

Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no *website* do sistema de bibliotecas do Senac-RN

Bruna Laís Campos do Nascimento

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Recife, PE - Brasil. Bibliotecária - Documentalista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) - João Câmara, RN – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/3232577836952080>

E-mail: brunalays2009@hotmail.com

Thiago Rodrigues Dantas

Pós-graduação em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN)–Natal, RN -Brasil. Bibliotecário Documentalista pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)–Natal, RN -Brasil

E-mail: thiago.rodriguesdantas@gmail.com

E-mail: thiagod@rn.senac.br

Gerlany Galvêncio Rodrigues

Bibliotecária Documentalista pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)– Natal, RN -Brasil

E-mail: gerlanyg@rn.senac.br

Márcia Valéria Alves

Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UFRN) – Natal, RN – Brasil. Bibliotecária Documentalista pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte -Natal, RN – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/7491454460513278>

E-mail: mivalves@gmail.com

Meire Emanuela da Silva Melo

Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), RN - Brasil. Bibliotecária do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) - Mossoró, RN - Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/3827321997338281>

E-mail: meiree@rn.senac.br

Samya Maria Queiroz Maia

Pós-graduação em Gestão Ambiental pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN)– Natal, RN Brasil. Bibliotecária Documentalista pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)– Natal, RN – Brasil

E-mail: maia.samya@gmail.com

E-mail: samyam@rn.senac.br

Resumo

Relata o serviço de referência virtual, sua importância e aplicabilidade em websites de bibliotecas e centros de informação, bem como a disponibilização de produtos e serviços de informação via internet, onde se configuram em ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs). Conceitua o ensino a distância (EaD) pelo Decreto 5.622 de 2005, que é regulamentado por bases legais da educação a distância no Brasil, através da Lei nº 9.394 de 20/12/1996. Desenvolve a proposta de reestruturação de produtos e serviços de referência *on-line* no *website* do Sistema de Bibliotecas Senac-RN, a fim de padronizar e aumentar a qualidade das produções acadêmicas. Enfoca o Senac como instituição que promove cursos profissionalizantes, técnicos, livres, educação a distância, além de cursos de graduação e pós-graduação. Delineia a pós-graduação a distância do Senac Nacional e sua atuação no Rio Grande do Norte. Analisa a necessidade mais ativa

das bibliotecas nesse processo para facilitar a vida do usuário no que diz respeito a serviços e produtos oferecidos via Internet. Conceitua o Serviço de Referência Virtual (SRV), enfatizando suas vantagens e ressaltando produtos e serviços de referência *on-line* que poderão ser oferecidos no *website* do sistema de Bibliotecas Senac-RN. Utilizou-se como metodologia a revisão de literatura acerca das temáticas em questão. Ao final, considera-se a contextualidade dos fatos, e a realidade na qual estão inseridas as Bibliotecas do Senac-RN, uma mola propulsora para a implementação de serviços virtuais, visando a satisfação do usuário e sanando necessidades informacionais da comunidade acadêmica em foco.

Palavras-Chave: Biblioteca. Serviço de Referência Virtual. Website.

Virtual reference products and services: implementation proposal on Senac-RN's library system website

Abstract

Reports on the virtual reference service, its importance and applicability in websites of libraries and information centers, as well as on providing products and information services via the Internet, configured in virtual learning environments (VLEs). Defines distance learning (DL) as of Decree 5622 of 2005, regulated by distance education's legal bases in Brazil, through Law No. 9394 of December 20, 1996. Develops a proposition for restructuring online reference products and services available on Senac-RN's Library System website, in order to standardize and improve the quality of academic productions. Focuses on Senac as an institution promoting vocational, technical, free and distance education, as well as undergraduate and postgraduate courses. Outlines National Senac's postgraduate distance course and its performance in Rio Grande do Norte. Analyzes the libraries' most active need in this process of facilitating user's life, with regard to services and products offered via the Internet. Conceptualizes the Virtual Reference Service (SRV), emphasizing its advantages, as well as highlighting a few online reference products and services that could be offered on Senac-RN's Libraries system website. Literature review about the theme was the methodology used. At the end, are considered the context of the facts and the reality in which Senac-RN Libraries are inserted, a driving force for virtual services implementation, satisfying user needs and remedying the information needs of the focused academic community.

Keywords: Library. Virtual Reference Service. Website.

Productos y servicios de referencia virtual: propuesta de implantación en el sitio Web del sistema de bibliotecas del Senac-RN

Resumen

Relata el servicio de referencia virtual, su importancia y aplicabilidad en sitios Web de bibliotecas y centros de información, bien como la oferta de productos y servicios de información vía Internet, donde se configuran en ambientes virtuales de aprendizaje (AVAs). Conceptualiza la educación a distancia (EaD) por el Decreto 5.622 de 2005, regido por bases legales de la educación a distancia en Brasil, a través de la Ley nº 9.394 de 20/12/1996. Desarrolla propuesta de reestructuración de productos y servicios de referencia en línea en el sitio del Sistema de Bibliotecas Senac-RN, de modo a estandarizar y aumentar la calidad de las producciones académicas. Enfoca el Senac como institución que promueve cursos formación profesional, técnicos, libres, de educación a distancia, además de cursos de graduación y posgrado. Describe el posgrado a distancia del Senac Nacional y su actuación en Rio Grande do Norte. Analiza la necesidad más activa de las bibliotecas en ese proceso para facilitar la vida del usuario con respecto a servicios y productos ofrecidos vía Internet. Conceptualiza el Servicio de Referencia Virtual (SRV), destacando sus ventajas, así como productos y servicios de referencia en línea que podrían ser ofrecidos en sitio del sistema de Bibliotecas Senac-RN. La metodología usada fue la revisión de literatura sobre los temas en cuestión. Al final, se considera el contexto de los hechos, y la realidad en la cual están inseridas las Bibliotecas del Senac-RN, una fuerza motriz para la implantación de servicios virtuales, orientados a la satisfacción del usuario y remediando las necesidades informacionales de la comunidad académica en foco.

Palabras clave: Biblioteca. Servicio de Referencia Virtual. Sitio Web.

INTRODUÇÃO

É notório perceber a transformação e diversificação de serviços de referência oferecidos por centros de documentação em todo o mundo. Isto se dá graças ao constante desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação (TICs), assim como a crescente proliferação de ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs), oferecendo aos profissionais da informação um leque de opções no trabalho desenvolvido junto aos usuários. É nesse contexto que se torna oportuno desenvolver e estruturar produtos e serviços de informação virtuais, com o objetivo de otimizar o serviço de referência tradicionalmente ofertado por instituições de ensino.

As bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial Senac/RN estão inseridas em nova realidade, ao deparar-se com uma demanda de alunos do Programa de Pós-Graduação a Distância (EaD). O novo perfil de usuário instiga uma mudança na estrutura dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, que atualmente atendem apenas alunos dos cursos profissionalizantes da instituição.

As mudanças se referem a atender a demanda de informação e serviços solicitados às Bibliotecas do Senac/RN por parte do corpo acadêmico dos cursos de pós-graduação a distância, como também, ampliar serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, contextualizando-as à realidade vigente.

O foco da presente proposta faz um paralelo entre o Senac, a realidade do Sistema de Bibliotecas do Senac Nacional, e a Pós-Graduação a Distância do Senac, com ênfase no Pólo do Rio Grande do Norte, conceituando os ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) encontrados no ciberespaço, e necessários à configuração desta realidade, na qual auxiliam o processo ensino-aprendizagem a distância. O ensino a distância (EaD) que amplamente vem sendo utilizado como forma de popularizar a educação no Brasil é abordado e conceituado através do Decreto 5.622 de 2005 e regulamentada por bases legais da Educação a Distância no Brasil, sob a responsabilidade da Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996.

Subsequentemente a essa abordagem, é possível discorrer sobre a conceituação do Serviço de Referência Virtual (SRV), abordando produtos e serviços de referência *on-line*. E por fim, apresentar a proposta de implantação dos produtos e serviços de referência virtual que podem ser oferecidos através do *website* do Sistema de Bibliotecas do Senac - RN.

Traçado esse perfil, há embasamento teórico no intuito de descrever o objetivo foco deste estudo que se apresenta como uma proposta de reestruturação de produtos e serviços de referência *on-line* no *website* do sistema de bibliotecas Senac/RN, visando padronizar e aumentar a qualidade das produções acadêmicas.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa está baseada na revisão de literatura acerca da temática em questão.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC)

O Senac é uma instituição de educação profissional de direito privado. Foi criado em 1946, “[...] é financiado pelos empresários dos Setores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, que contribuem com 1% de sua folha de pagamento. Sua administração está delegada à Confederação Nacional do Comércio (CNC) [...]” (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2005).

O Senac encontra-se nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, totalizando cerca de 450 unidades de ensino dispersas por todo o Brasil. Oferece cursos técnicos, cursos livres, educação a distância, além de curso de graduação e pós-graduação. No Brasil, de acordo com Denise Lopes, chefe do Centro de Documentação e Informação do Senac Departamento Nacional, são 50 bibliotecas integradas ao Centro de Documentação do Departamento Nacional (Cedoc/DN) e mais 50 que compõem a base do Senac São Paulo. Deste número, há outras bibliotecas não contabilizadas nos estados

de Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, onde empiricamente chegaremos ao total de 150 Bibliotecas do Sistema Senac no Brasil.

É evidente portanto a complexidade do sistema e o grande número de profissionais bibliotecários que trabalham junto à rede Senac. Dessa realidade, muitas bibliotecas possuem caráter universitário, e outras, em sua maioria, são bibliotecas especializadas. Isto se dá visto o grande e genérico número de cursos oferecidos pela instituição. No Rio Grande do Norte, o Sistema de Bibliotecas é formado por quatro bibliotecas especializadas, que atendem a demanda de alunos dos cursos profissionalizantes em diversas áreas, e atualmente, dos cursos de pós-graduação a distância.

Será objeto de estudo a rede de pós-graduação a distância do Senac, assim como a nova realidade das Bibliotecas do Senac/RN e a proposta de reestruturação de seus serviços, através da implantação do serviço de referência virtual (SRV) e produtos de informação. O SRV deverá estar alocado no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) dos cursos de pós-graduação a distância do Senac. Esta mídia utiliza “[...] o ciberespaço para veicular conteúdos e permitir interação entre os atores do processo educativo.” (PEREIRA; SCHMITT; DIAS, 2007, p. 4).

Os autores ainda afirmam

[...] que os AVAs utilizam a Internet para possibilitar de maneira integrada e virtual o acesso à informação por meio de materiais didáticos, assim como o armazenamento e disponibilização de documentos (arquivos); a comunicação síncrona e assíncrona; o gerenciamento dos processos administrativos e pedagógicos; a produção de atividades individuais ou em grupo. (PEREIRA; SCHMITT; DIAS, 2007, p. 7).

Sabendo que o AVA é uma mídia que proporciona o processo denominado ensino-aprendizagem a distância, falar-se-á um pouco sobre o EaD.

De acordo com o Decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005:

[...] caracteriza-se a educação à distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005)¹.

Essa modalidade de ensino é hoje amplamente utilizada via internet, sendo regulamentada por bases legais da Educação a Distância no Brasil, através da Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. No ano de 2001, “[...] a resolução nº 1, do Conselho Nacional da Educação estabeleceu as normas para a pós-graduação *lato e stricto sensu*.” (EDUCAÇÃO..., 2008)².

Dadas as devidas legalidades registradas em lei, a Educação a Distância do Senac iniciou suas atividades oferecendo um ambiente virtual de aprendizagem concernente às atividades de formação profissional e pós-graduação a distância.

PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA DO SENAC

A Rede de Pós-Graduação a Distância do Senac é credenciada pelo Ministério da Educação (MEC). O Senac Nacional recebeu, nos termos do art. 6º da Resolução CES/CNE 1/2001, o credenciamento para ofertar cursos e programas de pós-graduação *lato sensu* a distância, nas suas áreas de competência acadêmica, a serem oferecidos nos polos com infraestrutura adequada mediante as Portarias nº 554, de 12/3/2004, o Parecer CNE/CES nº 0024/2004, de 28/1/2004 e a portaria 838, de 3/4/2006.

A pós-graduação a distância do Senac atualmente possui 25 polos espalhados por 21 estados brasileiros. Eles oferecem a mesma programação, independentemente da localização geográfica. As atividades dos cursos, no entanto, podem variar de acordo com características locais. Desse modo, a rede mantém a qualidade Senac em todo Brasil,

¹ Documento eletrônico sem paginação.

² Documento eletrônico sem paginação.

respeitando as peculiaridades de cada curso. (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2005).

No Rio Grande do Norte, o polo da Pós-Graduação a Distância funciona no Departamento Regional, situado na capital Natal. Teve início no ano de 2010 e possui aproximadamente sete turmas em andamento e uma em formação. O corpo discente possui em torno de 150 pessoas de diversas áreas do conhecimento. 95% das atividades são realizadas em ambiente virtual, e apenas 5% são resumidos em encontros presenciais entre alunos, coordenadores e orientadores de trabalhos acadêmicos. Este é o panorama geral das atividades da pós-graduação a distância no Senac/RN. Através deste, e das solicitações feitas junto ao Sistema de Bibliotecas é que conseguimos traçar um perfil do aluno e suas necessidades de informação.

Esse contexto possibilitou a percepção da necessidade de participação mais ativa da Biblioteca neste processo de ensino, como também foi possível retratar-se a atual realidade das bibliotecas no oferecimento de produtos e serviços *on-line*, com vistas à satisfação das necessidades informacionais de seus usuários. Averiguou-se a necessidade de ofertar produtos e serviços de referência virtual no *website* da biblioteca, com a finalidade de auxiliar e assessorar os usuários no momento da pesquisa, construção e normalização dos trabalhos acadêmicos.

A consequente abordagem sobre o Serviço de Referência Virtual (SRV), conceituando-o e ressaltando como ele pode ser desenvolvido, será o foco do desenrolar deste projeto.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (SRV)

No atual contexto do desenvolvimento tecnológico e consequentemente a rápida disseminação da informação, percebe-se a necessidade de serviços que direcionem o usuário a encontrar a informação

necessária, em momento oportuno, suprimindo assim suas necessidades informacionais. De acordo com Fujino, (2007), os serviços de informação e comunicação, desde o final dos anos 60, estão em crescimento substancial e transformando a relação com o usuário, tendo como mediação as tecnologias modernas, acrescentando uma variedade de serviços disponíveis de busca.

Desta maneira, o bibliotecário como profissional disseminador da informação, atua no serviço de referência com a finalidade de auxiliar e assessorar os usuários na realização de pesquisa. Entretanto, devido à nova realidade em que as bibliotecas estão vivendo no hodierno contexto e o crescente desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), o serviço de referência deixou de restringir-se apenas ao atendimento pessoal e passou a ser oferecido também no ambiente virtual, passando agora a ser chamado de Serviço de Referência Virtual (SRV).

Devido às mudanças no Serviço de Referência frente às novas tecnologias, a intermediação entre usuário e bibliotecário já não é mais necessária, pois o usuário conduz suas buscas na *web* sozinho, sem o auxílio do bibliotecário. Todavia, ele necessita de orientação para a condução de sua busca, como selecionar a informação relevante para atender suas necessidades. Nesta perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários na condução de suas pesquisas no ambiente virtual. (ALVES; FAQUETI, 2002 apud BRATKOWSKI, 2009, p. 23)

Compreende-se o serviço de referência virtual como aquele que auxilia o usuário no momento da pesquisa, sem necessariamente estar no espaço físico da biblioteca. Esta orientação se torna possível graças à assistência dos recursos digitais, os quais apresentam muitas vantagens, dentre elas: proporcionar facilidade de acesso, fornecer uma opção a mais para a comunicação usuário-biblioteca, ser conveniente àqueles que não têm tempo disponível para vir ao espaço físico, assim como permitir a ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Nesse cenário tecnológico o SRV exercerá um papel fundamental no processo de mediação e disseminação da informação, de maneira remota, utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, para que acervos sejam facilmente acessados e totalmente compartilhados. A personalização da informação é um ponto importante, proporcionando ao usuário a sensação de estar sendo atendido pessoalmente, mesmo sem a presença física de um profissional da informação. (NASCIMENTO JÚNIOR et al., 2010, p. 4)

Portanto, é possível considerar que o Serviço de Referência Virtual passou a ser mais um serviço atrativo para as bibliotecas, permitindo assim maior satisfação dos usuários, inserindo as unidades de informação no atual contexto tecnológico. Com base nisso, é possível falar sobre os produtos e serviços de referência *on-line* que podem ser oferecidos pelas unidades de informação em geral.

PRODUTOS E SERVIÇOS DE REFERÊNCIA ON-LINE

As bibliotecas e os centros de informação trabalham com produtos e serviços informacionais, decorrentes de um conjunto de atividades, que devem existir a fim de agregar valor a estes produtos/serviços, tendo como principal objetivo a satisfação continuada do cliente. Conforme Kotler (2000), produto é tudo aquilo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazer um desejo ou uma necessidade do consumidor. Em outras palavras produto pode ser conceituado como algo que é oferecido com vistas a proporcionar satisfação a quem o adquire.

Com relação à definição de serviços, Meirelles (2006) afirma que serviço é o trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço. Ou seja, serviços são ações e/ou processos com vistas a servir, oferecer. Os produtos diferenciam-se dos serviços por serem bens tangíveis, aqueles que apresentam aspecto

físico; já os serviços são considerados como bens intangíveis, ou seja, são aqueles imateriais, que não podem ser tocados.

As bibliotecas, como organizações que trabalham principalmente com produtos e serviços informacionais, devem oferecê-los com qualidade objetivando satisfazer às necessidades de seus usuários. Os suportes tecnológicos estão possibilitando oferecer produtos e serviços cada vez mais atrativos. Assim, os produtos e serviços de referência *on-line* estão sendo disponibilizados nos *websites* das bibliotecas, o que facilita o acesso ao usuário que poderá utilizá-los apenas ao estar conectado à internet.

A título de exemplificação, os catálogos de acesso público *on-line* (OPAC) estão entre os primeiros serviços virtuais, e sua utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre determinada publicação, independentemente de sua localização física (GALVÃO NETO; SILVA, 2010). Esse tipo de produto virtual vem sendo utilizado com frequência em bibliotecas, pois muitas delas já disponibilizam em seu *website* o catálogo *on-line*, onde é possível o usuário acessar e verificar as publicações que existem em determinada unidade de informação.

Dentre os serviços que podem ser oferecidos virtualmente estão: normalização de trabalhos acadêmicos, levantamento informacional via *e-mail*, orientação à pesquisa, como também os catálogos *on-line* como dito anteriormente. Esses serviços são disponibilizados a usuários tanto presenciais como remotos que utilizam o *website* de uma biblioteca.

Com relação aos produtos *on-line* que podem ser oferecidos virtualmente, são exemplos os catálogos *on-line*, livros eletrônicos, repositórios institucionais, elaboração de ficha catalográfica, ou seja, a catalogação na fonte, como também a disponibilização de *links* de bases de dados de acesso público ou de acesso privado que a instituição tenha adquirido.

A disponibilização do SRV, através de uma página na Internet, tem gerado uma nova demanda para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus usuários, permite o contato direto, facilitando o acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo novos horizontes para a pesquisa, ou seja, a busca e obtenção de informações de qualquer tipo. (GALVÃO NETO; SILVA, 2010, p. 75).

A partir das premissas anteriores, é possível entender que as tecnologias de informação e comunicação podem ser eficazes ferramentas para o desenvolvimento de produtos e serviços virtuais em bibliotecas.

A atual realidade das Bibliotecas do Senac/RN desafia a implantação de produtos e serviços virtuais que possam ser oferecidos no *website* do SISB-Senac/RN.

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO WEBSITE DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS SENAC-RN

A partir das percepções anteriormente descritas, foi possível traçar recomendações a título de proposta, para a implantação de Serviços de Referência Virtual no *website* das Bibliotecas do Senac/RN, visto ser esta realidade uma ferramenta riquíssima, que pode agregar valor às atividades desenvolvidas junto ao corpo acadêmico da Pós-Graduação à Distância do Regional.

Geralmente, produtos e serviços de referência *on-line* são oferecidos na página da biblioteca, a qual está vinculada ao *site* oficial da instituição mantenedora. Exemplificando, para se ter acesso ao *website* do Sistema de Bibliotecas Senac/RN, é necessário entrar na página oficial da instituição e clicar na aba “Biblioteca Online”. O acesso fácil e rápido instiga os usuários a conhecerem quais serviços e produtos são oferecidos no *website*.

A partir desta concepção recomenda-se que se faça melhor aproveitamento do *website* do Sistema de

Bibliotecas Senac-RN, utilizando-se para isto, uma proposta de implementação de serviços e produtos de referência via web, mobilizando a reestruturação de processos e oferecendo serviços que atendam a demanda de acadêmicos dos cursos de pós-graduação a distância no *website* das Bibliotecas do Senac/RN.

Sugere-se o oferecimento dos seguintes serviços no *website*:

- **Orientação à elaboração de trabalhos acadêmicos** – Aqui o bibliotecário irá dar orientações ao usuário com relação à maneira de ele elaborar seus trabalhos acadêmicos segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fontes de informações que possam ser consultadas, entre outros. A comunicação com o usuário será realizada via *e-mail*, podendo ele enviar diversas perguntas e/ou solicitações. Além disso, este meio de comunicação pode ser utilizado para que os usuários dêem sugestões e/ou façam críticas. Este serviço é vantajoso, pois o atendimento é realizado de maneira contínua.

- **Levantamento informacional** – Este serviço consiste em realizar um levantamento de documentos informacionais relacionados às necessidades do usuário quanto a determinados assuntos, uma vez que nem sempre os usuários têm facilidade em encontrar documentos que sejam relevantes para a sua pesquisa. Sendo o bibliotecário um profissional da informação que apresenta competências específicas para o desenvolvimento de tal atividade, poderá orientar o usuário dentre as seguintes premissas: indicação de base de dados virtuais em diversas áreas do conhecimento, títulos de periódicos *on-line*, *links* de *sites* que remetem ao conteúdo original, como por exemplo o Google Books.

- **Normalização de trabalhos acadêmicos** – Este serviço normaliza os trabalhos acadêmicos enviados pelos usuários, de acordo com as normas técnicas da ABNT.

- **Comutação bibliográfica** - O Programa de Comutação Bibliográfica (Comut) é um serviço oferecido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict). Através dele é possível a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, c2012). No caso do Senac/Rn, a unidade de informação poderá orientar o usuário a fazer uso desse serviço.

Assim como o oferecimento de serviços, é possível também oferecer produtos, e assim sugerem-se os seguintes produtos que podem ser disponibilizados no *website* do Sistema de Bibliotecas do Senac/RN:

- **Catálogo On-line** – O catálogo *on-line* é um produto que já se encontra em funcionamento como produto virtual. Através do sistema “em nuvem” a clientela de usuários utiliza-se de pesquisa, avaliação e até indicação de material informacional. É possível fazer reservas e renovações, bem como comentar as obras e os produtos oferecidos pelas bibliotecas.

- **Elaboração de ficha catalográfica** - Trata-se da elaboração de uma ficha, fazendo a representação descritiva de algum documento, de acordo com as regras do Código de Catalogação Anglo-Americano (CÓDIGO..., 2004). O usuário solicitará sua ficha catalográfica através de contato pelo *website*, e receberá sua ficha via *e-mail*, com muito mais comodidade.

- **Links de base de dados de acesso público** – Aqui seriam disponibilizados links que levariam à base de dados, as quais são fontes de fundamental importância, pois os usuários são levados a conteúdos nunca antes consultados. Abrem-se dessa maneira novas fontes para sua busca informacional.

- **Repositório institucional digital** – Através de um projeto estruturado, poderá ser realizado com o auxílio de profissionais de tecnologia da informação,

e a exemplo de outras unidades do Senac no Brasil, utilizando a submissão de trabalhos de conclusão de curso em repositório específico, disponibilizando o documento na íntegra, para que pesquisadores das mais diversas linhas de pesquisa tenham acesso a ele, sem que necessariamente, obtenham o modelo impresso.

Todo o conjunto de produtos e serviços de informação virtual descrito nesta proposta possui caráter de renovação e reestruturação das atividades hoje desenvolvidas nas Bibliotecas do Senac/RN. É permissível relatar que a implantação destes serviços será imprescindível para conectar usuários reais e potenciais à biblioteca, satisfazendo suas necessidades, sendo uma ferramenta de uso e compartilhamento entre a comunidade acadêmica, obtendo êxito junto aos objetivos a que se destina o programa de Pós-Graduação a Distância do Senac/RN.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário contemporâneo mostra que as unidades de informação vêm se adequando às transformações da tecnologia, revendo conceitos e repaginando processos e serviços. Tais serviços são necessários para atender novas demandas advindas do universo virtual, sanando a necessidade de informações de cunho acadêmico por meio de produtos e serviços oferecidos pela web.

O Senac Rio Grande do Norte, por meio do Sistema de Bibliotecas, percebe a necessidade de adequação e reestruturação de seus produtos e serviços, visto a carência destes pelo meio virtual destinados à população de usuários do Programa de Pós-Graduação a Distância da instituição.

Dentre as diversas possibilidades utilizadas através das TICs, os AVAs tornam realidade o processo denominado ensino-aprendizagem a distância, no qual oferece aos profissionais da informação várias opções no trabalho desenvolvido junto aos usuários de sua unidade de informação.

Entre as opções destaca-se o Serviço de Referência Virtual (SRV), que é uma ferramenta eficaz no que diz respeito a suprir a demanda de novos usuários. Assim, delinea-se sua importância, a forma de trabalho e os produtos advindos desse processo. A proposta de implantação de SRV nas Bibliotecas do Senac/RN possui caráter sugestivo, refletindo a possibilidade de melhoria e agregação de valor aos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Senac no Rio Grande do Norte. É possível afirmar que os bibliotecários estejam preparados para atender tais usuários que, como na posição de mediadores, devem possuir, dentre outras competências, o domínio sobre a tecnologia para prestar bons serviços e oferecer bons produtos aos seus usuários.

Ao final, é notório embasar as inúmeras praticidades advindas dessa nova metodologia de trabalho, somando tal atividade às anteriores, facilitando a vida acadêmica do usuário e conectando a biblioteca à sua realidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 21 jun. 2012.

BRATKOWSKI, R.H. *Proposta de implantação do serviço de referência virtual assíncrono na Biblioteca da Escola de Engenharia da UFRGS*. 2009. Trabalho de conclusão (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2009. 1 CD-ROM.

CÓDIGO de Catalogação Anglo Americano. 2. ed. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004.

EDUCAÇÃO à distância no Brasil. *Portal NEaD/UFRN*. 2008. Disponível em: <<http://www.uab.ufrn.br/index.php/sobre-a-ead>>. Acesso em: 21 jun. 2012.

FUJINO, A.; JACOMINI, D.D. Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. In: GIANNASI-KAIMEN, M.J.; CARELLI, A.E. (Org.). *Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso*. Rio de Janeiro: E-papers, 2007. cap. 3. p. 77-78.

GALVÃO NETO, S.L.; SILVA, E.F. da. Serviço de referência virtual: uma análise nas bibliotecas universitárias de Natal. *Biblioonline*, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 72-81, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/4904/3709>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). *Programa de Comutação Bibliográfica (Comut)*. c2012. Disponível em: <<http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/programa-de-comutacao-bibliografica-%28comut%29/apresentacao>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

KOTLER, P. *Administração de Marketing: a edição do novo milênio*. São Paulo: Phb, 2000.

MEIRELLES, D.S. e. O conceito de serviço. *Rev. Econ. Polit.* v. 26 n. 1, São Paulo, jan./mar. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007>. Acesso em: 05 set. 2011.

NASCIMENTO JÚNIOR, J.C.N. do. et al. Serviço de referência nas bibliotecas universitárias na cidade de João Pessoa/PB: a prática do bibliotecário diante das tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33, 2010, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: UFPB, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/134/164>>. Acesso em: 18 abr. 2012.

PEREIRA, A.T.C.; SCHMITT, V.; DIAS, M.R.Á.C. Ambientes virtuais de aprendizagem. In: PEREIRA, A.T.C. *AVA: Ambientes virtuais de aprendizagem em diferentes contextos*. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (Senac). *Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial: institucional*. 2005. Disponível em: <<http://www.Senac.br/cursos/faq.html>>. Acesso em: 01 mar. 2012.