XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação **(XVII ENANCIB)**

GT 6 –Informação, Educação e Trabalho

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DIGITAL: O PONTO DE VISTA DOS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS

DIGITAL LITERACY: POINT OF VIEW OF LIBRARIANS MANAGERS OF LIBRARIES ASSOCIATION OF UNIVERSITY FOUNDATIONS EDUCATIONAL CATARINENSE

Ana Claudia Philippi Pizzorno[1], Elisa Delfini Corrêa[2]

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Discute o tema competência em informação digital a partir de pesquisa realizada junto aos bibliotecários gestores das bibliotecas da Associação Catarinense de Fundações Educacionais (ACAFE). Para a coleta dos dados, utilizou-se entrevista e questionário, a partir dos quais foram investigados os usos pessoais e institucionais de mídias sociais. Buscou-se conhecer também qual a visão desses profissionais sobre as competências em informação digital desejáveis ao gestor com vistas a promover uma efetiva presença digital das bibliotecas universitárias. Os dados foram analisados à luz da literatura especializada sobre o tema e utilizando a técnica de análise de conteúdo apresentada por Bardin. Os resultados apontam para a opinião unânime quanto a importância das mídias sociais para as bibliotecas universitárias e que, para atuar como gestor com foco na presença digital, os bibliotecários devem desenvolver habilidades técnicas voltadas às características dessas ferramentas; possuir atitude empreendedora, criatividade e motivação para conhecer o universo digital; buscar conhecimentos e atualização constante; e atuar de forma ética tanto para gerenciar as mídias quanto a equipe responsável por elas. A análise propiciou uma reflexão sobre a importância da competência em informação digital na atuação do bibliotecário gestor em bibliotecas universitárias, a fim de promover a presença digital de suas unidades de informação no uso das mídias sociais, como forma de manter as bibliotecas atuantes e participativas com seus interagentes.

[1] Mestre em Gestão da Informação da Universidade Estadual de Santa Catarina (PPGInfo/UDESC). Especialista em Gestão da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), graduada em Biblioteconomia pela UDESC.

[2] Doutora em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (2008). Atualmente é professora titular da Universidade do Estado de Santa Catarina. Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Processos de Disseminação da Informação.

Palavras-chave: Competência em informação digital. Mídias sociais. Biblioteca universitária. Bibliotecários universitários. Associação Catarinense das Fundações Educacionais.

Abstract: *Discusses the digital literacy of the librarians of Santa Catarina Association of Educational Foundations (ACAFE) university libraries. To collect the data, we used interview and questionnaire, from which personal and institutional uses of social media were investigated. He sought to know also that the vision of these professionals on which skills in digital information are desirable to the libraries manager in order to promote an effective digital presence of university libraries. Data were analyzed in the light of the specialized literature and using the content analysis technique by Bardin. The results point to the unanimous opinion about the importance of social media for university libraries and to act as a manager with a focus on digital presence, librarians should develop technical skills geared to the characteristics of these tools; possess entrepreneurial attitude, creativity and motivation to know about digital universe; seek knowledge and constant updating; and act in an ethical way to manage both the media and the staff responsible for them. The analysis provided a reflection on the importance of digital literacy in the performance of the librarian who acts as manager at university libraries in order to promote digital presence of its information units in the use of social media as a way to keep active and participatory libraries their interactors.*

Keywords: *Information literacy. Online social networks. Academic libraries. College librarians. Santa Catarina Association of Education Foundations.*

1 INTRODUÇÃO

A informação, no cenário atual, representa componente primordial para as organizações; sua aplicação possibilita que as empresas tenham vantagem competitiva e escolham a melhor estratégia, a fim de se manterem atuantes no mercado. Neste sentido, Molina (2010, p. 147) afirma que "[...] a informação adquiriu um papel econômico, pois se tornou insumo ao desenvolvimento de produtos, à captação de recursos, ao conhecimento de mercado e à própria sobrevivência das empresas"

A biblioteca se caracteriza como organização que disponibiliza informação por meio de seus produtos e serviços a seus interagentes[3]. Para não ficarem alheias a esse novo contexto, no qual as informações aumentam rapidamente, as bibliotecas têm utilizado cada vez mais as tecnologias de informação e comunicação na organização e disponibilização da informação, bem como ferramenta de comunicação.

No ambiente das bibliotecas universitárias, percebe-se uma intensificação do uso das mídias sociais[4], o que permitiu o surgimento de novos serviços, a fim de suprir as necessidades dos interagentes. As mídias sociais se configuram como um recurso tecnológico que amplia a atuação das bibliotecas universitárias diante da sociedade e de sua comunidade acadêmica. Neste aspecto, elas auxiliam na comunicação, na divulgação de serviços e possibilitam conhecer melhor sua comunidade acadêmica.

O contexto da sociedade atual demanda o desenvolvimento de competências para atuar em bibliotecas que disponibilizam informação impressa e digital, dentre elas, destaca-se a competência em informação.

A competência em informação (CoInfo)[5] está relacionada ao desenvolvimento de habilidades informacionais na obtenção de soluções significativas que permitam o uso racional da informação. (VITORINO; PIANTOLLA, 2009). Refere-se ao conjunto de habilidades que o indivíduo detém no uso da informação, tendo ligação com a maneira como os indivíduos se relacionam com a informação, a fim de se "[...] tornar pessoas capazes de aprender a partir de informações". (CAMPELLO, 2009, p. 9).

Para atender a variedade de acesso informacional que a internet propicia, amplia-se o conceito de competência em informação digital, que inclui as habilidades inerentes ao ambiente digital e seus diferentes recursos, dentre eles, o uso das mídias digitais. Nesse

---

[3] Conceito originado por Corrêa (2014) em substituição ao termo usuário para designar a comunidade de frequentadores de unidades de informação.

[4] Para este artigo, optamos pela nomenclatura mídias sociais para representar ferramentas colaborativas e redes sociais da internet.

[5] No III Seminário de Competência em Informação na Cidade de Marília (SP), os participantes do evento aprovaram a adoção da sigla Coinfo para o termo Competência em Informação.

cenário, o bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias (BU) deve desenvolver competências para o uso dessas novas tecnologias, tornando-se profissional atuante, ágil na solução de problemas e com facilidade na comunicação com seus interagentes, por meio dessas ferramentas colaborativas da internet.

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa feita com bibliotecários em atuação nas bibliotecas das Instituições de Ensino Superior que compõem o Sistema da Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE)[6]. Buscou-se investigar aspectos voltados à compreensão e uso de mídias sociais junto a profissionais efetivamente atuantes no universo das bibliotecas universitárias, a fim de refletir sobre o desenvolvimento de suas competências e habilidades enquanto gestor no contexto da informação digital.

2 PROCEDIMENTOS METOLÓGICOS

A pesquisa, sob o ponto de vista de sua natureza, caracterizou-se como aplicada, quanto aos seus objetivos, pesquisa exploratória e descritiva e quanto aos procedimentos metodológicos, define-se como pesquisa bibliográfica e documental. Para a coleta de dados, foram aplicados questionários e entrevistas, cujas respostas foram analisadas qualitativamente a partir do levantamento bibliográfico utilizado como base teórica para comparação dos resultados.

Como universo da pesquisa, elegeu-se uma amostra intencional das bibliotecas das universidades que compõem o sistema ACAFE. Os instrumentos de coleta de dados foram aplicados junto a uma amostra de 12 bibliotecários coordenadores das bibliotecas.

As questões da entrevista e questionário foram elaboradas com base nos objetivos a serem alcançados, organizadas de forma a atender a metodologia escolhida, a saber, a Análise de Conteúdo que, segundo Bardin (2011, p.48), é definida como:

> [...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Assim, o roteiro de perguntas foi elaborado a partir de categorias de análise pré-estruturadas, pelas quais "é fornecido o sistema de categoria e repartem-se da melhor maneira

[6] O presente artigo apresenta um recorte da dissertação de Mestrado defendida e aprovada em junho de 2016, pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação – PPGINFO/FAED/UDESC.

possível os elementos à medida que são encontrados" (BARDIN, 2011, p. 149), descritas abaixo:

Pergunta 1 – Identificação

Perguntas 2 a 4 - Usos pessoais e institucionais de mídias sociais

Perguntas 5 e 6 – Usos institucionais de mídias sociais

Pergunta 7 – Competência digital do bibliotecário gestor

Pergunta 8 - Outros (aspectos que o respondente desejasse abordar)

A análise de conteúdo desenvolveu-se em três fases: a pré-análise, na qual o material é organizado para leitura geral das entrevistas e questionários, elaborando-se apontamentos auxiliadores na interpretação final da pesquisa; a exploração do material, em que é feita uma leitura mais minuciosa e cuidadosa de todas as entrevistas e questionários, a fim de destacar os conteúdos que correspondem, de forma mais direta, à pergunta inicial da pesquisa e a elaboração de roteiro com as categorias de análise e suas variáveis correspondentes. Por último, o tratamento dos resultados, gerindo inferências e interpretações e possibilitando a verificação das respostas com o tema proposto. (BARDIN, 2011).

Assim, o cruzamento dos dados obtidos em confronto com a literatura, permitiram identificar aspectos da competência digital do gestor para o uso de mídias sociais, analisados a partir da atuação dos bibliotecários do sistema ACAFE.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A base teórica que busca trazer maior compreensão aos temas pertinentes a este estudo compõe-se dos seguintes assuntos: competência em informação digital, bibliotecas universitárias e mídias sociais e o bibliotecário e as mídias sociais.

3.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DIGITAL

O tema competência em informação surgiu quando a produção, uso e fluxo da informação se intensificou, amparados principalmente pela evolução das tecnologias da informação. Na literatura, o tema aparece pela primeira vez, em 1974, com Paul Zurkowski, presidente da *Information Industries Association*, em um documento apresentado à Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação (NCLIS). Nele, Zarkowski recomenda ao governo norte-americano pensar em meios afiançados, a fim de que a população ficasse preparada para utilizar a variedade de informações eletrônicas que estavam sendo disponibilizadas no mercado americano. (ZURKOWSKI, 1974).

As décadas de 1980 e 1990 foram marcadas pela influência das TIC nas bibliotecas e pela aplicação de sistemas de gestão da informação. Nesse período, as atividades desenvolvidas em bibliotecas tinham como foco o computador, o que modificou os serviços, bem como o armazenamento e disseminação da informação.

Em 1989, a *American Library Association* (ALA) publicou documento com a seguinte definição:

> Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária, tendo a capacidade de localizá-la, avaliar e a utilizar de forma eficaz [...] são pessoas que aprenderam a aprender. Eles sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de tal forma que os outros possam aprender com eles. Eles são pessoas preparadas à aprendizagem ao longo da vida, porque sempre podem encontrar as informações necessárias para qualquer tarefa ou decisão na mão. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, tradução nossa).

O indivíduo competente em informação deve desenvolver habilidades para a busca, avaliação e uso da informação e, por meio da aprendizagem ao longo da vida, atualiza seus conhecimentos e assim torna-se apto para utilizar a informação disponível em diferentes formatos.

No Brasil o tema competência em informação começou a ser pesquisado por Caregnato (2000) cujo artigo trata sobre o desenvolvimento de habilidade informacionais e função das bibliotecas universitárias no âmbito da informação digital em rede. Porém, o marco brasileiro das discussões acadêmicas sobre CoInfo foi a publicação da dissertação de mestrado defendida por Elizabeth Dudziak, intitulada 'A *Information Literacy* e o papel educacional das bibliotecas' em 2001, na qual é explorada a história do conceito da competência em informação que, até hoje, serve de embasamento aos estudos nessa área no Brasil.

A informação digital está cada vez mais presente na sociedade, permitindo novas possibilidades de acesso, uso e interação e fazendo com que a atuação dos bibliotecários se amplie. Esse cenário aponta para a necessidade de capacitação para a atuação de diferentes profissionais nessa nova realidade que envolve a informação, eclodindo o interesse das bibliotecas e bibliotecários pelo tema competência em informação digital.

A Força-Tarefa de Alfabetização Digital (Task Force), do Escritório de Tecnologia e Política da Informação da American Library Association (2013), apresenta vários aspectos sobre competência digital a serem observados pelo bibliotecário em seu papel de mediador e educador para a informação digital, tais como: a) possuir variedade de habilidades cognitivas

e técnicas necessárias para encontrar, compreender, avaliar, criar e comunicar informações digitais em uma variedade de formatos; b) conhecer diversas tecnologias para procurar e recuperar informações, interpretar resultados de pesquisa e julgar a qualidade das informações recuperadas; c) compreender as relações entre tecnologia, a aprendizagem ao longo da vida; d) habilidade no uso de tecnologias apropriadas para comunicar e colaborar com seus pares, colegas, família e público em geral; e) participar ativamente na sociedade civil e contribuir para uma comunidade informada e engajada.

Nesse novo contexto de acesso à informação digital, a ALA publica relatório no qual define que competência em informação digital:

> [...] é a capacidade de usar tecnologias de informação e comunicação para encontrar, compreender, avaliar e criar, comunicar informação digital. Habilidades básicas de leitura e escrita são fundamentais; e verdadeira competência digital requer tanto habilidades cognitivas quanto técnicas. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2013, p.1, tradução nossa).

Competência em informação digital requer a "capacidade de compreender e usar informações em múltiplos formatos de uma ampla variedade de fontes quando é apresentado através de computadores". (GILSTER, 1997 apud BAWDEN, 2001). Portanto, está relacionada à capacidade de saber utilizar os recursos tecnológicos que temos à disposição atualmente.

A competência em informação digital envolve o domínio de habilidades essenciais, assim relatadas por Gilster (1997 apud BAWDEN, 2001): capacidade de fazer julgamentos informados sobre o que é encontrado em rede; habilidades de leitura e compreensão num ambiente de hipertexto dinâmico e não sequencial; habilidades na produção de conhecimento a partir de diversas fontes; saber utilizar os motores de busca da Internet; saber usar filtros e agentes de informação; criar estratégias de informação pessoal com a seleção de fontes de informação; ser capaz de compreender um problema e desenvolver um conjunto de perguntas que possa resolver a dúvida; saber como fazer *backup* de formas tradicionais de conteúdo com ferramentas da rede; saber julgar a validade e a integridade do material referenciado por links de hipertexto.

O avanço da tecnologia da informação influencia diretamente a maneira como a informação tem sido disponibilizada, a qual tem gerado uma grande mudança no modo como as bibliotecas prestam seus serviços, surgindo novas competências à compreensão e inclusão das pessoas nesses ambientes. (BELLUZZO, 2005).

No documento *Digital Literacy in Education* da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2011) consta que a competência digital engloba dois aspectos: um ligado ao uso de TIC, referindo-se a um conjunto de competências de usuários que permite a participação ativa em uma sociedade, na qual os serviços são ofertados por meio da internet. O outro se refere à competência tecnológica e implica uma compreensão mais profunda da tecnologia digital e da computação técnica.

A competência em informação digital vem sendo incorporadas ao dia a dia das bibliotecas, sendo, assim, necessário estar preparado para esse novo cenário que se apresenta. Hendrix (2010), no documento *Checking out the future*, analisa que a competência continua a evoluir, de forma que as bibliotecas do futuro terão de adaptar seus serviços para uma nova geração de alunos com facilidade ao processamento digital, bem como informações impressas. É necessário, portanto, ter competência para selecionar, interpretar e comunicar a informação disponibilizada, tanto em meio impresso como eletrônico**.**

Neste contexto, a competência em informação digital se tornou mais do que a capacidade de lidar com computadores, inclui a produção de mídia digital, processamento e recuperação da informação, uso de aplicativos digitais, participação em redes sociais, ferramentas colaborativas à criação e compartilhamento de conhecimento.

3.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E MÍDIAS SOCIAIS

Desde seu surgimento, as bibliotecas universitárias possuem como característica fundamental a disposição de informação científica para dar suporte às pesquisas desenvolvidas no seu âmbito. (PONTES; SANTOS, 2011). Esse tem sido o objetivo das bibliotecas universitárias: oferecer bibliografias e documentos técnico-científicos aos cursos e ao desenvolvimento de pesquisas e atividades de extensão da universidade. A biblioteca universitária é um dos setores primordiais, a fim de que a universidade alcance seus objetivos:

> Considerada um dos pilares da vida acadêmica, as bibliotecas universitárias têm por função essencial subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos informacionais seletivos, diversificados e organizados. (SILVEIRA, 2009, p. 127).

O uso das tecnologias da informação e redes sociais se tornou primordial para a divulgação dos serviços da biblioteca. Sendo assim, faz-se necessário conhecer como ocorre comunicação nesses ambientes, com o propósito de tornar as bibliotecas se cada vez mais participativas.

Sobre esse aspecto Jorente (2012, p. 31) afirma que: “as TIC modificam aspectos fundamentais da informação e da comunicação quando interferem na qualificação do tempo e do espaço no processo de emissão, dos estoques e da recepção da informação”. As tecnologias propiciam às pessoas o acesso à informação em diferentes formatos sem limitações de espaço e tempo e de forma colaborativa, em especial após o advento da chamada *web* 2.0.

Com a *web 2.0,* qualquer indivíduo tem a possibilidade de elaborar e inserir conteúdo na internet: “a *Web 2.0* tem repercussões sociais importantes, que potencializam processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática”. (PRIMO, 2007, p. 1). A *web* 2.0 trouxe novas formas de produção de conteúdo mais dinâmica e aberta, possibilitando compartilhamento de informação e a colaboração entre seus usuários.

A partir dessa interação, apresenta-se uma *web* mais social, que envolve mais pessoas, mais colaborativa, pois todos são potenciais usuários, onde não há necessidade de conhecimento técnico para acesso, produção e inserção de conteúdo; *web* que se preocupa menos com a tecnologia e mais com as pessoas. (CURTY, 2008).

Em um ambiente mais social, muito mais dinâmico, caracterizado pelo compartilhamento da informação, surgem novas ferramentas de comunicação chamadas mídias sociais que, segundo Telles (2011, p. [8]), “são plataformas na Internet construídas para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e o compartilhamento de informações em diversos formatos”.

Recuero (2011, p.14) destaca que:

> O que muitos chamam de mídias sociais compreende um fenômeno complexo, que abarca o conjunto de novas tecnologias de comunicação mais participativo, mais rápido e mais popular e as apropriações sociais que foram e que são geradas em torno dessas ferramentas. É um momento de hiperconexão em rede, onde estamos não apenas conectados, mas transcrevendo nossos grupos sociais e, através do suporte, geramos novas formas de circulação, filtragem e difusão dessas informações.

As mídias sociais como *Facebook* e o *Twitter*, por exemplo, constituem-se canais de comunicação bastante eficiente nos dias atuais, e sua presença nas bibliotecas universitárias pode representar uma ferramenta bastante útil:

> A biblioteca precisa encontrar o equilíbrio entre o novo e a manutenção dos serviços tradicionais, [...] entendendo que a sua modernização e atualização visa melhor cumprir sua função primordial: prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da

> universidade e de seu público que, por sua vez, utiliza novas ferramentas e possui novas particularidades. (AGUIAR, 2012, p. 35).

Acompanhando esse novo cenário, as bibliotecas universitárias podem usar as mídias sociais na divulgação de seus serviços (e algumas já o fazem), vindo a conhecer as necessidades de seus interagentes, fomentando o uso de seu acervo, serviços e produtos de informação.

> Caracterizando-se como uma nova mídia, as Redes Sociais propiciaram a interação entre indivíduos, a transferência e o compartilhamento das informações. Assim sendo, torna-se oportuna a análise do uso das Redes Sociais Virtuais como ferramenta à disseminação da informação e fator estratégico para as Bibliotecas Universitárias. (PONTES; SANTOS, 2011).

As mídias sociais são espaços nos quais seus interagentes estão presentes, oferecendo publicação, compartilhamento das informações, bem como interação com seus pares; sendo assim, podem ser usados pelas bibliotecas com o intuito de aproximação, melhorando a comunicação. (AGUIAR, 2012).

O uso das mídias sociais em bibliotecas universitárias colabora na divulgação de seus produtos e serviços, alcançando o público que ainda se encontra alheio a esse espaço. Além disso, por meio desse contato, as bibliotecas podem gerar vínculos, de forma a atender as necessidades informacionais de seus interagentes.

Neste sentido, Maness (2007, p.48) afirma que:

> Redes sociais permitiram 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, baseados em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas e um grande número de dados fornecidos por eles.

Gomes, Prudêncio e Conceição (2010) defendem a inserção das mídias sociais no ambiente da biblioteca universitária como mediadoras do debate e da troca de ideias entre os estudantes, contribuindo, assim, no aperfeiçoamento das práticas de leitura e escrita.

As estruturas das mídias sociais nas bibliotecas universitárias favorecem a criação de novos serviços e produtos, ampliando a participação de seus interagentes. Este aspecto merece ser melhor explorado pelas bibliotecas universitárias, pois possibilita também a abertura de um espaço interativo de compartilhamento e construção coletiva do conhecimento. Permite que a comunicação biblioteca-interagente seja estendida, fluindo em várias direções: biblioteca-interagente, interagente-biblioteca e interagente-interagente.

Trata-se de uma nova dinâmica de interação social na biblioteca universitária, na qual o tradicional se alia à inovação com o objetivo de atuar onde o interagente está, sendo aconselhável ao bibliotecário, portanto, que também esteja presente de forma a atuar como agregador e mediador nesse ambiente. Para que isso aconteça, no entanto, faz-se necessário que este profissional desenvolva novas competências para adequar seu perfil a esse novo contexto social.

3.3 O BIBLIOTECÁRIO E AS MÍDIAS SOCIAIS

O contexto da sociedade conectada fez surgir novos modelos de atuação do bibliotecário como mediador da informação. São exigidas novas habilidades para melhor utilização dessas tecnologias em especial as mídias sociais. Para sua intervenção nesse novo ambiente informacional, é necessário que o bibliotecário possua novas competências em informação: "com essa nova realidade emerge um novo perfil profissional para atender as necessidades, tanto institucionais como as advindas do contexto externo; este profissional é encontrado na literatura com a denominação: o bibliotecário 2.0". (TEOTÔNIO, 2011, p. 38).

Murphy e Moulaison (2009) sugerem um conjunto de habilidades que os bibliotecários devem possuir no uso das mídias sociais: compreender a função das mídias sociais, sua importância na pesquisa acadêmica e na comunicação com seus interagentes; o bibliotecário deve ser capaz de criar, contribuir na revisão de conteúdo em vários formatos: texto, áudio, vídeo, links, etc.; avaliar criticamente e informações disponibilizadas nas mídias sociais, bem como ajudar seus interagentes na obtenção de conhecimento para avaliar informações que encontram em mídias sociais; conhecer as formas de comunicação da mídia social utilizada; ensinar essas habilidades para seus pares e treinar seus interagentes sobre o uso das mídias sociais para fins acadêmicos e o corpo docente sobre o papel das mídias sociais e questões que afetam o trabalho dos seus alunos.

Percebe-se que os bibliotecários devem ser capazes de construir, gerenciar e avaliar a presença digital da biblioteca, desenvolver fluxos de serviços, serviços de marketing, trabalhar com níveis de privacidade; e finalmente é importante que os bibliotecários estejam familiarizados com etiqueta para responder as solicitações de interagentes.

De acordo com o *Consejo de Cooperación Bibliotecária* (2013)[7], o perfil do bibliotecário no uso das mídias sociais deve ser: liderar projetos de implementação de

[7] Nos dias 11, 12 e 13 de Março de 2008, por ocasião da celebração da XII Conferência Cooperação Jaca Biblioteca entre o Ministério da Cultura e das Regiões Autónomas, organizada conjuntamente pela cidade de Jaca, o Governo de Aragão e o próprio Ministério da Cultura da Espanha criaram Consejo de Cooperación Bibliotecária.

ferramentas de mídias sociais na biblioteca; planejar e manter a presença digital da biblioteca; dominar as redes para manter perfil da biblioteca; editar fotografias e vídeos e compartilhá-los em diferentes mídias sociais; gravar, editar e publicar *podcasts*; criar e manter documentos colaborativos através de wikis; usar *Twitter* para a divulgação de eventos e atividades da biblioteca; avaliar as ferramentas das mídias sociais e estar atento às novidades em função de seus interagentes.

Para ampliar as competências em informação digital, o bibliotecário precisa considerar essas atividades propiciadas pelas mídias sociais. As qualificações descritas pelo *Consejo de Cooperación Bibliotecária* vêm ao encontro dos conceitos de competência em informação digital abordados neste trabalho, em que estão descritas as habilidades necessárias aos bibliotecários para atuar na sociedade conectada e são pertinentes à análise aqui proposta, na medida em que apresenta características de um perfil profissional apto a gerenciar as mídias sociais de bibliotecas.

Tendo por finalidade atender as inovações do mundo moderno, é preciso que o bibliotecário conheça os principais instrumentos utilizados, a fim de trabalhar a informação de forma inovadora, que vá além de uma simples memorização ou cópia e humanizar a informação e o conhecimento, tornando-os instrumentos de educação e de construção. (BELLUZZO, 2011).

A atuação profissional atenta às vantagens que as características participativas das mídias sociais podem trazer às bibliotecas universitárias pode, assim, ser definidora de uma presença institucional digital mais efetiva. Por esse motivo, buscou-se investigar este tema junto aos bibliotecários em atuação na rede de bibliotecas da ACAFE, cujos resultados são apresentados a seguir.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

As questões dos instrumentos de coleta de dados foram construídas de forma a investigar os usos e as opiniões dos bibliotecários respondentes nos seguintes aspectos, que também organizam a apresentação desta seção: a) se possuem perfis pessoais em mídias sociais e em quais delas estavam presentes; b) que aspectos positivos ou negativos podem ser considerados nessa presença, bem como as principais vantagens e desvantagens de seu uso; c) aspectos relativos ao uso de mídias sociais pelas bibliotecas e que dificuldades podem ser percebidas no uso e gestão; e d) que competências o bibliotecário gestor deve adquirir e desenvolver para atuar no contexto da informação digital das mídias sociais.

4.1 PRESENÇA PESSOAL EM MÍDIAS SOCIAIS

Do universo de 12 bibliotecários respondentes, 10 possuem perfis ativos em mídias sociais, sendo que o *Facebook* é a mídia mais citada, seguida do *Twitter* e *Instagram.* Os respondentes afirmam que a motivação para o uso justifica-se por seu potencial para a interação social, a comunicação e a busca de informações. Esse resultado indica que os bibliotecários utilizam principalmente as mídias sociais para interação social com amigos e familiares, conforme destacado nas respostas.

Esses aspectos apontados na pesquisa coincidem com a literatura analisada. Em especial, Telles (2011) destaca que as mídias sociais são meio para interação social, compartilhamento de informações e elaboração colaborativa de conteúdo, sendo que os dois primeiros aspectos podem ser verificados na maioria das falas dos entrevistados, os quais usam expressões como: interatividade e relacionamento com pessoas, comunicação e acesso à informação.

Observa-se que o principal uso das mídias sociais, na opinião dos bibliotecários, está voltado ao relacionamento pessoal, não sendo aproveitados outros aspectos colaborativos da web 2.0, como apontam Blattmann e Silva (2007) referindo-se a ela como um novo modelo de criação e troca de conteúdos, inseridos por pessoas de forma descentralizada em plataformas de acesso livre.

4.2 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO USO DAS MÍDIAS SOCIAIS

De maneira geral, considera-se positiva a participação pessoal nas mídias sociais. Dentre os aspectos positivos, destacam-se: agilidade e dinamismo das mídias; acesso rápido e econômico a informações variadas e a pessoas e instituições; comunicação fácil com familiares, amigos e profissionais; existência de diferentes mídias para diferentes propósitos; possibilidade de atualização pessoal e profissional e grande potencial para a troca de experiências em diferentes aspectos da vida cotidiana.

Os principais aspectos negativos apontados referem-se aos perigos advindos da exposição pessoal e ao caráter questionável de informações veiculadas nesses meios.

Os aspectos relatados representam assim as vantagens e desvantagens percebidas no uso das mídias sociais. Ficam evidentes nas respostas as características apontadas na literatura sobre mídias sociais que, ao mesmo tempo em que proporcionam um amplo universo de interatividade e colaboratividade, também apresentam riscos aos quais deve ~~-se~~ estar atento todo aquele que delas participa.

Sobre esse tema, devem ser levadas em considerações os alertas e as análises de Keen (2012) e Giardelli (2012) apresentadas por Corrêa (2014) em artigo que discute o uso crítico das mídias sociais a fim de construir um perfil de uso coerente e mais seguro possível.

4.3 PRESENÇA DIGITAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA ACAFE

Os resultados apresentam que de um universo de 12 bibliotecas representadas pelos respondentes, apenas 6 possuem perfil institucional ativo em mídias sociais. Mais uma vez, o *Facebook* aparece em primeiro lugar enquanto mídia mais utilizada, estando 5 bibliotecas com perfis ali presentes. Na sequência, aparecem *Twitter,* com a presença de duas bibliotecas e *Blog, Slideshare e Pinterest* com uma presença em cada.

Em relação à participação do bibliotecário na construção e manutenção das mídias sociais das bibliotecas que possuem perfis institucionais, foram mencionadas as seguintes atividades: a) planejamento e manutenção das mídias; b) avaliação para escolha de ferramentas adequadas aos propósitos da biblioteca; c) liderança nos projetos de implementação dessas ferramentas; d) uso para divulgação de eventos e atividades da biblioteca; e) edição de textos e imagens para postagens; f) criação de documentos colaborativos em ferramentas *wiki*; g) gravação e edição de *podcasts*.

Percebe-se haver tanto uma participação gestora dos bibliotecários em termos de planejamento e liderança de equipes voltadas à criação e manutenção das mídias, quanto uma participação na criação de conteúdos e postagens. Este fato indica haver uma consciência do papel do bibliotecário na promoção da presença digital de sua biblioteca e no desenvolvimento de atividades que promovam também sua atuação no ambiente digital. Desta forma, estão aqui presentes os aspectos levantados pelo *Consejo de Cooperación Bibliotecária* (2013), destacados na seção anterior.

Ao serem questionados em relação a possíveis dificuldades técnicas encontradas no desenvolvimento dessas atividades, os respondentes de maneira geral afirmam não terem encontrado dificuldades significativas e, que nas poucas vezes em que isso ocorria, podiam contar com o auxílio do Setor de Tecnologia da Universidade. Pode-se inferir que a familiaridade adquirida com os perfis pessoais é fator que contribui para um uso mais fluente das mídias institucionais.

Quanto à utilização das mídias pelas bibliotecas, esta refere-se aos tipos de postagens que ali são realizadas e que foram indicados pelos respondentes, a saber: divulgação dos serviços da BU, apresentação de conteúdos didáticos, disseminação de informações institucionais e de comunicados (informes) das bibliotecas. Das seis bibliotecas que possuem

perfil, nenhuma delas realiza atividades de monitoramento e apenas uma possui planejamento semanal para postagens diárias.

Assim, percebe-se o aproveitamento do potencial das mídias principalmente com o propósito de divulgação de informações a respeito de produtos e serviços da biblioteca. Fica evidenciado novamente não ser prioritário o uso das mídias sociais para uma efetiva comunicação com sua comunidade de interagentes.

Lima Junior (2009, p. 97): "redes sociais podem ser direcionadas para, também, construir o espaço de discussão, de compartilhamento e de produção de informação de relevância social, criando um ambiente de melhora da qualidade informativa." Constata-se que a criação de um espaço para discussão e produção de informação não é abordado pelos bibliotecários.

De acordo com Maness (2007, p. 48), as mídias sociais permitem que bibliotecários e usuários:

> [...] não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos, dinamicamente, em meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum em suas necessidades de informação, baseando-se em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas e um grande número de dados que os usuários fornecem.

Percebe-se que o aspecto "usuários podem criar vínculos com a biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação", abordado por Maness (2007, p. 48), não aparece nas entrevistas, uma vez que o uso das mídias sociais utilizadas pelos entrevistados reflete maior ênfase na divulgação dos serviços da BU.

Por último, foi solicitado aos respondentes que indicassem as vantagens e desvantagens do uso institucional de mídias sociais. Foram enumerados os seguintes aspectos e características: a) maior abrangência de público e rapidez; b) possibilidade de ampla divulgação e marketing da biblioteca e seus serviços e produtos; c) interação com a comunidade universitária; d) importante ferramenta para contato direto com alunos em seus dispositivos eletrônicos; e) aumento da visibilidade da biblioteca.

Como desvantagens, os respondentes apontaram a necessidade de uma constante dedicação à mídia afim de mantê-la atualizada em suas postagens. Como maior impeditivo, foram mencionados o reduzido número de profissionais e a falta de tempo para essa tarefa.

Contudo, em relação a importância da presença das BUs no contexto digital a partir de perfis em mídias sociais, os 12 respondentes foram unânimes em concordar que, nos dias atuais, trata-se de matéria relevante a ser considerada pelo bibliotecário.

4.4 COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO GESTOR NO CONTEXTO DA INFORMAÇÃO DIGITAL

Ao final da pesquisa, questionou-se que competências seriam desejáveis aos bibliotecários para que pudessem atuar enquanto gestores em bibliotecas universitárias, com foco na participação institucional destas em mídias sociais. As respostas foram as seguintes: a) domínio da ferramenta a ser escolhida; b) habilidade empreendedora, criatividade e motivação; c) atitude e posturas éticas; d) domínio de conteúdos; e) atualização constante; f) conhecimentos para captação de recursos humanos e financeiros; g) habilidade para gestão de pessoas.

As competências acima descritas envolvem habilidades técnicas e atitudes que devem ser adquiridas e desenvolvidas pelos bibliotecários gestores, segundo os respondentes. Percebe-se haver uma preocupação não apenas com conhecimentos técnicos dirigidos às questões específicas de ferramentas tecnológicas e digitais, mas envolvem posturas e conhecimentos voltados à uma atuação ética diante dos desafios da gestão de pessoas e da informação digital.

Relacionam-se igualmente a um dos preceitos da competência em informação que preconiza a necessidade de um constante aprender a aprender, ou ao aprendizado ao longo da vida, como já destacado na definição proposta pela American Library Association em 1989 e novamente evidenciado em documento de 2013, no qual são destacadas as habilidades do bibliotecário concernentes à competência digital:

> a) possuir variedade de habilidades cognitivas e técnicas necessárias para encontrar, compreender, avaliar, criar e comunicar informações digitais em uma variedade de formatos;
> b) conhecer diversas tecnologias para procurar e recuperar informações, interpretar resultados de pesquisa e julgar a qualidade das informações recuperadas;
> c) compreender as relações entre tecnologia, a aprendizagem ao longo da vida;
> d) habilidade no uso de tecnologias apropriadas para comunicar e colaborar com seus pares, colegas, família e público em geral;
> e) participar ativamente na sociedade civil e contribuir para uma comunidade informada e engajada.

Destaca-se, por fim, que de acordo a literatura, o desenvolvimento de competências digitais dos gestores deve abranger outros aspectos mais aprofundados, tais como serem produtores de informação, (criar e manter conteúdos colaborativos) utilizar as mídias sociais como espaço para discussão e troca de ideias e avaliar as ferramentas das mídias sociais e

estar atento às novidades em função de seus interagentes a fim de que a presença digital das bibliotecas universitárias se faça de maneira melhor conduzida e com melhores resultados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mídias sociais exigem novas posturas das bibliotecas e bibliotecários, que vão além do uso das tecnologias da informação e incluem a localização e processamento da informação para a criação e compartilhamento de conteúdo.

A biblioteca universitária, ao se apropriar das mídias sociais para divulgar os seus serviços, bem como informação técnica e científica, deve utilizar esses espaços para comunicação direta com seus interagentes fortalece a aproximação e melhora a troca de informação e a produção textual dos mesmos.

Os resultados demonstram o uso prioritário das mídias sociais enquanto meios de divulgação da biblioteca e seus serviços. Aspectos ligados às características de interatividade e colaborativos da participação em mídias sociais deixam, assim de serem explorados. É provável que este fato seja causado pela ausência de um planejamento efetivo dos gestores das bibliotecas com vistas à utilização das mídias, o que promoveria um maior conhecimento do potencial e aplicação de cada uma de acordo com os objetivos da instituição e da unidade de informação, permitindo aos bibliotecários uma atuação mais confiante. Contudo, esta é apenas uma das possibilidades. É possível que outras variáveis exerçam influência nesse aspecto em especial, abrindo assim caminhos para novas pesquisas.

Os resultados apontam também a necessidade de um investimento dos gestores de bibliotecas universitárias no sentido de buscar conhecimentos para desenvolver competências e habilidades que o capacitem a planejar, desenvolver e monitorar mídias sociais institucionais. Este profissional tanto poderá atuar diretamente com as mídias quanto liderar equipes para este fim. Deverá sempre, no entanto, ser conhecedor de conteúdos referentes a essas ferramentas.

Ao final desta pesquisa, espera-se ter contribuído para a conscientização da importância de desenvolver competências em informação digital, fundamentais na atividade profissional do bibliotecário, bem como incentivar o uso institucional de mídias sociais pelas bibliotecas. Colaborar na qualificação dos bibliotecários é contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de seus interagentes.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Gisele Adornato de. **O uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório com as bibliotecas da UNESP, UNICAMP E USP. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: < http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php >. Acesso em: 10 fev. 2014.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Digital literacy, libraries, and public policy**: report of the office for information technology policy's digital. 2013. Disponível em: <http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/01/2012_OITP_digilitreport_1_22_13.pdf > . Acesso em: 10 jun. 2015.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy:** Final Report. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 13 jun. 2015.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAWDEN, David. Information and digital literacies; a review of concepts. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 2, p.218-259, 2001. Disponível em: <http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105803/1/bawden.pdf> . Acesso em: 18 ago. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n.2, p.30-50, jun. 2005. Disponível em: < http://ojs.fe.unicamp.br/ged/etd/article/view/1655/1501>. Acesso em: 06 out. 2014.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 8., 2011, São Paulo. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: < http://www.simpep.feb.unesp.br/anais.php>. Acesso em: 13 jun. 2016.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na *web 2.0* e biblioteca 2.0 . **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530/664> . Acesso em 20 ago. 2015.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. São Paulo: Autêntica, 2009.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação,** Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: < http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2016.

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. **Perfiles profesionales**. Madrid, Febrero, 2013. Disponível em: http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/6/perfileslinforme2012.pdf > . Acesso em: 5 set. 2015.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**., v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: < https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292 >. Acesso em: 26 ago. 2015.

CORRÊA, Elisa C. D. Dialogo sobre redes sociais na internet com Gil Giardelli e Andrew Keen: os dois lados de uma mesma moeda. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 272-279, jul./dez., 2014.Disponível em: < https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/955/pdf_105> . Acesso em: 10 jul. 2016.

CURTY, R. Web 2.0: plataforma para o conhecimento coletivo. TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na internet.** Londrina: Eduel, 2008.

GOMES, H.F.; PRUDÊNCIO, D.S.; CONCEIÇÃO, A. V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos da comunicação na *web***. Informação & Sociedade: Estudos,** João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: < http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047/4812> . Acesso em: 25 maio 2015.

HENDRIX, Jennifer C. **Checking out the future:** perspectives from the Library Community on Information Technology and 21st-Century Libraries. Washington: ALA, 2010. Disponível em: < http://connect.ala.org/files/69099/ala_checking_out_the_pdf_93915.pdf>. Acesso em: 11 out. 2014.

JORENTE, Maria José Vicentini. **Ciência da informação:** mídias e convergência de linguagens na web. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.
LIMA JÚNIOR, Walter Teixeira. Mídia social conectada: produção colaborativa de informação de relevância social em ambiente tecnológico digita. **Líbero** , São Paulo, v. 12, n. 24, p. 95-106, dez. 2009. Disponível em: <http://revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/viewFile/6788/6130 > . Acesso em: 3 ago. 2015.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & 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/831/1464 >. Acesso em:15 ago. 2015.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias da informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais coorporativos. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 143-167.

MURPHY, J. ; MOULAISON, H. Social networking literacy competencies for librarians: exploring considerations and engaging participation. In: National Conference of the Association of College and Research Libraries, 14th., 2009, Seattle, Washington, **Proceedings....,**Seattle, Washington, 2009. Disponível em:<http://eprints.rclis.org/13142/1/Social_networking_Literacy_for_librarians.pdf >. Acesso em: 22 abr. 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Digital Literacy in Education**. Moscow: UNESCO, 2011. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002144/214485e.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2015.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O Uso das Redes Sociais no Âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceio. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < http://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6205/1/370-2620-1-PB.pdf >. Acesso em: 19 fev. 2014. Documento não paginado.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **Compós,** Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2015.

RECUERO, Raquel. **As redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, 3., 2014, Marília. **Anais...** Marília: Unesp, 2014. Disponível em: < http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA_de_Marilia.pdf . Acesso em: 10 maio 2016.

SILVEIRA, Julia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões . **Ciência da Informação,** Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em:<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1250/1428 . Acesso em: 20 jan. 2014.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais**: cases, conceitos, dicas e ferramentas. São Paulo: M. Books, 2011. Disponível em: . Acesso em: 31 ago. 2015

TEOTÔNIO, Mara Karoline Lins. Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **RICI**: Revista.Ibero-Americana Ciência da Informação, Brasília, v. 4, n. 1, p. 34-49, jan./jul. 2011. Disponível em: < http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/6160/5430> . Acesso em: 7 set. 2015.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, dezembro 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300009&lng=en&nrm=iso>. Disponível em: 10 maio. 2016.

ZURKOWSKI, P. G. **The information service environment relationships and priorities.** Washigton (DC): NCLIS, 1974. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2015.