais de informação;
- h) Identificar novas demandas sociais de informação.

Perante isso, pode-se observar que, para ser um bom profissional na área de referência, o bibliotecário precisa se adequar às especificidades de cada um dos usuários para ser capaz de suprir suas necessidades de informação. Desse modo, além do bibliotecário de referência possuir algumas competências, deve também estar atento em relação às habilidades com ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TICs) para oferecer um serviço de referência virtual com propriedade.

2.3 Produtos e Serviços de Referência Virtual

Os produtos e serviços de referência virtuais apresentam-se como forma de proporcionar um diferencial para as unidades de informação e seus usuários com o intuito de estimular a demanda pelo uso da informação e melhorar a utilização dos recursos

informativas que podem ser proporcionadas através do serviço de referência no ambiente *Second Life*. Valendo-me dos estudos de Figueiredo (1992, p. 115, grifo nosso) listam-se as atividades mais comuns dentro do serviço de referência:

- a) **Provisão de Documentos:** circulação, consulta, empréstimo entre bibliotecas, comutação, fornecimento de cópias, entrega de material, preparação de traduções.
- b) **Provisão de informações:** questões de referência simples e complexas, indicação de outras fontes de informação (bases de dados)
- c) **Provisão de auxílio Bibliográfico:** Localização de material, verificação de referências, levantamento bibliográfico em assuntos especializados.
- d) **Serviço de alerta:** Informais (exposições, murais, circulares); Formais (lista de novas aquisições, circulação de periódicos, sumários correntes, boletins, disseminação seletiva da informação).
- e) **Orientação ao usuário:** Provisão de guia, consulta orientada, cursos de instrução bibliográfica, promoção de serviços, auxílio editorial, preparação de obras individuais (editoração).

Praticamente todas essas atividades citadas pela autora podem ser adaptadas para serem exploradas no ambiente *Second Life*, objeto de nosso estudo. Portanto, os produtos e serviços de referência dispostos na forma virtual devem suprir as necessidades da comunidade acadêmica em questão, a de biblioteconomia, disponibilizando serviços que sejam relevantes para o desenvolvimento do ensino, pesquisa, e extensão em suas áreas de interesse. Na subseção seguinte veremos como se constitui uma comunidade bibliotecária, público alvo deste estudo.

2.4 Comunidade bibliotecária

Os princípios que embasam grande parte das atividades da biblioteconomia são provenientes da ciência da informação em virtude de algumas problemáticas serem as mesmas e também pelas duas disciplinas contemplarem o mesmo objeto de estudo, a informação. Ambas, conseqüentemente, trabalham de maneira interdisciplinar para solucionar algumas questões relacionadas às duas áreas. (OLIVEIRA *et al.*, 2005)

A informação é considerada uma ferramenta para o desenvolvimento sócio-econômico-cultural da sociedade como um todo. Assim sendo, a Biblioteconomia é uma área do conhecimento especializada em pesquisar, desenvolver e utilizar os mais eficazes métodos para tratar a informação, visando sua recuperação e sua disseminação. Independente do suporte dos registros dos documentos (livros, periódicos, slides, fotografias, mapas, partituras, discos ópticos, etc.) (UFRN, [200-]).

A comunicação acadêmica acontece quando existe o intercâmbio de informações entre discentes e docentes que necessitam de informação para desenvolver um estudo a respeito de determinado assunto. No caso do trabalho aqui apresentado, a biblioteconomia será abordada como campo do conhecimento, compreendendo atividades acadêmicas. Segundo Dias (2000, p. 72), “a biblioteconomia tem uma longa tradição de desenvolvimento de práticas aplicáveis aos problemas de organizar e acessar as informações contidas em documentos”. Em conformidade com isso, pode-se vislumbrar a importância de abastecer informação para esse

tipo de usuário, que necessita delas para o desenvolvimento de estudos, gerando novos conhecimentos para a área em questão.

Assim sendo, pode-se perceber que o bibliotecário de referência precisa atuar junto a sua comunidade acadêmica para dar apoio as suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, que são essenciais para o desenvolvimento acadêmico. Em relação a isso, Oliveira *et al.* (2005, p.22) observam que:

[...] a biblioteca existe, principalmente, para tornar possível o uso, por um dado público, de suas coleções de documentos. Para isso, ela exerce várias tarefas, tais como aquisição, organização e arranjo físico dos materiais coletados. O exercício dessas tarefas exige ferramentas apropriadas e pessoal especializado, o que vai desde a seleção e a aquisição até a recuperação das coleções e o seu uso.

Assim sendo, consideramos as unidades de informação não só um espaço de preservação do conhecimento e informação produzida por diferentes comunidades acadêmicas, mas também um ambiente de disseminação e uso dessas informações na geração do conhecimento.

2.5 Second Life

O *Second Life* é um ambiente virtual em 3D no qual seus usuários podem desenvolver e criar seus próprios *avatares* (que é a representação de uma pessoa no mundo virtual), objetos e lugares, tentando simular todos os aspectos de uma vida real. Além disso, os usuários do *Second Life* podem utilizá-lo como um espaço de entretenimento, negócios e como rede social. Em consonância com isso, Wenzel (2007, p.5) diz que:

O *Second Life* (SL) é um simulador da vida... O SL é um mundo virtual totalmente 3D, onde os limites de interação com o game dependem apenas da criatividade do usuário. Nele, além de interagir com jogadores de todo o mundo em tempo real, é possível criar seus próprios objetos, negócios e personalizar completamente seu avatar – seu personagem no jogo, sua corporificação no ambiente virtual. No SL é possível a criação de avatares muito semelhantes às características físicas dos jogadores. Podem-se escolher o formato do olho, cores infinitas de cabelo, mínimos detalhes físicos que criam personagens originais.

Os ambientes dentro do *Second Life* são chamados de Ilhas, nas quais os usuários podem andar, correr e até voar. Para ir de uma Ilha a outra as pessoas tem a opção *search* ou pesquisa, que localizam todos os locais (Ilhas) dentro do ambiente. Além de realizar buscas para encontrar lugares, os usuários também podem encontrar pessoas, grupos, eventos, anúncios e outros. Dentro do *Second Life*, existem dois mapas para localização, um que mostra a ilha em que se está no momento e o outro de todo o ambiente *Second Life*.

Outra peculiaridade do *Second Life* é ele ter seu próprio dinheiro, denominado *Linden dollar* (L\$), que levou o nome de sua empresa mantenedora, a Linden Lab. O *Linden dólar* pode ser convertido em dólar no mundo real, para isso as pessoas têm que trabalhar dentro do ambiente, como por exemplo, construir objetos, desenvolver espaços, prestar serviços para alguma empresa dentro do *Second Life* e até mesmo “dançar em um shopping” pode render dinheiro. A possibilidade de ganhar dinheiro dentro do *Second Life* foi uma das coisas que mais chamaram a atenção mundial para ele,

além disso, seus “habitantes” têm liberdade para fazer o que quiserem e toda criação dentro do ambiente é propriedade do usuário, e não do *Second Life*.

Para ter acesso ao *Second Life*, o usuário tem que ter uma configuração mínima de hardware em seu computador, semelhante aos jogos de grande circulação no mercado.

Mesmo exigindo uma configuração mínima de *hardware*, o *SL* conseguiu atingir um grande número de usuários, totalizando cerca de 200 mil brasileiros (VIEIRA, 2007), o que comprova sua grande utilização. Isso se deve em grande parte por haver a possibilidade de personalização de seus *avatares*, objetos e ambientes, que podem trazer retorno financeiro.

Além da possibilidade de ter retorno monetário, o *Second Life* propicia algo muito importante também, que é a interação entre os usuários por meio de *chat* e *voice*, potencializando assim a troca informacional por meio da comunicação, por meio de cursos, eventos e conferências oferecidas pelo ambiente. Outro aspecto do *Second Life* que poderia ser disseminado é seu uso como ferramenta educacional e ambiente de aprendizagem. Cohen citado por Zagalo e Pereira (2007, p. 160) exemplifica afirmando que:

No caso da biblioteca, uma das mais valias é oferecer experiências de aprendizagem que são de todo impossíveis na vida real, como, por exemplo, o avatar vestir roupa do século XIX quando entra na seção que é dedicada a este período.

Assim como o ambiente virtual *Second Life* pode proporcionar experiências educacionais, pode também oferecer contato direto entre *avatares* usuários e bibliotecários facilitando o atendimento e a prestação de serviços.

3 METODOLOGIA

O trabalho se caracterizará como pesquisa bibliográfica, a qual se baseia em materiais que já foram publicados para descrever as características do serviço de referência virtual como base para uma proposta de modelo de serviço de referência para a comunidade acadêmica da área de Biblioteconomia no ambiente *Second Life*. Além disso, serão realizadas pesquisas em sites voltados a comunidades de bibliotecários de maneira a validar o que está dito nos materiais já publicados.

O método utilizado com base nos objetivos da pesquisa será a realização de um estudo exploratório devido ao fato de “[...] proporcionar visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizada quando o tema é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis” (Gil, 1999, p.43).

Em conformidade com a finalidade da pesquisa, a abordagem utilizada será a qualitativa por possuir processos de explanação e análise dos dados mais flexíveis e que podem ser estabelecidos e aprimorados no decorrer da pesquisa. Em paralelo a isso, Mueller (2007, p. 27) relata que:

O método qualitativo se aplica às áreas com pouco conhecimento teórico ou conceitual ou às pesquisas que não possuem hipóteses formuladas ou precisas. Nesses casos, os métodos qualitativos ajudam não apenas a compreender o objeto de estudo, mas também a construí-lo a partir de novos aspectos e sob novas perspectivas.

O universo ou população estudado será a comunidade acadêmica de biblioteconomia no ambiente *Second Life* Brasil, que neste caso será explorado em sua totalidade, não havendo amostragem, abordando a forma como os serviços de referência e informação virtuais podem ser disponibilizados nesse ambiente.

Para o desenvolvimento da pesquisa no ambiente *Second Life*, será usado o método de observação. Por meio do conhecimento empírico, isto é, práticas de uso do ambiente *Second Life*, que se utilizará principalmente da sensação e observação, submetidos a evolução dos seus objetos de estudo. Essa idéia é complementada por Fachin (2006) quando a autora afirma “que o conhecimento empírico é a estrutura para se chegar ao conhecimento científico. [...] Ele é a base fundamental do conhecer, e já existia muito antes de o ser humano imaginar a possibilidade da existência da ciência”. Já para a coleta de dados sobre serviços de referência virtuais, serão utilizados materiais bibliográficos como fontes para os dados secundários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta proposta pretende-se não só consolidar os conhecimentos relativos ao serviço de referência, mas também proporcionar atividades inovadoras e que contribuam efetivamente para o desenvolvimento do serviço de referência virtual em 3D.

A proposta de desenvolvimento de um modelo de serviço de referência em Biblioteconomia no ambiente *Second Life* visa principalmente aperfeiçoá-lo para a comunidade acadêmica e, além disso, oferecer serviços diferenciados e inovadores para que o serviço de referência virtual continue progredindo com os avanços das ferramentas de tecnologias da informação e comunicação, beneficiando amplamente seus usuários.

Assim sendo, almeja-se que este estudo possa contribuir de maneira efetiva no desenvolvimento de produtos e/ou serviços para serem disponibilizados e prestados no ambiente virtual 3D.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Lidiane dos Santos; UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. *Bibliotecas universitárias federais na Internet: serviços e produtos de referência disponibilizados*. 2004. Monografia (Graduação) - Universidade do Estado de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.pergamum.udesc.br/dados-bu/000000/000000000000/00000021.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2009.

DIAS, Eduardo Wense. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67 - 80, jan./jun.2000. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/556/338>>. Acesso em: 16 maio 2009.

FACHIN, Odília. *Fundamentos de metodologia*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referência & informação*. São Paulo: Polis, 1992.

GARCÍA, Catuxa Seoane; ROBLEDO, Vanesa Barrero. La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. In: Congreso de Anabad Memoria y Tecnología, 8, 2008, Madrid. *Anais...* Madrid: Anabad, 2008. p. 1-18. Disponível em:

<<http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2008/02/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2009.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRUPO SECOND LIFE BRASIL. *Problemas no computador: second life*. Disponível em: <<http://www.gruposecondlife.com.br/dicas-e-sugestoes/problemas-no-computador-second-life>>. Acesso em: 24 abr. 2009.

MUELLER, Suzana P. M. (Org.). *Métodos para pesquisa em ciência da informação*. Brasília: Thesaurus, 2007.

OLIVEIRA, Marlene de et al. *Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2005.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. *O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina*. Florianópolis, 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0014.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2009.

SOUSA, Beatriz Alves de; LIMA, Izabel França de. *Uso de tecnologias da informação e comunicação (tics) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação*

tecnológica (Cefets). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: SNBU, 2008. p. 1-15. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Biblioteconomia. [S. l.: s. n.], [200-]. Disponível em: <<http://www.ufrn.br/ccsa/biblioteconomia.htm>>. Acesso em: 04 jun. 2009.

VIEIRA, Eduardo. Ele é o dono do universo. *Revista Época*. n. 459, 5 mar. de 2007, p.58 – 60. Disponível em:<<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EDG76483-6012-459,00.html>>. Acesso em: 30 abr. 2009.

WENZEL, Camila. Second Life: lugar ou não - lugar? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE, 12., 2007, Juiz de Fora. *Anais...* Juiz de Fora: Intercom, 2007. p. 1-13.

ZAGALO, Nelson; PEREIRA, Luís. Ambientes virtuais e second life. In: Carvalho, Ana Amélia A., (Org.). *Manual de ferramentas da web 2.0 para professores*. Braga: Ministério da Educação DGIDC, 2008. p. 147-166. Disponível em: <http://nelsonzagalo.googlepages.com/Ambientesvirtuais_web2.0.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2009.

REFERENCE SERVICE IN THE SECOND LIFE ENVIRONMENT: RESEARCH PRESENTATION

Abstract: *This article presents the Diploma thesis developed in 2009 to obtain the diploma in librarianship at Universidade do Estado de Santa Catarina. Its approaches the main features of the traditional and virtual reference service and the possibilities in the Second Life based in a theoretical framework aiming to propose a reference service model to the academic community of librarianship in the Second Life environment. Suggesting, then, the availability of virtual services of reference offered in the proposed environment.*

Keywords: *reference service; virtual reference service; second life.*

Alice Cabral

Acadêmica da 8ª fase do curso de Biblioteconomia – Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Florianópolis, SC, Brasil.

E-mail: alice.cabral@gmail.com

Elaine R. de Oliveira Lucas

Mestre em Engenharia de Produção (UFSC)

Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, SC, Brasil.

E-mail: lani@udesc.br

Ricardo Triska

Doutor em Engenharia de Produção (UFSC).

Docente do Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC, Brasil.

E-mail: triska@posdesign.ufsc.br

Artigo:

Recebido em: 12/08/2009

Aceito em: 06/09/2009