

Autor: Maria das Graças Soares

Título: Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da Divisão de Biblioteca e Documentação da PUC-Rio

Nome do Curso: Curso de Doutorado do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília

Data da defesa: 03/04/2009

Nome do Orientador: Profa. Dra. Sofia Galvão Baptista

Resumo em Português

A pesquisa objetivou obter dados para a avaliação do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio. O estudo de caso foi baseado nos modelos de Lankes (2002/2003), McClennen e Memmott (2001) e nas recomendações da IFLA (2006) e da ALA (2006). O resultado mostrou a estrutura do serviço, planejamento, acessibilidade, expectativas e satisfação e treinamento dos usuários, o papel do bibliotecário e a operacionalização da busca. A análise mostrou falhas quanto ao treinamento dos bibliotecários e dos usuários. A conclusão demonstra que o serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio fornece um serviço de busca de informação e é bem avaliado pelos usuários.

Palavras chaves: bibliotecas universitárias; serviço de referência digital; processo de referência digital; modelos de referência digital.

Resumo em Inglês

This research aimed to collect data on the DBD/PUC-Rio' digital reference library service to evaluate the digital service. The case study was based on Lankes (2002/2003), McClennen e Memmott (2001) models, and IFLA (2006) and Ala (2006) digital reference library service recommendation. The results showed the reference services structure, planning, accessibility, user expectations and satisfaction, user training, librarian's role and training, and how the search works. The analysis identified some gap about user and librarians training. The conclusion demonstrated that DBD/PUC-Rio' digital reference library service provides the information's retrieval service, and is well evaluated by the users.

Key-words: university library; digital reference service, digital reference process; digital reference models.