

NOVOS ESPAÇOS PARA COMUNICAÇÃO E PROMOÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: APLICAÇÕES NA WEB

Email:
walqueline.araujo@gmail.com
ghafreire@gmail.com

Walqueline da Silva Araújo*, Gustavo Henrique de Araújo Freire**

RESUMO

Em ambientes de bibliotecas universitárias, o uso das tecnologias digitais tem sido uma evolução natural estimulada pelos usuários do mundo acadêmico, bastante susceptível às mudanças e inovações. As informações que outrora eram disseminadas por meio de murais físicos migraram para plataformas de comunicação online, como *sites*, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, entre outras. A proposta desse estudo é investigar como as bibliotecas universitárias nacionais e internacionais têm se comunicado no cenário moderno e tecnológico das mídias sociais. Essa pesquisa possui caráter qualitativo e utilizará o método da análise de conteúdo no sentido de categorizar os dados coletados por meio da observação. O estudo possui como viés pragmático, a elaboração de um modelo de comunicação voltado para as bibliotecas universitárias no contexto das mídias sociais.

Palavras-chave: Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação. Bibliotecas Universitárias. Comunicação Digital. Mídias Sociais.

ABSTRACT

In university library environments, the use of digital technologies has been a natural evolution stimulated by the users of the academic world, quite susceptible to changes and innovations. Information before disseminated through physical murals migrated to online communication platforms such as websites, Facebook, Instagram, Twitter, among others. The purpose of this study is to investigate how national and international university libraries how communicate in the modern and technological environment of social media. This research has a qualitative character and will use the method of content analysis in the sense of categorizing the data collected through observation. The study has as pragmatic bias, the elaboration of a communication model aimed at university libraries in the context of social media.

Keywords: Digital Information and Communication Technologies. University Libraries. Digital Communication. Social Media.

1 INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia modificou sobremaneira a interação entre as pessoas, bem como o processo pelo qual elas buscam informações. Questões como acesso rápido e mobilidade passaram a ser relevantes nesse processo de busca, e a utilização dos dispositivos tecnológicos por grande parte da sociedade é uma realidade bastante recorrente no cotidiano. Na

* Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bibliotecária - Documentalista na UFPB. Email: walqueline.araujo@gmail.com

** Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor Associado do curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidade de Informação (CBG) na UFRJ. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Mestrado e Doutorado) da UFPB. Email: ghafreire@gmail.com

contemporaneidade é perceptível a presença cada vez mais atuante das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) fazendo parte da rotina da sociedade, causando mudanças de hábitos em seu modo de relacionar-se.

Vivemos em um cenário no qual as pessoas estão conectadas a todo instante, formando uma rede global onde não há barreiras de espaço e tempo. Essa cultura, que caracteriza a sociedade contemporânea, é o “produto de uma sinergia entre o tecnológico e o social” (LEMOS, 2013). Assim, emerge um novo perfil cultural na sociedade atual, em que a tecnologia desempenha um papel essencial no plano econômico, político e social. Atenta a questões relevantes como essas, as bibliotecas como um espaço propício e instigante para o desenvolvimento de uma sociedade mais crítica, por meio da mediação informacional, deve se apropriar dos recursos tecnológicos inovadores para o seu contínuo aprimoramento, atendendo, com isso, as exigências e as expectativas dos usuários online.

Bibliotecas não devem ficar alheias a esta questão e em um mundo cada vez mais dinâmico, precisam redefinir suas missões, objetivos e metas, adequando-os às reais necessidades e interesses de seus usuários para que possam atender as expectativas dos clientes (OLIVEIRA et al., 2014).

Segundo Gantz e Reinsel (2013), a quantidade de informações existentes no universo digital crescerá em até 50 vezes entre os anos de 2010 e 2020 e totalizará um crescimento de até 300 vezes, se considerado os anos de 2005 a 2020, partindo de 130 exabytes para aproximadamente 40 zetabytes. De fato, é o que constatamos na atualidade e isso permeará a sociedade ao longo dos anos, tendo em vista que o papel tecnológico jamais irá retroceder, uma vez que “admirável ou não, trata-se de um mundo novo” (CASTELLS, 2010).

Esse mundo novo nos revela uma sociedade na qual a informação e a busca por ela por meio das TDICs é tida como elemento vital em todas as áreas, seja na política, na economia, na educação, na saúde ou nas atividades mais elementares do cotidiano das pessoas, como se informar sobre a hora ou a previsão do tempo. A intensidade com a qual as TDICs permeiam a vida das pessoas na atualidade, contribui para caracterizar a sociedade contemporânea como a sociedade da informação, uma sociedade na qual a informação flui em grande velocidade com o apoio das tecnologias comunicacionais, gerando um processo no qual o ser humano se torna o provedor e centralizador de todo processo de interação tecnológica que transforma e molda as atividades cotidianas que envolvem a sociedade.

A biblioteca como instituição provedora de informação reflete as mudanças sociais advindas da inovação tecnológica, diante disso, ela pode valer-se das ferramentas de comunicação para garantir a qualidade na prestação de seus serviços, bem como na oferta de seus produtos. Em ambientes de Bibliotecas Universitárias (BUs), o uso das TDICs tem sido uma evolução natural estimulada pelos usuários desse mundo acadêmico, susceptível à mudanças e inovações. As informações que outrora eram disseminadas por meio de murais físicos migraram para plataformas de comunicação online, como *sites*, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, entre outras. A comunicação que antes só era possível de forma presencial ou por meio dos dispositivos telefônicos, agora se tornou mais ampla com o apoio das ferramentas de comunicação virtual, como *chats*, fóruns, grupos, etc. A junção dessas características nos remete a um novo perfil das BUs, centrada no usuário e aberta para a inovação.

O presente artigo teve sua gênese a partir da apresentação para Defesa de Qualificação. A pesquisa¹ busca investigar como as bibliotecas universitárias nacionais e internacionais têm se comunicado no cenário moderno e tecnológico das mídias sociais. O estudo é voltado para a dimensão comunicativa da gestão da informação no contexto das mídias sociais de bibliotecas universitárias.

Em um segundo momento, o estudo buscará atender um aspecto pragmático, a construção de um modelo de comunicação voltado para as mídias sociais, que poderá se configurar um instrumento norteador do processo comunicativo nas plataformas digitais.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A COMUNICAÇÃO DIGITAL

A comunicação digital/virtual é o resultado do avanço tecnológico na sociedade, e a biblioteca universitária como insumo fundamental para a criação do conhecimento, por meio do aporte informacional que ela possui, precisa fazer uso das ferramentas de comunicação ancoradas nas tecnologias digitais, ferramentas essas que nos revelam a construção de um novo tipo de relacionamento, diversificado, dinâmico e totalmente moderno.

De acordo com Bernaoui e Hassoun (2015) cada dia mais vem se consolidando e se tornando fixa a oferta de produtos e serviços em plataformas digitais pelas bibliotecas universitárias, mostrando com isso, uma presença digital se consolidando fortemente, a das redes sociais, como *blog*, *Twitter*, *Instagram* e *Facebook*, entre outras, que permitem o compartilhamento de informações sobre eventos atuais na sociedade e eventos que ocorrem no ambiente da biblioteca, além de sua natureza comunicacional de grande relevância no contexto contemporâneo. A BU precisa estar permanentemente integrada com seus usuários. Diante disso, o estudo realizado por Bernaoui e Hassoun (2015) destaca que

os princípios da web 2.0 foram comparados a uma nova maneira de perceber as bibliotecas, notadamente colocando o usuário no centro de seus serviços e atividades. A vantagem disso é perceptível, [basta] saber quais ferramentas são utilizadas pelos usuários e oferecer informações através das mesmas ferramentas. Isso leva a uma melhor comunicação e colaboração com a biblioteca. (BERNAOUI; HASSOUN, 2015)

É dever da BU permear os espaços digitais de comunicação nos quais os seus usuários estão presentes, realizando frequentes estudos que indiquem as plataformas digitais nas quais o seu público está interagindo, para que dessa maneira possa planejar suas estratégias de comunicação, criando laços e fortalecendo os vínculos já existentes. A comunicação digital na atualidade eleva ao máximo as possibilidades relacionais entre a biblioteca e os usuários, facilitando e dinamizando qualquer processo de interação.

Contudo, a comunicação digital precisa fazer parte de uma totalidade no que se refere às estratégias relacionais que a BU possui, dentro do seu planejamento e em conformidade com sua missão e seus valores, como assevera Scroferneker, Amorin e Silva (2011) ao dizer que:

¹ Esta pesquisa de doutorado teve sua defesa de qualificação em 27 de março de 2019, se encontra em andamento e está sendo desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

quando a atuação nas mídias sociais de uma organização consegue estar em sintonia com sua missão, seus valores, seus modos de atuar em outras instâncias, e quando ela consegue se apropriar do estatuto dessa rede, seus códigos de conduta e de linguagem, podemos dizer que a lugarização nas mídias sociais se efetiva.

A presença digital exige muito mais do que apenas criar um perfil institucional nos espaços de comunicação ancorados nas TDICs, é necessário empenho e atuação por parte da BU na gestão da informação que circula nas plataformas digitais de comunicação, compartilhando, dialogando, interagindo, mantendo a comunicação ágil e instantânea, para com isso efetivar a criação e a manutenção dos laços com seus usuários, desenvolver uma postura ativa nessas plataformas é condição essencial para sua sobrevivência e sucesso.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Ao inserir as TDICs nas práticas cotidianas da biblioteca, o gerenciamento dos seus produtos e serviços, a sua estratégia de comunicação passa por modificações significativas. A incorporação dos artefatos tecnológicos torna mais célere o ciclo de tratamento informacional, com isso, é fundamental esboçar novos caminhos no que se refere ao gerenciamento da informação.

Quanto aos processos envolvidos na Gestão da Informação (GI), Choo (2003) apresenta os seguintes elementos:

- **Criação:** compreende os processos pelos quais os indivíduos e as organizações geram novos itens e artefatos informacionais;
- **Aquisição:** ocorre quando a informação é captada externamente;
- **Organização:** envolve a catalogação, classificação e indexação para recuperação da informação;
- **Armazenamento:** pressupõe o arquivamento físico da informação em estruturas adequadas de banco de dados;
- **Distribuição:** inclui a disseminação, o transporte e o compartilhamento de informação;
- **Uso:** está relacionado com a apropriação e criação de significados que indivíduos e organizações atribuem a partir do repertório existente no ambiente.

No que se refere à informação digital, os elementos elencados por Choo (2003), permanecem intactos quanto ao processo de gestão, o que se exige de diferente é apenas “competências, habilidades e atitudes no gerenciamento de conteúdos como um arquiteto da informação” (BLATTMANN; FACHIN; RADOS, 2000) para uma atuação eficiente nesse cenário digital.

Detlor (2010) afirma que existem vários modelos de processos de informação e reconhece três grandes perspectivas de gerenciamento de informações, quais sejam:

- **Perspectiva da biblioteca:** reconhece que seu papel exclusivo é fornecer informações aos usuários, cujo mandato central é ofertar ao seu público acesso a recursos e serviços informacionais. Essa perspectiva lida com a gestão de processos envolvidos no ciclo de vida da informação;

- **Perspectiva organizacional:** é a mais difundida e predominante. Lida com a gestão de todo o ciclo envolvido nos processos informacionais da organização com o objetivo de auxiliar o alcance das estratégias organizacionais e aumentar a sua competitividade.
- **Perspectiva pessoal:** refere-se à maneira em que os indivíduos criam, adquirem, organizam, armazenam e usam a informação para os propósitos pessoais no dia a dia.

No caso deste estudo, será utilizada a concepção biblioteconômica da GI, uma vez que atende às demandas específicas das bibliotecas universitárias, pois, possibilita uma aplicação em qualquer contexto, do tradicional ao digital.

Na era digital a biblioteca não é apenas apreciada pela quantidade de usuários que a frequenta, mas pela qualidade de seus produtos e serviços de informação, especialmente no contexto digital, pois, os usuários estão além das paredes físicas, e buscam informações precisas e dinâmicas por meio dos seus dispositivos móveis conectados à internet, em qualquer lugar e a qualquer hora. Diante disso, eles podem consumir a informação sem a necessidade de se deslocar até o ambiente físico da biblioteca.

Segundo Tran (2015) novos serviços e requisitos acerca de qualificação, conhecimento e habilidades do pessoal da biblioteca, estão sendo demandados nessa era digital para se adaptar aos usuários e configurar novos produtos e serviços de informação. O autor salienta a importância do pessoal da biblioteca atualizar-se para trabalhar com software e desenvolver habilidades para lidar com as tecnologias, adaptando-se às mudanças que o ambiente exige.

A capacidade de trabalhar as tarefas antigas por meio das tecnologias da informação em vez de manual no passado, habilidades em comunicação com usuários, o amplo conhecimento para consultar seus usuários são requisitos que devem ser alcançados pela equipe da biblioteca. (TRAN, 2015)

As atividades que os bibliotecários desenvolvem com o apoio das TDICs são tão relevantes e urgentes que demandou a necessidade de elaborar uma nova nomenclatura para esse profissional, a de “bibliotecário digital”, sendo este responsável por gerenciar os recursos digitais de informação das bibliotecas. De acordo com Sreenivasulu (2000) os bibliotecários digitais são necessários para:

- Gerenciar as bibliotecas digitais;
- Organizar o conhecimento digital e em formação;
- Divulgar informações digitais;
- Fornecer serviços de referência digital e serviços de informação eletrônica;
- Lidar com as tarefas de digitalização maciça, processo de armazenamento digital e preservação digital;
- Fornecer acesso universal e recuperação do conhecimento digital;
- Catalogar e classificar documentos digitais.

O papel do bibliotecário digital no gerenciamento das informações que circulam por meio das TDICs segundo Sreenivasulu (2000), está ligado “às competências globais (conhecimento, know-how, habilidades e atitudes) necessárias para criar, armazenar, analisar, organizar,

recuperar e divulgar informações digitais, (texto, imagens, sons) ou qualquer tipo de informação”.

Os bibliotecários gestores das bibliotecas incorporadas no cenário das TDICs devem dispor das seguintes habilidades e competências:

Figura 4: Competências e habilidades de um gestor da informação digital em bibliotecas

INTERNET	TECNOLOGIA DIGITAL	SISTEMA DE INFORMAÇÃO DIGITAL
<ul style="list-style-type: none">• Recuperação, acesso e análise de documentos digitais;• Pesquisa em bancos de dados na rede, fontes digitais e websites;• Criação de páginas de conteúdo e técnicas de download;• Publicações eletrônicas na web.	<ul style="list-style-type: none">• Indexação multimídia, processamento de imagem e processamento orientado para objetos digitais;• Pesquisa e recuperação de texto, imagens e outros objetos multimídia;• Capacidade de processamento avançados na exploração de meios digitais;• Técnicas de conferência, incluindo teleconferência e videoconferência.	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento de fontes de informação digital;• Concepção e desenvolvimento de bases de dados;• Desenho e desenvolvimento de software digitais para bibliotecas;• Conversão de mídia impressa em digital nos meios de comunicação.

Fonte: Elaborada pela autora, baseada em Sreenivasulu (2000)

As competências e habilidades exigidas de um gestor da informação digital na contemporaneidade é resultado do acesso ágil à internet sem fio por meio das TDICs. Essa nova conjuntura fez emergir um novo modo de buscar informação, por meio dos dispositivos computacionais. Esse cenário vem moldando as práticas diárias da sociedade, a maneira de agir, de pensar e de adquirir novos conhecimentos

As informações buscadas e assimiladas pela sociedade por meio da internet com o apoio das TDICs estão sob um regime de informação, a BU, por exemplo, possui um regime de informação específico voltado para a comunidade acadêmica. Neste sentido, é importante pensar em modelos de comunicação voltados para esse cenário tecnológico de informação digital, para uma gestão informacional com eficiência e qualidade, e que possa agir sobre o regime de informação da BU.

4 TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO À LUZ DO REGIME DE INFORMAÇÃO

Uma das características relevantes da sociedade contemporânea é a maneira de se comunicar que se mostra bastante dinâmica com a presença das TDICs. O avanço tecnológico trouxe transformações consideráveis em todos os cenários, seja político, econômico e até mesmo no espaço da vida diária das pessoas, como assevera Capurro (2014):

a tecnologia digital, em geral, e a rede digital que chamamos de internet, em particular, mediando o uso, por exemplo, da telefonia móvel e os tablets eletrônicos, assim como a grande quantidade de programas (apps) e de forma de comunicação e informação digitais, como são as redes sociais ou blogs, têm alterado as possibilidades de interação de milhares de pessoas a nível político, econômico, cultural, industrial e sobretudo, no nível da vida diária. (CAPURRO, 2014, p.8)

Nesse sentido, as tecnologias se tornaram uma condição essencial na contemporaneidade para o desenvolvimento de ações que visam funcionalidade e velocidade. Vivemos em um cenário no qual as pessoas estão conectadas a todo instante, formando uma rede global onde não há barreiras de espaço e tempo.

Essa conexão tem alcançado uma dimensão mundial e se constituído um espaço de construção social, tendo como elementos indispensáveis a internet e as TDICs, sendo essas últimas, ferramentas imprescindíveis para o estabelecimento desse novo cenário de interação na sociedade. Lévy (1999) pontua que “a internet encarna a presença da humanidade a ela própria, já que todas as culturas, todas as disciplinas, todas as paixões aí se entrelaçam.” É cada vez mais crescente essa predisposição de estar inserido nessa teia global.

A aceleração comunicacional por meio do espaço virtual tornou a interatividade uma palavra de ordem nesse novo ambiente, caracterizado pela enorme variedade de ações de informação disponíveis nos artefatos de informação. Esses elementos são partes constituintes de um regime de informação, tendo em vista que:

um regime de informação, assim, está configurado, em cada caso, por plexos de relações plurais e diversas: intermediáticas (TV, jornais, conversas informais, Internet etc.); interorganizacionais (empresa, universidade, domicílios, associações etc.) e intersociais (atores comunitários, coletivos profissionais, agências governamentais, entre outros) (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002).

O regime de informação é conceituado por Frohmann (1995) como sendo:

O conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais nas quais as informações são geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, à diferentes destinatários ou receptores de informação, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos (FROHMANN, 1995).

Enquanto por González de Gómez (2012) regime de informação é definido como:

[...] modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigente em certo tempo, lugar e circunstância. Como um plexo de relações e agências, um regime de informação está

exposto a certas possibilidades e condições culturais, políticas e econômicas, que nele se expressam e nele se constituem. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 43)

González de Gómez apresenta o regime de informação na sociedade em um viés político e gerencial. Corroborando com essa ideia, os autores Unger e Freire (2008) asseveram que esses regimes são constituídos por:

- estoques de informação (produzidos e disseminados no escopo dos sistemas de informação);
- diretrizes políticas e práticas de gestão que direcionam e organizam os conteúdos informacionais abrigados nos sistemas de informação;
- seres humanos e suas necessidades informacionais;
- ambiente social em que os estoques de informação e os seres humanos que os utilizam se inserem;
- os mecanismos de distribuição do acesso à informação;
- os meios físicos que permitem o ir e vir da informação (unidades de informação, rede Internet). (UNGER; FREIRE, 2008 p.101)

Esses meios físicos que permitem o ir e vir da informação podem ser reconhecidos dentro de um regime como os artefatos de informação, que por sua vez são definidos como “os modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados, mensagem, informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003). Esses meios são os suportes informacionais como, por exemplo, no viés na tecnologia digital, as plataformas de mídias sociais, como *Facebook, Instagram, Blog, Twitter* e similares. Por meio dessas plataformas acontecem as ações de informação, definidas como sendo um “conjunto de determinações onde estão definidos os elementos que compõem o fluxo estrutural da produção, organização, comunicação e transferência de informações em um dado espaço social” (FREIRE, 2013, p. 78). Essas ações de informação são, por exemplo, os treinamentos e cursos virtuais disponibilizados pelas bibliotecas em formato de educação à distância, as normas que regem a biblioteca, os manuais voltados para diversas finalidades, entre outros elementos que contribuam para o processo de geração de conhecimento nos usuários.

Neste sentido, um modelo de comunicação voltado para as ações de informação praticadas nos artefatos informacionais como as mídias sociais, pode nortear todo o processo de produção, compartilhamento, acesso e uso das informações que circulam no ambiente digital. Um modelo de comunicação elaborado para um regime de informação específico, a exemplo das bibliotecas universitárias, pode se configurar um elemento essencial para pensar, criar e implementar ações de informação voltadas para a melhoria da gestão.

5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A necessidade de estar inserida na teia global de comunicação ancorada nas TDICs tem se tornado elemento vital para a sobrevivência das bibliotecas. É sabido que a biblioteca reúne informações das mais diversas áreas da ciência, mas, apenas isso não é mais garantia de sua existência, uma vez que passamos do paradigma custodial para o paradigma do acesso. Nesse contexto, a biblioteca precisa assumir a missão de levar a informação ao seu usuário, de desenvolver um papel ativo nesses espaços de comunicação digital/virtual. Desse modo, para que

sua missão social seja expandida na sociedade, a biblioteca precisa acompanhar a evolução tecnológica e estar onde seus usuários estão.

Nesta perspectiva, a proposta deste estudo é buscar, por meio do viés teórico e prático da comunicação em rede que utiliza as ferramentas da web social, subsídios para compreender como se comportam e se estabelecem os perfis comunicacionais das BUs, tendo em vista que as bibliotecas buscam se inserir nesse cenário e fazer uso dessas ferramentas para viabilizar a transformação do processo comunicativo em seus ambientes, contribuindo para dinamizar suas relações sociais. Em um segundo momento do estudo, será elaborado um modelo de comunicação voltado para as mídias sociais de bibliotecas universitárias.

Dessa forma, o desenvolvimento dessa pesquisa trará contribuições relevantes tanto para estudiosos das mídias sociais enquanto ferramentas de comunicação, quanto para os que buscam temas como as bibliotecas, seus espaços comunicacionais modernos e seus modelos de comunicação nos espaços digitais/virtuais. Por possibilitar a compreensão do fenômeno da web social nas BUs e a utilização de modelos de comunicação para essa finalidade.

Neste sentido, o resultado desta pesquisa permitirá melhorias para o cenário comunicacional das BUs, possibilitando uma visão abrangente do comportamento e dos mecanismos de gestão nesses espaços, bem como um olhar mais criterioso acerca do uso de modelos comunicacionais para o gerenciamento da informação nesses canais de comunicação digital/virtual.

6 REFERÊNCIAS

BERNAOUI, Radia; HASSOUN, Mohamed. Algerian university libraries and the digital age: new communication behaviors. **Library Management**, v. 36, n. 1/2, 2015.

BLATTMANN, U.; FACHIN, G. R. B.; RADOS, G. J. V. Bibliotecário na posição do arquiteto da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: BUUFSC, 2000.

CAPURRO, Rafael. A dor e a delícia da Era digital. Entrevistador: João Antonio de Moraes. Entrevista Concedida à **Revista Filosofia Ciência & Vida**. 26 mar. 2014. Disponível em: <http://www.capurro.de/moraes2014.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2019.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3.ed. São Paulo: Senac, 2003. 415 p.

DETLOR, B. Information management. **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 2, p. 103–108, apr. 2010.

FREIRE, Isa Maria. Sobre o regime de informação no laboratório de tecnologias intelectuais - LTi. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2013.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: **ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE**, 23. Alberta, 7 – 10 jun. 1995. Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002.

GANTZ, J; REINSEL, D. **The digital universe in 2020**: big data, bigger digital shadows, and biggest growth in the far east – United States. IDC View, fev. 2013. Disponível em: <https://www.emc.com/collateral/analyst-reports/idc-digital-universe-united-states.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2019.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, jan./abr. 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 22, n. 3, p.43-60, 2012.

LEMONS, André. **Cibercultura**: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. 6. ed. Porto Alegre: Sulina, 2013.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. São Paulo, Ed. 34, 1999.

OLIVEIRA, Adriana A. Inovação e disponibilização de serviços nas Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 1-12.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; AMORIM, Lidiane; SILVA, Diego Wander Santos da Silva. Redes sociais: ‘novas’ modalidades de ‘ouvidorias’ virtuais. In: INTERCOM 2011, 34, 2011, Recife, PE. **Anais do XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação** [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom, 2011.

SREENIVASULU, V. The role of a digital librarian in the management of digital information systems (DIS). **The Electronic Library**, v. 18 n. 1, p.12-20. 2000.

TRAN, HoanAnhThi. Challenges in the digital information era: Situation at the General Sciences Library of HoChiMinh City. **Library Management**. Shanghai, v. 36, n. 4/5, p. 315-328. 2015.

UNGER. R. J. G.; FREIRE, I. M. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-114, jan./jun. 2008.