



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT1 - Gestão, Organização e Representação da Informação

Comunicação oral

SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA ESCOLAR: UMA ANÁLISE NA BIBLIOTECA DO COLÉGIO CEI MIRASSOL

Arthur Ferreira Campos¹
Ana Luiza Dantas Galvão²
Aianne Rafaella Dantas de Medeiros³
Magaly Alexandre Santiago⁴
Fernando Luiz Vechiato⁵

Resumo: Este trabalho de pesquisa é fruto de uma atividade da disciplina de Serviço de Informação, do curso de graduação em Biblioteconomia da UFRN. A proposta busca analisar uma unidade de biblioteca escolar da rede privada de ensino, devido as grandes problemáticas e limitações que assolam as bibliotecas escolares no Brasil, seja pública ou privada. A biblioteca escolhida como estudo foi a do Colégio CEI (Centro de Educação Integrada) unidade de Mirassol. Procura-se identificar como a bibliotecária do local gerencia e medeia a informação na biblioteca (que são duas), tendo como projeto final a formação de leitores independentes. Infere-se que, com a parceria dos professores, a realização de atividades conjuntas de leitura para os jovens estudantes é alta. A metodologia de pesquisa é realizada por meio de um roteiro de entrevista destinado à bibliotecária, objetivando conhecer os mecanismos utilizados no serviço de referência da instituição. Como resultados, percebe-se a necessidade de outro bibliotecário para somar na divisão de tarefas, já que, a atenção maior é direcionada à biblioteca infantil. Isso

¹Discente do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN. Email: arthurfcampos@hotmail.com

²Discente do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN. Email: ana_luiza.mirim@hotmail.com

³Discente do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN. Email: aiannerafaella@hotmail.com

⁴Discente do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN. Email: magalyalexandre@gmail.com

⁵Professor Adjunto do curso de Graduação em Biblioteconomia do Departamento de Ciência da Informação da UFRN. Doutor em Ciência da Informação (2013). Mestre em Ciência da Informação (2010) e Bacharel em Biblioteconomia (2007) pela Universidade Estadual Paulista. Email: vechiato2004@yahoo.com.br

faz com que a biblioteca do ensino fundamental e médio tenha uma quantidade diminuta de projetos de incentivo à leitura, auxílio à pesquisa, entre outros.

Palavras-Chave: Biblioteca Escolar. Serviço de Referência. Ações Educacionais. Incentivo à Leitura. Pesquisa.

REFERENCE LIBRARY SERVICE AT SCHOOL: AN ANALYSIS IN THE LIBRARY OF CEI SCHOOL MIRASSOL

Abstract: *This research is the result of an activity of the discipline of Information Service, undergraduate degree in Library of UFRN. The proposal seeks to analyze a unit of school library private schools because of the big problems and limitations that plague school libraries in Brazil, either public or private. The library was chosen to study the CEI's College (Integrated Education Centre) Mirassol unit. Wanted identify how the local librarian manages and mediates information in the library (which are two), with the final project the formation of independent readers. It appears that, with the partnership of teachers, conducting joint reading activities for young students is high. The research methodology is performed using an interview guide for the librarian was aimed at understanding the mechanisms used in the referral service of the institution. As a result, we see the need for another librarian to add the division of labor, since the most attention is directed to the children's library. This makes the elementary and high school library has a very small number of projects to encourage reading, research assistance, among others.*

Keywords: *School library; Reference Service; Educational actions; Reading Incentive; Research.*

1 INTRODUÇÃO

Com base na pesquisa relacionada ao tema serviço de referência proposto pela disciplina Serviço de Informação, ministrada na Universidade Federal do Rio Grande do Norte pelo Prof. Dr. Fernando Luiz Vechiato, os discentes do quarto período de Biblioteconomia foram instruídos pelo professor a escolher um tipo de biblioteca para fazer as análises práticas de acordo com as teorias estudadas no semestre.

O método constou na divisão da turma em grupos, no qual cada formação teria uma instituição diferente para analisar e por fim, obter os resultados da pesquisa.

Neste trabalho, a temática se destinou à Biblioteca Escolar. O motivo de escolha foi justo: a curiosidade de analisar um serviço de referência nesse tipo de biblioteca. Isso porque é de costume notícias que relatam a falta de recursos nas instituições escolares de informação do Brasil, além da falta de interesse pelas escolas de ensino básico em investir no incentivo à leitura entre outras razões.

A metodologia da pesquisa foi baseada na produção de um roteiro de entrevista direcionado ao bibliotecário da instituição, com a finalidade de conhecer os

instrumentos práticos utilizados no serviço de referência existente na biblioteca. O roteiro constou de uma avaliação com perguntas diretas, tendo como base, a descoberta dos mecanismos, objetivos, funcionamento e melhorias do serviço naquele centro de informações.

O objeto de estudo desta pesquisa foi a unidade do Colégio CEI (Centro de Educação Integrada) unidade de Mirassol, à qual estão alocadas duas bibliotecas (uma relacionada ao público infantil e a outra destinada ao público do ensino fundamental e médio). A metodologia aplicada foi formulada numa pesquisa baseada em entrevista com a bibliotecária da instituição. Foi produzido um roteiro de seis questões para que a bibliotecária respondesse, a fim de informar as particularidades do serviço de referência exercido.

O objetivo geral do apanhado de dados foi descobrir como funciona o serviço de referência na referida biblioteca; os objetivos específicos basearam-se na ideia de buscar saber se nesse centro de informação haveria uma disseminação seletiva da informação, saber se o bibliotecário se utilizava das cinco linhas de (MACEDO, 1990).

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Consoante Macedo (1990, p. 13), o Serviço de Referência e Informação possui cinco linhas existentes de atuação, às quais se conceituam em:

- Serviço de Referência Propriamente Dito;
- Educação do Usuário;
- Alerta e Disseminação da Informação;
- Comunicação Visual;
- Administração do centro de informação.

A autora discute sobre o tema de forma bastante objetiva e reflexiva a partir da postura na qual o bibliotecário, gestor da informação e do conhecimento, deve tomar na sua instituição para auxílio do fluxo informacional com o usuário.

A função básica do Serviço de Referência e Informação é a comunicação com os usuários vigentes do centro informacional e, esse trabalho deve ser feito pelo bibliotecário e apenas por ele, objetivando o aproveitamento dos materiais da biblioteca. Então, “o serviço de referência, porém, é mais do que um expediente para a comodidade do usuário” (GROGAN, 2001, p. 8).

Como modelo de contextualização, a primeira linha de Serviço de Referência Propriamente Dito “é a essência direta, profissional, respondendo a questões genuínas de referência” (MACEDO, 1990, p. 14), ou seja, essa primeira linha se baseia na atividade principal do Serviço de Informação, na qual o contato direto do bibliotecário com o usuário resulta no esclarecimento de dúvidas diversas e respostas a perguntas frequentes sobre os mecanismos da biblioteca.

Nesse ponto, a autora relata sobre a existência de questões de referência, às quais podem ser questões informacionais, questões direcionais ou instrucionais e questões de pesquisa. As questões informacionais podem ser fatuais e bibliográficas, isto é, questões relacionadas à obras e autores dos materiais informacionais existentes. As questões direcionais ou instrucionais são relacionadas aos mecanismos da biblioteca, auxílios de catálogo, indicação de outras bibliotecas e etc. As questões de pesquisa visam a esclarecer dúvidas em problemáticas e levantamentos bibliográficos, acessibilidade de informação à comunidades próximas, auxílio em pesquisa e afins.

A segunda linha referente a Educação do Usuário destaca que os usuários “além de receber orientação e instruções informais do bibliotecário no dia a dia, precisam receber de forma sistemática orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos[...]” (MACEDO, 1990, p. 16), ou seja, o bibliotecário deve fazer um trabalho de comunicação com a comunidade usuária, tendo por finalidade, o esclarecimento dos mecanismos da biblioteca e dos assuntos mais banais que possam surgir.

A Educação do Usuário é relatada como um trabalho constante no Serviço de Referência, já que o comportamento informacional dos usuários sempre se modifica e evolui. Para tanto, o estudo de usuário é recomendado na proporção da aproximação com o bibliotecário. Essa relação é de relevância extrema para o fluxo informacional.

[...]a biblioteca deve ter sob controle por observação ou pesquisa científica - quais sejam os grupos de usuários existentes (reais ou potenciais), identificando suas necessidades e interesses informacionais de auto - educação e leitura; de atualização ou recreação. Há diversos tipos de programações: das palestras às visitas orientadas; cursos simples a cursos a cursos a pós-graduandos. Uso de audiovisual ou ensino programado (MACEDO, 1990, p. 16).

Em relação à biblioteca escolar, a educação dos usuários é um processo estritamente pedagógico e objetiva o conhecimento do comportamento informacional da comunidade vigente pelo bibliotecário de referência, ou seja,

A função educativa da biblioteca [escolar] torna-se visível com o aparecimento do ‘serviço de referência’ (reference service) e se amplia com a introdução da ‘educação de usuários’, conjunto de atividades que, ao contrário do serviço de referência, apresentam uma característica proativa, realizando-se por meio de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos (CAMPELLO, 2003, p. 29).

A terceira linha, tida como Alerta e Disseminação da Informação, possui a função de informar ao usuário sobre o que é novo. Nessa parte, o trabalho do setor de referência deve ser analisado junto ao ‘Marketing’ porque se usará de recursos nos materiais informacionais para chamar atenção da comunidade. O objetivo dessa linha é aumentar o número de usuários reais (usuários frequentes na biblioteca) e diminuir o número de usuários potenciais (usuários com baixa frequência na biblioteca).

A quarta linha, relacionada à Comunicação Visual destaca os mecanismos de encontrabilidade da informação, assim como a sinalização da biblioteca. Para esse tipo de serviço, o bibliotecário de referência deve ter responsabilidade total, já que ele é o gestor do local e ele quem organiza a informação. Como complemento,

Para bem interpretar a biblioteca, ninguém melhor do que o bibliotecário de referência poderá fazê-lo, quer por orientações informais e formais, como por intermédio de uma série de publicações informativas sobre ela: folhetos, guias de biblioteca, guias bibliográficos, folhas volantes (em papel de cores diferentes, com figuras, para melhor distinguir uma comunicação da outra: sobre o catálogo, obras de -referência, microcomputador etc.) (MACEDO, 1990, p. 19).

A quinta e última linha, destinada à Administração do centro de informação, consta como o próprio nome suscita no trabalho de gestão / administração do Serviço de Referência na biblioteca. Essa linha objetiva diretamente à equipe que coordena o SR, ou seja, os funcionários cuja coordenação será feita pelo bibliotecário.

Para uma administração benéfica, a utilização do planejamento de atividades, treinamento de pessoal e atribuições das tarefas de cada funcionário deve ser postos em consideração pois para o bom funcionamento das demais linhas do SR, essa quinta linha precisa ser a norteadora.

O Serviço de Referência e Informação é atrelado ao comportamento informacional, já que “Competência é a habilidade de construir sentido por si mesmo, em um ambiente rico em informação. O desafio colocado para a escola da sociedade da informação é educar crianças para viver e aprender em um mundo tecnológico e rico em informação” (KUHLTHAU, 1999, p. 10).

De acordo com Grogan, a importância maior do Serviço de Referência é a sua metodologia humanizada, isto é, o contato entre o bibliotecário e os usuários. Para tanto,

O que confere ao serviço de referência esse status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é, em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca [...] (GROGAN, 2001, p. 34).

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A unidade de Mirassol do colégio CEI possui duas bibliotecas escolares, isto é, para representar as divisões do ensino infantil e o ensino fundamental e médio, a instituição consta de uma biblioteca infantil e uma biblioteca para o ensino fundamental e ensino médio. A divisão é de caráter benéfico em termos de distribuição de espaço, mas carece na proporção de ter apenas um bibliotecário para gerir ambas.

A entrevistada, no caso a bibliotecária Simone Avelino, teve certo receio ao início da entrevista em relação às perguntas, isso porque elas eram muito específicas na realidade vigente da biblioteca escolar. De acordo com ela, o trabalho exercido lá era bem mais simples pelas bibliotecas não possuírem muito espaço para divisão em setores, e que muitos dos trabalhos realizados dentro ou com apoio da biblioteca eram visando sempre o incentivo à leitura.

As atribuições técnicas de catalogação e indexação que a bibliotecária realiza não afetavam sua participação nessas atividades, no entanto não era tão simples realizar atividades contínuas em ambas as bibliotecas.

A bibliotecária dota de um trabalho diferenciado para o incentivo à leitura, mesmo administrando os dois centros informacionais ao mesmo tempo. A atenção maior é ligada à biblioteca infantil, que se destina à faixa etária de 6 a 10 anos, fazendo oficinas de leitura e tendo um elo forte com os professores das demais disciplinas.

Como já defendia Macedo em que a biblioteca deve ser um local atrativo para seu público ainda mais tratando de crianças, pois se trata de um público mais específico e diferenciado, que está iniciando os seus conhecimentos.

A biblioteca escolar não é somente ambiente de leitura, nem simplesmente um local onde se obtêm publicações para a leitura domiciliar. Ela não se realiza tão somente como organismo de informação da escola. Trata-se na realidade de “um projeto institucional em contínuo desenvolvimento, estruturada por inúmeros

tipos de programas que levam o estudante ao imaginário, à sensibilidade, à diversidade cultural, ao lazer bem dirigido por meio de vivências interiores e experiências estudantis” (MACEDO, 2005, p.176).

O programa inicial do colégio é fazer o aluno ser bilíngue desde cedo e, com isso, existe uma minibiblioteca com materiais em inglês de responsabilidade dos professores da disciplina.

Pode-se perceber que em todos os programas da unidade escolar CEI, existe uma preocupação de envolver a biblioteca nas políticas de incentivo e gosto pela leitura, complementando com a fala de Côrte em que afirma que:

A biblioteca escolar serve de suporte aos programas educacionais, atuando como um centro dinâmico, participando, em todos os níveis e momentos, do processo de desenvolvimento curricular e funcionando como laboratório de aprendizagem integrado ao sistema educacional. (CÔRTE, 2011, p. 6).

Na biblioteca do ensino fundamental e médio (do 6º ano a 3ª série), a mediação é diferente: um auxiliar de biblioteca fica na maior parte do tempo seguindo as ordens (à distância) da bibliotecária. A atenção aos alunos não é muito direcionada a essa parte, pois, fica complicado para um profissional estar em ambos os lugares com o mesmo esquema e metodologia de trabalho, até mesmo porque as bibliotecas se localizam em prédios diferentes e até mesmo um pouco distantes.

3.1 A BIBLIOTECA INFANTIL



Fonte: própria dos autores, 2015.

A biblioteca atende aos alunos do 1º ano ao 5º ano do ensino fundamental e possui um ambiente agradável aos olhos das crianças. A classificação utilizada é a Classificação Decimal Universal (CDU) sem o auxílio de cores ou imagens. Essa escolha foi feita porque a bibliotecária considerou que eles poderiam se tornar

dependentes desta classificação (cores ou imagens) e quando maiores, na própria escola ou na universidade, a classificação com a qual se deparariam seria apenas a de números. Contudo, mesmo assim ela ainda denomina o título geral ao lado da classificação, seja ele um assunto, autor ou coleção para auxílio.

Por não sabe como responder exatamente as questões a respeito do funcionamento da biblioteca dentro do questionário elaborado por nós a princípio, pedimos que apenas que relatasse como era o espaço, como atendia as crianças e que conduziríamos a conversa com dúvidas surgidas a partir disso.

Foi destacado a desde o princípio pela bibliotecária Simone Avelino que a biblioteca era um espaço constantemente utilizado pelas crianças e que dificilmente nos intervalos das aulas ficava vazia. A crianças podem fazer empréstimo de apenas um livro por vez na biblioteca ficando com ele durante uma semana e podendo renovar por mais uma, pois ela acredita que assim eles tem mais tempo para ler e embora não sejam realmente penalizados pelos atrasos, não podem fazer novos empréstimos se constarem débitos no sistema.

Diante deste quadro onde existem crianças sendo alfabetizadas e leitores em formação existe o projeto de “Leitor Destaque do Xº Trimestre” onde a bibliotecária puxa um histórico dos empréstimos realizados pelas crianças do 1º ao 5º ano e em cada sala são eleitos os maiores leitores no parâmetro quantidade. Ela ressaltou de pela faixa etária muitos não leem e apenas costumam pegar os livros para ter uma maior quantidade no histórico ou então são os pais que leem mais para eles do que eles sozinhos, sendo assim ela conversa com as professoras do 1º ao 3º ano para ter certeza se os alunos realmente leram os livros e assim poder fazer uma premiação mais correta aos verdadeiros leitores.





Fonte: própria dos autores, 2015.



Fonte: própria dos autores, 2015

Observa-se que o Serviço de Referência e Informação nesta biblioteca é feito de forma simplificada e específica para os alunos de nível infantil. A comunicação visual e disseminação da informação é bastante vista por toda a biblioteca, ou seja, quando o aluno entra, a sensação é de ‘novidade’ e ‘curiosidade’ com os materiais informacionais. A sinalização é feita de forma que se adeque ao entendimento das crianças fazendo com que o fluxo informacional seja constante.

A educação dos usuários é feita a partir do trabalho conjunto com os professores, fazendo com que as crianças aprendam a utilizar os mecanismos da biblioteca e exercer suas funções como jovens leitores. A administração da unidade tem como chefia a bibliotecária e sua equipe de auxiliares de biblioteca, totalizando dois, os quais cada um fica numa determinada biblioteca, isto é, um auxiliar na biblioteca infantil e um auxiliar na biblioteca para o ensino fundamental e médio.

Ficou claro que com relação a procura por informações e novas histórias as crianças são bem independentes, tem facilidade de encontrarem os materiais nas estantes sem uma busca prévia já que pela consulta do catálogo eles podem ver a capa do livro e vão também por suas próprias necessidades de descoberta buscando algum

livro lido em sala de aula ou conversando com a bibliotecária com quem possuem uma relação bem amigável.

Percebemos também que com o pouco espaço e as necessidades de leituras dos usuários a bibliotecária Simone gosta bastante da ideia de “livros em movimento” como a mesma destacou nas conversas e dá sempre prioridade na compra dos materiais que ainda não possui na biblioteca. Garante que embora diversos livros tenham apenas um exemplar isso de modo algum inibe as leituras das crianças e sim torna maior a rotatividade dos livros fazendo com que elas encontrem livros interessantes aos seus olhos e interesses dos quais nem estavam procurando antes.

3.2 A BIBLIOTECA PARA O ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO

Neste ponto, a estrutura do centro informacional é muito bem montada e distribuída. O espaço é bem grande e possui livros de variados temas, incluindo um projeto de setor de obras raras e área para livros universitários. A proposta de ter livros com a temática voltada ao ensino superior advém de uma ideia em que a escola montaria uma faculdade, visando atender toas as comunidades vigentes.



Fonte: própria dos autores, 2015

Porém, isso não teve resultados sucessores e os livros que foram comprados servem para que os alunos tenham uma visão do que irão querer cursar na faculdade. A sensação que se tem quando se anda por aquelas estantes é que nada é desperdiçado e, o melhor, que tudo tem sua utilidade especial.

O projeto do setor de obras raras possui exemplares que datam do século 18, mas ainda não estão tratados para que o público tenha acesso. A preocupação com a

preservação e disseminação da informação é muito vista e muito imposta, isto é, o aproveitamento que o colégio tem com os materiais informacionais é grande.

Em contextualização com o Serviço de Referência e Informação, essa biblioteca, em comparação com a outra, reflete um SR mais fraco. Isso porque, sendo apenas uma bibliotecária gerindo dois centros de informações, a comunicação com os usuários mais velhos (pré-adolescentes e adolescentes) fica mais complicada. A bibliotecária passa mais tempo na biblioteca infantil e as atividades relacionadas ao SR são mais praticadas lá.

A comunicação direta com os usuários dessa biblioteca é mais diminuta, já que a auxiliar de biblioteca que atende o centro, não possui conhecimentos específicos como o bibliotecário. Ressaltando o que (MACEDO,1990) defende, apenas o bibliotecário pode administrar o Serviço de Referência. Ele estudou para isso e nenhum outro profissional pode abraçar esse tipo de mediação para si.

Os usuários dessa biblioteca não têm acesso a um catálogo online de busca de materiais de informação, porque a escola é regida por um sistema interno para uso dos funcionários; para que os usuários tivessem acesso à um catálogo, a base de dados deveria ser mudada e todo conteúdo cadastrada deveria ser recadastrado, gerando um tempo incontável de trabalho não só para a bibliotecária como para todos os funcionários do colégio. A mudança de sistema seria uma proposta fora de cogitação para a realidade existente, fazendo com que os usuários tenham uma barreira na comunicação com o SR.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, as bibliotecas do Colégio CEI Mirassol têm uma estrutura diferenciada que visam o incentivo à leitura. A atenção que a bibliotecária dá aos menores (usuários da biblioteca infantil). é extrema, todavia isso não é em nenhum quesito um ponto negativo; o problema é que os alunos de séries mais avançadas não tem projetos diferenciados como os pequenos.

A base de dados é somente interna, isto é, os alunos não têm acesso para pesquisar algum título de interesse deles. O serviço é uma ferramenta restrita aos funcionários.

A biblioteca não possui programas de auxílio e incentivo à pesquisa. Para os alunos do ensino médio, um mecanismo desse seria bastante positivo, já que, tecnicamente a maioria entrará numa Universidade.

Essa lacuna fará com que eles entrem no ensino superior sem conhecer conceitos de normalização e sem saber conceitos de confiabilidade em sites, bases de pesquisa online e etc.

A proposta de melhoria seria proporcionar uma atenção maior aos alunos mais velhos. Reconhece-se que o colégio possui duas bibliotecas e as duas são geridas por apenas um bibliotecário e que, sim, ele precisa escolher imaginariamente qual dará maior atenção porque não é possível estar nos dois lugares ao mesmo tempo.

Como complemento dessa atenção maior, modificar o serviço de base de dados para que o mesmo possa ser utilizado pelos alunos; essa proposta é mais limitada para a realidade do local, pois as demais unidades da empresa possuem o mesmo sistema de dados. Ou seja, para um acesso conjunto funcionários X alunos, o serviço que comanda a administração do CEI deveria ser substituído por outro.

REFERÊNCIAS

AVELINO, Simone. **Entrevista sobre o Serviço de Referência das Bibliotecas do Colégio CEI Mirassol**: Entrevista concedida aos alunos do 4º período de Biblioteconomia da UFRN em trabalho prestado a disciplina Serviço de Informação. Natal, RN. 2015.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da informação**, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003.

CENTRO DE EDUCAÇÃO INTEGRADA. Website. Disponível em: <<http://ceinet.com.br/biblioteca>>. Acesso em: 16 de nov. de 2015.

CÔRTE, Adelaide Ramos; BANDEIRA, Suelena Pinto. **Biblioteca Escolar**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

MACEDO, Neusa Dias de. **Biblioteca escolar brasileira em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: SENAC: CRB-8, 2005.

MACEDO, Neusa Dias de. 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, 1990.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/103.pdf>>. Acesso em: 08 de dez. 2015.