



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

Comunicação Oral

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO BRASIL E O USO DE DISPOSITIVOS
DE COMUNICAÇÃO DA WEB SOCIAL: O FACEBOOK COMO
ESPAÇO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO¹**

***PUBLIC LIBRARIES OF BRAZIL AND THE DEVICE USE OF THE WEB
MEDIA: FACEBOOK AS SPACE MEDIATION INFORMATION***

Bruna Bomfim Lessa dos Santos, UFBA
florzinha_lessa@hotmail.com

Henriette Ferreira Gomes, UFBA
henriettefgomes@gmail.com

Resumo: Este trabalho é parte da dissertação de mestrado em Ciência da Informação, defendida na Universidade Federal da Bahia. O estudo descritivo foi realizado por meio da observação direta das páginas do *Facebook* de bibliotecas públicas brasileiras, com abordagem qualitativa e quantitativa. Teve como principal objetivo analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do SNBP no ambiente dos dispositivos de comunicação da *web* social e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico. Como resultado, foram identificadas algumas ferramentas do *Facebook* que são utilizadas pelas bibliotecas e, a partir das mensagens e textos publicados por elas, como elas têm se apropriado desse dispositivo para mediação da informação. Concluiu-se que as bibliotecas públicas estão se apropriando das principais ferramentas do *Facebook*, implementando em suas páginas ações que propiciam a mediação da informação ao disponibilizarem conteúdos que auxiliam os usuários no acesso e uso da informação, bem como informações sobre a biblioteca, favorecendo a exploração do seu espaço físico. Constatou-se que as bibliotecas públicas analisadas têm procurado avançar nas formas de aproximação e de relacionamento com os usuários, reafirmando sua imagem no ciberespaço. Assim, foi possível identificar que a mediação da informação realizada pela biblioteca pública não se restringe ao seu espaço físico, sendo possível também sua realização no espaço virtual.

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Mediação da informação. Redes sociais - *Facebook*.

Abstract: This work is part of the dissertation in Information Science, defended at the Federal University of Bahia. The descriptive study was conducted through direct observation of the Facebook pages of Brazilian public libraries, with qualitative and quantitative approach. We aimed to analyze and characterize the presence of public libraries SNBP the social web communication devices environment and the paths they have traveled to attract your users to your physical space. As a result, it was identified some features of Facebook that can be used by libraries and from the messages and texts published by them, as have appropriated the tools that device for measurement information. It concludes that public libraries are grabbing the main tools of Facebook, implementing actions on your pages that provide mediation information by delivering content that help users access and use of information as well as information about the library, favoring exploitation of their physical space. It found that the analyzed public libraries have sought to advance the forms of approach and relationship with users, reaffirming your image in cyberspace. Thus, it was possible to identify that the mediation of information by the Public Library is not restricted to physical space, it is possible also in the virtual space.

Keywords: Public library. Mediation information. Social networks - Facebook.

1 INTRODUÇÃO

As experiências vividas em torno de um objeto de estudo acentuam a compreensão de seus problemas, permitindo delimitá-los e construir estratégias de análise sobre os mesmos. A partir dos resultados de pesquisa anteriormente realizada pela primeira autora, e orientada pela segunda autora deste texto, no universo das bibliotecas públicas do Sistema Estadual de Biblioteca Pública – Bahia - SEBP-BA, que demonstraram que estas bibliotecas estabelecem comunicação com seu público por meio do dispositivo de comunicação da *web* social – *Facebook*, porém limitando-se à divulgação e promoção de ações culturais oferecidas por elas e seus parceiros, verificou-se a necessidade de se expandir a pesquisa, passando-se a observar se esse quadro seria alterado no universo das bibliotecas públicas do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas – SNBP. Nesse novo estudo buscou-se verificar como vem ocorrendo o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social - DCWS, selecionando-se nesse universo uma amostra composta por 14 bibliotecas públicas brasileiras de grande porte, com melhor infraestrutura e condições de trabalho, que são referenciais nas cinco regiões do país. Desse modo, desenvolveu-se um estudo de múltiplos casos, associado ao estudo documental a partir do exame das páginas *web* dessas bibliotecas, com o objetivo de verificar como se dá o uso dos DCWS para a mediação da informação e, conseqüentemente, para promoção de ações e atividades culturais, com o propósito de atrair e estimular seus usuários a explorarem seus produtos e serviços, assim como a frequentarem seus espaços físicos.

Entendeu-se como importante a ampliação do estudo por se compreender que a biblioteca pública deve se fortalecer enquanto um equipamento cultural e social na sociedade contemporânea, cuja função não se restringe a disseminação da informação, mas também a promoção das condições de geração de novos conhecimentos, construção e fortalecimento da identidade social que contribui para o desenvolvimento de cidadãos cada vez mais críticos e conscientes. Acredita-se que pensar a biblioteca pública como um agente social que promove seus serviços e incentiva a participação social das pessoas, independente das mídias e dos meios que utiliza, poderá contribuir para a emergência de atitudes que aperfeiçoarão o diálogo entre as bibliotecas e seus usuários, abrindo espaço para o desenvolvimento de linhas de ação que potencializem sua dinamicidade e interatividade na criação de uma sociedade leitora e protagonista.

Os resultados obtidos demonstraram que os principais dispositivos de comunicação da *web* social utilizados pelas bibliotecas públicas brasileiras são o *Facebook*, *Flickr*, *Foursquare*, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* e o *Blog*, sendo o Facebook o mais utilizado, representando o dispositivo que apresenta melhores condições para sustentar uma interlocução mais ativa com os usuários. A utilização desse dispositivo tem auxiliado os usuários no acesso e uso da informação, bem como na obtenção de informações acerca da biblioteca, favorecendo a exploração do seu espaço físico, representando um ambiente que pode ser intensamente explorado para potencializar a conscientização quanto à importância da biblioteca pública como equipamento cultural e disseminador de informação.

2 SUSTENTAÇÃO TEÓRICA E EMPÍRICA DO ESTUDO

Pensando a biblioteca pública como um espaço de interação contínua, que possibilite um diálogo mais aberto e acolhedor, e sabendo que o foco da biblioteca é o usuário, já que todos os seus serviços são direcionados a ele, a partir do momento que este passa a utilizar de novos meios para buscar e acessar informação, a biblioteca deve considerar esta transformação, atendendo às mudanças no comportamento das pessoas em relação ao uso e busca da informação, “[...] implementado novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais.” (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2012).

Assim, a evolução da *web* e, logo, a evolução do usuário na busca por informação nos faz refletir sobre a evolução, também, da biblioteca. De acordo com Maness (2007, p. 48)

Não requer muita imaginação para começar a ver uma biblioteca como uma rede social em si. De fato, muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. [...] Redes sociais, em vários sentidos, é Biblioteca 2.0.

Nesse sentido, entende-se que a utilização de dispositivos de comunicação da *web* social pela biblioteca pública pode ser compreendida como um mecanismo que poderá intensificar a dinamização e o crescimento qualitativo da biblioteca, podendo também potencializar sua comunicação com seus usuários por meio da interação propiciada pelas ferramentas sociais da *web*, favorecendo a mediação da informação.

Obviamente que, o uso de dispositivos de comunicação não é apresentado aqui como o “mote” que salvará as bibliotecas públicas dos velhos problemas suscitados em vasta literatura, limitando-os a encurtar distâncias e economizar o tempo dos usuários. Entretanto, neste estudo, partiu-se da premissa que por meio do uso significativo e mediador desses dispositivos, estrategicamente, intensifiquem as ações mediadoras das bibliotecas. Este uso qualificado poderá promover a ressignificação dessa biblioteca enquanto um espaço híbrido de produção de saberes e encontro de pessoas.

Com o advento dos *sites* de redes sociais, novas são as formas e critérios para a mediação da informação. A relação com o público inicia com a mediação do computador, mas nem sempre esse passo gerará a mediação face-a-face. Talvez a biblioteca não seja tão atraente fisicamente, ou mesmo as estratégias utilizadas por ela no ciberespaço não provoquem curiosidade no público para que este queira conhecê-la com maior profundidade.

Quem sabe, aquela antiga representação da biblioteca como um espaço de silêncio e estático, ainda se mantenha no ambiente virtual. Com a virtualização, a biblioteca pública perdeu seu espaço como lugar em que as pessoas vão para pedir ajuda, encontrar coisas, interagir e crescer como cidadãos? Talvez o foco não seja mais guardar os livros na biblioteca, mas “guardar” a biblioteca como espaço de conexão humana, um dispositivo da sociedade em prol da humanidade.

A presença da biblioteca em espaços virtuais colaborativos e dinâmicos, tais como os *sites* de redes sociais, tem se caracterizado como uma estratégia para mediar a informação e gerar conhecimento, além de reforçar sua comunicação e empatia com o público. A

disponibilização de diferentes conteúdos e a troca de informações, tem contribuído para a construção de uma comunicação bidirecional, de maneira que esses *sites* se tornam uma ferramenta de avaliação contínua dos serviços da biblioteca, consolidando-se como um espaço alternativo para mediação da informação. A biblioteca pública, analisada como uma rede social, une indivíduos por meio de suas atividades, ações culturais e o provimento das necessidades informacionais incomuns entre usuários; mescla textos, sons e imagens dentro do seu ambiente físico e virtual para mediar a informação, estabelecer comunicação e interagir com seu público.

Nesse sentido, observa-se uma crescente tendência que caracteriza as bibliotecas do século XXI - a utilização das ferramentas de *sites* de redes sociais para potencializar os seus serviços e aproximar o público do seu espaço físico. Apresenta-se nesta comunicação, o estudo realizado a partir da observação e análise das páginas no *Facebook* das principais bibliotecas públicas do Brasil, que possibilitou o diagnóstico de como se dá a presença dessas bibliotecas nesse dispositivo e os caminhos que têm percorrido para atrair seus usuários ao seu espaço físico.

2.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Na Ciência da Informação (CI), por algum tempo, a mediação foi entendida como uma atividade técnica desenvolvida pelas bibliotecas, conceito oriundo do período histórico da Pós Revolução Francesa. No ápice da Era da Informação, o acesso indiscriminado à informação viria como um combate ao analfabetismo e incentivaria à leitura, fato que já ocorria especialmente na Grã-Bretanha, nos países nórdicos e nos Estados Unidos da América. Nesse sentido, o paradigma custodial, patrimonialista e historicista começou a se firmar na CI desde meados do século XIX, contudo, foi a partir dos anos de 1900 que a mediação se tornou menos passiva e menos tecnicista, direcionada ao social, ao usuário da informação (RIBEIRO, 2010)

Inserida no contexto da sociabilidade, a ação de mediar em CI envolve, sobretudo, a observação do indivíduo a partir de sua natureza linguística e social. Houve um redimensionamento de foco, passando da informação para o usuário, compreendendo assim, a necessidade de conhecê-lo a fim de perceber se há controle sobre as informações de que ele necessita, mantendo com isso uma relação, inicialmente primária, pois a preocupação se concentra na atividade de negociação entre mediador e mediado com fins na busca de informação e na entrega da resposta para tal busca.

De acordo Capurro (2003) a CI pode ser classificada em três paradigmas, a saber: paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social. Este último, baseado na “Epistemologia Social” de Jesse Shera, prevê a ação social da informação, uma vez que os sujeitos fazem parte do processo de produção, uso e troca de conhecimentos. Vê-se, diante do exposto, que a característica social da CI define “[...] uma nova síntese da interação entre conhecimento e atividade social.” (SHERA, 1977, p.11).

Este breve resumo sobre a Ciência da Informação e seu objeto, a partir de abordagens que a relacionam com o sujeito e a sociedade, faz-se necessária para o desenvolvimento do assunto “mediação da informação”, quando se compreende aqui que a

Informação não é algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas. Só tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo. (CAPURRO, 2003).

Diante do exposto, na CI a mediação da informação pode ser compreendida como a ação de prover mecanismos para que a informação chegue até o seu receptor. No conceito apresentado por esta área, o profissional da informação é aquele a que compete a atitude intermediadora, e que consiste também no ato de se relacionar com o outro e com o mundo à sua volta, a fim de assimilar qualquer tipo de necessidade informacional.

Para Almeida Júnior (2009) a mediação da informação é

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Ao estabelecimento do conceito de mediação da informação por Almeida Júnior, somaram-se outros estudos que procuraram expandir o olhar acerca da ação mediadora da informação, a exemplo dos estudos realizados por Gomes (2014) que esta pode ser analisada a partir de várias concepções como:

- a) ação voltada ao protagonismo social;
- b) ação realizada no processo interacionista;
- c) ação dialógica;
- d) como elemento essencial no processo de desenvolvimento intelectual;

- e) como processo dialético;
- f) ação compartilhada e colaborativa;
- g) ação que se desenvolve na articulação de dispositivos de natureza técnica, semiológica e pragmática;
- h) ação semiótica, dependente das diversas linguagens;
- i) ação ligada ao movimento multidirecional;
- j) ação que envolve a interlocução entre sujeitos e a satisfação das necessidades informacionais;
- k) ação de interferência;
- l) ação ligada ao movimento e à vida;
- m) ação relacionada ao cuidado;
- n) ação ligada ao processo de formação.

A interação entre os indivíduos participantes do processo de mediação, a informação e o conhecimento produzido ocorre em virtude de um evento sociocultural predominante, ou seja, a linguagem comum entre eles, a qual proporciona uma compreensão entre os interlocutores. O ambiente onde acontecem essas interações constitui-se o centro das relações sociais, que são evidenciadas no diálogo entre os interagentes.

Desse modo, a mediação da informação envolve estruturas comunicacionais que garantem a continuidade do processo interacional para melhor garantir a relação entre os interlocutores. Para Gomes (2008) “A interação pode ser considerada como o espaço da produção de sentidos e ainda de manifestação e produção das relações sociais.”

Ressalta-se que nesse processo interacional a mediação não é estática, não se limita a permitir apenas o “vai e vem” de informações, ou simplesmente consiste em um elemento de interferência no processo comunicacional. A mediação da informação oportuniza, também, a criação de práticas socioculturais que tornam as relações sociais mais dinâmicas, contemplando o desenvolvimento e fortalecimento da cultura.

2.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO COMPARTILHADO: RELAÇÕES ENTRE O ESPAÇO FÍSICO E VIRTUAL

A comunicação e a interação são o maior desafio da biblioteca (GATENBY, 2006, p. 4), em razão disso as bibliotecas precisam transformar o seu espaço físico em uma área de trabalho colaborativo que celebra o compartilhamento de informações. A biblioteca moderna não é apenas um lugar de armazenamento de coleções e documentos, pois com a evolução da tecnologia, a questão da guarda de informações está cada vez mais direcionada à nuvem.

Atualmente, não há razão para a biblioteca ser um espaço formal e quieto. A busca por informação pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer tempo – ocorrem no ônibus, na rua, no hospital, numa sala de aula, em casa e, em lugares mais inusitados que aqui se possa descrever.

Por este aspecto, o espaço físico da biblioteca requer novos usos, tais como uma espaço de colaboração, estudos em grupo, encontros e produção do conhecimento. Deve ser compreendido como um espaço de comunhão onde as pessoas dialogam e interagem face-a-face. Sem estas características a biblioteca é a somente um lugar. Mas, como associar o espaço físico e real, do espaço virtual?

O conceito de que a biblioteca pública “[...] baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social [...]” (BRASIL, 2000, p. 17), assemelha-se, em parte, ao objetivo dos dispositivos de comunicação da *web* social, no caso aqui, os *sites* de redes sociais. Quando as bibliotecas são inseridas no contexto da *web* social, não apenas inovam seus serviços, mas os potencializam e intensificam, como também possibilitam uma interação maior entre ela e seus usuários, atuando na sociedade além dos limites de tempo e espaço.

A presença da biblioteca num espaço virtual colaborativo e dinâmico, como os dispositivos de comunicação da *web* social, oportuniza uma nova maneira de mediar a informação e gerar conhecimento, além de reforçar sua comunicação e empatia com seu público, mostrando-lhes diferentes conteúdos e, de certa forma aprendendo com eles e gerando uma comunicação bidirecional, de maneira que esses dispositivos se tornem uma ferramenta de avaliação contínua de seus serviços, criando assim, um espaço de comunicação, interação e colaboração.

De acordo com Cunha (2003, p. 70) “O processo de mediação é o reflexo de sua responsabilidade social com a formação e desenvolvimento da cidadania no espaço físico ou virtual de que se utilize para atender ao seu público.”

Partindo da premissa de que o foco da biblioteca é o usuário, já que todos os serviços da biblioteca são direcionados a eles, a partir do momento que o usuário reconfigura novos meios de buscar e acessar informação, a biblioteca deve seguir esta transformação, atendendo às mudanças no comportamento do seu usuário em relação ao uso e busca da informação, “[...] implementado novos mecanismos para que os usuários desenvolvam a habilidade de identificar, localizar e utilizar potencialmente as fontes de informação mais pertinentes às suas necessidades informacionais.” (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2012). Assim, a

evolução da *web* e, conseqüentemente, a evolução do usuário na busca por informação nos faz refletir sobre a evolução, também, da biblioteca.

Para Merlo Vega (2007, tradução nossa) existem múltiplas formas de se aplicar os recursos da *web* social em bibliotecas. O autor agrupa dez categorias as diferentes formas de uso, que são:

- a) comunicação: meios de contato, de forma síncrona ou assíncrona, com usuários por meio de serviços de referência digital, sistemas de bate-papo e mensagens instantâneas, comentários em blogs etc.;
- b) interação: colaboração e compartilhamento de informações e arquivos a partir de diferentes tipos de relacionamento, seja horizontal (genérico) ou vertical (especializado);
- c) orientação: uso de *weblogs*, *wikis*, *tagging* ou tecnologia social para divulgar recomendações e seleções, tanto para funcionários quanto para usuários da biblioteca;
- d) gestão: o uso de aplicativos de *desktop* e recursos para escritório. Trabalho em conjunto com outros profissionais ou usuários, criando documentos coletivamente.
- e) documentação: compatibilidade de armazenamento (usuários / biblioteca). Criação de arquivo para compartilhar documentos em servidores, seja texto, imagens, vídeo, apresentações, áudio etc.;
- f) informações: sistemas para obtenção de informações de maneira simples, como a distribuição de notícias e páginas e criação conjunta de documentos por meio de *wikis* ou blogs etc.;
- g) educação: métodos para a educação *online*, por meio, por exemplo, de *blogs*, *wikis* ou plataformas virtuais de ensino, que são úteis para aprendizagem ao longo da vida e para a alfabetização informacional;
- h) pesquisa: compartilhamento de recursos, referências ou documentos entre comunidades interessadas nos mesmos temas, por meio de serviços especializados em compartilhamento de dados e disponibilização de avaliações;
- i) lazer: uso de todas as tecnologias da *web* social como um meio de lazer, uma vez que são serviços onde circulam conteúdos multimídia, cultural e recreativo;
- j) aquisição: utilização de *software* social para a compra de recursos para a biblioteca, levando-se em consideração a avaliação dos usuários, bem como o comportamento dos mesmos em relação aos produtos e documentos disponibilizados.

Esta atitude em relação a apropriação que as bibliotecas públicas podem fazer desses dispositivos está associado a interação que estas bibliotecas estão realizando com os sistemas de informação no que se refere à interatividade por meio de computadores, quando se constituem como importantes instrumentos para a configuração de uma biblioteca híbrida, pois oferece seus serviços tanto na forma virtual quanto na real, mantendo uma relação de igualdade com seus usuários nos dois ambientes de interação.

Desta interação, o produto é o conteúdo gerado em parceria com usuário e biblioteca, que são construídos por meio da comunicação estabelecida na *web* social, que é rápida, efetiva, acessível e colaborativa. Portanto, a nova forma de comunicação tem como principal atributo a participação.

Ressalta-se que as possibilidades oferecidas pelos dispositivos de comunicação da *web* social chegaram também até as instituições voltadas para a educação, cultura e lazer, a exemplo da biblioteca pública. Estes dispositivos possibilitam ampliar a comunicação entre a biblioteca e seus usuários, aproximando-os por meio de novos serviços, da troca de informações e do compartilhamento de ideias e inovações. Por este aspecto, a biblioteca faz destes dispositivos mediadores de suas ações.

Nessa perspectiva, a realização deste trabalho justifica-se como apoio a ampliação dos estudos sobre a biblioteca pública como equipamento cultural e social na sociedade contemporânea na Ciência da Informação, bem como sua função de disseminar informação e, conseqüentemente, de gerar conhecimento a fim de contribuir para o desenvolvimento de cidadãos cada vez mais críticos e conscientes. Destarte, acreditamos que olhar a biblioteca pública como um agente social que promove seus serviços e incentiva a participação social das pessoas, independente das mídias e dos meios que utiliza, contribuirá para a emergência de atitudes que venham aperfeiçoar o diálogo entre estas bibliotecas e seus usuários, abrindo espaço para o desenvolvimento de linhas de ação que potencializem sua dinamicidade e interatividade na criação de uma sociedade leitora.

3 METODOLOGIA

De **abordagem qualitativa e quantitativa**, o estudo se caracteriza como descritivo, uma vez que buscou identificar as características mais significativas do uso dos dispositivos da *web* social pelas bibliotecas públicas (GIL, 2002). Teve como **objetivo geral** analisar e caracterizar a presença das bibliotecas públicas do SNBP no ambiente dos dispositivos de comunicação da *web* social e os caminhos que estas têm percorrido para atrair seus usuários

ao seu espaço físico, a fim de verificar o fluxo de informações e as trocas sociais entre elas e a comunidade na promoção de uma comunicação mais participativa.

O desenvolvimento da pesquisa se deu a partir do **estudo de múltiplos casos**, em associação ao estudo documental, uma vez que foi preciso observar e analisar as interlocuções entre as bibliotecas e seus usuários nos dispositivos de comunicação da *web*, assim como os conteúdos das publicações das bibliotecas nesse ambiente.

O **universo** da pesquisa foi o das 6079 bibliotecas públicas brasileiras nos âmbitos municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal. Dentro desse universo foi selecionada uma amostra de 14 bibliotecas, distribuídas nas cinco regiões brasileiras, a partir dos seguintes critérios:

- a) bibliotecas que utilizam, ativamente, dispositivos de comunicação da *web* social;
- b) bibliotecas referenciais pela experiência, qualidade dos produtos e serviços prestados, e infraestrutura;
- c) bibliotecas com maior tradição e visibilidade dentro do estado ao qual pertencem;
- d) bibliotecas que possuem em seus espaços físicos recursos eletrônicos.

Com a observação desses critérios, chegou-se a composição da amostra demonstrada no Quadro 1.

Quadro 1 - Bibliotecas públicas integrantes da amostra da pesquisa

REGIÃO	ESTADO	NOME DA BIBLIOTECA	ENDEREÇO
NORTE	ACRE	Biblioteca Pública do Estado do Acre – BP1	Avenida Getúlio Vargas, 389, Centro, Rio Branco https://www.facebook.com/bpeac?fref=ts
	AMAPÁ	Biblioteca Pública Estadual Elcy Lacerda – BP2	Rua São José, 1800, Central, Macapá https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Estadual-Elcy-Lacerda/435916343236595?fref=ts
NORDESTE	ALAGOAS	Biblioteca Pública Estadual Graciliano Ramos – BP3	Praça Dom Pedro II, 57, Centro, Maceió https://www.facebook.com/BPEGracilianoRamos?fref=ts
	BAHIA	Biblioteca Pública do Estado da Bahia – BP4	Rua General Labatut, 27 – Barris Salvador https://www.facebook.com/BPEBFP C?fref=ts
	PERNAMBUCO	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco – BP5	Rua João Lira, S/N, Santo Amaro, Recife https://www.facebook.com/biblioteca.pe?fref=ts
	SERGIPE	Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória – BP6	Rua Doutor Leonardo Leite, s/n, Treze de julho, Aracaju https://www.facebook.com/biblioteca publica.epifaniodoria
CENTRO-OESTE	MATO GROSSO	Biblioteca Pública Estadual Estevão de Mendonça – BP7	Rua Antonio Maria, 151, Centro, Cuiabá https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Estadual-Estev%C3%A3o-

			de-Mendon%C3%A7a/663400070424102
	BRASÍLIA	Biblioteca Nacional de Brasília – BP8	Setor Cultural Sul, lote 2, Edifício da Biblioteca Nacional, Brasília https://www.facebook.com/biblioteca.nacional.debrasil?ref=ts
SUDESTE	ESPÍRITO SANTO	Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha – BP9	Av. Joao Batista Parra, 165, Praia do Suá, Vitória https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-do-Esp%C3%ADrito-Santo/749373565158260?rf=131110743696965
	MINAS GERAIS	Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa – BP10	Praça da Liberdade, 21, Funcionários, Belo Horizonte. https://www.facebook.com/biblioteca.luizdebessa?ref=ts
	RIO DE JANEIRO	Biblioteca Parque Estadual – BP11	Avenida Presidente Vargas, 1262, Centro, Rio de Janeiro https://www.facebook.com/biblioteca.parqueestadual?ref=ts
	SÃO PAULO	Biblioteca Mário de Andrade – BP12	Rua Carlos Gomes, 1729, Centro, São Paulo https://www.facebook.com/BibliotecaMariodeAndrade?ref=ts
SUL	PARANÁ	Biblioteca Pública do Paraná – BP13	Cândido Lopes, 133, Centro, Curitiba https://www.facebook.com/biblioteca.pr
	RIO GRANDE DO SUL	Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul – BP14	Rua dos Andradas, 736, 3º andar, Porto Alegre https://www.facebook.com/biblioteca.publicadoestadors?ref=ts

Fonte: Dados da pesquisa.

Para a obtenção das informações junto à amostra, adotou-se a técnica de **observação direta** das interações e interlocuções existentes entre as bibliotecas e seus usuários nos DCWS, associada à técnica de análise de conteúdo das mensagens e textos postados nesses dispositivos. Com isso, optou-se por desenvolver uma análise categorial² a partir das observações realizadas das postagens das quais foram extraídas as categorias de análise. Também foi realizada uma rotina de visitas aos DCWS utilizados pelas bibliotecas a partir de suas atualizações, utilizando como apoio o aplicativo *Page Monitor*³, do *Chrome*, o que permitiu uma maior frequência na observação e a identificação de novas categorias temáticas.

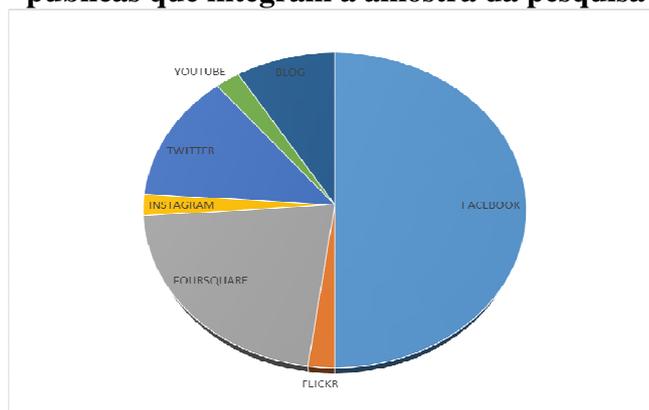
² A análise categorial está relacionada ao estabelecimento de categorias, quando a partir delas podem se organizar elementos de um discurso, e “cuja dinâmica é potencialmente explicativa de um fenômeno que queremos explicar.” (GUERRA, 2010, p. 80).

³ Este aplicativo permite que o navegador utilizado possa monitorar alterações em páginas da *web*. Informa sempre que uma página específica muda sem que o usuário tenha que verificar o tempo todo.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a definição da amostra da pesquisa, foram identificados os principais dispositivos de comunicação da *web* social que as bibliotecas públicas brasileiras estão presentes: *Facebook*, *Flickr*, *Foursquare*, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* e *Blog* (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Dispositivos de comunicação da *web* social utilizados pelas bibliotecas públicas que integram a amostra da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da identificação das bibliotecas públicas que se adequavam aos critérios estabelecidos na pesquisa, bem como dos dispositivos de comunicação da *web* social que estão inseridas, observou-se que todas elas utilizam o *Facebook*. Nesse sentido, para melhor analisá-las, segundo os objetivos desta pesquisa, optou-se por limitar o estudo à observação do dispositivo de comunicação da *web* social – *Facebook*.

Desse modo, foram observadas 14 (quatorze) ferramentas do *Facebook* (Caixa de “status” - mural, álbum de fotos e vídeos, compartilhar *links*, opções “curtir”, “comentar” e “compartilhar”, bate-papo, envio de mensagens, criar grupos, criar página, opções de *plug-ins*, criar eventos, busca social, notificações e agendamento de publicações) a fim de verificar possível uso pelas bibliotecas para a disponibilização de seus serviços e, conseqüentemente, para mediação da informação.

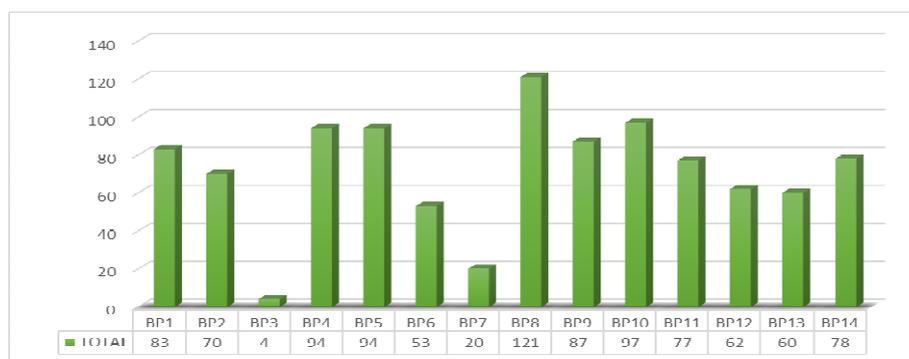
A partir da identificação das principais ferramentas do *Facebook* e as possibilidades de aplicação pelas bibliotecas públicas, partiu-se para a observação direta das 1000 postagens realizadas pelas bibliotecas públicas no *Facebook*, durante o período de observação, percebeu-se uma padronização nos conteúdos disponibilizados, chegando-se aos principais tipos de postagens e que foram, posteriormente, considerados como categorias de análise:

- a) categoria 1 - informação sobre ações e atividades na biblioteca;

- b) categoria 2 - informação utilitária - notícias gerais;
- c) categoria 3 - informações gerais sobre a biblioteca e funcionários;
- d) categoria 4 - agradecimentos;
- e) categoria 5 - convite para participação em ações e atividades no espaço físico da biblioteca;
- f) categoria 6 - dicas de leitura;
- g) categoria 7 - homenagens;
- h) categoria 8 - imagens da web com mensagens;
- i) categoria 9 - imagens da web com comentários da biblioteca;
- j) categoria 10 - vídeos da web com comentários da biblioteca;
- k) categoria 11 - compartilhamento de posts de outros usuários do Facebook e/ou de fontes de informação da internet;
- l) categoria 12 - mobilização em favor de uma causa;
- m) categoria 13 - indicações de ações e atividades culturais de outras instituições/organizações;
- n) categoria 14 - vídeos produzidos pela biblioteca;
- o) categoria 15 - convite para participação de atividades na página do *Facebook* da biblioteca ou em outro dispositivo;
- p) categoria 16 - informações sobre usuários do espaço físico e/ou do *Facebook* da biblioteca.

A princípio, identificamos que a BP8 foi a Biblioteca que mais produziu postagens no período de coleta de dados (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Total de postagens de cada biblioteca nas categorias de análise



Fonte: Dados da pesquisa.

As postagens que divulgavam informações sobre atividades culturais nas bibliotecas, configuraram-se como o tipo de *post* mais utilizado pelas bibliotecas. Com 371 mensagens,

em geral são publicações que descrevem ações e atividades culturais desenvolvidas pela biblioteca, com informações sobre data, horário, local, grupo de foco e outros dispositivos de comunicação, tais como telefone e *e-mail*.

Apesar dos *posts* muitas vezes seguirem o mesmo propósito, cada biblioteca possui algumas peculiaridades na forma de comunicar uma informação sobre as atividades que produzem. É constante a associação das postagens às imagens de divulgação das atividades realizadas.

Observou-se que nas postagens sobre atividades culturais já realizadas nas bibliotecas, quando os usuários que participaram puderam se localizar nas fotos postadas, a interação entre os participantes se ampliaram à medida que a realidade (a ação em si), palpável e evidente, relacionou-se com o virtual, que mesmo de forma subjetiva, potencializou a concretude da ação, produzindo desse modo mais curtidas e compartilhamentos.

Ao observar quais palavras e/ou frases denotavam um chamamento às práticas desenvolvidas pelas bibliotecas, chegou-se a 15 tipos de convites, elencados abaixo:

- a) Não perca!
- b) Venha hoje!
- c) Passe aqui até (dia da semana ou horário)!
- d) Inscreva-se já!
- e) Venha que ainda dá tempo!
- f) Assista aqui!
- g) Venha conferir!
- h) Participe!
- i) Confira!
- j) Vem aqui (na biblioteca)!
- k) Venha participar!
- l) Venha e participe!
- m) Venha conhecer!
- n) Venha dividir conosco sua experiência!
- o) Nosso acervo espera por você!

Identificou-se que esse tipo de *post* tem como diferencial o convite explícito aos usuários para explorarem o espaço físico da biblioteca. Foram identificadas 76 postagens com essa característica. Inferimos que, de certa forma, a frase no modo imperativo dessas postagens dá o sentido de uma multiplicidade de possibilidades e interpretações dos usuários,

que vão desde a um comando, um convite e, até mesmo um pedido, contudo, a intenção das bibliotecas é única: levar o usuário a conhecer e ler o material de leitura indicado.

Outro tipo de postagem bastante utilizada pelas bibliotecas é aquele que remete a dicas de leitura. Foram vistas 119 postagens, nas quais se observou que as dicas de leitura ocorrem de maneiras distintas, mas todas seguindo um padrão da própria biblioteca. Geralmente são acompanhadas de imagens que estão relacionadas ao material bibliográfico, às vezes a foto do livro no acervo da biblioteca, onde é informado em qual setor poderá ser encontrado. Algumas bibliotecas colocam resumos sobre o material indicado e, em casos específicos, direcionam por meio de *links* para o catálogo do acervo *on-line*, ou para *sites* que não pertencem à biblioteca onde são disponibilizados, gratuitamente, em versão digital.

Sobre o compartilhamento de mensagens de outros usuários do *Facebook*, identificou-se 101 *posts*. Geralmente são imagens ou notícias de outras *fanpages* que as bibliotecas “curtem”. Verificou-se que essas postagens são oriundas de órgãos do Governo, comunidades/grupos relacionados ao livro e à leitura, parceiros das bibliotecas em atividades culturais, *sites* que trazem conteúdos sobre biblioteca, livro e leitura, entidades ligadas à profissão de bibliotecário.

Durante essa observação, foi possível identificar as principais conexões das bibliotecas dentro do *Facebook*, ou seja, os usuários com os quais elas se relacionam para disseminar informações. Nesses casos, as bibliotecas exercem o papel de canal de informação do governo local, ampliando as conexões do ator que originou a postagem e a confiança dos seus usuários nesse ator. Ao replicar as mensagens de outros atores, a biblioteca aumenta o capital social desses atores, e que, em alguns casos não possuem tanta visibilidade dentro da rede e necessitam do “apoio” da biblioteca, adquirindo maior número de visualização de suas publicações.

Quando não se trata de *fanpages* relacionadas a órgãos do governo, a maioria dos *posts* compartilhados é de fontes de informação da *web* que trazem conteúdos associados ao livro e à leitura. Geralmente são *blogs*, revistas *on-line*, bibliotecas digitais, dentre outras fontes. Embora as bibliotecas tenham compartilhado tais conteúdos, não fica evidente nas postagens a interpretação que fazem deles, já que não fazem qualquer comentário acerca das informações. Nesse sentido, deve-se ponderar que quando a biblioteca executa esse tipo de ação dentro do *Facebook*, ela está recomendando a leitura de um determinado conteúdo, havendo necessidade de uma avaliação da fonte de informação disponibilizada.

Houve também situações em que as bibliotecas compartilharam imagens de seus parceiros em atividades em seus espaços físicos. Compartilharam uma informação sobre suas

atividades publicadas por outro ator do *Facebook*, o que propõe a credibilidade da biblioteca em relação a outros usuários desse dispositivo, valorizando a ação desenvolvida, bem como seu parceiro, de onde originalmente a informação fora divulgada.

O ambiente do *Facebook* também foi identificado como um espaço de disseminação de informações sobre o histórico de cada biblioteca pública analisada, seus projetos, inclusive internos, a exemplo da capacitação de funcionários, horários de funcionamento, representação da biblioteca em eventos da comunidade local, reuniões da diretoria com personalidades políticas e da sociedade civil.

Verificou-se que a associação – mensagem escrita e imagem – valoriza e dá credibilidade às bibliotecas, enquanto ator da rede, em relação aos outros usuários do *Facebook*. A exposição de fotografias e imagens com sujeitos reais possibilitam uma impressão positiva e uma representação customizada das bibliotecas, como ator social na rede e fora dela.

Ao observar postagens em que as bibliotecas traziam conteúdos com informações sobre assuntos que auxiliam em questões práticas do cotidiano das pessoas, tais como oportunidades de emprego, trabalhos escolares, cursos gratuitos, inscrição em projetos sociais, agendas culturais, ações governamentais, identificou-se o uso do *Facebook* para prestação do serviço de informação à comunidade, no que se refere à publicação de informações de interesse geral. Nesse tipo de postagem, viu-se que a maioria das informações utilitárias procede de fontes informacionais já consolidadas pelas bibliotecas. Isso se torna importante, uma vez que se pressupõe o estabelecimento de critérios para a publicação. Outra questão observada é que são poucas as Bibliotecas que estão atentas a esse tipo de serviço, já que mesmo com a internet, nem todos os usuários tem facilidade em adquirir tais informações. Dessa maneira, a biblioteca funciona, por meio do *Facebook*, como um espaço de acesso à informação, atraindo, de certa forma, outros usuários que não estejam em sua rede social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível concluir que as bibliotecas públicas estão se apropriando das principais ferramentas do *Facebook*, implementando em suas páginas ações que propiciam a mediação da informação ao disponibilizarem conteúdos que auxiliam os usuários no acesso e uso da informação, bem como informações sobre a biblioteca, favorecendo a exploração do seu espaço físico. Constatou-se que o uso das ferramentas do *Facebook* pelas bibliotecas públicas é uma possibilidade para uma maior interação com seus usuários e disponibilização de seus

serviços, de maneira a potencializar a conscientização de sua importância como equipamento cultural e disseminador de informação.

A observação desses recursos permitiu ampliar a visão acerca da presença das bibliotecas no *Facebook*, identificando a partir de suas postagens como elas têm construído sua imagem dentro desse dispositivo e ampliado suas relações sociais com os usuários, bem como identificar que os serviços da biblioteca não se restringem ao seu espaço físico, sendo possível também no espaço virtual.

O estudo das ações produzidas pela biblioteca pública nos dispositivos de comunicação da *web* social foi brevemente apresentado aqui como uma tentativa de sistematização de suas principais características. Desse modo, torna-se necessária a ampliação das pesquisas em torno das bibliotecas públicas no processo comunicacional com seus usuários e os efeitos para ressignificação de sua imagem junto à sociedade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/17>>. Acesso em: 10 out. 2013.
- BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. Departamento de Processos Técnicos. Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro, 2000. (Documentos técnicos; 6).
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Políticas sociais: acompanhamento e análise**. Brasília/Rio de Janeiro: IPEA, 2003b. n. 6. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/bps_06.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2014.
- BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Dados das Bibliotecas Públicas no Brasil**. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 28 jan. 2015.
- CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/enancib.htm>>. Acesso em: 12 jun. 2014.
- CUNHA, Vanda. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblos**, ano 4, n.15, p. 67 -76, abr./jun. 2003. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/743225.pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2013.
- FROTA, Maria Guiomar da Cunha. Biblioteca Pública – espaço de formação da opinião pública? **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, número especial, p.79-94, out./dez.

2014. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2271/1489>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

GARCIA GIMÉNEZ, Daniel. Redes sociales : posibilidades de *Facebook* para las bibliotecas públicas. **BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació**, Barcelona, n. 24., [não paginado], jun. 2010. Disponível em: <<http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

GARCIA, Thais Xavier. **Bibliotecas públicas 2.0: serviços ofertados, perfil e percepção dos bibliotecários**. 2012. 123 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/GARCIA-Thaias-Xavier1.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, número especial, p.151-163, out./dez. 2014. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2264>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

_____. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46 - 59, maio/ago. 2014. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>>. Acesso em: 12 set. 2014.

_____. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGamaZero**, v. 9, n. 1, fev/2008. Disponível em: <www.dgz.org.br/fev08/Art_01.htm>. Acesso em: 9 out. 2013.

GUERRA, I. C. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso**. Cascais: Principia, 2010.

MACHADO, Elisa. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, número especial, p.115-127, out./dez. 2014. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2263>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

MAFFEZZOLLI, E. C. F.; BOEHS, C. G. E. Uma reflexão sobre o estudo de caso como método de pesquisa. **Rev. FAE**, Curitiba, v.11, n.1, p.95-110, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v11_n1/09_Eliane_Carlos.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2015.

MANESS, J.M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas.

Informação e Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>>. Acesso em: 30 jan. 2013.

MARTELETO, Regina Maria. Redes Sociais, mediação e apropriação de informações:

situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. Bras. Ci.**

- Inf.**, Brasília, v.3, n.1, p.27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 15 jan. 2013.
- MEDEIROS, Ana Ligia. Bibliotecas e cidadania, **Sinais Sociais**, v. 4, n. 13, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/65e89b24-6ba1-41b8-9700-278a1c722ded/13.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=65e89b24-6ba1-41b8-9700-278a1c722ded>>. Acesso em: 15 dez. 2013.
- MERLO VEGA, José Antonio. Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. **Educación y biblioteca**, n. 161, p. 63-68, set./out. 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/10558/1/tecnoparti.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2014.
- NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, Luciana de Souza. Ferramentas colaborativas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., Gramado, 2012. **Anais...** Rio Grande do Sul: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REW.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2014.
- PERAYA, Daniel. “Médiation et médiatisation: le campus virtuel”. In: **Le Dispositif - Entre usage et concept**. Hermes 25: Cognition, Communication, Politique. Paris: CNRS Éditions, 1999. Disponível em: <http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/14983/HERMES_1999_25_153.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2014.
- PIAGET, Jean. **A epistemologia genética**. Petrópolis : Vozes, 1971.
- PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador**: comunicação, cibercultura, cognição. 3ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. (Coleção Cibercultura).
- RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lídia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157>>. Acesso em: 15 dez. 2013.
- RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação Pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010.
- SHERA, Jesse Hauk. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, jan.-jun. 1977.
- SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da; REIS, Alcenir Soares dos. Biblioteca pública como lugar de práticas culturais: uma discussão sóciohistórica. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 37-54, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3740>>. Acesso em: 15 dez. 2013.
- UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994**. [S.l.]: 3 nov. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 10 dez. 2013.
- VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. 6ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.