

INTERAÇÃO DO USUÁRIO NA BUSCA DE INFORMAÇÕES

Joseane Chagas

Especialista em Informação Tecnológica pela UFSC

Bibliotecária responsável pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação da

Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil - E-mail: joseane@ced.ufsc.br

Susana Arruda

Especialista em Informação Tecnológica pela UFSC

Bibliotecária responsável pelo setor de Bases de Dados da Biblioteca Central da

Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil - E-mail: susana@mbox1.ufsc.br

Ursula Blattmann

Doutoranda em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Santa Catarina

Professora do Departamento de Ciência da Informação

Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil - E-mail: ursula@ced.ufsc.br

RESUMO

A interação do usuário com o bibliotecário de referência. Usuário na busca de informação. A formulação da estratégia de busca. Uso do tesauros. Pesquisa no catálogo tradicional e eletrônico. Estratégias de pesquisa e técnicas de busca. A frustração do usuário na obtenção do documento. Recebimento e entrega da pesquisa utilizando novas tecnologias da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Comportamento na biblioteca. Estratégia de busca. Bibliotecário de referência. Serviço de informação. Técnicas de pesquisa. Usuários.

INTRODUÇÃO

No cotidiano do bibliotecário de referência, que atende diretamente às questões formuladas pelos usuários, observa-se inúmeras reações, entre elas os aspectos emocionais e de necessidade informacional do pesquisador.

Para efetuar a comunicação na busca informacional, necessita-se conhecer quais os motivos que levam ao usuário a posicionar-se diante do bibliotecário de referência. Muitas vezes o caminho inicia-se em uma relação de especificar o que se deseja, para que se necessita, e o respectivo refinamento, conseguindo dessa maneira, concretizar as etapas da pesquisa do usuário.

A partir do momento da formulação da pergunta sobre o tema e a escolha das palavras-chave, inicia-se o processo de busca de material bibliográfico para efetuar a pesquisa. E por intermédio de ferramentas usuais, tais como tesouros para delimitação dos termos, pesquisa no catálogo tradicional e eletrônico, diferentes estratégias de pesquisa, a escolha das técnicas de busca, permite bibliotecário saber como trabalhar as possíveis causas e minimizar as frustrações que possa existir na obtenção do documento. Atualmente, tornou-se um requisito fundamental saber operacionalizar por meio das novas tecnologias da informação o recebimento e a entrega da pesquisa solicitada pelo usuário.

Este artigo pretende de uma forma prática e objetiva oferecer algumas diretrizes aos bibliotecários que atuam na interação com os usuários diretamente na busca de informações para realização de pesquisas.

Interação do usuário diante do bibliotecário de referência

A interação é um processo de influência mútua. Na biblioteca ela ocorre quando o usuário busca uma informação solicitando o auxílio do bibliotecário.

O usuário necessita conhecer a biblioteca e seus recursos para facilitar a busca de material bibliográfico para concretizar suas pesquisas. Geralmente as bibliotecas oferecem seus serviços entrelaçados, mas, algumas de grande porte ainda oferecem seus serviços em setores específicos, tais como:

circulação - possibilita realizar o empréstimo, reservas, reposição do material bibliográfico nas respectivas coleções, fotocópia de documentos, entre outros;

referência - ambiente para consultas rápidas em fontes de informação, tais como: os *abstracts*, bases de dados, enciclopédias, guias, orientação a biblioteca e a pesquisa;

catálogos por assuntos, autores e títulos - indiferente se impresso (os tradicionais fichários) ou *online*;

empréstimo inter-bibliotecário - possibilita o acesso ao acervo de bibliotecas de outras instituições;

coleções especiais - acervo classificado por formatos, temática ou relevância, tais como a videoteca, mapoteca, ou o depósito legal.

Usuário na busca da informação

Independente de ser considerado usuário tradicional ou digital, todos vêm a biblioteca através de um problema. Para exemplificar, a experiência indica as diferentes categorias de usuários:

os experientes: usuários de bibliotecas que levam questões ao bibliotecário sabendo exatamente o que precisam e formulam suas perguntas com clareza;

os com objetivos, mas com dificuldades de expressão: são os grupos de usuários que sabem o que querem mas não conseguem expressar adequadamente suas palavras; e,

os inexperientes: grupos de usuários que não têm certeza - clareza, quanto ao que precisam.

Os usuários de bibliotecas acadêmicas são indivíduos oriundos da comunidade acadêmica, tais como: calouros, veteranos, graduados, professores, pós-graduandos, pós-graduados, pesquisadores e técnicos no apoio institucional, mas, muitas bibliotecas atendem também a comunidade em geral. Portanto, além de conhecer o acervo e sua distribuição é necessário que o bibliotecário que atue diretamente com os usuários tenha a necessidade de estar bem preparado para atender a demanda e abrangência informacional.

Pode-se mencionar que existem questões que interferem direta ou indiretamente na interação entre os usuários e o bibliotecário, tanto psicológicas, educacionais, culturais e sociais. A relação pode ser ampliada ou diminuída conforme ambos os lados da interação. Alguns fatores prejudicam ou interferem na interação, provocando falhas no processo de busca e acesso à informação, tais como:

- Problemas decorrentes no processo de comunicação tais como: dicção, formulação de termos para pesquisa, ruídos da linguagem, ambiente.
- Imagem distorcida sobre o papel e as habilidades do bibliotecário no auxílio a realização da pesquisa.
- Expectativas sobre diversas reações quanto ao bibliotecário e ao próprio usuário: empatia, simpatia, e apatia.
- Dificuldades em propor a questão de pesquisa onde possam ocorrer fatos como não sentir-se a vontade no diálogo para formulação da questão de referência ou surgimento da timidez.
- Impacto de serviços anteriores não-satisfatórios provocando certos medos e receios para expor novos interesses de busca, evitando causar insegurança pessoal.
- Arrogância de ambas as partes.
- Implicações culturais, sociais, econômicas e educacionais.
- Visibilidade e transparência do local de atendimento ao usuário. Grogan (1995, p. 90) menciona o estudo realizado por Katz sobre bibliotecas que ainda não conseguem proporcionar maneiras fáceis de ver e de usar que possibilitam o acesso direto ao local de trabalho do bibliotecário.
- Dificuldades de encontrar o setor de referência ou quando o usuário se aproxima do profissional questionado e pergunta se ele trabalha na biblioteca, por exemplo: Você trabalha aqui?

- Alguns usuários parecem ter a sensação de estar importunado o bibliotecário.

Recomenda-se ao bibliotecário utilizar além das habilidades técnicas no manuseio e instrução do acervo que a biblioteca possui, conhecer e empregar os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: a acessibilidade, a auto-imagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amigoso, demonstrar sem superioridade que domina os instrumentos de acesso às questões.

Formulação da estratégia de busca

Na interação ocorre a questão de como formular uma pergunta sobre o tema de pesquisa do usuário. Rowley (1994, p. 129) menciona que a estratégia de busca é o "conjunto de decisões tomadas e de procedimentos adotados durante uma busca". Portanto, como estratégia pode-se dizer que o bibliotecário inicia sua entrevista para delimitar a questão dando oportunidades ao usuário de responder sem impor limites. Poderá utilizar perguntas abertas ou fechadas para facilitar as principalmente as delimitações sobre o que se procura.

Como segundo passo, necessita identificar a sua busca por meio de todos os meios de acesso bibliográfico, seja pelas bibliografias, catálogos, índices especializados, pessoas ou até mesmo outras instituições.

Observa-se as maiores dificuldades que aparecem no cotidiano do bibliotecário e do usuário podem ser: a abrangência da pesquisa; os idiomas a serem utilizados; delimitação de tempo; dificuldades no domínio da área do conhecimento e uso dos termos nos catálogos devido à linguagem controlada.

As principais diferenças em pesquisar os catálogos tradicionais de catálogos de acesso remoto está no fato de realizar a pesquisa dentro da biblioteca, possibilitando obter informações mais precisas sobre o documento: disponível, emprestável, custos para obtenção, retorno, reserva ou realizar a consulta *in loco*.

Lancaster (1996, p. 126) considera como elemento importante no estudo sobre uso do catálogos a análise dos motivos pelos quais os usuários não conseguem encontrar entradas existentes no catálogo.

Existem diferenças entre pesquisar em bases de dados tradicionais (material impresso), bases em CD-ROMs, bases de dados comerciais *online* e os mecanismos de busca da Web, principalmente advindas da velocidade da recuperação dos dados obtidos e pelo uso de expressões de busca booleana, entrecorte de termos e seus adjacentes ou proximidade na formulação da estratégia de busca, seja entre outros o tipo de busca realizada, os comandos usados, tempo despendido, cabeçalhos de assuntos empregados, etc.

Iniciar a pesquisa pelo material de referência da biblioteca significa conhecer as fontes tais como: enciclopédias gerais e específicas das áreas do conhecimento, dicionários, *abstracts* e índices, tesouros, manuais técnicos, normas e especificações técnicas, almanaques, guias, atlas, entre outras. Necessita-se especificar e localizar o tópico da pesquisa e utilizar fontes impressas ou eletrônicas. Selecionar uma base de dados conforme a área do conhecimento: geral e específica. Definir um assunto geral e específico. Selecionar o tópico da pesquisa. Pesquisar diversos tópicos, isto é, obter o resultado da pesquisa, selecionar itens de interesse, obter versão impressa e/ou digital da referência ou texto integral.

Ao utilizar o catálogo da biblioteca (fichas ou *online*) são necessários alguns procedimentos, como: definir assunto geral, assuntos específicos, listar referências, imprimir ou anotar material bibliográfico obtido. Também necessita-se saber quando usar recursos paralelos, seja pelo acesso *online* para coleções digitais na própria biblioteca e também de outras bibliotecas para obtenção do material seja pelo empréstimo inter-bibliotecário, ou acesso a bases de dados de textos na íntegra entre bibliotecas conveniadas.

A *Internet* está sendo considerada um recurso importante no desenvolvimento das pesquisas, pois cada vez mais o usuário pode consultar pelo acesso *online* catálogos e fontes eletrônicas e digitais das bibliotecas e instituições.

Mas são necessários observar alguns cuidados ao utilizar a Web como fonte de pesquisa, tais como: ter critérios de avaliação do documento de hipermídia para detectar se a informação é fidedigna e que tipo de informação está sendo oferecida: negócios, lazer, governamental, pesquisas recentes, comunidades eletrônicas (grupos de discussões, informativos dirigidos), e eventos. Cabe lembrar que a Web não possui cobertura total e nem substitui a revisão de artigos pelos pares, mas ajuda significativamente na realização de buscas e pesquisas tanto acadêmicas como comerciais.

Uso do tesauros

Para estabelecer as palavras-chave numa pesquisa, necessita-se que sejam definidos os termos designativos de busca por meio de palavras que podem ser definidas com auxílio de tesauros, descritores, lista de cabeçalhos de assuntos. O bibliotecário deverá traduzir a linguagem do usuário empregada de forma natural para a terminologia aceita pelo sistema.

Pesquisa no catálogo tradicional e eletrônico

Bertholino (1999, p. 150) menciona que as "linguagens de indexação são fundamentais para o processo de busca em bases de dados. Portanto, a linguagem de indexação e linguagem de busca devem estar relacionadas. As lógicas de buscas são o meio de especificar as combinações dos termos para uma recuperação de informação bem sucedida."

No estudo efetuado por Ramos et al. (1999, p. 175) constatou-se que "o usuário, quando da busca de informação automatizada em linha e/ ou em CD-ROM, comporta-se de maneira semelhante tanto na utilização das fontes para definição dos termos de busca e objetivos de levantamento quanto na obtenção dos documentos recuperados. Em ambos os

casos, a participação do bibliotecário é ativa, mesmo quando da utilização do CD-ROM diretamente do seu local de trabalho, uma vez que a estratégia de busca é formulada antecipadamente."

Lancaster (1996, p. 153) salienta que um catálogo *online* "apresenta evidente vantagens, uma vez que geralmente é possível proporcionar pontos de acesso adicionais de modo fácil e econômico." Por exemplo, um catálogo *online* eficaz deveria possibilitar acesso a uma obra por meio de qualquer das palavras constantes de seu título.

Estratégias de pesquisa e técnicas de busca

Para realizar pesquisas em catálogos tradicionais e/ou *online*, em bases de dados referenciais (bibliográficas, catalográficas ou referenciais) e bases de dados de fontes (numéricas e de texto integral), ou nos mecanismos de busca e diretórios de pesquisa disponíveis na *Internet*, requer-se algumas habilidades para localizar a informação de maneira precisa e eficaz. Para facilitar o manuseio de tão variados mananciais informacionais, geralmente os bibliotecários realizam o treinamento individual ou em grupo de usuários dentro da própria biblioteca. Alguns participam da criação de tutoriais para disseminar de maneira simples e objetiva a utilização desses recursos.

Segundo Bertholino (1999, p. 151) a formulação da estratégia de busca é fundamental para refinar a busca e poder obter resultados relevantes aos interesses do usuário. É importante, na definição das palavras-chave, informar os termos sinônimos, correlacionados e equivalentes, bem como suas respectivas definições no idioma inglês, adotado pela maioria das bases internacionais, e também consultar tesouros, vocabulários controlados, dicionários especializados e outras fontes.

Entre as técnicas de busca, pode-se destacar a imensa utilização da pesquisa baseada na lógica booleana e sua teoria. Bauwens (1996, p. 78) menciona que em estudos

comparativos confirmam que a busca booleana é ainda superior que a pesquisa na linguagem natural.

Os operadores booleanos mais utilizados são E, OU e NÃO, e podem ser combinados na formulação da busca. Cada operador possui suas limitações, por exemplo:

- E (AND - &) relaciona dois ou mais termos, limitando a busca. Apresenta resultados que contêm todos os termos listados darão um bom resultado. Por exemplo: bibliotecas & Florianópolis mostrará resultados com ambos os termos: bibliotecas e Florianópolis.
- OU (OR - |) relaciona dois termos e reúne todos os documentos que incluam pelo menos um deles. Por exemplo: buscar design | "ciências e matemática" mostrará resultados que contêm um dos termos ou ambos.
- NÃO (NOT - !) o operador ! buscará registros que contêm o termo de pesquisa que o precede, mas não o termo que o sucede. Por exemplo: ensino de ciências ! ensino de matemática, resultará em documentos relacionados ao ensino de ciências, sem mostrar nenhum onde apareça também ensino de matemática.

Operadores de proximidade: NEAR ou ADJ

NEAR (~) encontra documentos contendo ambas as palavras especificadas ou frases contendo até dez palavras entre elas. Exemplo NEAR/3 até três palavras entre os termos.

ADJ - utilizado para termos que estão juntos. Este operador booleano ADJ é muitas vezes reconhecido como a opção "frase exata" comuns nos mecanismos de busca na Web.

Os parênteses () servem para elaborar pesquisas ainda mais complexas, definindo operações menores dentro da expressão inteira. A busca funciona, nesse caso, considerando os parênteses como se fossem termos isolados, e depois os combina. Por exemplo: "ensino" & (ciências|matemática) & Brasil). Apresentará resultados que contenham o termo ensino, o termo Brasil, ao mesmo tempo, pelo menos o termo ciências ou o termo matemática.

Podem ser realizadas também busca por campo específico. Essa forma de busca originalmente encontrada nas bases de dados possibilita pesquisar cada etiqueta da definição de campo. Facilita ao usuário especificar que deseja determinado título, autor, local. Entre os *softwares* de controle bibliográfico, destaca-se o Micro CDS/ISIS, que possibilita ao usuário utilizar os operadores booleanos (E=*, NÃO=^, OU = +) e também restringir a campos específicos.

Para realizar buscas na *Internet*, Elkordy (1999) relaciona alguns motivos para usar meta-mecanismos de busca:

- quando não foi possível localizar por intermédio de um ou dois grandes mecanismos de busca;
- quando o tópico é obscuro;
- quando pretende-se visualizar os resultados mais relevantes de diversas bases de dados numa pesquisa;
- quando se pretende buscar uma variedade de resultados simultaneamente sobre um mesmo tópico;
- quando se deseja comparar a indexação de diversos mecanismos de busca;
- quando se conhece a literatura da Web sobre determinado assunto, mas gostaria de certificar-se de que não esqueceu-se nenhum.

As principais diferenças entre as técnicas de busca tradicional para a digital advém da velocidade obtida no uso de computadores para realização das buscas. Além de verificar com maior exatidão os dados, possibilita oferecer ao usuário a informação digital, onde com o simples apertar de teclas pode-se ter a informação sem sair da frente da tela do computador. Exemplificando: um usuário solicita por meio de um formulário eletrônico determinada pesquisa, logo em seguida a solicitação é processada e encaminhada em arquivo (bits) para o respectivo usuário.

Faz necessário observar alguns cuidados ao utilizar técnicas de busca em bases de dados *online*/CD-ROM, para evitar os erros mais comuns. Os erros mais comuns na formulação da busca *online* referente a Web são: as pronúncias incorretas e de digitação; péssimas descrições para limitar termos ou conceitos; questões muito amplas ou específicas; falta do uso de sinônimos adequados.

Também cabe ao usuário e ao bibliotecário saber diferenciar quando utiliza-se recursos disponíveis no formato impresso e localizados na própria biblioteca, de busca direta na Web, ou a realização da busca numa base de dados do mecanismo observando itens como atualização, mudanças ou exclusão de documentos.

Frustração do usuário

As frustrações dos usuários podem ocorrer devido fatores como: a não obtenção da informação procurada, abrangência e profundidade da pesquisa, e, segurança ou insegurança na precisão dos termos.

No estudo efetuado por Ramos et al. (1999, p. 174-5) "os resultados obtidos reafirmam o que a literatura existente estabelece sobre as vantagens da utilização das bases em CD-ROM, das quais o usuário tem a oportunidade de selecionar o que precisa (...) isto revela a necessidade de elaborar bem uma estratégia a fim de alcançar o fim desejado. Comparando as buscas realizadas e os resultados obtidos, constata-se que quanto menor o índice de recuperação, maior a sua relevância, o que exige uma estratégia de busca bem elaborada, com descritores e cabeçalhos de assuntos adequados, e uma participação do bibliotecário no preenchimento do formulário de levantamento bibliográfico, durante a entrevista e a realização da busca."

As frustrações podem acontecer quando após o levantamento das referências, seja numa base de dados ou no catálogo, não se pode obter a obra por motivos diversos tais como

esteja emprestada, está sendo restaurada, não exista na respectiva biblioteca, ou que não esteja imediatamente disponível o texto na íntegra.

As reações decorrentes das frustrações dos usuários está na insatisfação no momento de obtenção da informação, provocando o questionamento sobre quanto tempo vai demorar e qual o custo. Algumas reações apresentam a indignação do usuário devido o material não estar disponível para consulta imediata da fonte na própria biblioteca.

Os termos utilizados na formulação da busca podem ser considerados múltiplos não sendo o caso de sinônimos e sim de linguagem figurativa. A sentença de busca proporciona resultados diferenciados, a partir dos quais o usuário poderia utilizar uma sentença diferente de todas as palavras ou indicando ou excluindo termos. Cada vez mais, os mecanismos de busca oferecem resultados apresentando o grau de relevância dos termos conforme a expressão utilizada.

Cabe lembrar que, ao utilizar um mecanismo, o usuário está somente pesquisando naquela base de dados, ou seja num determinado mecanismo de busca. Portanto, o usuário necessita utilizar outros mecanismos equivalendo aspectos de atualização e abrangência (tamanho da base de dados), formatos dos documentos, as limitações de campos de busca e expressões de busca, resultados (ranking, comparação de documentos, os mais utilizados).

Elkordy (1999) menciona que cada mecanismo de busca apresenta resultados diferentes devido ao algoritmo e o método que está sendo usado para cálculo.

Segundo Lancaster (1996) a análise das causas de insucesso pode também revelar algumas causas de ineficiência interna da biblioteca. Sugere que sejam anotados pelo usuário a) informações sobre os itens que não consegue encontrar no catálogo, e b) o fato de não ter conseguido localizar nas estantes um item do qual se conhece o número de chamada.

Portanto pode-se dizer que a colaboração direta do usuário possibilita criar mecanismos para que o treinamento do acesso e o uso da coleção seja eficaz. Lancaster (1996,

p. 152) menciona o fator que, isoladamente, é o mais importante na determinação de êxito ou malogro na utilização do catálogo provavelmente é a exatidão e completeza das informações de que o usuário dispõe ao dirigir-se ao catálogo.

Recebimento e entrega da pesquisa

As bibliotecas recebem e entregam os pedidos de pesquisas por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, nos quais o usuário possa realizar a pesquisa *in loco* consultando o bibliotecário e também pelas tecnologias disponíveis, como pelo telefax, telefone, *e-mail*, formulários interativos Web.

O tempo despendido entre o pedido e a entrega pode variar conforme a questão colocada pelo usuário, isto é, algumas questões podem ser respondidas imediatamente, outras demandam maior tempo para serem concretizadas. Por exemplo, o bibliotecário reserva previamente, um tempo para a entrevista com o usuário, onde pode-se estabelecer as delimitações sobre profundidade, abrangência, idiomas, época, tipo de documentos, da pesquisa, limitando assim as estratégias de busca a serem utilizadas na pesquisa.

Segundo Lancaster (1996, p. 180) o "bibliotecário deve possuir um conhecimento minucioso das fontes de informações disponíveis. No entanto, a cultura geral não deixa de ter importância. Em particular, o bibliotecário deve ter uma boa noção dos acontecimentos atuais. (...) A capacidade de o bibliotecário se comunicar com eficiência influi, em primeiro lugar, em sua compreensão da questão, bem como sua capacidade de transmitir uma resposta correta ao usuário. A capacidade de tomar decisões afeta a eficiência da estratégia de busca formulada pelo bibliotecário. Outras decisões importantes incluem quando encaminhar para uma fonte externa e quando desistir por completo."

As habilidades que os bibliotecários necessitam possuir para atender as necessidades informacionais dos usuários são:

- dominar corretamente as técnicas da biblioteconomia;



- preferencialmente conhecer as áreas do conhecimento, incluindo as fontes e os canais de informação disponíveis; e,
- utilizar adequadamente a psicologia das relações humanas, principalmente ao tocante no que se refere preparar o usuário para as possíveis frustrações.

Vale ressaltar o que diz Ramos et al. (1999, p. 176) alertando aos "profissionais de informação, os bibliotecários precisam entender o que os usuários esperam e necessitam dos sistemas de informação automatizados, bem como identificar as causas de erros e as estratégias frustradas".

CONCLUSÕES

A interação do usuário com o bibliotecário geralmente ocorre quando busca informações na biblioteca. Essa interação pode ser de modo presencial ou utilizando também os recursos das novas tecnologias da informação e comunicação.

As mudanças provocadas principalmente pelo uso de redes de computadores, possibilita avanços significativos no que se refere ao acesso do catálogo da biblioteca, da disponibilização de bases de dados *online* bibliográficas e textuais, flexibilidade nos horários de acesso à informação, velocidade da informação, e facilita também na delimitação temporal, na pesquisa em campos específicos e na abrangências.

Portanto, necessita-se um domínio de habilidades específicas tanto do bibliotecário como do usuário no manuseio e técnicas de busca por meio de redes de computadores, seja para orientação a distância, acesso remoto aos catálogos de outras bases de dados e de bibliotecas, utilização dos recursos da *Internet*, conhecimento das estratégias de buscas em bases de dados eletrônicas, presteza na comunicação escrita e verbal e conhecimento das limitações tecnológicas existentes.

Cada vez mais o usuário espera um serviço transparente e o bibliotecário torna-se peça fundamental no *design* de novas interfaces de acesso em redes de computadores.

Espera-se que na formação dos bibliotecários, tanto na educação continuada quanto na capacitação de novos profissionais, o manuseio das tecnologias disponíveis e o reconhecimento sejam constantes, mas que não se esqueça a essência deste processo: o ser humano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUWENS, Michel. Searching the Net for business information. *Business Information Review*, v. 13, n. 2, p. 77-82, Jun. 1996.

BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Buscas em bases de dados. In: TECNOLOGIA e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias. Org. por Maria Etelvina Madalozzo Ramos. Ponta Grossa : UEPG, 1999. 249p., p. 145- 155.

ELKORDY, Angela. *Web Searching, Sleuthing and Sifting Lesson Three: What's next? (Search Engines and Web Indexes)*
<http://www.angelfire.com/in/virtuallibrarian/lesson3.html> Documento obtido em 19/03/1999. (Última atualização fevereiro, 1999, Links verificados em fevereiro, 1999).

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 1995. p. 51

LANCASTER, F.W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília : Briquet de Lemos, 1996.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo, BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes, FERREIRA, Marta Nosé, CARVALHO, Telma de, FUNARO, Vânia. O comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: TECNOLOGIA e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias. Org. por Maria Etelvina Madalozzo Ramos. Ponta Grossa : UEPG, 1999.249p., p. 157- 182.

ROWLEY, Jennifer. *Informática para bibliotecas*. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 1994.