

UNIDADES DE INFORMAÇÃO NO SÉCULO XXI: um enfoque das funções desempenhadas por web sites de bibliotecas¹

Oliveira de Paiva Rodrigo *

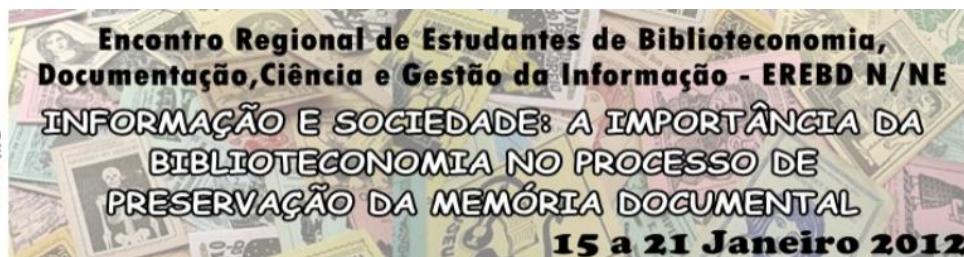
Resumo

Trata *web sites* de bibliotecas como importantes instrumentos de acesso a informação. O presente trabalho tem como objetivo mostrar como a internet e as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) têm se tornado relevantes mecanismos para a disseminação do conhecimento e como o desenvolvimento de *sites* de bibliotecas contribuiu positivamente para tal ação, por meio de funções desempenhadas por eles com o intuito de dar efetividade ao direito de acesso à informação tal como inserido no ordenamento jurídico nacional. Esses *sites* são utilizados para exemplificar como importantes instituições podem atuar para possibilitar o livre acesso aos conteúdos que produzem, uma vez que as informações devem ser disseminadas não só para um grupo pequeno de usuários. O percurso metodológico adotado foi realizado através de uma pesquisa exploratória de caráter bibliográfico fundamentada em ideias de autores como, Amaral e Guimarães (2002) e Dziekaniak *et al* (2006) sem dispensar as opiniões de outros pensadores sobre o assunto abordado no trabalho. Finaliza mostrando a relevância que a inserção de unidades de informação na *web* proporcionou para o próprio *marketing* desta, haja vista que se necessita disso para evoluir, e como a informação evolui estas organizações seguem os mesmos caminhos auxiliados pelas ferramentas das TIC's.

Palavras-Chave: *Web sites*. Funções desempenhadas. Século XXI.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT N° 05 – Memória, Gestão e tecnologia da informação e comunicação.

*Universidade Federal do Pará. Graduando de Biblioteconomia, estagiário do Museu Paraense Emílio Goeldi e do Ministério Público do Estado do Pará. rodrigo.paiva@icsa.ufpa.br



1 INTRODUÇÃO

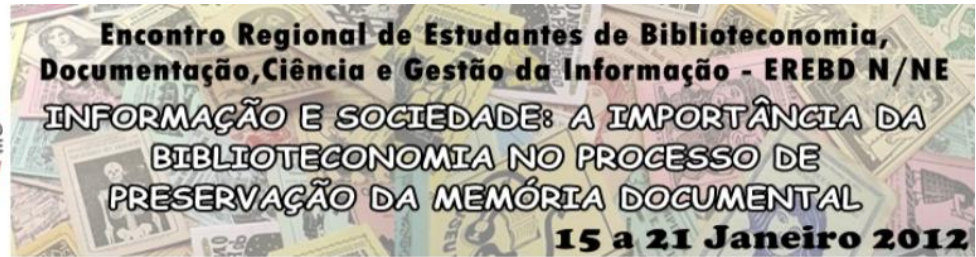
O presente trabalho tem como objetivo mostrar como a internet e as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) têm se tornado relevantes mecanismos para a disseminação do conhecimento e como o desenvolvimento de *sites* de bibliotecas contribuiu positivamente para tal ação, por meio de funções desempenhadas por eles com o intuito de dar efetividade ao direito de acesso à informação tal como inserido no ordenamento jurídico nacional.

Desta forma esse trabalho realiza uma revisão de literatura sobre as funções desempenhadas por *web sites* de unidades de informação em pleno século XXI, nesse sentido busca compreender sobre a funcionalidade desses *web sites* mantidos por bibliotecas.

Por meio desta ação pretendeu-se elencar ideias de autores através de citações diretas e indiretas a fim de fundamentar as bases teóricas do presente estudo, já que essa é uma pesquisa sintetizada.

A metodologia aplicada ocorreu através de uma revisão de literatura, que é o corpo de qualquer pesquisa por onde o autor solidifica o seu estudo, deste modo buscou-se o maior número de autores em fontes de informação diversas, tais como, a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação (BRAPCI) que tratassem de *web sites*, *web sites* de bibliotecas e avaliação de *web sites*.

Neste momento o presente estudo enfatiza somente o encadeamento das principais ideias de alguns autores que apresentam trabalhos concentrados nesta temática, tais como, Albuquerque; Bastos; Lino (2009), Amaral (2002), Dziekaniak, et al (2006), Amaral e Souza (2000), Amaral e Guimarães (2008).



2 A INTERNET

A rede que faz a interligação de computadores é denominada de internet, produzida e formada por uma única grade de comunicação. Logo que surgiu, possuía um caráter restrito, sendo utilizada somente por pesquisadores no compartilhamento de recursos informatizados entre cientistas do governo norte-americano, para o serviço militar.

[...] a internet começou a nascer no final da década de 1950 a partir de projetos desenvolvidos por agências do Departamento de Defesa Americano, preocupadas com manter a viabilidade das telecomunicações em caso de guerra nuclear. A ideia central desses projetos consistia em interligar centros militares por meio de computadores, de tal forma que a destruição de um deles não impedisse a sobrevivência dos demais bem como a de um centro remoto [...]. (COSTELLA, 2001, p. 231).

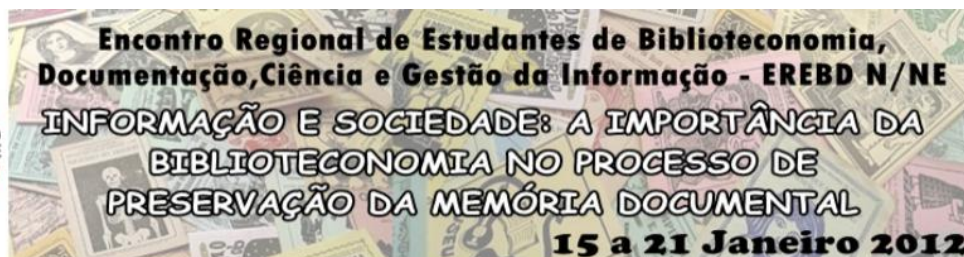
No decorrer da história, a internet alcançou novos locais e metas, passou de um simples instrumento militar para um recurso de acesso à informações públicas.

Historicamente, era em essência uma rede acadêmica, mas seu uso em atividades econômicas cresceu tanto que deixou de ser uma mera rede elitista de comunicação entre grandes centros de pesquisa, tornando-se acessível a pequenas faculdades e empresas, além de bibliotecas do mundo todo. (ROWLEY, 2002, p. 187).

Assim como a comunicação passou por diversas transformações no transcurso histórico da humanidade, a internet também se modificou, tendo sua quantidade de usuários aumentada de modo exponencial, passando de um artifício de fins militares para um mecanismo de uso diário e, atingindo grande parte da população mundial.

A comunicação foi muito afetada pela evolução da internet, partindo do fato de que antes de seu surgimento eram necessárias várias horas para transmitir uma notícia, ou uma espera de semanas para que correspondências fossem enviadas. Com este canal de comunicação a realidade da disseminação de informações em tempo real passou a ter várias possibilidades.

Segundo a afirmação de Rufino e Silva (2008), com o advento da Internet, principalmente após o *World Wide Web* (WWW), tornaram-se mais fáceis à publicação e o



acesso às informações, visto que no meio eletrônico as informações são disponibilizadas mais rápido do que em meios convencionais.

O acelerado e diversificado aumento na produção de informações, impulsionado pela internet, culminou em uma necessidade de tornar mais eficiente a publicização destas informações objetivando a criação de possibilidades de acesso mais ágil. Além disso, a possibilidade de interação com os conteúdos virtuais.

Com o advento da internet, o acesso às informações foi facilitado, tornando-se mais veloz e eficiente. Todavia, a dinamicidade informacional de um modo geral e as evoluções da sociedade não parou por aí. Surgiram novas propostas para a internet, criando ainda mais facilidades comunicacionais entre os usuários da rede e, quebrando de vez as barreiras geográficas e temporais.

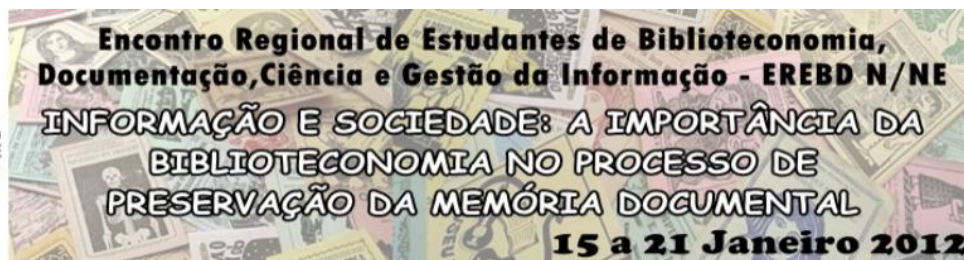
Com relação aos mecanismos de comunicação pode-se afirmar inegavelmente que a internet revolucionou e democratizou o uso das informações. Principalmente no meio educacional, observa-se que o uso da internet aparece como um recurso de grande relevância na realização das pesquisas dos alunos acerca de assuntos das mais diversas áreas, conforme as necessidades e limitações informacionais focadas em suas formações acadêmicas.

Algumas consequências emergem do uso da internet, como destaca Castells (2003, p. 98) “[...] a Internet foi acusada de induzir gradualmente as pessoas a viver suas fantasias online, fugindo do mundo real, numa cultura cada vez mais dominada pela realidade virtual”.

Como justifica, Castells (2003, p. 98) afirma que:

[...] a difusão da Internet está conduzindo ao isolamento social, a um colapso da comunicação social e da vida familiar, na medida em que indivíduos sem face a face praticam uma sociabilidade aleatória, abandonando ao mesmo tempo interações face a face em ambientes reais.

Partindo do ponto de vista do autor mencionado, há a possibilidade de verificar as características negativas da utilização da internet, ressaltando que essas também devem ser levadas em consideração quando se trata de *websites*.



2.1 INTERNET E WEBSITES DE BIBLIOTECAS

Conceituar o substantivo internet é na maioria das vezes uma tarefa de natureza complexa, devido à existência de uma ligação direta entre ela e o termo *web*, mas ambas possuem definições distintas.

No Brasil, temos diversas definições para os termos internet e *web* e, ao mesmo tempo outras denominações que surgem a partir desses conceitos, a exemplo das terminologias: *site*, *website*, *web site*, *site web* e sítio. Elementos utilizados de modo aleatório e randômico no meio especializado.

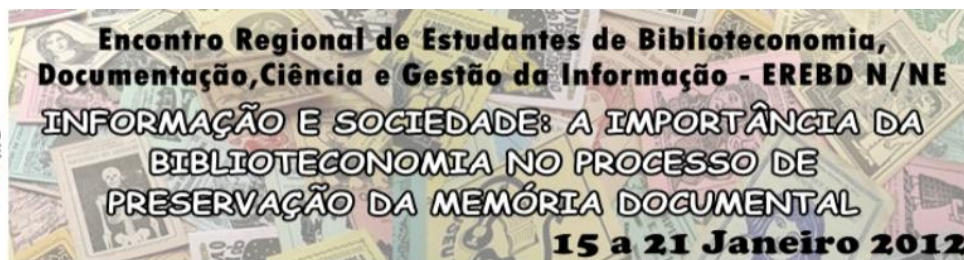
De acordo com Chaim (2000, p. 175 apud AMARAL; SOUZA, 2008, p. 167):

na Internet, o website funciona como o objeto que agrega conteúdo, informações, estratégias. Utiliza aplicações e tecnologias utilitárias residentes no provedor de serviço Internet que possibilitam, por exemplo, resguardar a produção intelectual, limitar a produção de cópias em papel, conhecer os consumidores da informação, personalizar conteúdos em função das necessidades do público-alvo e interagir com a comunidade que o frequenta.

Na contemporaneidade a internet é vista como uma fonte de informação relevante em sua utilização como canal de comunicação para a promoção informacional. Muitas instituições enxergam o destaque que esses instrumentos estão recebendo e acabam aderindo a eles para difundir de forma mais rápida e impactante as informações provenientes de seu funcionamento, tais como: atividades, serviços oferecidos, produtos, etc.

No contexto das grandes vantagens existentes para a promoção de informações na internet, muitas bibliotecas se mostram presentes com a divulgação de seu acervo e de seus serviços. Deste modo, a internet se torna não somente um elemento para depósito de conteúdos, mas também um recurso de pesquisa, disponível em qualquer lugar 24 horas por dia. Essa eficácia atrai mais usuários que acompanham o desenvolvimento da comunicação mediada pelo uso da *web*. (SCHNELL, 1997).

A construção de um *site* é uma manobra de marketing eficaz na divulgação dos produtos e serviços de uma biblioteca, haja vista que o mercado da propaganda hoje é bem diversificado e forte, logo é utilizado, sobretudo com o intuito de facilitar a comunicação



entre o usuário e a biblioteca. O oferecimento de determinadas funções poupa um tempo precioso para quem quer pesquisar e, isso tem um valor muito relevante no desenvolvimento de suas atividades.

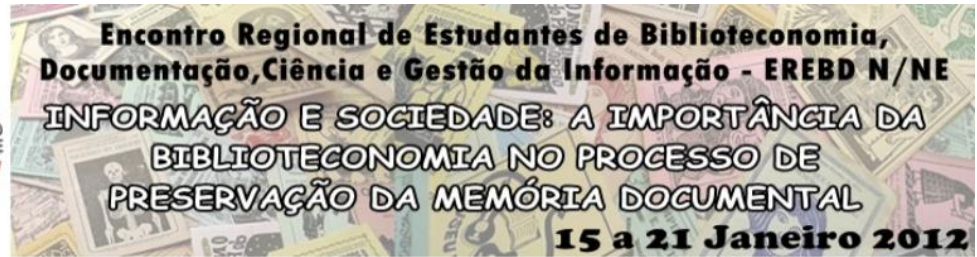
Ao disponibilizar serviços e produtos de informação em seu website, a biblioteca se destaca em posição capaz de suprir necessidades de usuários remotos, com possibilidade de uso de mídias diferentes e serviços e produtos diferenciados como os catálogos *on-line*, por exemplo. Disponibilizar produtos e serviços na Web possibilita maior interatividade entre quem oferece os produtos e serviços e os seus usuários, além de estabelecer relacionamento entre ambos. A retroalimentação por meio de sugestões e opiniões dos usuários também pode ser intensificada. Esta realidade é possível e deve ser explorada pelas bibliotecas (AMARAL; SOUZA, 2008, p. 168).

A responsabilidade de uma unidade de informação ganha destaque com o uso do *website*, haja vista que ela trabalha com informações, e estes elementos são produtos que crescem de forma exponencial na atualidade, ganhando destaque por ser um subsídio de valor estratégico.

O principal objetivo da disponibilização de um *site* na *web* é o de possibilitar a comunicação e o fornecimento de informações sobre algo. Infelizmente muitos desses *websites* ainda são lentos e com uma estrutura de difícil utilização, fato este decorrente da falta de organização e da pouca informação oferecida para os usuários. O desenvolvimento de um *website* pode parecer uma tarefa fácil, mas em muitos casos não são levados em conta os critérios para dar qualidade à funcionalidade deste instrumento (D'ANGELO; LITTLE; BEVAN, 1998).

Apesar de todo o destaque sobre a importância do website para representar a biblioteca na web, essa nova forma de atuação da biblioteca é recente. As bibliotecas estão aprendendo sobre essa tecnologia, praticamente ao mesmo tempo em que estão criando os seus websites. Talvez por isso, os primeiros websites de bibliotecas eram basicamente uma lista de *links* para seus usuários, uma espécie de guia eletrônico. Seguindo essa linha de raciocínio, estudos sobre websites de bibliotecas podem ajudar a melhorar a imagem da biblioteca, ao proporcionar melhores condições para a prestação dos serviços e para a oferta de produtos de informação. (AMARAL; SOUZA, 2008, p. 169).

O uso de um *site* aparece como outra opção das unidades de informação para alcançar usuários que anteriormente não eram seus frequentadores devido à lacuna existente entre eles. Vale salientar que antes da entrada de uma biblioteca nesta realidade, é preciso que



ela defina bem os seus objetivos e metas para não ter problemas inusitados e, poder deste modo alcançar oportunidades disponíveis com mais esse novo aparato tecnológico.

2.1.1 Funções desempenhadas por *websites* de bibliotecas

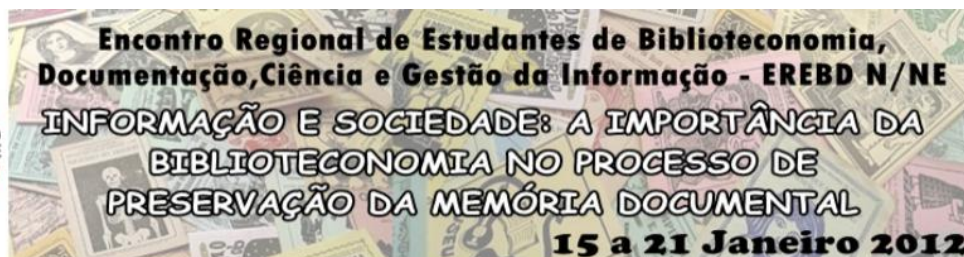
Para Bevan (1998), é preciso alcançar uma definição satisfatória para traçar os objetivos de um *website*, o que gera às seguintes indagações: Quais são as principais propostas do *website*? Quem visita o *website* se encontra na Internet ou na intranet? Que tipo de informações irá chamar a atenção dos usuários e torná-los frequentadores assíduos? Quais são os objetivos de qualidade e usabilidade que podem ser desenvolvidos?

Amaral (2005, p. 20) aborda a nova realidade evidenciada nas bibliotecas ao aderirem aos serviços e benefícios que um *website* oferece. A autora destaca esses pontos ao elencar algumas indagações pertinentes a esse novo instrumento de comunicação interativa, dizendo que:

É cada vez maior o número de bibliotecas que disponibilizam seus *sites* na *Web*, mas será que esses *web sites* estão utilizando todo o potencial da Internet para desempenhar suas funções? Será que estão oferecendo serviços e produtos de forma a contribuir mais efetivamente no acesso e disseminação da informação como representantes das bibliotecas nesse novo ambiente de comunicação interativa? Estão fornecendo informações institucionais, estabelecendo comunicação com seus públicos, servindo como portal para outras fontes de informação de interesse de seus públicos, fazendo promoção, alcançando um maior número de usuários, em menor tempo e com a possibilidade de custos razoáveis?

Ao passo que Dziekaniak, et al (2006, p. 173), também segue o mesmo encadeamento de ideias ao preocupar-se com o bom funcionamento de um *website* utilizado pelas bibliotecas, haja vista que esse instrumento deve funcionar de modo eficiente. Neste sentido ela afirma que:

Não se trata apenas de oferecer o que está sendo disponibilizado por outras áreas (até mesmo porque os interesses divergem), mas, se implantadas com criatividade e adaptação, essas tecnologias acrescentam otimização na prestação de serviços, ampliando a satisfação dos usuários, que não precisarão deslocar-se até a biblioteca para sentir-se informados e ao mesmo tempo receberão atendimento personalizado.



Para Dziekaniak et al (2006 p. 173) deve-se estar atentos ao bom funcionamento desses endereços eletrônicos, sendo importante que haja uma atualização e avaliação constante das funções desempenhadas pelos *sites*, logo os referidos autores mencionam que:

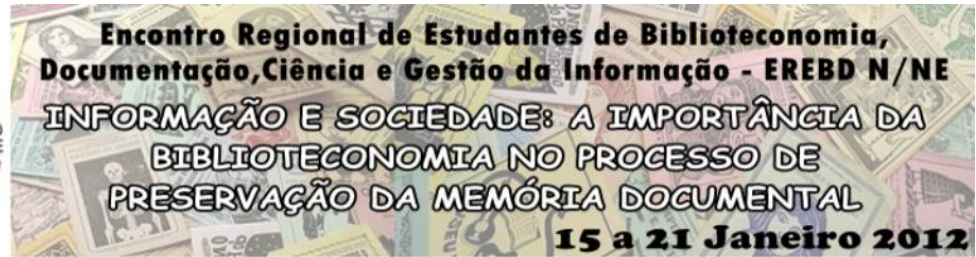
Embora a literatura da área indique algumas funções necessárias em websites de bibliotecas, devemos perceber que estes precisam sofrer constante aprimoramento e atualização. Acreditamos que essas atualizações devem estar sempre pautadas em avaliações realizadas pelos usuários, ou seja, que se promova o uso de espaços de comunicação entre usuário e biblioteca no ambiente do próprio site, para a realização de consultas, pesquisas de opinião, além de estatísticas periódicas – como possibilita o contador de acesso à página –, ou mesmo que se faça uso de softwares que mensuram o tempo de permanência do usuário no website, a fim de averiguar se realmente este foi utilizado ou se apenas “visitado” por engano devido a uma recuperação que não teve precisão ou que não supriu as expectativas do usuário.

Mas ainda em seu artigo, Amaral e Souza (2008, p. 170) discorrem sobre os relevantes benefícios dos *web sites* para a promoção de unidades de informação aos seus usuários, concluindo que:

O potencial tecnológico da Web pode ser amplamente explorado pelos websites de bibliotecas no desempenho das suas diversas funções, como organizações responsáveis pelas atividades específicas da coleta, tratamento, disseminação e uso da informação de interesse do público-alvo da biblioteca representada na Internet, mais especificamente na web.

Ainda com relação à funcionalidade dos *web sites* de bibliotecas, Amaral e Guimarães (2008, p. 3), comentam que:

Nesse contexto, verifica-se que os *websites* de unidades de informação são capazes de desempenhar diversas funções, visto que podem fornecer informações institucionais, informações sobre o funcionamento da unidade de informação e seus recursos informacionais; instruções sobre como utilizar seus produtos e serviços; podem servir como portal para outras fontes de informação de interesse de seus públicos; podem servir como fonte de pesquisa, além de serem utilizados como instrumentos de promoção e de comunicação com os mais diversos tipos de públicos internos e externos da unidade de informação. Com base na quantidade de recursos oferecidos por meio da *web*, os *websites* das unidades de informação podem ser considerados verdadeiras bibliotecas digitais.



Há ainda a compreensão de Albuquerque, Bastos e Lino (2009, p. 121) que comentam a questão da avaliação de *websites* em seu trabalho intitulado “Qualidade da informação em portais do judiciário”:

Para avaliar a qualidade da informação de um site deve-se compreender o usuário sob as perspectivas sociológicas, cognitivas e de como este realiza seus procedimentos de escolha. Ou seja, compreender se o que motiva o usuário é imperativo para que seja possível “modelar” seus conceitos de qualidade da informação dentro de um contexto e como estes podem ser estabelecidos.

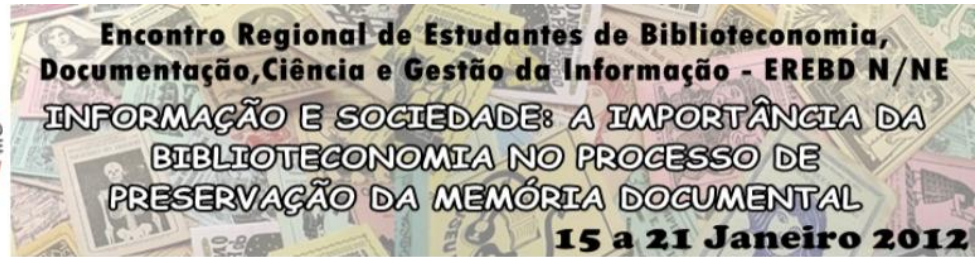
O relevante caráter tecnológico que a *web* possui começou a ser explorado há uma década pelos *websites* de bibliotecas com o objetivo de melhorar o desempenho de suas funções. Devido caber a elas a função de coletar, tratar, disseminar e usar as informações destinadas aos seus públicos-alvo que são usuários da Internet, elas adentram de modo crescente nesta realidade.

O uso dos *websites* em sua total potencialidade, incorporando as funcionalidades que podem ser propiciadas para facilitar o acesso e uso dos recursos informacionais pela comunidade interessada, nem sempre ocorre, até porque as funções desempenhadas pelos *websites* das bibliotecas são descritas na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação de maneira variada (AMARAL; SOUZA, 2008, p. 170).

As autoras Amaral e Guimarães (2002) desenvolveram uma classificação das funções desempenhadas por *websites* de bibliotecas, importantes para serem utilizadas como instrumentos de *marketing*, gerenciamento e manutenção dos *websites* de bibliotecas.

Amaral e Souza (2008, p. 170) dão a avaliação de *web sites* em seu trabalho, ao definirem critérios para a classificação destes, demonstrando dessa forma as suas preocupações em conduzir um estudo fundamentado em bases concretas, elas afirmam que:

O objetivo da classificação das funções desempenhadas pelos *websites* de bibliotecas é contribuir para o aprimoramento da infraestrutura de informações da biblioteca, permitindo melhor e mais amplo aproveitamento do potencial desses *websites*, de acordo com a proposta de atuação da própria biblioteca na *web* no desempenho das funções que a biblioteca deseja cumprir. O esquema de classificação torna-se uma ferramenta de planejamento para os gestores monitorarem se o *website* da biblioteca está desempenhando o seu papel de acordo com o planejado. O esquema de classificação pode ser útil também para os interessados em estudar as melhores formas de estruturar, disponibilizar e, principalmente, localizar

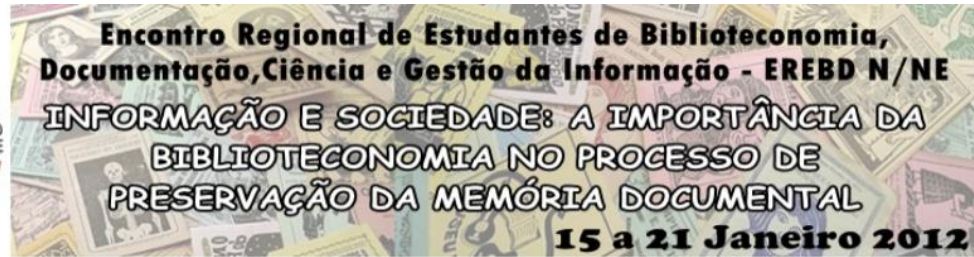


as informações que serão disponibilizadas no site, de acordo com o interesse do usuário da biblioteca em pesquisar na Internet.

As pesquisas existentes sobre avaliação de *websites* de bibliotecas são diversas. Destaca-se neste meio Brinkley (1999); Xiao, Pixey, Cornish (1997) e Cohen e Still (1999). A classificação desenvolvida por Amaral e Guimarães (2002) foi feita a partir da comparação das obras destes autores. Sendo assim, a classificação das funções desempenhadas pelos *websites* de bibliotecas e a correspondência dos itens relativos ao desempenho de cada função ficaram estabelecidas de acordo com o Quadro 1.

Quadro 1 – Funções desempenhadas

FUNÇÕES DESEMPENHADAS	
FUNÇÃO INFORMACIONAL	Informações sobre a biblioteca disponíveis no website, tais como: nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, equipe, notícias e novidades sobre a biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, missão da biblioteca, <i>email</i> geral e setorial, telefone geral e setorial, número do fax, endereço físico, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, informações sobre as instalações físicas, estatísticas, fotos e/ou imagens da biblioteca, relação dos produtos e serviços oferecidos.
FUNÇÃO PROMOCIONAL	Uso de ferramentas promocionais da Internet existentes no website, tais como: selo com o logotipo da instituição, selo com o logotipo da biblioteca, janelas pop up com informações sobre a biblioteca, <i>banner</i> da biblioteca, <i>webcasting</i> , animações, <i>hot site</i> .
FUNÇÃO INSTRUCIONAL	Instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e on-line disponíveis no website, tais como: FAQs (perguntas mais frequentes), tutoriais sobre como usar serviços e produtos disponíveis no website, informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca no ambiente físico tradicional, mapa do website e instruções sobre o uso do website.
	<i>Links</i> para outras fontes de informação disponíveis no website, tais como: acesso a bases de dados, <i>links</i> para mecanismos de busca, <i>links</i>



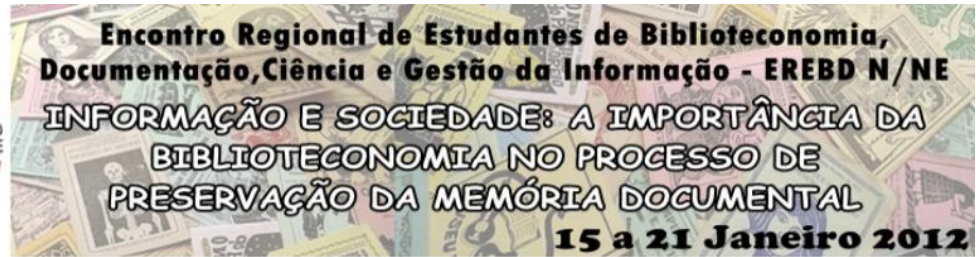
FUNÇÃO REFERENCIAL	para websites de outras bibliotecas, links para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), <i>links</i> para periódicos eletrônicos, <i>links</i> para websites de instituições.
FUNÇÃO DE PESQUISA	Serviços e produtos oferecidos on-line no website da biblioteca, tais como: catálogo da biblioteca on-line, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, material bibliográfico disponível on-line, serviço de reserva, serviço de referência on-line entre outros serviços on-line.
FUNÇÃO DE COMUNICAÇÃO	Mecanismos para estabelecer relacionamentos, tais como: formulários para cadastrar usuários, coletar opinião/satisfação pelos serviços, coletar sugestões e críticas, pesquisar opinião sobre o website, coletar sugestão de compra e <i>link</i> para contato com a biblioteca.

Fonte: Amaral e Souza, 2008.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tentou-se por meio desta breve revisão de literatura estudar a respeito de assuntos referentes aos *web sites* de bibliotecas.

Observou-se a importância atribuída aos estudos destes novos instrumentos de comunicação e disseminação informacional utilizado pelas bibliotecas na contemporaneidade, além disso, a avaliação constante destes por meio de critérios específicos da área para oferecer melhores serviços aos usuários.



REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Almir dos Santos; BASTOS, Rogério Cid; LINO, Manuel Rosa de Oliveira. Qualidade da informação em portais do judiciário. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 14, n.27, 2009. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=0&dd61=INFORMACAO&d... - 752k>> Acesso em: 14 set. 2011.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARAES, Tatiara Paranhos. Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do Distrito Federal, Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20. Fortaleza, 2002. **Anais...** CD.

_____. *Web sites: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca.* **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 15-40, jul./dez. 2005. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=0&dd61=marketing - 420k>> Acesso em: 10 ago. 2011.

_____; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. *Websites* de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 26, 2008. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005151&dd1=bfefd>> Acesso em: 25 set. 2011.

Bevan, N. **Usability issues in web site design.** 1998. Disponível em:

<<http://www.npl.co.uk/npl/sections/us>>. Acesso em: 01 nov. 2011

CASTELLS, Manoel. **A Galáxia da Internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

COSTELLA, Antonio F. **Comunicação do grito ao satélite: história dos meios de comunicação.** 4. ed. Campos do Jordão: Mantiqueira, 2001.

D' Angelo, J.; Little, S.K. Succesfull web pages: what are they and do they exist?

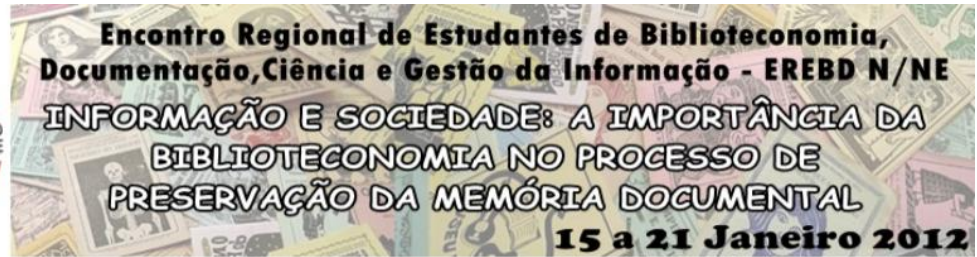
Information Technology and Libraries, v. 17, n. 2, p. 71-78, June 1998.

DZIEKANIAK, Gisele Vasconcelos. Avaliação de *websites* de bibliotecas universitárias da região sul. **Biblios**, Rio Grande, v. 19, p. 171-200, 2006. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000101&dd1=fe4eb>> Acesso em: 01 nov. 2011.

ROWLEY, Jennnifer. **A biblioteca eletrônica.** 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

RUFINO, Airtiane; SILVA, Roosewelt Lins. Folksonomia: a classificação colaborativa facilitando a organização do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA



INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 31, 2008, Maceió. **Anais...** Maceió: UFAL, 2008. CD.

SCHNELL, Eric. **Writing for the Web: a primer for librarians**, 1997. Disponível em: <<http://www.bonesmed.drio-state.edu/eric/papers.primar/weddoc.html>>. Acesso em: 05 dez. 2011.

XIAO, Daniel; PIXEY, Anne Mosley; CORNISH, Alan. Library services through the world wide web. **The public-access computer systems review**, v.8, n.4, 1997.