

LAT-2401

USUÁRIOS REMOTOS E SERVIÇOS DE REFERÊNCIA (SR(s)) DISPONÍVEIS NAS HOME PAGES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Nirlei Maria Oliveira

Bibliotecária - Centro Regional Universitário de Espírito Santo do Pinhal - CREUPI - SP - Brasil

nmoliveira@uol.com.br

Maria Luzia Fernandes Bertholino

Bibliotecária - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG - Ponta Grossa - PR - Brasil

mlbertho@uepg.br

RESUMO : Buscou-se identificar produtos e serviços de referência disponíveis para usuários remotos nas home pages das bibliotecas universitárias da Região Sudeste, bem como identificar as tecnologias de suporte destes serviços. Destaca-se o uso da Internet como mídia para divulgação de fontes informacionais subutilizando-se dos recursos dessa rede para tornar o documento acessível ou para resolver questões de referência para usuários remotos. A apropriação da variedade de recursos da Internet ainda consiste em desafio para as bibliotecas universitárias, para as quais disponibilizar informação não basta mais, é necessário tornar acessível o documento e resolver questões de referência onde quer que o usuário esteja.

Palavras-chave: Internet; bibliotecas universitárias, serviço de referência, usuário remoto.

INTRODUÇÃO

Com o advento da Internet e a novas modalidades de ensino a distância em curso, nas universidades brasileiras, as bibliotecas estão sendo pressionadas a servir de suporte aos usuários presenciais e àqueles fisicamente distantes. Por conseguinte, há uma demanda por serviços e produtos para usuários remotos e as bibliotecas e seus recursos bibliográficos são solicitados por um número crescente de usuários com as mais variadas questões. O usuário remoto não é um fenômeno novo para bibliotecas, pois o uso do telefone, fax, correio e, mais recentemente, o catálogo on-line são meios que caracterizam essa denominação. O que inova é o rápido aumento do número de usuários que acessam os recursos de sites remotos.

Para COOPER (1998) o usuário remoto é definido como todo acesso eletrônico individual aos recursos da biblioteca realizados de um site externo caracterizado pela distância física ou vínculo acadêmico. Por ser invisível, estes usuários não são considerados por muitas bibliotecas que ainda atuam administrando recursos informacionais centrados no usuário

presencial. No contexto atual, em que as bibliotecas estão em processo de virtualização, necessário se faz, definir quem é o usuário presencial e virtual, o que, como e quando oferecer, ou seja, redefinir formas de atuação, pois, invisíveis ou não as necessidades e expectativas destes usuários são claras: estão motivados, possuem experiência em pesquisa e estão familiarizados com recursos eletrônicos.

São estas mudanças que direcionam radicalmente a forma de atuação e estruturação dos serviços de bibliotecas universitárias consideradas, até então, como mero depósito de fontes de informação. Com alto nível de mediação, estão migrando para bibliotecas digitais, sem fronteiras, habilitando seus usuários a um nível de auto suficiência no uso de fontes e redes de informação e capacitando-os à acessar informações de múltiplos pontos. (HARTZER, 1998).

Nas palavras de BERTHOLINO (1999, p.188) "as bibliotecas, dentro de todo esse processo de virtualização, passam por uma etapa de transição e de conceituação de seu papel e de suas funções."

Neste contexto, o foco da biblioteca orientada ao usuário remoto deve considerar questões como: flexibilidade e adaptabilidade às novas mídias e ao perfil do novo usuário, educação no acesso a recursos on line, cooperação, rapidez e eficiência das coleções.

As bibliotecas brasileiras estão esboçando uma arquitetura virtual em sites na web que contemplam diversos serviços e produtos.

Em pesquisa realizada por BERTHOLINO & OLIVEIRA (1999) identificou-se que a Internet está presente nas bibliotecas das universidades públicas e particulares brasileiras com uso dos recursos em diversas rotinas, sendo que o levantamento bibliográfico é a principal atividade no uso da rede; e o E-mail, com uso diário, está incorporado às rotinas dos bibliotecários. Para o setor de referência a Internet é um recurso que amplia o universo de fontes bibliográficas, afinal o acesso cada vez mais rápido à informação é o que diferencia atualmente as pessoas e por sua vez as bibliotecas.

DEVLIN (1997) analisa a Internet como ferramenta de referência baseado na habilidade de promover rápido acesso às fontes de informação, pois esta incorporou-se ao SR oferecendo documentos nos meios eletrônico ou impresso tais como: centros de informação, pesquisadores, listas de discussão, correio eletrônico entre outros. A Internet marca nitidamente a transformação entre SR(s) tradicionais (para o usuário presencial) e os SR(s) para usuários remotos. No SR tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros SR(s).

No estudo de ROSENTHAL & SPIEGELMAN (1996) as autoras avaliaram o uso da Internet, em bibliotecas universitárias, como ferramenta de trabalho dos profissionais do setor de referência. Alertam para as percepções e atividades dos profissionais, destacando a Internet como um componente imprescindível da atividade deste setor, aliada à importância de direcionar seus serviços à este recurso tecnológico. Ressaltam que os SR(s) terão um papel singular na biblioteca eletrônica/digital do futuro, pois estas, devem suprir e aumentar o número de recursos que os usuários podem acessar remotamente.

Para SLOAN (1998) e MYERS (1994) este futuro envolve colaboração com o usuário bem como a biblioteca deverá fornecer informações com valor agregado com a atuação do bibliotecário virtual (não presente fisicamente em uma biblioteca). Neste novo papel o bibliotecário de referência deve guiar os usuários através dos recursos informacionais, quer seja, em meio eletrônico ou impresso.

Em pesquisa desenvolvida em bibliotecas universitárias americanas encontrou-se SR(s) centrados no E-mail e em videoconferência, sendo que o primeiro é o que apresenta melhor desempenho, mas a videoconferência promete ser um excelente recurso.

ABEL (1996) discute, em seu estudo, o uso do E-mail no SR e destaca elementos básicos da

entrevista de referência via E-mail, onde sugere que esta deve conter: dados pessoais, o assunto e o contrato da pesquisa.

A partir das pesquisas de ABEL (1996) e SLOAN (1998) os autores desenvolveram um modelo de entrevista de referência remoto utilizando o E-mail. Consiste em: *introdução ao problema* - o usuário preenche o pedido de referência remoto; *negociação da questão* - somente se a questão necessita de clarificação; *sumário* - o bibliotecário prepara a informação conforme a solicitação do usuário; *feedback* - o bibliotecário encaminha o resultado preliminar ou final da pesquisa; o usuário pode retornar confirmando o recebimento da informação. Os usuários destes serviços pedem agilidade e atendimento diferenciado para suprir as suas necessidades de informação pois eles próprios (os usuários) têm acesso e conhecimento dos recursos tecnológicos em ambos os meios: eletrônico e impresso.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Internet é a nova mídia onde as bibliotecas divulgam estruturas e recursos, bem como as normas de funcionamento. Das 23 home pages de bibliotecas universitárias pesquisadas, onze (47,8%) são de instituições particulares e doze (52,2%) pertencem à instituições públicas. As home pages apresentam-se no mesmo formato implementados na biblioteca tradicional para o uso do cliente presencial. Este resultado é mais visível em bibliotecas de instituições particulares onde a Internet, para muitos bibliotecários, funciona apenas como mídia e faz dos recursos informacionais apenas um prospecto bem distribuído.

Desta forma, a pesquisa nas home pages das bibliotecas geram frustração no usuário quando estas apresentam os recursos, mas não propiciam o acesso. Para as bibliotecas, na atualidade, não adianta mostrar e divulgar o acervo mas, é preciso tornar possível o acesso a informação/documento.

Conforme SELF (1998, p.88) o rápido avanço das tecnologias de telecomunicação tornou

mais fácil oferecer recursos e serviços de entrega de informação para usuários remotos. Para o setor de referência, com as tecnologias disponíveis, percebe-se uma mudança na oferta de serviços. Estes eram centrados no profissional de SR e, atualmente, estão centrados na coleção e voltados para usuários presenciais e remotos. Até então, o usuário vinha a biblioteca buscar informação/documento. Agora, a biblioteca vai à sua casa ou escritório entregar a informação desejada.

Mesmo com o uso generalizado da Internet como mídia, todas as bibliotecas analisadas dispõem nas home pages recursos informacionais de forma a responder questões simples ou complexas de referência com interatividade ou não. Essa interatividade nos SR(s), na Internet, estão vinculados ao E-mail, sendo que em nenhuma biblioteca obteve-se dados do uso de vídeo conferência ou outro recurso da rede. Pode-se dividir, então, as bibliotecas pesquisadas em três grupos seguindo os conteúdos apresentados em relação aos produtos e SR(s). (Anexo 1). Esses grupos representam o estágio no qual as bibliotecas se encontram em relação a virtualização dos SR(s).

Grupo 1 - apresenta informações básicas sobre estrutura da biblioteca, serviços e produtos, sem possibilidade de acesso on line aos recursos bibliográficos. Responde questões simples de referência com uma home page estática, sem a interação dos conteúdos com os usuários.

Grupo 2 - apresenta as informações do grupo anterior, mas disponibiliza - Catálogo on line, e outros serviços on line aos usuários como: material instrucional; solicitação de documentos, empréstimo e reserva de livros, permuta, sumários correntes entre outros. Responde questões simples de referência com uma home page dinâmica que permite a interação dos conteúdos com os usuários.

Grupo 3 - apresenta informações dos grupos anteriores, oferece acesso as bases de dados local em CD-ROM ou on line aos usuários remotos; apresenta SR on line em estruturação. Responde questões simples/complexas de referência com home page dinâmica que permite

interação dos conteúdos com os usuários.

Das bibliotecas analisadas 13 (56,5%) inserem-se no grupo 1; 6 (26,1%) no grupo 2; e 4 (17,4%) no grupo 3. A inserção ou não das bibliotecas em um desses grupos está diretamente ligada aos recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos aliados ao fato que a Internet apresenta-se como um novo meio que requer novos processos de aprendizagem que demandam tempo e novas competências dos profissionais. Os resultados apresentam home pages estáticas, contraditoriamente à um ambiente dinâmico, para o grupo 1 de bibliotecas. É um resultado representativo da realidade de muitas bibliotecas pouco familiarizadas com os recursos dessa rede. Assim, há um descompasso entre o ambiente de rede e ambiente desejado da biblioteca virtual o que, pode gerar, frustração de muitos usuários, pois as informações são disponibilizadas utilizando os referenciais da biblioteca tradicional, sem considerar que a Internet é um meio mutante e dinâmico, onde tudo move, contrapondo-se ao espaço e formatos fixos da biblioteca. Prover informações/documentos e torná-los acessíveis neste meio dinâmico, é o desafio para os bibliotecários neste contexto.

Os grupos 2 e 3 representam o início da virtualização das bibliotecas universitárias, onde percebe-se a definição de produtos e SR(s) desenvolvidos para os usuários remotos. São serviços e produtos que racionalizam o uso de coleções e otimização de recursos informacionais. Por sua vez, desvinculam o acesso a informação intermediada por profissionais. O acesso à informação nestes grupos é definida pelos recursos tecnológicos que bibliotecas e usuários remotos dispõem, promovendo a interatividade do usuário com o serviço ou produto oferecido de forma direta e efetiva.

Procedeu-se outra análise comparando as definições de LARDNER & TILLMAN (1993) que estabeleceram categorias do uso do SR na Internet relacionadas à comunicação, bases de dados de pesquisa remota, transferência de arquivos e intercâmbio de dados. Utilizando estas categorias de análise percebe-se que os serviços de referência na web, prioritariamente, estão

vinculados à comunicação, sendo que os demais itens são apresentados por um grupo restrito de bibliotecas.

O Quadro um relaciona essas categorias com os serviços identificados nas home pages analisadas.

QUADRO-1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA PELA INTERNET

Categoria do SR (LADNER & TILLMAN)	Serviços identificados
1) RELACIONADAS A COMUNICAÇÃO - E-mail e Listas	
Comunicação com colegas de outras organizações	Contato via E-mail
Comunicação com clientes	Contato via E-mail
Fornecendo SR eletrônica para clientes	Contato via E-mail Normalização Bibliográfica Web FAQ Informações gerais e gerenciais SDI Sumários de periódicos correntes Treinamento de usuários Orientação e Normalização bibliográfica
Solicitando/fornecendo referência eletrônica para outros bibliotecários	Contato via E-mail Normalização Bibliográfica Web FAQ
Recebendo solicitações de clientes sobre novos livros, periódicos, meios de comunicação, empréstimo entre bibliotecas	Contato via E-mail Catálogos on line na Web Empréstimo local e interbibliotecário FAQ Lista de periódicos Novas aquisições Reservas de livros on line
Identificando fontes documentais	Catálogos on line na Web Comutação Bibliográfica Levantamento Bibliográfico Bases de dados e periódicos CD-ROM e on line Links Localização de periódicos CCN Participação em redes

	Periódicos indexados na Web
Permutando informações e administrando questões de referência	Catálogos on line via Web Participação em redes Regulamentos
Discutindo questão de referência	Contato via E-mail Orientação/Normalização bibliográfica
Avaliando produtos em CD-ROM e equipamentos	Bases de dados locais/internas, CD-ROM e on line Contato via E-mail
Avaliando serviços on line	Bases de dados e periódicos on line/Internet Catálogos on line na Web Contato via E-mail Links
2) BASES DE DADOS DE PESQUISA REMOTA	
Bases de dados de pesquisa remota	Bases de dados e periódicos on line/Internet Catálogos on line na Web Links Localização de periódicos no CCN Participação de redes
Pesquisando catálogos de biblioteca e listas	Levantamento bibliográfico Links
Pesquisando sistemas on line	Bases de dados e periódicos on line/Internet Comutação bibliográfica Contato via E-mail Levantamento bibliográfico Links
“Escaneando” conteúdos e tabelas de periódicos	Comutação bibliográfica (Ariel) Sumários de periódicos correntes SDI
Pesquisando bases de dados de outras organizações	Bases de dados e periódicos on line/Internet Links
3) TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS/INTERCAMBIO DE DADOS	
Recuperando arquivos via FTP/Internet	Contato via E-mail Publicações/produção científica das instituições Comutação bibliográfica (Ariel)

Solicitando arquivos de outras redes	Contato via E-mail Comutação bibliográfica (Ariel)
Enviando arquivos, tais como resultados, artigos, listas de novos títulos	Contato via E-mail Comutação bibliográfica (Ariel) Novas aquisições SDI Sumários de periódicos correntes
Solicitando arquivos de outras redes	Contato via E-mail Comutação bibliográfica (Ariel) Participação em redes
Criando endereços de listas para envio de arquivos	Contato via E-mail Listas de periódicos SDI
Permutando dados técnicos	Contato via E-mail Publicações/produção científica

Fonte: adaptado de LARDNER & TILMAN(1993)

Os serviços oferecidos via web definem uma opção de virtualização das bibliotecas e mostram quais caminhos estão sendo definidos para atuar na rede. O quadro reforça e reflete os resultados anteriormente apresentados nas descrições dos grupos. Predominam SR(s) baseados na comunicação, ou seja, em E-mail privilegiando inicialmente a divulgação da biblioteca com ênfase no uso da Internet como mídia. A biblioteca presente nos grupos 2 e 3 apresentam SR(s) com bases de dados de pesquisa remota, transferência de arquivos e intercâmbio de dados.

A biblioteca virtual, provedora de informação, ainda é um conceito e um projeto em construção. A opção de serviços on line caracteriza-se pelos catálogos e empréstimo entre bibliotecas; bases de dados e periódicos on line /Internet; contato via E-mail, links e orientação/normalização bibliográfica; bases de dados locais/internas CD-ROM e on-line; help/ajuda no uso dos recursos; informações gerais, publicações/produção científica das

instituições. A opção por estes serviços denota a preocupação com questões operacionais e principalmente com a oferta de produtos e serviços que resolvam alguma questões de referência.

A preocupação com usuários remotos é visível em vários serviços disponíveis nas home pages. O que realmente diferencia o SR para usuários remotos e presenciais é o acesso as bases de dados internas nas bibliotecas. O domínio desses recursos fazia e faz ainda a diferença na relação entre usuário e bibliotecário quanto a elaborar estratégias de buscas, conduzir a pesquisa, conhecer e dominar a sintaxe das bases de dados. Colocá-las em rede, é apostar na auto-suficiência dos usuários e investir em outro nicho; de orientação no uso das fontes de informação disponíveis em qualquer meio para usuários presenciais ou remotos.

LARDNER & TILLMAN (1993, p.45) reforçam esta questão quando afirmam que o SR deve fornecer “a informação solicitada, independente do formato ou meio.” E ainda complementam “o uso da Internet como SR inclui a transmissão de questões de referência e respostas via Internet para usuários remotos.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em estágios diferentes as bibliotecas mostraram suas opções de SR(s) para usuários remotos, sendo que os recursos tecnológicos das bibliotecas para os usuários restringem ou apresentam-se facilitando o acesso aos recursos eletrônicos.

Considerando que um SR é oferecido a partir do momento em que as informações fluem entre as fontes e quem precisa delas, as informações disponibilizadas, nas home pages, funcionam como um canal de divulgação/comunicação e essas respondem diversas questões de referência

rápida, como por exemplo: endereço, telefone ou E-mail da biblioteca, horário de funcionamento; questões gerais de busca: como fazer uma referência bibliográfica, verificar se a biblioteca possui o livro de um autor ou título específico; ver quais publicações existem de determinado autor ou assunto.

Na análise dos serviços on line disponíveis, constatou-se que todas as bibliotecas divulgam sua estrutura, serviços e produtos, constituindo-se o catálogo on line e o atendimento via E-mail como as principais fontes de atendimento do usuário remoto, concretizando o SR, pois através da consulta remota o usuário pode executar sua busca e já obter a resposta procurada e pelo E-mail ele conversa eletronicamente com o bibliotecário para solicitar e obter outras respostas. Os modelos de SR(s) remotos utilizando E-mail nas bibliotecas apresentaram forma bastante elementar. Às vezes, o E-mail é colocado apenas para sinalizar o endereço eletrônico do responsável pela biblioteca sem atribuir alguma utilidade a esse recurso.

O processo de orientação e indicações para procura de informações na Web ainda encontra-se em fase de educação de usuários para prepará-los para conviver com o SR no formato eletrônico, buscando aqui aplicar a quarta lei de Ranganathan: “Poupe o tempo do leitor (navegador)”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEL, E. The e-mail reference interview. *RQ*, v.35, 3, p.345-358, 1996.

BERTHOLINO, M. L. F., OLIVEIRA, N. M. Infra-estrutura de informação: o uso da Internet por bibliotecários de instituições brasileiras de ensino superior. IN: RAMOS, M. E.M. *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p.191-210

BERTHOLINO, M.L.F. Dos átomos aos bits: evolução dos suportes de informação. IN: RAMOS, E.M. *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ponta Grossa: UEPG, 1999. P.183-190.

COOPER, R. et al. Remote library users: needs and expectations. *Library Trends*, v.47, n.1, p.42-64, Summer 1998.

- DEVLIN, Brendan; BURKE, Mary. Internet: the ultimate reference tool? *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, v.7, n.2, p.101-108, 1997.
- HARTZER, S. et al. Web information services at the University of South Africa Library: a work in progress. *Library Trends*, v.47, n.1, p.91-116, Summer 1998.
- LADNER, Sharyn J.; TILLMAN, Hope N. Using the Internet for reference. *Online*, p.45-51, 1993.
- MYERS, J. E. Reference services in the virtual library. *American Libraries*, p.634-638, July/Aug. 1994.
- ROSENTHAL, Marilyn; SPIEGELMAN, Marsha. Evaluating use of the Internet among academic reference librarians. *Internet Reference Services Quarterly*, v.1, n.1, p.53- 67, 1996.
- SELF, P. C., WRIGHT, B. A., WAUGH, J.L. Remote users of health sciences libraries. *Library Trends*, v.47, n.1, p.75-90, Summer 1998.
- SLOAN, B. Service perspectives for the digital library: remote reference services. *Library Trends*, v.47, n.1,p.117-143, Summer 1998.

ANEXO 1

DESCRIÇÃO DOS TÓPICOS DISPONIBILIZADOS NAS HOME PAGES

<i>Bases de dados e periódicos on line/Internet</i> A maioria das bibliotecas listam e descrevem as bases que tem disponíveis para consulta na biblioteca e/ou que estão disponíveis na Internet e poderão ser acessadas remotamente.
<i>Bases de dados locais/ internas CD-ROM e on line</i> A maioria listam e descrevem seu conteúdo. As instituições que estão em rede permitem a consulta remota
<i>Catálogo na fonte</i> Descrevem o serviço. Alguns sites possuem formulários para serem preenchidos e enviados para receberem por E-mail ou por correio a ficha catalográfica pronta.
<i>Catálogos on-line via web</i> Constituem-se em bases de dados dos acervos das bibliotecas permitindo consultar os diversos tipos de documentos com recuperação por autor, título, assunto e delimitação de tempo, tipo de material, em diversos formatos e características.
<i>Comutação bibliográfica</i> Descrevem o serviço. Algumas bibliotecas apresentam o formulário para preenchimento da solicitação do documento, agilizando o processo do serviço.
<i>Contato via E-mail</i> O canal de comunicação entre usuário e biblioteca. Envio de respostas dos mais diversos tipos de necessidades de informação.
<i>Empréstimo local e interbibliotecas</i> Descrevem o serviço e regulamentos. Algumas disponibilizam as listas de duplicatas para serem selecionadas.
<i>FAQ (Questões Frequentes respondidas)</i> Respostas de questões que são frequentemente solicitadas por usuários remotos.
<i>Help/Ajuda uso dos recursos</i> Item informativo com instruções, modelos e exemplos de como utilizar bases de dados (buscas, uso da lógica booleana e outros modelos de formulação de busca da informação)
<i>Informações gerais</i> Item informativo que geralmente informa endereço, telefone, horário de atendimento, nomes de responsáveis, setores das bibliotecas entre outros.
<i>Informações gerenciais</i> Item informativo que descreve processos burocráticos do funcionamento das bibliotecas.
<i>Inscrição</i> Orienta em como tornar-se um usuário cadastrado na biblioteca, fazer carteira de empréstimo e os procedimentos para efetivar esse processo.
<i>Levantamento bibliográfico</i> Indica as formas e fontes em que podem ser realizados, contatos a serem feitos, custos e demais informações para realizar esse serviço.
<i>Links</i> Indica endereços na Web de outros locais em que podem ser feitas pesquisas tais como: bibliotecas, institutos, bases de dados disponíveis na Internet entre outros sites.
<i>Lista de periódicos</i> Lista os títulos de periódicos existentes no acervo e em alguns casos apresenta informações sobre os títulos. Algumas bibliotecas remetem para periódicos eletrônicos com texto na

<i>Íntegra.</i>
<i>Localização periódicos pelo CCN</i> Descreve o serviço. Em algumas bibliotecas remete para o formulário de busca na base do CCN.
<i>Material instrucional na Web/Ferramentas de busca</i> Indica browsers de busca com orientações de como pesquisar, como fazer as estratégias de busca entre outros.
<i>Normalização bibliográfica Web</i> Apresenta exemplos para referência bibliográfica de documentos retirados da Web.
<i>Novas aquisições</i> Destaca, em forma de referência bibliográfica, os novos documentos inseridos no acervo.
<i>Orientação na pesquisa</i> Descreve os passos a serem seguidos para execução de uma busca bibliográfica, quer seja nos catálogos locais ou em outras fontes indicadas.
<i>Orientação/normalização bibliográfica</i> Destaca em forma teórica e com exemplos normas para a apresentação formal de documentos. Ex.: referência bibliográfica, citação entre outras.
<i>Participação em redes</i> Destaca as redes das quais a biblioteca participa, descrevendo-as.
<i>Periódicos indexados na web</i> Indica títulos de periódicos eletrônicos disponíveis na Web, muitas vezes com texto completo.
<i>Permuta de material</i> Indica a lista de materiais oferecidos em permuta. Em alguns casos apresenta formulário para ser preenchido pelas instituições que tem interesse em realizar permuta.
<i>Programação cultural</i> Apresenta programações de exposições, feiras e/ou eventos culturais que acontecem na biblioteca.
<i>Publicações/produção científica das instituições</i> Destaca em forma de referência bibliográfica a produção científica publicada por representantes da instituição.
<i>Regulamentos</i> Apresenta textos na íntegra de regulamentos de funcionamento da biblioteca e regulamento de empréstimo.
<i>Reservas de livros on line</i> Apresenta formulário a ser preenchido permitindo a reserva de livros on line.
<i>SDI/Disseminação da informação</i> Apresenta um formulário a ser preenchido, onde o usuário cadastra-se para receber informações de seu interesse ou tem a opção de ficar sabendo de assuntos de interesse.
<i>Sumários correntes on line</i> Apresenta os títulos de periódicos disponíveis na biblioteca destacando os seus sumários.
<i>Treinamento de usuários</i> Destaca os treinamentos oferecidos com formulário para o usuário preencher ou entrar em contato com a biblioteca para inscrever-se para participar dos treinamentos
<i>Visitas orientadas</i> Descreve o serviço e indica horários em que são oferecidas e/ou como fazer para solicitar uma visita orientada.

ABSTRACT: This study identifies products and available reference services for remote users in the home pages of the university libraries of the Southeast Area, as well as to identify the technologies of support of these services. It stands the use of the Internet as media for popularization of sources informacionais subutilizando-if of the resources of that net to turn the accessible document or to solve reference subjects for remote users. The appropriation of the variety of resources of the Internet still consists of challenge to the university libraries, for which to supply information is not enough, it is necessary to turn accessible the document and to solve subjects of reference where wants the user to be.

Key-words: Internet; university libraries, reference service, remote user.