



**Temática 1:** Informação, Conteúdos e Conhecimento na Sociedade da Informação

## **Serviço de referência online a experiência da Embrapa Rondônia**

**Daniela Maciel Pinto**

[daniela.rasgadu@gmail.com](mailto:daniela.rasgadu@gmail.com)

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

**Viviane de Oliveira Solano**

[daniela.rasgadu@gmail.com](mailto:daniela.rasgadu@gmail.com)

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

### **RESUMO**

A Web é um dos suportes mais utilizados e crescentes da atualidade, dinamizando, sociabilizando e inovando informações a seus usuários, a Web vem ampliando as possibilidades de atuação das bibliotecas. A equipe da biblioteca da Embrapa Rondônia, atenta às tendências de acesso à informação, percebeu a necessidade de reestruturar seu serviço de referência e assim passou a oferecê-lo a usuários remotos. Além do atendimento, a biblioteca também criou um canal de comunicação, onde disponibiliza o serviço de atendimento online. Em atividade desde janeiro de 2010, este serviço já realizou dezenas de atendimentos e, neste artigo, relata-se esta experiência e apresenta as implementações realizadas por esta unidade de informação.

### **PALAVRAS-CHAVE:**

Biblioteca Especializada. Chat. Pergunte ao Bibliotecário. Serviço de Referência online.