

# **As mudanças na cultura das bibliotecas universitárias em um contexto de trabalho colaborativo mediado pelas tecnologias de informação e comunicação**

**Fabiana de Oliveira Silva** (UFU) - fabianas@dirbi.ufu.br

**Ana Lúcia da Silva** (UFU) - anasilva@dirbi.ufu.br

**Paulo de Assis da Cunha** (UFU) - pcunha3@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Atualmente vivemos num processo de informatização na sociedade que está intensamente articulado com os sistemas de comunicação, quais se constituem nos elementos estruturantes de uma nova forma de ser, pensar e viver. Pretende-se nesse trabalho discorrer sobre como as novas Tecnologias Digitais nas bibliotecas universitárias mudaram a relação entre bibliotecários e a sociedade e a transformação de perfil deste profissional. O desenvolvimento da tecnologia e a explosão da informação impulsionaram grandes avanços em diversas áreas do conhecimento e refletiram no ambiente das bibliotecas com uma nova tendência na prestação de serviços, principalmente em relação às práticas informacionais e os produtos oferecidos. Esta pesquisa enfatiza a colaboração de trabalho entre o bibliotecário e o usuário de informação, quais deixaram de existir exclusivamente de maneira presencial, se tornando também virtual, causando assim, impactos, mudanças e adaptações a essa nova realidade.*

**Palavras-chave:** *Tecnologias digitais. Bibliotecas universitárias. Educação de usuários.*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

## **As mudanças na cultura das bibliotecas universitárias em um contexto de trabalho colaborativo mediado pelas tecnologias de informação e comunicação**

### **RESUMO**

Atualmente vivemos num processo de informatização na sociedade que está intensamente articulado com os sistemas de comunicação, quais se constituem nos elementos estruturantes de uma nova forma de ser, pensar e viver. Pretende-se nesse trabalho discorrer sobre como as novas Tecnologias Digitais nas bibliotecas universitárias mudaram a relação entre bibliotecários e a sociedade e a transformação de perfil deste profissional. O desenvolvimento da tecnologia e a explosão da informação impulsionaram grandes avanços em diversas áreas do conhecimento e refletiram no ambiente das bibliotecas com uma nova tendência na prestação de serviços, principalmente em relação às práticas informacionais e os produtos oferecidos. Esta pesquisa enfatiza a colaboração de trabalho entre o bibliotecário e o usuário de informação, quais deixaram de existir exclusivamente de maneira presencial, se tornando também virtual, causando assim, impactos, mudanças e adaptações a essa nova realidade.

**Palavras chaves:** Bibliotecas universitárias. Tecnologias digitais. Educação de usuários.

Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

### **1 INTRODUÇÃO**

Com a evolução das tecnologias de comunicação, houve o aprimoramento do acesso, produção e disseminação da informação. O acesso em ambiente digital, por diferentes meios de comunicação, como as redes sociais, blogs, hipertextos, vídeo conferências, etc., bem como a versão eletrônica de documentos anteriormente acessíveis apenas no formato impresso, alteraram de forma significativa a velocidade e dinâmica na disponibilização e tratamento da informação.

Alguns profissionais que, por vários anos desenvolveram suas atividades técnicas com pouca ou nenhuma mudança significativa, e estas, quando ocorriam, eram realizadas paulatinamente, tiveram que se adaptar de forma rápida e qualificada a essa nova era.

Hoje, pode-se dizer que a tecnologia, com sua necessidade de se remodelar apresentando sempre algo de novo, fazem com que as mudanças e necessidades constantes de adaptação se transformem em cotidiano para os bibliotecários. Estas transformações também alteraram a relação entre as pessoas e a informação, que agora se dá de forma mais direta e interativa, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação.

Em meados do século XIX, o cientista americano Joseph Henri, no *Annual Report of the Board of Regents of the Smithsonian Institution*, escreveu:

A humanidade tem seu progresso baseado em pesquisa, estudo e investigação, que geram saber, conhecimento ou, simplesmente, informação. E praticamente para cada item de interesse existe algum registro de saber pertinente. A não ser que essa massa de informações seja armazenada com ordem e que se especifiquem bem os meios em que nos irão expor os respectivos conteúdos, [...] (HENRI, 1851, apud KRZYZANOWSKY; TARUHN, 1998, p. 193).

Percebe-se nas observações de Henri, que o que hoje é denominado de “explosão da informação”<sup>1</sup> não foi constatado recentemente, e nem foi advinda da internet. A biblioteca universitária é reconhecida por sua importância como instituição de memória e fonte de transferência de informação científica e cultural para toda sociedade, bem como suporte para multiplicação e especialização por áreas do conhecimento. Com o aumento da produção técnica e científica, avanço da tecnologia e a popularização da internet, a biblioteca universitária viu-se oferecendo novos serviços e aprimorando os antigos, tendo que se atrelar a sistemas de informação, com milhões de computadores conectados entre si, ao redor do mundo.

A introdução das tecnologias nas bibliotecas universitárias alteraram as relações dos bibliotecários e suas práticas, transformaram suas relações de trabalho para com a sociedade, trazendo mudanças e inovações na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva, e conseqüentemente, uma nova forma de articulação desses profissionais.

---

<sup>1</sup> O termo “explosão bibliográfica” é definido como crescimento exponencial da documentação, e foi constatada ou definida em 1948 pela *Royal Society Conference of Scientific Information* (DEUS, C. C. R. D., 2011).

Os modernos meios de comunicação social influenciam as formas de refletir e propiciam novas experiências, tornando mais imediatista o modo com que as pessoas reagem a determinado fato e/ou informação. Neste contexto, as relações entre usuários e bibliotecários foram remodeladas nos últimos anos, pois além de outros fatores, fez-se necessário que a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) ganhasse mais ênfase nas práticas bibliotecárias. O nosso desafio, como bibliotecários, não é apenas obter meios tecnológicos para desenvolver a educação\capacitação de usuários, mas também, de saber utilizá-los. Tão importante quanto conhecer como e onde a tecnologia foi criada, é saber como e para quem está sendo aplicada.

## **2 IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Historicamente, o desenvolvimento das tecnologias anteriores ao século XX era acessível de forma restrita e lenta, sendo utilizadas apenas por alguns grupos sociais. Com o surgimento da imprensa moderna, o acesso à informação sofreu profundas transformações, reduzindo o tempo de reprodução do texto, que até então eram realizados manualmente e posteriormente, com recursos tipográficos que comparados aos de hoje, eram bastante morosos e de difícil operabilidade. No decorrer das últimas décadas, com o aperfeiçoamento das técnicas de reprodução de material de informação, a sociedade dispôs de rápidos recursos de divulgação de informação e mecanismos de busca, minimizando o tempo e tornando a distância geográfica quase que insignificante. A informação adquiriu atributos inovadores, estreitando as fronteiras geográficas, linguísticas, culturais e políticas, utilizando a velocidade da luz, através da internet. Assim, vivemos na chamada Sociedade da Informação, advinda do crescimento da literatura científica a partir do século XIX e a explosão bibliográfica, constatada após a Segunda Guerra Mundial.

Neste contexto, os bibliotecários foram impulsionados a desenvolver mais competências e habilidades para se adequarem a este novo modelo social de comunicação de massa. Estes profissionais tiveram que se tornar tão dinâmicos quanto seu objeto de trabalho, a informação, sendo a atualização e disponibilidade de enfrentar diversos desafios, a diferença entre a competência e a obsolescência.

O processo de automação de bibliotecas e DSI impulsionaram o surgimento de novos softwares para gerenciamento de bibliotecas, conteúdos, bibliotecas digitais, sistemas de organização do conhecimento na Web, gerenciamentos de bibliografias, gestão eletrônica de documentos, banco de imagens, *bookmarks*, web 2.0, dentre outras possibilidades para se trabalhar no espaço digital.

De acordo com Ramos et al. (1999):

Se as bibliotecas quiserem oferecer melhores serviços aos seus usuários, é preciso entender com precisão os hábitos e costumes de seus clientes, adaptarem as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõem, assim como utilizar um sistema informatizado que privilegia todas as etapas do ciclo documental no qual a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis.

Marchiori (1997) escreveu que “várias formas para o gerenciamento de recursos de informação estão sendo discutidas”. Assim, podemos observar que há vários anos esta tem sido uma temática importante para a Biblioteconomia. Houve um avanço no tratamento e disseminação de informação nos anos 90, que mudou as práticas das atividades e serviços tidas como tradicionais.

A modernização das bibliotecas está ligada à automação de serviços e procedimentos rotineiros, o que envolveu também, os processos de catalogação. Assim, um formato para padronização de registros foi imprescindível para o sucesso do intercâmbio de informação entre bibliotecas. O *Machine Readable Cataloging* (Marc) foi desenvolvido pela *Library of Congress* nos anos 60, e até hoje é utilizado para a padronização e cooperação entre bibliotecas, com a migração de dados de um sistema para outro, que torna ágil o processo de classificação e catalogação. É utilizado ainda, o conjunto regras e normas de catalogação do *Anglo-American Cataloguing Rules* (AACR), também lançado sob a responsabilidade da *Library of Congress*, em 1967 (SIMIONATO, [2013]). Com a necessidade de atender as demandas atuais, os bibliotecários estão se empenhando em descrever e disponibilizar de uma forma mais eficiente, os novos materiais de informação, em vários tipos de suporte. Em consequência, outro formato, o *Resource Description and Access* (RDA), compatível com o Marc, está sendo estudado e adotado por várias bibliotecas, pois “foi desenvolvido especificamente para as bibliotecas que operam em um ambiente digital” (CARIBBEAN CONNECTOR, 2009).

O mercado tem priorizado a contratação de profissionais qualificados, dinâmicos, criativos, com habilidades para trabalhar em equipe e atentos aos processos de desenvolvimento tecnológico. Esta tendência é sentida nas bibliotecas universitárias, pois os usuários levam esta cultura de qualidade e modernidade para este ambiente, proporcionando maior agilidade e eficiência no atendimento.

De acordo com Pereira (2002):

[...] a tecnologia tem um papel importante na Era do Conhecimento facilitado pela adoção de técnicas que estimulam a captação, a estruturação e a disseminação do conhecimento antes disperso. As novas tecnologias têm seus impactos, mas também em outras atividades humanas. Elas afetaram os comportamentos das pessoas, como os celulares que experimentaram um notável crescimento no país. Os computadores que antes ocupavam um prédio inteiro, hoje são reduzidíssimos, como os Notebooks. O advento da Internet trouxe o mundo inteiro para dentro de casa, pois é possível a comunicação para qualquer parte do globo.

Para obter da tecnologia todo o benefício que ela oferece é necessário que algumas questões sejam observadas, entre elas:

- diagnosticar as necessidades dos usuários e instituição;
- estudar a tecnologia que melhor atende às necessidades;
- avaliar o custo *versus* benefício;
- estudar e preparar o espaço físico biblioteca;
- capacitar os colaboradores da biblioteca para operar os sistemas e máquinas;
- orientar os colaboradores para serem multiplicadores do conhecimento quanto a operabilidade da nova tecnologia;
- integrar o pessoal especializado e as demais setores da biblioteca;
- adequar a tecnologia com a missão da biblioteca;
- gerir adequadamente a tecnologia;
- estimular a atualização profissional.

As universidades possuem programas para práticas de ensino, pesquisa e extensão. Como é enfatizado por Brito (2012), as bibliotecas são parte importante das instituições, por essa razão elas "não existem por si mesmas", mas sim para promover missões institucionais, em geral ligadas ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação. Desta forma, algumas bibliotecas universitárias trabalham visando atender a comunidade

acadêmica e a comunidade externa<sup>2</sup>. De acordo com os programas da instituição, os bibliotecários também devem procurar uma forma de atender as necessidades da sociedade, como forma de extensão, os interesses de pesquisa e as especificidades das diferentes áreas do conhecimento. Sendo ela espaço para a produção e a expansão de novos conhecimentos, “a atividade do bibliotecário se encontra no centro do processo de socialização e democratização da informação, determinando em que condições e quais usuários poderão dela usufruir” (SILVEIRA, 2007, p. 110).

### **3 AÇÕES DE INOVAÇÃO DE USO DAS TECNOLOGIAS**

Com a criação e desenvolvimento em grande escala das tecnologias de comunicação e informação, dentre elas, a internet, a demanda para o uso da *word wide web* para a disseminação de pesquisas foi essencial. Lynch (2003), conclui que “algo extraordinário ocorreu na revolução contínua da informação em rede, mudando a dinâmica entre inovação individualmente orientada, o progresso institucional, e da evolução das práticas disciplinares acadêmicas”. Pode-se observar que se tornou comum o fato de que as bibliotecas universitárias manterem acervos digitais, contrariando a ideia de que as novas tecnologias de informação, em seus variados suportes, tornariam obsoletas ou mesmo extinguiriam as bibliotecas tradicionais e os livros impressos.

Está em tramite desde 2007, um Projeto de Lei que dispõe sobre o processo de disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de ensino superior no Brasil:

Art. 1º. As instituições de ensino superior de caráter público, assim como as unidades de pesquisa, ficam obrigadas a construir os seus repositórios institucionais, nos quais deverão ser depositados o inteiro teor da produção técnico-científica conclusiva do corpo discente, com grau de aprovação, dos cursos de mestrado, doutorado, pós-doutorado ou similar, a produção técnico-científica conclusiva do corpo docente dos níveis de graduação e pós-graduação, assim como a produção técnico-científica, resultado das pesquisas realizadas pelos seus pesquisadores e professores, financiadas com recursos públicos, para acesso livre na rede mundial de computadores (BRASIL, 2007).

---

<sup>2</sup> São informalmente chamadas de “comunidade externa”, as pessoas que não possuem vínculo acadêmico com a universidade.

Neste contexto, Medeiros (2012) diz que o desenvolvimento de repositórios institucionais surge como uma nova estratégia que permitiu às universidades assumir o papel de editoras, modernizando os processos de publicação e divulgando a produção acadêmica em conteúdo digital.

Com a implantação das bibliotecas virtuais, houve a necessidade de mudança e adaptação dos serviços tradicionais. Destaca-se neste momento, a importância do Serviço de Referência como pilar para dar suporte à crescente demanda da comunidade acadêmica e externa. Conforme os estudos de Carvalho (2011), os constantes desafios da vida e do mundo contemporâneo, a formação continuada dos usuários no âmbito das bibliotecas é um desafio e uma necessidade imperativa, pois os mesmos podem ficar defasados caso não sejam continuamente instruídos e informados corretamente. Este serviço é um campo de atividades muito abrangente e está relacionado direta ou indiretamente com todas as demais atividades desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que é o intermédio das práticas bibliotecárias e os usuários, na busca pela informação.

Martins e Ribeiro (1979) fizeram uma análise histórica da evolução conceitual desse do Serviço de Referência. Neste trabalho, destaca-se Ranganathan, que em 1961, define que “o Serviço de Referência é o processo de estabelecer contato entre o leitor (usuário) e o documento (informação) de uma maneira pessoal”. Conforme Silva e Beuttenmüller (2005) com o uso da tecnologia pelas bibliotecas, o Serviço de Referência passa a prestar assistência virtualmente, com os mesmos objetivos do da forma tradicional, com o diferencial do uso da Internet como um recurso, buscando desenvolver ações necessárias para a pesquisa. Dessa forma, o que as difere é:

[...] no Serviço de Referência 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 Serviços de Referência (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000, p. 2).

Pimenta (2002, p. 7) descreve que “a Internet é mais um canal de comunicação para atendimento da clientela da biblioteca, estabelecendo um tráfego intenso de pesquisa/informação ou perguntas/respostas ou problemas/soluções em ambiente virtual”. Logo, o bibliotecário exerce um papel de mediação na disseminação remota da informação, utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, para que acervos sejam facilmente

acessados e compartilhados, propiciando ao usuário a sensação de atendimento pessoal, mesmo que sem a presença física de um profissional da informação.

Atualmente, as bibliotecas universitárias utilizam várias ferramentas para prestar assistência remota aos usuários. Podemos citar os correios eletrônicos, chats, redes sociais, blogs, tutoriais e guias, vídeos demonstrativos, etc. Para a sistematização de um programa de educação de usuários é importante conhecer a satisfação destes na implantação e sugestões dos mesmos na elaboração ou alteração nas atividades que envolvem a capacitação de usuários. Com isso promovemos a mudança de atitudes dos usuários frente aos serviços oferecidos e recursos informacionais disponibilizados pelas Bibliotecas.

As bibliotecas universitárias vem através dos anos, adotando uma postura proativa em relação às necessidades da comunidade acadêmica e sociedade. Em paralelo à manutenção dos avanços conquistados, os bibliotecários devem buscar e atrair aqueles usuários que, por algum motivo, desconhecem e não utilizam os serviços e/ou produtos oferecidos, estabelecendo, desta maneira, um canal de interação permanente e, sobretudo, eficaz entre o usuário e a biblioteca.

#### **4 CONCLUSÃO**

Através da bibliografia utilizada, percebe-se que a preocupação com o atendimento aos usuários em meio aos avanços da tecnologia não é algo recente. As bibliotecas universitárias que utilizam as novas tecnologias disponíveis na internet propiciam serviços de valor agregado aos usuários, no que dizem respeito à interatividade, considerando suas necessidades através de ferramentas de uso amplo, quais favorecem a comunicação.

Em consequência da criação da *Web 2.0* e da facilidade de acesso, as ferramentas colaborativas ganham cada vez mais espaço nas bibliotecas universitárias. A tecnologia propiciou ao usuário uma participação mais ativa no processo de disseminação da informação, por meio da rede social, onde os usuários fazem recomendações e indicações, contribuindo para a fomentação de informação das bibliotecas. Portanto o futuro das bibliotecas, especialmente o das universitárias, está em consonância com o futuro da internet.

Bibliotecas e bibliotecários se adaptaram e incorporaram o novo, coexistindo perfeitamente com antigo, pois independente do suporte e forma de acesso, a informação é seu objeto de trabalho, e sempre encontrará uma forma de administrá-la visando prover da sociedade, conforme sua necessidade.

## REFERENCIAS

ALENCAR, M. C. F. Serviço de referência: atitudes reveladas. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 65-82, maio/ago. 1996.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de lei, de 2007**. Dispõe sobre o processo de disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de ensino superior no Brasil e dá outras providências. 2007. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/sileg/integras/461698.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

BRITO, G. F. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8 ., 2012, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro, 28 a 31 de out. 2012

CARVALHO, E. F. **Experiência e formação de usuários em biblioteca universitária**: estudo de caso na biblioteca central da universidade de Brasília (BCE) 2011. Brasília. Disponível em: <[http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/3680/1/2011\\_EricaFrancoCarvalho.pdf](http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/3680/1/2011_EricaFrancoCarvalho.pdf)>. Acesso em: 24 maio 2013.

CARIBBEAN CONNECTOR. **For Catalogers**: My thoughts on RDA (Resource Description and Access) the new AACR2. 2009. Disponível em: <<http://caribbean-connector.blogspot.com/2009/08/for-catalogers-my-thoughts-on-rda.html>>. Acesso em: 02 mar. 2013.

COELHO, C. D. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Os desafios do profissional da informação frente às tecnologias e suportes informacionais do século XXI**: lugares de memória para a biblioteconomia. 2010. Universidade Federal de Paraíba, 2010.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

KRZYZANOWSKY, R. F.; TARUHN, R. Biblioteca eletrônica de revistas científicas internacionais: projeto de consórcio. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 193, 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/364>>. Acesso em: 23 mar. 2013

LYNCH, Clifford A. Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. **ARL**, [S.l.], n. 226, p. 1-7, Feb. 2003. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml>>. Acesso em: 24 maio 2013.

MACEDO, N. D. Princípios e Reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRS, 1979. 264 p.

MARCHIORI, P. Z. “Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

MEDEIROS, S. A. **A gestão do conhecimento na sociedade da informação: repositório institucional da Universidade Federal de Lavras**. 2012. Disponível em: <[http://repositorio.ufla.br/jspui/bitstream/1/302/1/EVENTO\\_Gest%C3%A3o%20do%20conhecimento%20na%20sociedade%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20reposit%C3%B3rio%20institucional%20da%20Universidade%20Federal%20de%20Lavras.pdf](http://repositorio.ufla.br/jspui/bitstream/1/302/1/EVENTO_Gest%C3%A3o%20do%20conhecimento%20na%20sociedade%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20reposit%C3%B3rio%20institucional%20da%20Universidade%20Federal%20de%20Lavras.pdf)>. Acesso em: 25 maio 2013.

OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas homepages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 26 abr. 2003.

PEREIRA, R. C. F. **Organizações do conhecimento-infraestrutura**. São Paulo: Saraiva, 2002.

PIMENTA, M. T. R. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 23 a 28 jun. 2002.

RAMOS, M. E. M. et al. O comportamento do usuário na busca de informação automatizada em linha e em CD-ROM. In: \_\_\_\_\_ (org.). **TECNOLOGIA e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. 249 p.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENMÜLLER, Z. F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 20, p. 75-91, 2005. Disponível em: < <http://www.redalyc.org/pdf/147/14702006.pdf> >. Acesso em: 02 mar. 2013.

SILVEIRA, F. J. N. **Biblioteca como lugar de práticas culturais: uma discussão a partir dos currículos de biblioteconomia no Brasil**, 172f. 2007. Dissertação (Mestrado em ciência da informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, ECI/UFMG, Belo Horizonte, 2007. Disponível em:

<<http://pt.scribd.com/doc/86505147/SILVEIRA-Fabricio-Biblioteca-como-lugar-de-praticas-culturais>>. Acesso em: 26 maio 2013.

SIMIONATO, A.C. **AACR**. [2013]. Disponível em:  
<<http://www.slideshare.net/renatafl/aacr>>. Acesso em: 20 maio 2012.

ZASTROW, J. Going the distance: academic librarians in the virtual university. 1997.  
In: PROCEEDINGS OF THE TWELFTH COMPUTERS IN LIBRARIES  
CONFERENCE: Arlington, Virginia, March 10-12, 1997. Disponível em:  
<<http://lama.kcc.hawaii.edu/staff/illdoc/DE/DEpaper.htm> >. Acesso em: 20 mar. 2013