



**BOLETIM ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO DE FÍSICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE
JANEIRO (IF/UFRJ)**

*ELECTRONIC BULLETIN: A CASE STUDY IN THE FEDERAL UNIVERSITY OF
RIO DE JANEIRO (IF / UFRJ), INSTITUTE OF PHYSICS LIBRARY*

*Robson da Silva Teixeira*¹

Resumo: Este artigo trata da elaboração de um Boletim Eletrônico como ferramenta de enfrentamento aos desafios impostos pelas Novas Tecnologias da Informação e Comunicação na disseminação da informação nas Universidades Públicas Brasileiras, tendo como parâmetro um estudo de caso no setor de referência da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ).

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Bibliotecas – Serviço de Referência. Boletim Eletrônico. Boletim Informativo.

Abstract: *This article reports the development of an Electronic Newsletter, as a tool for coping with the challenges posed by the new Information and Communication Technologies to disseminate information in Brazilian Public Universities. It takes as a parameter a case study made in the reference section of “Plínio Sussekind Rocha Library” of the Physics’, Institute of Rio de Janeiro Federal University (IF/UFRJ).*

Key-words: *University Library. Libraries - Reference Service. Electronic Bulletin. Newsletter.*

¹ Bibliotecário-chefe da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ/ Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde - Fiocruz. Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ. Brasil. E-mail: teixeira@if.ufrj.br

INTRODUÇÃO

Há um enorme campo de trabalho para o Serviço de Referência em bibliotecas universitárias – e esse trabalho é urgente. Evidentemente, compete às universidades, produtoras e difusoras do conhecimento, zelar por sua documentação histórica e principalmente pela excelência na prestação de serviços e produtos aos seus usuários. É fundamental conscientizar-se para a importância da qualidade no serviço de referência em bibliotecas universitárias, já que esse serviço é imprescindível para um correto atendimento aos usuários. Para Ramos (2000, p.186):

Não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham qualidade real.

O respeito ao usuário desencadeará na biblioteca a qualificação do serviço, pois assim haverá uma maior preocupação em otimizar os serviços para melhor atender à clientela. A melhoria da qualidade da assistência aos usuários é dever do bibliotecário. Portanto, enfatiza-se a grande responsabilidade desse profissional na intermediação entre a informação e o usuário. O dinamismo das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação fez com que a biblioteca universitária desse um grande salto rumo a Sociedade da Informação (CASTELS, 1999, p.87).

O objetivo deste artigo está baseado numa análise mais ampla do Serviço de Referência e Informação, permitindo vislumbrar o todo do setor de Referência, com seus serviços direcionados não só para o atendimento e interação direta com o usuário, mas também por meio de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos e disseminem os recursos de informação disponíveis, objetivo principal do Boletim Eletrônico da Biblioteca do Instituto de Física. Garcez e Rados (2002) destacam que é papel das bibliotecas oferecerem serviços e produtos especializados agregando valor aos mesmos, com criatividade em sua realização e formato, sem perder o foco nos usuários e na satisfação de sua necessidade de informação.

A ideia de desenvolver um Boletim Eletrônico surgiu a partir do questionamento do pesquisador sobre a real capacidade do serviço de referência de uma biblioteca universitária em atender de forma satisfatória as necessidades dos seus usuários, a partir deste questionamento e da constatação de que a biblioteca necessitava de um canal mais direto, dinâmico e atual para disseminação da informação, surgiu a necessidade de desenvolver o Boletim Eletrônico da Biblioteca do Instituto de Física (BIF).

O Boletim Eletrônico da BIF é uma iniciativa dos profissionais da informação da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ) para enfrentar os desafios impostos pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, que mudou completamente a forma das bibliotecas oferecerem produtos e serviços aos seus usuários, fazendo com que elas tenham que reavaliar suas funções e objetivos nesta Nova Era do Conhecimento. Fato constatado por Figueiredo (1991) quando ele afirma que uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de referência, desta forma, os serviços e produtos de uma biblioteca devem ter como meta atender às necessidades do usuário de modo eficiente, ou seja, cabe ao bibliotecário de referência usar de técnicas variadas para otimizar a prestação de serviços.

As atividades de um setor de referência representam uma ampla gama de ações, que vão desde o tradicional serviço de referência até a moderna busca de dados *on-line*. Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) observam que esses podem ser considerados como uma evolução dos serviços biblioteconômicos via Internet. Garcez e Rados (2002) alertam que as bibliotecas devem integrar os recursos presentes no mundo impresso e no mundo digital. Assim, a biblioteca não só interage com o meio ambiente interno, mas também com o ambiente externo, de forma sempre dinâmica, pesquisando, disseminando e alimentando o conhecimento gerado no meio acadêmico (CARVALHO; LUCAS, 2005).

O Boletim Eletrônico da Biblioteca do Instituto de Física é uma publicação bimestral, disponível no site da biblioteca e também, enviada por correio eletrônico aos usuários cadastrados; é uma ferramenta que oferece aos seus leitores, informações sobre o uso de produtos e serviços da biblioteca, tais como: livros eletrônicos, variedades e novidades do acervo, dentre outros, fazendo com que a biblioteca

alcance o seu objetivo de contribuir para a inovação e para o crescimento do ensino e pesquisa em física no Brasil, em especial, no Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ).

2 O Instituto de Física e sua história

O Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ) foi criado em 19 de março de 1964 e faz parte do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN) da referida universidade. Antes da criação do Instituto, o curso de física fazia parte da Faculdade Nacional de Filosofia (FNFI) e reunia cinco cátedras de Física, com vistas a sua finalidade de formar Bacharéis e Professores Licenciados. O Instituto de Física (IF) foi criado por ocasião da reforma universitária, que reuniu os cursos de física existentes em escolas e faculdades do Rio de Janeiro pertencentes a Universidade do Brasil (UB). O IF buscava constituir-se com a contratação de professores para as atividades de ensino, e procurava quadros superiores para a implantação de atividades de pesquisa e a preparação para a pós-graduação, que até então, não existia no Instituto².

3 Ambiente da pesquisa – breve histórico

Segundo Brandão (2009, p.2) as bibliotecas obedecem às normas estabelecidas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SIBI/UFRJ), que tem o objetivo de dar apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvendo-se de acordo com o planejamento da Instituição e formando o seu acervo em consonância com as emendas das diferentes disciplinas oferecidas, em nível de graduação e de pós-graduação. O SIBI disponibiliza o acervo e serviços das bibliotecas através do sistema Aleph/Minerva, desenvolvido para tratamento, armazenamento e recuperação de informações bibliográficas e multimídia.

A Biblioteca Plínio Sussekind Rocha, vinculada ao Instituto de Física, tem um acervo de aproximadamente 12.000 livros e 250 títulos de periódicos (nacionais e estrangeiros). Num primeiro momento, a Biblioteca do Instituto de Física

² UFRJ história. Disponível em: <http://www.ufrj.br/pr/conteudo_pr.php?sigla=HISTORIA>. Acesso em: 13 mar. 2012.

disponibilizou o seu acervo bibliográfico por meio da base de dados ALEPH, o que provocou uma mudança significativa em seus serviços, uma vez que a consulta ao catálogo foi automatizada. Percebeu-se então, a necessidade de automatizar o serviço de empréstimo, que era realizado de forma manual e que não condizia com a realidade da Universidade e acarretava vários problemas, dentre eles: o tempo na realização dos empréstimos, falta de agilidade na reserva e controle de cobrança aos usuários em atraso. Entretanto, diante dos percalços, como o déficit de pessoal, a biblioteca somente em 2008, com o apoio da bibliotecária do Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (NCE/UFRJ), conseguiu realizar a automação do setor de circulação. Atualmente, a Biblioteca do IF está completamente automatizada, e oferece vários serviços e produtos aos seus usuários, tais como: renovação e reserva online, espaço conexão (espaço destinado à pesquisa ao portal capes, livros eletrônicos, bases de dados e o novo site da biblioteca) e o setor de multimeios (divulgação de cds/dvds de livros e teses/dissertações), porém não existia, até então, um canal que reuni-se e permiti-se o acesso, num mesmo recurso de informação, essa gama de produtos e serviços.

4 Revisão de literatura

Em se tratando de uma pesquisa voltada para uma biblioteca universitária, convém definir biblioteca universitária, serviço de referência, serviço de referência virtual, disseminação seletiva de informações e boletim eletrônico/informativo.

Como parte integrante da Universidade, a biblioteca universitária pode ser definida, conforme Silveira (1992, p. 95), como uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais as instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária. Esta unidade atua em um contexto acadêmico, desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país. A biblioteca universitária inserida no contexto acadêmico necessita estar de acordo com a finalidade da Instituição de Ensino Superior (IES). Segundo Tarapanoff et al. (1996), a universidade é uma organização social, que interage com o meio ambiente interno e externo, de forma dinâmica, no tempo e no espaço.

Para compreender as características do serviço de referência e informação de uma biblioteca universitária e apresentar suas especificidades, é necessário também conceituar, de maneira clara, as linhas básicas de atuação deste tipo de serviço em seu sentido tradicional e em seus pontos teóricos. Para tanto, serão utilizadas algumas conceituações e caracterizações desenvolvidas por alguns especialistas no assunto.

Macedo (1990, p.12) conceitua o serviço de referência em dois sentidos. Em sentido restrito e em sentido amplo. No primeiro caso, diz que:

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário, profissional preparado para este fim [...] ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisa de orientação; ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição...

Em sentido amplo, segundo a autora, para compreender o serviço de referência como um todo, é preciso vê-lo em duas facetas. A primeira conceitua o serviço de referência como sendo a interface direta entre informação e usuário, através do bibliotecário de referência, que responde as questões e auxilia, com seus conhecimentos profissionais, os usuários. A segunda faceta, chamada de serviço de referência e informação um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, método próprio para melhor canalizar o fluxo final da informação e melhorar o seu uso, e meio de linhas de atividades (Macedo, 1990). Figueiredo (1996, p.92), afirma que:

As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação online sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados *online*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação online.

Porém, para que a geração do conhecimento seja cíclica, e a realidade citada por Figueiredo seja efetiva, é necessário prover o acesso, dinamizar, sociabilizar e

divulgar esta produção, bem como veicular meios de pesquisa que promovam e facilitem o acesso a informações as diversas áreas do conhecimento humano, e o Boletim Eletrônico pode ser um canal eficaz, principalmente num contexto extremamente dinâmico, como a Internet.

Reforçando esta afirmação temos Grogan (2001, p. 56) que diz:

[...] a proporção crescente das fontes de informação tradicionais do bibliotecário de referência que se apresentam na forma de base de dados informatizadas, ao lado de inúmeras ferramentas novíssimas, disponíveis para buscas numa variedade de novas formas, representa um progresso do serviço de referência.

Arellano (2001, p.8) acredita que os serviços de referência virtual estão se tornando realidade, e são parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet; e quando se trata do ambiente Universidade, o autor se baseia num estudo feito pelo professor David Lankes, da Syracuse University's School of Information Studies, que apontou o *status* atual desse serviço. David Lankes citou um estudo no qual 97,3% das bibliotecas universitárias americanas já possuem algum tipo de serviço de referência digital, definido como “mecanismo pelo qual as pessoas podem enviar perguntas e obter respostas através de e-mail, chat ou formato Web” (Saunders, 2001).

Para Arellano (2001, p.8) os serviços de referência virtual via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet. São os departamentos de referência das bibliotecas que criam esse serviço como um *link* na *home page* da biblioteca, por exemplo.

Barreiro (1978, p. 139) relata que a Disseminação Seletiva de Informações (SDI) tem como objetivo primordial canalizar novos itens de literatura para os pontos da instituição onde a probabilidade de utilização seja expressivo. Baseado em Souto (2006, p.60) pode-se afirmar que a SDI é um serviço que envia, regularmente aos usuários cadastrados, uma relação de informações sobre a temática de interesse do público alvo. Nocetti (1980, p. 24) define os perfis de interesse “como o conjunto de indicadores que caracterizam as necessidades informacionais dos usuários”.

Souto (2006, p.61) acredita que no cenário atual, onde a produção de informações aumenta num ritmo acelerado, a necessidade de acessá-las é urgente e vital para a sobrevivência de um pesquisador, tendo se transformado num grave problema para a sociedade contemporânea.

O Boletim Eletrônico, também conhecido como Boletim Informativo, segundo a Wikipédia, pode ser definido como um tipo de publicação de distribuição regular a assinantes e que aborda geralmente um determinado assunto. Os Boletins informativos/Eletrônicos, são geralmente enviados por correio eletrônico mas também podem ser enviadas por SMS, MMS ou outros tipos de comunicação eletrônica. Algumas empresas os usam para fornecer novidades e informações.

5 Boletim Eletrônico: um olhar diferenciado para o Serviço de Referência

O Boletim Eletrônico foi elaborado com o objetivo de fornecer informação para os leitores acerca das principais atividades, produtos e serviços da biblioteca. O diferencial do Boletim Eletrônico do IF é agregar, além das informações já disseminadas pela biblioteca, outras informações que também são de interesse da comunidade acadêmica, como por exemplo, notícias, divulgação científica, variedades e o esclarecimento de dúvidas observadas no contato com o usuário.

Baseado em Gomes et al. (2006) que revisitam os conceitos de Ranganathan, trazendo-os para o momento atual dos catálogos *on-line* e da internet, utilizou-se como parâmetro a 4ª Lei de Ranganathan «Poupe o tempo do usuário», ao criar um produto para disseminação da informação e enviá-lo diretamente para o e-mail dos usuários, atribuindo dinamismo, atualidade e objetividade ao produto. CARVALHO; LUCAS (2001, p.2) reforçam esta afirmação quando dizem que o serviço de referência deve ter como base:

[...] prover o acesso, dinamizar, sociabilizar e divulgar esta produção, bem como veicular meios de pesquisa que promovam e facilitem o acesso a informações as diversas áreas do conhecimento humano [...].

6 A elaboração do Boletim Eletrônico (BE)

Para cumprir os objetivos traçados, a equipe de profissionais da informação desenvolveu o projeto em etapas, que serão descritas a seguir:

1. Foi desenvolvido um logo personalizado para o BE, para que ele tivesse uma identificação imediata com o seu público.

2. O BE foi dividido por seções e cada uma delas oferecendo um serviço diferencial, tais como:

Seção 1: Fique por dentro - Esta seção é dedicada a orientar os usuários da biblioteca com informação e dicas que podem sanar dúvidas e resolver problemas com mais rapidez.

Seção 2: Já existe... e você não sabia ! - Trata de serviços e/ ou produtos que a biblioteca já oferece aos seus usuários, mas que muitos desconhecem.

Seção 3: Livros eletrônicos - Esta seção dá acesso à base de livros eletrônicos da Springer Link publicados no período de 2005-2009, em várias áreas do conhecimento, além de selecionar itens de relevância para área da Física.

Seção 4: Versões eletrônicas de livros clássicos – Seção focada no projeto Gutenberg, que se destina a digitalizar e disponibilizar, gratuitamente, livros de domínio público, tornando-se uma excelente fonte de pesquisa para quem precisa de livros clássicos e de importância histórica e social.

Seção 5: Novas aquisições da Biblioteca: Destina-se a informar aos leitores as mais recentes aquisições da biblioteca.

Seção 6: - Novas Teses & Dissertações: A Biblioteca do Instituto de Física (IF) é depositária da versão impressa e *online* de todas as Teses e Dissertações produzidas pelos discentes dos programas de Pós-graduação do IF; esta seção disponibiliza a referência e o link para acesso *online*.

Seção 7: O IF DIVULGA - Esta seção destina-se a divulgar informações científicas, com foco na novidade, tanto no conteúdo quanto no formato, por exemplo, a tese do professor Plínio sussekind Rocha (patrono da biblioteca) digitalizada e disponibilizada na Minerva (catálogo *online*). Seção focada em informação de

diversas áreas, que podem ou não estar relacionadas à Física, com o objetivo de oferecer uma cultura geral aos leitores.

Seção 8: Sustenta o quê? – Esta seção trata de iniciativas que estão sendo desenvolvidas para o enfrentamento aos desafios impostos pelo uso irresponsável dos recursos naturais e os danos causados ao meio ambiente. Essa seção representa uma pequena iniciativa de trazer a público algumas iniciativas, bem sucedidas, de atividade com forte cunho social e fundamental preocupação com a questão da sustentabilidade e a preservação da natureza. Ressalta que as matérias aqui publicadas podem ou não estar relacionadas à Física.

7 Considerações finais

Os objetivos fixados para este artigo não permitem que o assunto serviço de referência em bibliotecas universitárias seja tratado com a profundidade que merece. Ele é por demais amplo. Pesquisou-se o serviço de referência numa biblioteca universitária com objetivo de desenvolver um Boletim Eletrônico que divulga-se o serviço de referência da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ), destacando os principais serviços e produtos da biblioteca e assim contribuir para que a comunidade acadêmica cumpra com seus compromissos educacionais e tenham como aliado, nos momentos mais difíceis, o profissional da informação.

O objetivo principal deste artigo – constituir um Boletim Eletrônico que divulga-se o Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IF/UFRJ) – foi alcançado. O Boletim Eletrônico já está disponível aos usuários na página da biblioteca na Internet (www.biblioteca.if.ufrj.br). Atualmente, o cadastro de usuários para recebimento do Boletim Eletrônico por e-mail tem 250 usuários cadastrados, porém este número cresce, a todo tempo, pois a solicitação de cadastramento pode ser feito, a qualquer momento, no setor de circulação e a divulgação do Boletim é feita em vários canais, tais como, pela página da biblioteca na Internet, e em vários pontos da biblioteca.

Há um enorme campo de trabalho para a disseminação de informação científica nas universidades públicas brasileiras, e esse trabalho é urgente, pois as

novas Tecnologias da Informação e Comunicação redefiniram a forma de trabalho nas bibliotecas. Acredita-se que o Boletim Eletrônico da Biblioteca do Instituto de Física, cumpra este papel de disseminador da informação, fazendo com que a biblioteca busque realizar um trabalho ligado aos interesses da comunidade científica, onde ela participa, interroga e descobre valores, além de poupar o tempo do usuário, através da otimização do serviço. A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é largamente difundida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender às necessidades de informação dos usuários, ainda é a forma dinamicamente mais efetiva de disponibilizar informação, pois as fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente, demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para a guarda.

Como reflexão para pesquisas futuras, acredita-se que há indícios fortes de que este trabalho deve ser contínuo, que o Boletim Eletrônico não está totalmente pronto, precisa de ajustes, há também, a necessidade constantes de revisões e atualizações para que a ferramenta esteja sempre em convergência com as necessidades dos usuários que a utilizam.

REFERÊNCIAS

- ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Conheça a ABNT**. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=929>. Acesso em: 18 fev. 2011.
- BARREIRO, Selma Chi. SONAR, sdi automatizado do Centro de Informações Nucleares. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 139-154, jul./dez. 1978.
- BRANDÃO, D. C.; CARVALHO, M. L. N. de. Biblioteca Alberto Nepomuceno da Escola de Música da UFRJ: do raro ao virtual. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/bibmusica.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2009.
- CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O **Serviço de referência e informação**: do tradicional ao on-line. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000529/01/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2013. VI CINFORM Encontro Nacional de Ciência da Informação 14 a 17 junho 2005.
- CASTELLS, Manuel.. **A sociedade em rede**. 5. ed. São Paulo : Paz e Terra, 1999. 617 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1)
- FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.
- FIGUEIREDO, N. M. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: POLIS, 1996. 198 p.
- FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 124 p.
- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.
- GOMES, H. E. et al. Revisitando Ranganathan: a classificação na rede. In: GOMES, H. E. (Coord.) **Biblioteconomia, Informação & Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.conexao rio.com/bit/revisitando/revisitando.htm>>. Acesso em: 27 mar. 2008.
- GROGAN, Denis Joseph.. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.
- MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1, p. 9-37, jan/dez.1990.
- MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via *web* em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174 -186, maio/ago. 2006.
- NOCETTI, Milton A. **Disseminação seletiva da informação**: teoria e prática. Brasília: ABDF, 1980.
- RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 2000.
- SAUNDERS, Laverna. Building the virtual reference desk. In: SYMPOSIUM BUILDING THE VIRTUAL REFERENCE DESK IN A 24/7 WORLD, 2001, Washington, DC. [S. l. : s.

n.], 2001. Disponível em: <<http://www.infotoday.com/it/mar01/saunders.htm>>. Acesso em: 18/06/2013.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: UFSC, 1992.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006.

TARAPANOFF, Kira; KLAES, Rejane Raffo; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne.

Biblioteca Universitária e contexto acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9. ,1996, Curitiba.**Anais...**Curitiba: FPR;PUC,1996. 3[disquetes].

UFRJ história. Disponível em:<http://www.ufrj.br/pr/conteudo_pr.php?sigla=HISTORIA>. Acesso em: 13 jan. 2013.

WIKIPÉDIA. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Boletim_informativo

>. Acesso em 18 de fevereiro de 2013.

Como citar este artigo:

TEIXEIRA, Robson da Silva. Boletim eletrônico: um estudo de caso na biblioteca do instituto de fisica da universidade federal do rio de janeiro (if/ufrj) **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v. 11, n. 3, p.120-132, maio/ago. 2013. ISSN 1678-765X. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>>