



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
Faculdade de Filosofia e Ciências
Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação

ISABELA PEREIRA DO REGO

**POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO COMPARATIVO NAS
BIBLIOTECAS USP/RIBEIRÃO PRETO E UNESP/MARÍLIA**

MARÍLIA

2017



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
Faculdade de Filosofia e Ciências
Departamento de Ciência da Informação

ISABELA PEREIRA DO REGO

**POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO COMPARATIVO NAS
BIBLIOTECAS USP/RIBEIRÃO PRETO E UNESP/MARÍLIA**

Dissertação apresentada à banca do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação - PPGCI, da Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – FFC/UNESP como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação e Tecnologia.

Orientadora: Ângela Maria Grossi

MARÍLIA

2017

Rego, Isabela Pereira do.
R343p Políticas de informação e tecnologia em bibliotecas universitárias: um estudo comparativo nas bibliotecas USP/Ribeirão Preto e Unesp/Marília / Isabela Pereira do Rego. – Marília, 2017.
86 f. ; 30 cm.

Orientador: Ângela Maria Grossi.
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, 2017.
Bibliografia: f. 78-86

1. Bibliotecas universitárias. 2. Mídia social. 3. Tecnologia da informação. 4. Bibliotecas – Administração.
I. Título.

CDD 029.7

ISABELA PEREIRA DO REGO

**POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO COMPARATIVO NAS BIBLIOTECAS
USP/RIBEIRÃO PRETO E UNESP/MARÍLIA**

Relatório final, apresentado à Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – FFC/UNESP como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação e Tecnologia.

Orientadora: Angela Maria Grossi

Marília, _____, de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Ângela Maria Grossi
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)

Prof^o Dr^o José Eduardo Santarém Segundo
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)

Prof^o Dr^o Fabiano Ferreira De Castro
Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho aos meus pais, Maria Inês e João Elias, por sempre acreditarem e incentivarem a realização dos meus sonhos, por sempre estarem ao meu lado em minhas decisões e, sobretudo, pelo amor e valores ensinados.

À minha irmã, Mariana, por tudo que significa para mim e por sempre estar ao meu lado, me passando seus conhecimentos e me auxiliando sempre que preciso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que colaboraram com a elaboração deste trabalho, de forma direta ou indireta, com contribuições teóricas e afetivas.

À minha família que esteve sempre presente na minha caminhada, agradeço pelo amor incondicional, pelos conselhos, por toda ajuda afetiva e intelectual prestada com amor e boa vontade, agradeço aos meus pais pelas boas palavras sempre a serem ditas na hora certa.

À Prof^a. Dr^a. Ângela Maria Grossi, minha orientadora, que dispôs plenamente seu conhecimento, com dedicação e competência, para que eu pudesse desenvolver meu trabalho.

Aos professores e amigos do curso de pós-graduação em Ciência da Informação que contribuíram para minha formação com discussões críticas e construtivas.

Ao meu noivo Matheus por todo apoio, compreensão, amor e dedicação destinados a mim para o meu crescimento pessoal e profissional.

À minha amiga Patrícia Matsumoto, por todo apoio, compreensão, ajuda e dedicação, dos quais foram fundamentais para meu crescimento como pesquisadora.

“Agradeço todas as dificuldades que enfrentei; não fosse por elas, eu não teria saído do lugar. As facilidades nos impedem de caminhar. Mesmo as críticas nos auxiliam muito”.

Chico Xavier

RESUMO

Nos últimos anos surgiram diversas reflexões relacionadas às rápidas mudanças nas áreas científica, tecnológica, política, educacional e social, resultantes das inovações tecnológicas. Esta dissertação busca estudar, identificar e sistematizar as principais ideias que norteiam e configuram a gestão de bibliotecas universitárias públicas, especificamente no que se refere as políticas de informação e tecnologia. Elencam-se como objetivos específicos da pesquisa: compreender como as mídias sociais se integram às políticas de informação; verificar como as bibliotecas das universidades da USP/Ribeirão Preto e da UNESP/Marília utilizam as mídias sociais e como são exploradas; verificar as principais políticas tecnológicas e recursos usados por essas bibliotecas; compreender a importância das mídias sociais para essas unidades de informação; comparar os recursos tecnológicos e as políticas de informação existentes nessas unidades. Com a intenção de verificar as diferenças e as similaridades entre as unidades selecionadas, adotou-se neste estudo o método comparativo. Esta dissertação foi elaborada a partir de levantamentos bibliográficos e desenvolvimento de tabela comparativa, baseada nos estudos de Lubisco (2011), nas questões que provavelmente teriam maiores impactos nas bibliotecas universitárias de 2010, e França (2015). A partir dos resultados obtidos identificou-se a adaptação das bibliotecas universitárias em relação ao uso das mídias sociais a fim de melhor atender as necessidades informacionais de seus usuários. Planejar a unidade informacional, visualizar o futuro, definir o caminho para se alcançar os objetivos propostos, que podem contribuir aos gestores a estabelecer as bibliotecas no contexto administrativo das universidades, considerando sua relevância e o valor de seus serviços, de maneira a acompanhem as inovações tecnológicas.

Palavras-chave: Mídias Sociais. Políticas de Informação e Tecnologia. Bibliotecas Universitárias.

ABSTRACT

Over the last years some reflections related to rapid changes in scientific, technological, political, educational and social areas have arisen due to technological innovations. This dissertation aims to study, identify and systematize the main ideas that guide and configure the management of public universities libraries specifically regarding to technological innovations. As specific objectives of the research includes the comprehension of how social medias integrate to information politics; verify how libraries of the Universities os USP/Ribeirão Preto and UNESP/Marília use social media and how they are exploited; verify the main technological policies and resources used by these libraries; understand the importance of social media to these information units; compare the technological resources and information policies present in these units. With the intention of verifying the differences and similarities among the selected units the comparison method was chosen to be used in this analysis. This dissertation was based on bibliografical surveys and the development of a comparative table based on the studies of Lubisco (2011) on issues that would probably have greatest impact on university libraries of 2010 and França (2015). From the obtained results it was identified the adaptation of university libraries regarding the uses of social medias to better meet the informational needs of their users. Planning the informational unit, visualize the future, establish the way to reach the proposed objectives are possibilities, that can contribute to managers and set the libraries on the administrative context of Universities, considering their relevance and service values in a way they keep up with technological innovations.

Keywords: Social Media. Information Policy. University Libraries.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Recursos tecnológicos disponíveis na USP/RP e UNESP/Marília
_____23

Quadro 02 – Recursos tecnológicos disponíveis na USP/RP e UNESP/Marília/Desenvolvida
_____56

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Usuários Ativos Das Principais Plataformas Sociais Globais _____	31
Figura 02 – Perfil do usuário do <i>Facebook</i> _____	33
Figura 03 – Bibliotecas USP _____	62
Figura 04 – Ambientes de estudo _____	62
Figura 05 – Computadores destinados a pesquisa e acesso à <i>internet</i> _____	63
Figura 06 – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações _____	64
Figura 07 – Biblioteca Digital da Produção Intelectual _____	65
Figura 08 – SIBi USP _____	65
Figura 09 – Aplicativo Biblioteca UNESP – Android _____	67
Figura 10 – Aplicativo UpBook UNESP – Android _____	67
Figura 11 – Aplicativo Athena Renovador – Windows Phone _____	68
Figura 12 – Sala de estudos e piso inferior _____	68
Figura 13 – Sala Santander _____	69
Figura 14 – COMUT – formulário _____	70
Figura 15 – SIAI – Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação _____	71
Figura 16 – C@thedra _____	73
Figura 17 – Repositório Institucional UNESP _____	74
Figura 18 – P@rtenon _____	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCRP – Biblioteca Central de Ribeirão Preto

BDPI – Biblioteca Digital da Produção Intelectual

CI – Ciência da Informação

CMURP – Curso de Música de Ribeirão Preto

COMUT – Comutação Bibliográfica

EDI – Intercâmbio Eletrônico de Dados

EEB – Empréstimo entre Bibliotecas

EEFERO – Escola de Educação Física e Esporte de Ribeirão Preto

EERP – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

EUA – Estados Unidos da América

FAFI – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Marília

FCFRP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto

FEARP – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto

FFC – Faculdade de Filosofia e Ciências

FFCLRP – Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto

FMRP – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto

FORP – Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto

IES – Instituição de Ensino Superior

MEC – Ministério da Educação

MSDs – Mídias Sociais Digitais

PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação

PROPe – Pró-Reitoria de Pesquisa

PROPG – Pró-Reitora de Pós-Graduação

RP – Ribeirão Preto

SIAI – Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação

SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UGC – User-Generated Content

UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

USP – Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Objetivos	18
1.1.1 Objetivo Geral	18
1.1.2 Objetivos Específicos	18
1.2 Justificativa e relevância da Pesquisa	19
1.3 Metodologia	20
1.4 Apresentação da Dissertação	24
2 MÍDIAS SOCIAIS	26
2.1 Redes Sociais	29
2.2 Capital Social	34
2.3 A Cultura Digital: narrativas e formas das mídias digitais	36
3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	39
3.1 Disseminação da Informação	42
3.2 Paradigma da Informação	43
3.3 Sociedade da Informação	46
4 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO	48
4.1 Bibliotecas Universitárias	50
4.1.1 Biblioteca Central USP – Campus Ribeirão Preto	51
4.1.2 Biblioteca UNESP – Campus Marília	53
5 RESULTADOS	54
5.1 Biblioteca Central USP Ribeirão Preto	57
5.1.1 Desenvolvimento Institucional	57
5.1.2 Espaço Físico	62
5.1.3 Prestação de Serviços	63
5.1.4 Tratamento da Informação	64
5.2 Biblioteca UNESP Marília	65

5.2.1 Desenvolvimento Institucional _____	66
5.2.2 Espaço Físico _____	68
5.2.3 Prestação de Serviços _____	69
5.3 Resultados da Análise _____	75
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	77
REFERÊNCIAS _____	79

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa insere-se na linha de pesquisa *Informação e Tecnologia* do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP – campus Marília, tendo como tema: Políticas de Informação e Tecnologia em Bibliotecas Universitárias: estudo comparativo nas bibliotecas USP/Ribeirão Preto e UNESP/Marília. Nesse sentido, serão apresentados estudos que perpassam pelo viés tecnológico, com foco na biblioteca universitária, objeto de estudo dessa pesquisa.

A explosão da informação e o desenvolvimento de novas ferramentas tecnológicas adquirem um papel significativo na expansão da sociedade, por meio de novas formas de relação, comunicação e organização.

Nas informações digitais, os canais representam os espaços virtuais de comunicação que permitem o compartilhamento do conteúdo informacional na *web*, com a perspectiva de possibilitar uma conversação dentro das redes digitais formadas a partir das interações entre os usuários no ciberespaço, isto é, em um movimento pelo qual o usuário receptor de informação pode se transformar, ao mesmo tempo, em produtor de informação e vice-versa, como por exemplo, os blogs corporativos, os micro blogs, os fóruns, as plataformas de compartilhamento de vídeos e fotografias, as redes sociais na *web*, dentre outros (BRASILEIRO; FREIRE, 2012, p. 172).

As ações de informação estão associadas aos canais de disseminação, consoante ao tratamento do canal com o papel de se configurar como a própria ação. Dessa forma, “o planejamento das ações de informação é que deve determinar a seleção dos canais, portanto, os canais são escolhidos a partir dos objetivos das ações e dos sujeitos que se pretendem atingir” (BRASILEIRO; FREIRE, 2012, p. 172).

Atualmente, a expansão das possibilidades de interação entre as pessoas devido às conexões existentes, as quais ultrapassam a relação presencial, faz com que hoje as pessoas tenham acesso a inúmeras e diversificadas criações chamadas de redes sociais virtuais originando a interação social via *internet*. Essas reestruturações atuam como facilitadoras de relacionamentos sociais, conectando pessoas de lugares distintos e em tempo real, estimulando a multiplicidade de vozes, ideias e opiniões, o conhecimento e convívio com diferentes culturas e, conseqüentemente, experimentando crescimento e aprendizado ilimitados.

As redes sociais de comunicação que se desenvolvem em uma determinada estrutura social apropriam-se do espaço da *internet*, como uma infraestrutura essencial para o compartilhamento da informação a nível mundial. Em outras palavras, “a *internet* se configura como a base de sustentação para as redes digitais estabelecidas entre os diferentes espaços virtuais de comunicação na *web*” (BRASILEIRO; FREIRE *et al.*, 2012, p. 162).

Esta forma de comunicação foi possível através das incontáveis ferramentas ou aplicativos que veem promovendo o intercâmbio entre as pessoas, transformando as relações sociais em mais dinâmicas e interativas.

O uso das mídias sociais irradiou-se por todos os continentes e sua principal característica é a conectividade. A necessidade de estar conectado e fazer parte de um grupo é intrínseca ao ser humano e isso é facilitado por meio das redes sociais que permitem encontrar grupos específicos, por mais inusitados que sejam. Os usuários das redes sociais levam em conta diversos fatores ao escolher conectar-se ou não a alguém. Talvez o principal deles seja o intercâmbio de ideias entre pessoas que geralmente possuem interesses e valores em comum a serem compartilhados. Sendo assim, um grupo de discussão é composto por indivíduos que supostamente possuem identidades ao menos semelhantes (ABELHA *et al.*, 2012, p. 2).

Desse modo vale destacar a questão norteadora desta pesquisa: Diante do cenário tecnológico, como as bibliotecas universitárias vem trabalhando com as mídias sociais, no intuito de promover políticas de informação e tecnologia que garantam a eficiência da gestão dos serviços informacionais?

De certo modo, todos os setores que têm a informação como ativo acabam por ser modificados nesse cenário multimídia, tecnológico e convergente; com as bibliotecas universitárias, não foi diferente. Para satisfazer as demandas de seus usuários, elas passaram a perceber a necessidade de utilizar recursos tecnológicos, buscando se adaptarem aos avanços na área. Se, por um lado, a tecnologia auxilia em processos mais dinâmicos, interativos e participativos, por outro, revela a fragilidade de muitas bibliotecas universitárias nesse campo, o mal uso e a falta de habilidade na operação dos recursos.

Nesse contexto, essa pesquisa pretende contribuir para os estudos em mídias sociais e políticas de informação, no âmbito da Ciência da Informação, buscando a informatização e a utilização das concepções e dos conceitos existentes, bem como aplicação das ferramentas dentro deste ambiente e, assim, proporcionar uma análise para o processo de políticas de informação dentro das bibliotecas universitárias, sendo a Biblioteca Central da

USP de Ribeirão Preto e a Biblioteca da UNESP, campus de Marília ambientes a serem analisados.

A proposição dessa pesquisa é de verificar como o trabalho com as mídias sociais vem sendo realizado, como a biblioteca da USP/RP e a biblioteca da UNESP/Marília, estão explorando esses recursos, levando em consideração todas as variáveis que elas possuem, tais como, atributos, elementos, entre outros.

Essas unidades foram escolhidas pelo fato da Biblioteca Central da USP Ribeirão Preto reunir importante acervo, ser local central para muitas cidades e também para vários departamentos dentro de seu próprio campus, atender a comunidade universitária e a comunidade em geral, ser referência em pesquisa e também pelo afeto prestado a essa autora por esta unidade ter feito parte da graduação. E a biblioteca da UNESP, campus de Marília pelos motivos acima mencionados e por ser a unidade que possui o curso de Biblioteconomia na UNESP, além de ter o Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Ciência da Informação.

O desenvolvimento da dissertação contempla as principais referências bibliográficas acerca de mídias sociais, abordagem sobre Ciência da Informação, e complementando, políticas de informação, bem como, o estudo comparativo entre os recursos disponíveis na Biblioteca Central da USP, campus de Ribeirão Preto e na Biblioteca da UNESP, campus de Marília.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Propõe-se compreender como se configura o uso de políticas pelas bibliotecas universitárias USP/RP e UNESP/Marília, identificando os desafios e as possibilidades, especificamente na área de inovação tecnológica, a fim construir referências conceituais e metodológicas necessárias ao desenvolvimento e aprendizado face à sua influência sobre diversas áreas do conhecimento, que tem impactado no modo de pensar e agir das bibliotecas.

1.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Compreender como as mídias sociais e redes sociais se integram às políticas de informação;
- ✓ Verificar como as bibliotecas das universidades (USP/RP e UNESP/Marília) aproveitam as mídias sociais;
- ✓ Verificar as principais políticas tecnológicas e recursos usados por essas bibliotecas;
- ✓ Compreender a importância das mídias sociais para essas unidades de informação;
- ✓ Comparar os recursos tecnológicos e as políticas de tecnológicas existentes nessas unidades;
- ✓ Propor diretrizes funcionais para políticas de informação e tecnologia.

1.2 Justificativa e relevância da Pesquisa

A escolha deste tema se justifica pelo crescimento do número de tecnologias e ferramentas disponíveis no país e no mundo, demonstrando a diversidade, e principalmente, a rapidez com que estes instrumentos têm possibilitado ao usuário abranger e complementar seus estudos e pesquisas. Essas tecnologias, no mundo atual, fazem parte do cotidiano pessoal e profissional das pessoas, se tornando grande aliada no tratamento e na disseminação da informação.

Os estudos desenvolvidos nessa pesquisa são capazes de reunir teorias que se relacionam e demonstram essa nova realidade, suscitando uma discussão tanto no âmbito científico e acadêmico, como no âmbito das bibliotecas universitárias estudadas nessa pesquisa, uma vez que estas unidades são referências em pesquisa no país, possuem cursos relacionados com a área; na USP/Ribeirão Preto, apresenta o curso de Biblioteconomia e Ciências da Informação e da Documentação; e na UNESP/Marília dispõe de pós-graduação, a nível mestrado e doutorado, em Ciência da Informação, bem como o curso de graduação em Biblioteconomia.

Essa pesquisa tem relevante importância por verificar como as bibliotecas universitárias estão lidando com o rápido avanço tecnológico, dentro de suas unidades permitindo comparar a situação de cada unidade, tanto a biblioteca central da USP/RP, como a biblioteca da UNESP/Marília, inserido em um esforço maior de desenvolvimento do campo das mídias sociais e políticas de informação e tecnologia, dialogando com diferentes contextos e abordagens.

A importância dessa pesquisa também se perfaz pela contribuição para uma melhor visão da biblioteca, onde os livros em papel não deixaram de existir, muito menos de ter sua primordial importância dentro de nossa sociedade, contudo precisamos voltar nossos olhares para uma visão mais inovadora e tecnológica, sobre essas novas ferramentas que estão surgindo, cada vez mais rápidas e mais eficientes, por conta dessa nova geração de usuários que nasceram dentro desse mundo e fazem parte de uma nova perspectiva quanto ao uso de mecanismos antes tradicionais, que agora já não fazem parte integral do estudo e visão desse usuário. No entanto, é importante destacar que essa pesquisa não se trata de um estudo de usuário, mas sim sobre políticas de informação e tecnologia em bibliotecas universitárias.

Por fim, este trabalho poderá auxiliar tanto as unidades aqui analisadas, como outras instituições e suas unidades, aprimorando seu desenvolvimento, visão e expectativa quanto às tecnologias e os recursos disponíveis.

1.3 Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se por uma pesquisa exploratória, de natureza teórica, utilizando os procedimentos de pesquisa bibliográfica e documental para a abordagem da utilização de mídias sociais nas bibliotecas universitárias no contexto da *web* colaborativa.

Inicialmente, foram estudadas as mídias sociais, a fim de obter conhecimentos teóricos sobre redes sociais, capital social, cultura digital, ciência da informação, entre outros, buscando elucidar os aspectos evolutivos das mídias digitais, os conceitos existentes no material científico, bem como investigar os referenciais teóricos e metodológicos de políticas de informação e da Ciência da Informação que possam contribuir para o uso dessas mídias.

Assim sendo, são apresentados fundamentos sobre políticas de informação, demonstrando as bibliotecas selecionadas neste estudo, Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto e Biblioteca da UNESP de Marília, apresentando um breve histórico sobre cada unidade, para, em seguida, expor a tabela com as categorias a serem pesquisadas.

Consequentemente, foram coletados e interpretados os dados em termos dessa experiência e do objeto da pesquisa, através de pesquisa e observação de informações disponibilizadas nos *sites* das respectivas unidades estudadas, para a partir de uma identificação comparativa fazer a verificação de como estas unidades estão aplicando os recursos que as políticas de informação e tecnologias oferecem, a fim de verificar como as

mídias sociais são utilizadas e o quanto delas compõem a política de informação e tecnologia das unidades, além de verificar como estão sendo aproveitados e explorados por estas.

Para a identificação comparativa das políticas de informação e tecnologia presentes nas bibliotecas estudadas, foi desenvolvida uma tabela, baseada em estudos anteriores realizada por Maira Nani França (2015), cuja dissertação de Mestrado envolveu o seguinte tema: *Gestão em Bibliotecas Universitárias Públicas: um enfoque tecnológico*.

O desenvolvimento da tabela também sofreu grande influência do trabalho desenvolvido por Lubisco (2011), em seu livro intitulado *Biblioteca Universitária elementos para planejamento, avaliação e gestão*, do (qual a autora) desenvolveu uma tabela a partir de estudos e discussões que surgiram com o curso, por ela ministrado, que tinha como finalidade debater sobre as novas demandas para as bibliotecas.

Desta forma, alicerçada à pesquisa, o grupo de indicadores, definidos no quadro 1, foi elaborado com base no “modelo de avaliação de biblioteca universitária, segundo o documento final do seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira”, LUBISCO, 2011. Estes foram escolhidos de acordo com as TIC (tecnologia de informação e comunicação) planejadas, disponíveis aos usuários e divulgadas por estas unidades informacionais na *web*. Esta síntese comparativa levou em consideração buscas importantes e relevantes para o usuário que faz uso das ferramentas disponíveis nessas bibliotecas.

Os indicadores dessa pesquisa são: desenvolvimento institucional; espaço físico; prestação de serviços e tratamento da informação.

Quadro 1 - Recursos tecnológicos disponíveis na USP/RP e UNESP/Marília

	Indicadores	Categoria/Biblioteca
01	Desenvolvimento institucional	Software de Gerenciamento de Bibliotecas
02		Redes Sociais
03		Base de Dados
04		Aplicativos em Dispositivos Móveis
05	Espaço físico	Ambiente favorável para estudos e pesquisa
06		Computadores destinados à pesquisa e acesso à <i>internet</i>
07	Prestação de serviços	Sistema auto empréstimo
08		Sistema auto devolução
09		Comutação Bibliográfica
10		Sistema Gerador de Ficha Catalográfica
11		Empréstimo de <i>netbooks</i>
12		Capacitação Virtual
13		Tecnologias Assistivas
14		E-books
15		Atendimento via Chat
16		Videoconferência
17	Tratamento da informação	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
18		Repositório Institucional
19		Portal de Periódicos da Instituição
20		Ferramenta de Descoberta

Fonte: A autora, adaptado de Lubisco (2011) e França (2015).

Esses indicadores demonstram o quão importante e diferencial é a política de informação dentro dessas unidades informacionais, para que estas possam se organizar e administrar da melhor maneira possível seus serviços e informações disponibilizadas aos seus usuários.

O indicador “desenvolvimento institucional” refere-se à situação orgânica do órgão coordenador, do sistema de bibliotecas, e suas implicações quanto ao planejamento e gestão do orçamento; subsequente, o indicador “espaço físico” refere-se aos espaços destinados aos usuários, à administração e aos materiais; o indicador “prestação de serviços” refere-se a todos os aspectos relativos aos serviços e aos usuários, tendo em vista sua satisfação; finalizando o indicador “tratamento da informação” refere-se ao processo de registro e indexação dos documentos adquiridos, de modo a assegurar a representação e a recuperação eficazes da coleção. Esses indicadores evidenciam a importância e a conexão com as políticas de informação adotadas pelas bibliotecas, o que demonstra ligação da organização e desenvolvimento das atividades com melhor eficiência e eficácia, tanto para a administração interna como para os usuários.

As categorias foram selecionadas de acordo com a pesquisa e o impacto que as quais poderiam causar, de maneira positiva, para estudos que tenham relação com mídias sociais e políticas de informação, com a intenção de demonstrar a importância dessas ferramentas dentro dessas unidades, fazendo com que as mesmas fiquem cada vez mais conectadas e atualizadas com o novo ambiente tecnológico ao qual seu usuário está cada vez mais inserido.

As categorias selecionadas foram: *software* de gerenciamento; redes sociais, base de dados; aplicativos em dispositivos móveis; ambiente favorável para estudos e pesquisa, espaço climatizado, com salas de estudos, pouco barulho; computadores destinados à pesquisa e acesso à *internet*; sistema auto empréstimo; sistema auto devolução; comutação bibliográfica; sistema gerador de ficha catalográfica; empréstimo de *netbooks*; capacitação virtual; tecnologias assistivas; *e-books*; atendimento via chat; videoconferência; biblioteca digital de teses e dissertações; repositório institucional; portal de periódicos da instituição; ferramenta de descoberta.

Para essas categorias temos: redes sociais: *blog*, *Facebook*, *Twitter*; base de dados: acesso público e acesso restrito; ambiente favorável para estudos e pesquisa: disposição de espaço climatizado, salas de estudos, pouco barulho; sistema auto empréstimo: automatizado/mecânico; sistema auto devolução: automatizado/mecânico;

sistema gerador de ficha catalográfica: automatizado; capacitação virtual: intuito de capacitar o usuário na utilização de recursos informacionais (ex: base de dados) com mais eficiência e eficácia, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas, via utilização de meios virtuais; tecnologias assistivas: recurso utilizado para identificar todo arsenal de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão; *e-books*: livros eletrônicos; ferramenta de descoberta (busca integrada): interface única de acesso ao conteúdo impresso e digital disponível nas bibliotecas físicas e digitais; bem como em bibliotecas de parceiros, e ainda, conteúdos relevantes de acesso aberto.

A execução desta tabela deu-se através de observações, buscas pelo *site* das bibliotecas, realização de pesquisas em busca de informações nas unidades estudadas.

1.4 Apresentação da Dissertação

Essa dissertação está estruturada em cinco capítulos, apresentados a seguir.

O *capítulo 1, Introdução*, é composto pela apresentação da proposta, questões norteadoras, objetivo geral e específicos da pesquisa e a metodologia adotada, apresentando o tipo e a abordagem de pesquisa, explicação da definição dos objetos de pesquisa, informações acerca da coleta de dados, descrição da análise dos resultados e o formato do produto.

No *capítulo 2, Mídias Sociais*, é apresentada a fundamentação teórica contextualizando Mídias Sociais, Redes Sociais, Capital Social e a Cultura Digital: narrativas e formas das mídias digitais.

No *capítulo 3, Ciência da Informação*, são elencados fundamentos a respeito de Ciência da Informação, bem como Disseminação da Informação, Paradigma da Informação e Sociedade da Informação.

No *capítulo 4, Políticas de Informação*, são apresentados conceitos sobre Políticas de Informação, Recursos Tecnológicos e quais características tecnológicas estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias estudadas, bem como a construção de um quadro comparativo das tecnologias utilizadas nas bibliotecas.

No *capítulo 5, Resultados*, são apontadas as análises dos resultados, bem como a tabela preenchida e as respectivas informações sobre cada categoria e por fim as impressões dessa análise.

No *capítulo 6, Considerações Finais* são apresentadas as impressões e expectativas do desenvolvimento dessa dissertação.

2 MÍDIAS SOCIAIS

Para contextualizar esta pesquisa, torna-se relevante traçar uma perspectiva sobre como as Mídias Sociais foram se fortalecendo ao longo dos tempos, bem como seus usuários, atuando expressivamente no campo da Ciência da Informação enquanto instrumentos na facilitação e conversão dos processos informacionais. Neste capítulo serão apresentados conceitos em relação às mídias sociais, redes sociais, capital social e a cultura digital.

Com o surgimento da *internet* novas configurações de comunicação nascem e transformam os meios do homem se relacionar. Para Lopes (2015), a ideia da troca comunicacional – que prevê a interação com a mensagem emitida – pode ser considerada uma das principais características dessa era, também conhecida como pós-moderna.

O uso de mídias digitais, segundo Miskolci (2011), se disseminou de tal forma na sociedade contemporânea que corremos o risco de naturalizá-lo partindo da experiência atual sem refletir sobre como ela rearticula os meios de comunicação assim como formas relacionais pré-existentes.

Define-se mídia social como a produção de conteúdos de forma descentralizada e sem o controle editorial de grandes grupos econômicos. Ferramentas de mídias sociais são sistemas *online* de informação nos mais diversos formatos. Qualquer pessoa pode produzir conteúdo (texto, fotos, áudio, vídeo) praticamente sem custo, são os chamados *prosumers* (a junção de produtores e consumidores de informação). As mídias sociais são consequências da interação entre pessoas, resultando na construção do conteúdo compartilhado, que pode ser comentado, repassado e editado (ALVES, 2011, p. 97).

Assim como afirma Pereira (2013), essa interpretação do papel ativo das mídias na pluralização de visões de mundo nos remete à tese desenvolvida por Jesús Martín-Barbero (2001, p. 26), qual seja, da mídia como elemento da mediação cultural, “parte de um processo comunicativo como contexto no qual os fenômenos midiáticos são vivenciados pelas pessoas e grupos que produzem e reproduzem sentidos”.

Na operação de deslocamento “dos meios às mediações”, Martín-Barbero (2001, p. 31) destaca o papel ativo dos “receptores” das mensagens no processo comunicativo, desvinculando-os da suposta passividade:

As mensagens veiculadas na mídia se transformam quando os receptores se apropriam delas. E são diversificados os sentidos que elas ganham, decorrentes das diferentes mediações com as quais os receptores vivenciam. E na medida em que elas ganham novos significados, elas se desdobram em novas práticas, em ações. É possível desmistificar o poder onipresente da mídia e investir nas possibilidades de ação dos receptores e na construção de um saber coletivo.

Nesse sentido, as mídias expandem e destacam novas configurações sociais e culturais, ocasionando a influência cultural nesse processo comunicacional, transformando as concepções e as formas de pensar, alterando o estado social, proporcionando novos ambientes socioculturais.

Conforme apontado pelos autores Kaplan e Haenlein (2010, p. 61), “as mídias sociais são um grupo de aplicações para *internet*, construídas com base nos fundamentos ideológicos e tecnológicos da *web 2.0*, e que permitem a criação e troca de Conteúdo Gerado pelo Utilizador (UGC - *User-Generated Content*)”. Em outras palavras, trata-se de uma ampla diversidade de meios de comunicação, mídia, portanto, baseados na *internet*, que visam proporcionar um ambiente de participação e interação por parte do usuário, dando-lhe a possibilidade de gerar, ampliar, enriquecer, organizar ou modificar as informações e conteúdos veiculados por essa mídia.

Os autores Silva *et al.* (2015, p. 175) afirmam ainda que “nas mídias tradicionais o controle se concentra em um reduzido número de atores, as mídias sociais possuem o controle disseminado entre seus usuários, quebrando a estrutura emissor-receptor e possibilitando que as informações sejam transmitidas muito mais rápidas”.

Para Romano *et al.* (2012), na *internet* a comunicação não é unidirecional como nas mídias tradicionais. Por isso, nesse contexto, a tentativa de controle do conteúdo torna-se mais difícil, quando não inócua.

Esse é um desafio que boa parte das organizações enfrenta atualmente: lidar com o fenômeno da *internet* e em especial com as Mídias Sociais Digitais (MSDs). Estas são plataformas que permitem a criação e o compartilhamento de conteúdo entre as pessoas, viabilizam a comunicação em larga escala, e vem ganhando cada vez mais destaque, impulsionadas principalmente pela crescente massa de usuários. (ROMANO *et al.*, 2012, p. 2).

As mídias sociais consolidam-se como um espaço propício para as práticas colaborativas e para o atual contexto comunicacional, onde cada vez mais as figuras do

emissor e do consumidor da informação se confundem em um só papel, na figura do usuário.

Silva *et al.* (2015, p. 175), afirmam que “o surgimento e o crescimento das mídias sociais, portanto, são decorrências do considerável avanço das tecnologias da informação e comunicação (TIC)”. Segundo Romano *et al.* (2012, p. 4), “novas tecnologias levaram à criação do termo *web 2.0*, entendido como plataforma para aplicativos e novos modelos de negócios baseados na interatividade e colaboração”, continuamente atualizados pelos próprios usuários. Já para Recuero (2009), as mídias sociais permitem maior conversação e diversidade de fluxos de informação entre seus participantes, incentivando a emergência de redes sociais.

Existem múltiplas definições para mídias sociais desde que se configurou a *web 2.0*. Dentre essas, pode-se estabelecer sua compreensão considerando que são quaisquer tecnologias ou práticas *on-line* que permitem o compartilhamento de conteúdo, opiniões, ideias, experiências e mídias, possibilitando conversações sobre o que é relevante. Destaquem-se os termos compartilhamento e conversações, transformadores do modo tradicional de comunicação (CORRÊA, 2009, p. 164).

Apesar de serem utilizados muitas vezes como sinônimos, os conceitos de mídias e redes sociais na *internet* se diferem. Conforme Arnaut *et al.* (2011), mídias sociais têm o foco no compartilhamento de textos, imagens, áudios e vídeos, muitas vezes utilizadas por organizações com fins comerciais, enquanto que as redes sociais apresentam como principal característica o relacionamento entre pessoas, mesmo permitindo também a inserção de textos, imagens, áudios e vídeos. As redes sociais estabelecem-se em um subgrupo das mídias sociais, mudando apenas o propósito de cada uma.

Para Storch (2007), as redes sociais consistem no mapeamento das relações interpessoais em um grupo ou comunidade, e em sua caracterização gráfica numa rede em que cada pessoa é representada por um nó, e as relações são constituídas por linhas que conectam os nós.

Smith (2009) classifica as redes sociais como sendo um fenômeno global que está se espalhando pelo mundo, tendo se tornado uma importante ferramenta de marketing. “As redes sociais estão proporcionando às organizações novas ferramentas de segmentação de acordo com os perfis de seus usuários e comunidades, tornando

possível o desenvolvimento de relacionamentos personalizados e em larga escala ao mesmo tempo” (SILVA *et al.*, 2015, p. 176).

Segundo Marteleto (2010, p. 33), “os estudos sobre redes sociais estão associados, como em outros domínios de conhecimento, aos processos advindos da globalização econômica e da mundialização cultural no contexto da ampliação da comunicação e dos fluxos informacionais mediados pelas novas tecnologias”. Esse quadro tanto inspira as temáticas e questões abordadas, quanto favorece a produção de ferramentas metodológicas mais sofisticadas para o estudo das redes sociais.

2.1 Redes Sociais

A evolução da *web* possibilita a criação de espaços cada vez mais interativos nos quais os usuários podem modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais. Gracioso (2007, p. 4) evidencia que “essa nova geração de usuário adquiriu condições de ser organizador, produtor e disseminador da informação, havendo um alargamento do papel do sujeito pesquisador com a emergência do contexto on-line da informação”.

As redes sociais criaram meios poderosos para as pessoas se comunicarem e trocarem informações. “Os *sites* de redes sociais são usados regularmente por centenas de milhões de pessoas em todo o mundo, tornando-se parte integral do dia-a-dia destas” (JARDIM; PALAZZO, 2009, p. 13). A rede social, segundo Costa *et al.* (2013), pode ser entendida como um conjunto de pessoas que se relacionam entre si, estando conectadas por meio da *web* e proporcionando uma integração dos usuários com maior rapidez e eficiência aos meios de informação digitais. Na perspectiva de Yamashita, Cassares e Valencia (2012, p. 164), as redes sociais se constituem em canais em que a troca de informações e conhecimentos é possível, haja vista a integração dos sujeitos, ou seja:

[...] o caráter agregador de dados, documentos e informações e a disponibilização dos mesmos, característico de uma unidade informacional, é um dos pontos em comum com a troca de informações e conhecimentos promovida pelas redes sociais.

Segundo Recuero (2012), redes sociais são representações de grupos de pessoas que permitem que se visualize como esses grupos são estruturados. Portanto, uma rede é constituída de um grupo de atores (pessoas, instituições ou grupos, ou nós da rede) e suas conexões (interações ou laços). Apresentando os atores como perfis e representações do indivíduo e as conexões, podendo ser associativas (adicionar amigos) ou emergentes (conversar com amigos). Recuero (2009, p. 24), afirma ainda que “uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores”.

Neste sentido, Costa *et al.* (2013), discorrem que as redes se apresentam como uma organização de atores sociais que compartilham de interesses em comum. Então o resultado da interação entre os sujeitos refere-se à constituição de redes sociais. As redes sociais não são estáticas, as estruturas de conexões podem ser alteradas a partir da intervenção dos indivíduos que dela participam.

Conforme afirma Leitão (2009), são construídas em ambiente *web* que, a partir do perfil do utilizador, considerado como a espinha dorsal da rede, promovem articulações com outros utilizadores, formando conexões, tendo por base os interesses, contatos e comportamento comuns. Simplicidade, fácil uso e informalidade são as características mais marcantes e a grande motivação para o uso das mesmas.

“Os usuários agregam valor à rede, com melhora do serviço à medida que mais pessoas a utilizam, a partir de comentários, sugestões, avaliações de conteúdo, compartilhamento de informações e criação de novas ideias” (ROSA, 2008, p. 22).

Redes sociais como *Facebook*, *Twitter*, *YouTube* têm atraído milhares de pessoas desde o seu surgimento. Estas redes proporcionam novas formas de comunicação, de relacionamento e criação de comunidades, tanto no contexto pessoal, profissional e acadêmico-científico.

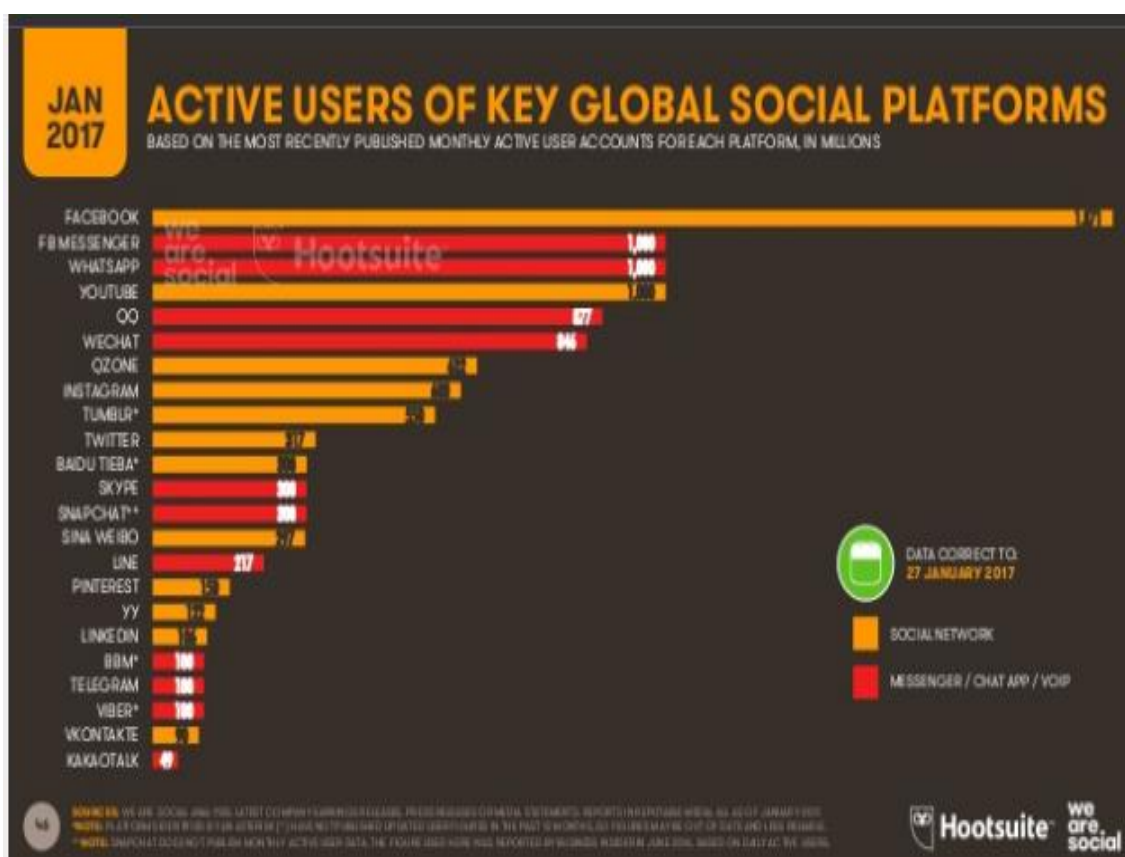
De acordo com Cardozo (2008), a questão central das redes é a valorização dos elos informais e das relações em detrimento das estruturas hierárquicas. Redes sociais representam um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados. “As redes sociais constituem as relações entre os indivíduos na comunicação mediada por computador. Esses sistemas funcionam através da interação social, tendo como objetivo conectar pessoas e proporcionar sua comunicação e, portanto, podem ser utilizados para construir laços sociais” (JARDIM; PALAZZO, 2009, p. 6). Segundo Marteleto (2010, p. 32), os

estudos das redes sociais possibilitaram uma apreensão melhor da atual conjuntura da sociedade, pois:

[...] permitiram a construção de uma compreensão inovadora da sociedade, que ultrapassa os princípios tradicionais, nos quais o elo social é visto como algo que se estabelece em função dos papéis instituídos e das funções que lhes correspondem.

Considerando a popularização que possui acesso ao aparelho celular, é natural esperarmos que esse número cresça de maneira acelerada nos próximos anos, deixando claro que esse é um nicho interessante de se investir.

Figura 01: Usuários Ativos Das Principais Plataformas Sociais Globais



Fonte: We are social sg. <<https://pt.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>>. Acesso em: 06 maio 2017.

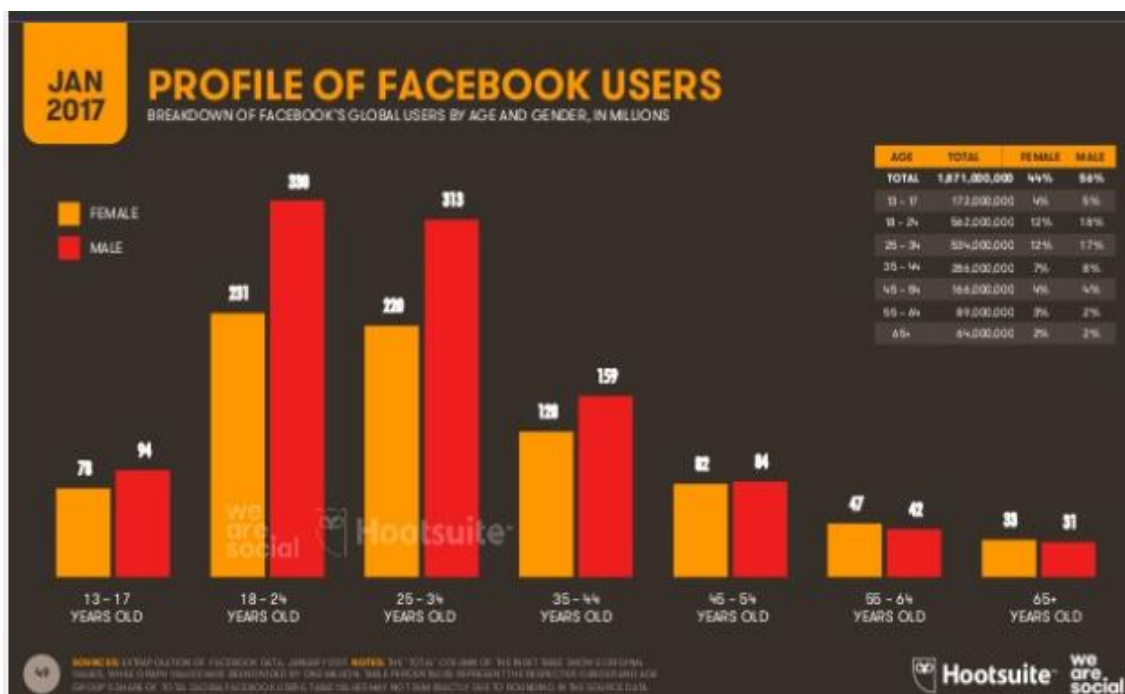
Consoante à figura 01, a rede social *Facebook* destaca-se como a principal plataforma social utilizada pelos usuários; seguida pela plataforma *FB Menssenger*, posterior *Whatsapp*; logo depois *Youtube*, seguido *QQ*, em seguida *Wechat*, posterior *QZone*, seguido *Instagram*, depois vem *Tumber*, em seguida *Twitter*, posterior *Badu Tieba*, seguido *Skype*, logo depois *Snapchat*, posterior *Sina Weibo*, na sequência *Line*, seguido *Pinterest*, posterior *YY*, em seguida *LinkedIn*, logo depois *BBM*, seguido

Telegram, na sequência *Viber*, posterior *VKontakte* e finalizando *Kakaotalk*. Onde a cor amarela sinaliza plataformas de rede social e a cor vermelha sinaliza plataformas de troca de mensagens/chats/voip.

O Brasil é o terceiro país mais ativo no *Facebook*, perdendo apenas para os EUA e a Índia. Ao todo, são 103 milhões de usuários por aqui, sendo 54% do público feminino. Graças à volumosa adesão de usuários a esta rede social, o conceito de viralização de conteúdo, em que o compartilhamento entre as pessoas vai aumentando em cadeia, vem se tornando cada vez mais comum em todas as relações *online* que funcionem dentro da lógica de rede social. Assim, o *Facebook* tem praticamente ditado as regras de comportamento em redes sociais, principalmente quando se diz respeito aos perfis corporativos, que já adotam estratégias de marketing específicas para o aumento de visualizações (RIBEIRO, 2016, p. *web*).

O uso de redes sociais é muito forte em nosso país, como demonstrado na figura 01 acima, por esse motivo é preciso estar atento e integrado a esse meio para acompanhar essas novas plataformas e sabermos tirar o melhor que ela pode oferecer para dentro da instituição, aproximando assim, cada vez mais o usuário que está conectado a essa tecnologia.

Figura 02: Perfil do Usuário do *Facebook*



Fonte: We are social sg. <<https://pt.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>>. Acesso em: 06 maio 2017.

Conforme demonstrado na figura 02, a cor laranja apresenta dados do perfil feminino de usuários e a cor vermelha apresenta dados do perfil masculino de usuários do *Facebook*. Destacados em grupos de idade, é possível verificar que no grupo de 13-17 anos, 4% é usuário feminino, enquanto que 5% é usuário masculino; dentro do grupo com idade entre 18-24 anos, 12% é usuário feminino, enquanto 18% é masculino; no grupo de 25-34 anos, 12% é usuário feminino e 17% é masculino; posteriormente no grupo com idades entre 35-44 anos, 7% é usuário feminino e 8% masculino; na faixa etária entre 45-54 anos, 4% é usuário feminino, enquanto 4% usuário masculino, na faixa etária entre 55-64 anos, 3% é usuário feminino, enquanto 2% usuário masculino e finalizando o grupo com mais de 65 anos, 2% é feminino, enquanto que 2% é usuário masculino. A figura 02 demonstrou detalhe de usuários do *Facebook* por idade e sexo, em milhões.

Elencado a relevância e a influência dessas redes sociais no mundo atual, a proposta dessa pesquisa pretende verificar como estas estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias, da USP/RP e UNESP/Marília, compreendendo a importância das mídias sociais para essas unidades de informação.

Sites de rede social, assim, são aqueles que permitem (1) a construção de um perfil público ou semi-público em uma determinada ferramenta; (2) a articulação de uma lista de conexões (também pública ou semi-pública) e (3) a possibilidade de ver e navegar nessas conexões disponibilizadas na mesma ferramenta. Esses elementos, assim, permitem a publicação das redes sociais e a sua visualização por parte de outros atores. E é justamente porque passam a mediar as conexões, que os *sites* de rede social geram novas apropriações pelos atores. As redes sociais passaram, assim, a não ser apenas “representadas” mas, igualmente, mantidas e geradas pela e na ferramenta através de práticas de adição de atores e nas apropriações construídas (RECUERO, 2012, p. 598).

Ainda conforme Recuero (2012), a ferramenta passa a ser usada como uma forma de maximizar o acesso aos valores sociais, influenciando percepção e construção de capital social, enfatizando o caráter dinâmico desses recursos presentes nessas redes, na mesma ferramenta. Podemos compreender, portanto, que os “*sites* de rede social, influenciam as redes sociais na medida em que, ao representarem-nas, também interferem nelas. Esses *sites* permitem que as conexões sociais sejam geradas a partir de associações e mantêm de forma artificial essas conexões” (RECUERO, 2012, p. 603).

2.2 Capital Social

O conceito de capital social passou a ser utilizado com bastante frequência com o avanço das redes sociais. No entanto, não é recente. Proveniente da Sociologia, os autores estabelecem diversas acepções sobre o termo. Para Pierre Bourdieu (2011, p. 67), capital social é:

O conjunto de recursos atuais ou potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e de inter-reconhecimento ou, em outros termos, à vinculação a um grupo, como conjunto de agentes que não somente são dotados de propriedades comuns (passíveis de serem percebidas pelo observador, pelos outros ou por eles mesmos), mas também são unidos por ligações permanentes e úteis.

Para Souza (2007, p. 47) “o capital social pode ser visto sob diversos contextos e dessa forma as empresas, pessoas e países podem ser considerados atores em seus relacionamentos com os pares”. De tal modo, empresas são atores como as pessoas também o são e as relações entre os atores corporativos constituem o capital social de um grupo de corporações. Consoante ao pensamento de Recuero e Zago (2009) em linhas gerais, o capital social se refere ao conjunto de recursos coletivos associados a uma rede de atores sociais. “A função identificada pelo conceito de ‘capital social’ é o valor desses aspectos da estrutura social para os atores como recursos que eles podem usar para atingir seus interesses” (COLEMAN, 1988, p. 101). Deste modo, o capital social tem um duplo aspecto. Para compreendê-lo, é preciso analisar “como os indivíduos investem nas relações sociais” e, em um segundo momento, “como capturam os benefícios nessas relações” (LIN, 2001, p. 21). Isto é, de um lado está o recurso pessoal que é investido pelos atores na rede com o objetivo de alcançar benefícios, do outro, está o retorno do investimento, ou seja, o benefício que um determinado ator realmente consegue alcançar deste investimento.

Embora ambos façam parte da dinâmica do capital social, apenas o retorno ou o recurso obtido através da rede constitui-se em capital social. A partir deste ponto de vista, por exemplo, os laços sociais não se constituem em capital social, mas em meios para que se obtenha capital social. O investimento na manutenção desses laços, portanto, também não é capital social. Mas os benefícios que alguém obtém através desses investimentos, como por exemplo, o acesso a

determinadas informações que não estariam disponíveis de outro modo é capital social. Para cada situação, formas diferentes de capital social são mobilizadas. Essa observação é capaz de processar como valor a forma que o ator, individualmente, é capaz de favorecer-se da rede social (RECUERO, 2012, p. 600).

O estudo do capital social nos remete ao estudo das redes sociais. À medida que o primeiro está relacionado a normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que permitem a cooperação dentro ou entre os diferentes grupos sociais o segundo está ligado aos canais pelos quais passam informação e conhecimento (MARTELETO; SILVA, 2004). Assim podemos dizer que “se constroem redes e adquire-se capital social” (SOUZA, 2007, p. 48).

Para Burt (1992), o capital social é um valor obtido através da rede social e que depende de dois elementos principais: (1) dos demais nós a que se está conectado na rede (*who you reach*) e dos modos através dos quais se mobiliza e se alcança esses nós (*how you reach*). De tal modo, a qualidade do capital social está associada com a qualidade das conexões e com os outros atores e os recursos pessoais que possuem e que estão propensos a investir na rede.

O capital social, assim, não depende apenas do investimento de um único ator, mas dos investimentos de recursos de toda a rede. É por isso que o capital social tem uma forma dupla de usufruto: ao mesmo tempo que gera benefícios que podem ser apropriados pelos atores individualmente, gera também benefícios para a rede como um todo.

Neste sentido, o capital social é bem, ao mesmo tempo, público e privado. Em algumas formas, ele constrói benefícios que são públicos e que apenas podem ser usufruídos pelo grupo como um todo. Em outras, benefícios que são obtidos e acumulados de forma privada, pelos atores individualmente, embora esses benefícios sejam construídos e negociados com a rede como um todo (RECUERO, 2012, p. 600).

Deste modo, Recuero, (2005, p. 90) afirma que “o capital social constitui-se em um conjunto de recursos de um determinado grupo, obtido através da comunhão dos recursos individuais, que pode ser usufruído por todos os membros do grupo, e que está baseado na reciprocidade”. Ele está apropriado nas relações sociais e baseia-se no

conteúdo delas. Portanto, para que se estude o capital social dessas redes, é preciso estudar não apenas suas relações, mas igualmente, o conteúdo que provém delas.

2.3 A Cultura Digital: narrativas e formas das mídias digitais

Assim como o desenvolvimento de determinadas tecnologias permitiu o aparecimento da fotografia, do cinema e da televisão, hoje, computadores e *tablets* estão modificando não só nossa maneira de ler como a de escrever. Novas possibilidades significativas vêm sendo abertas a partir da criação e popularização de ferramentas narrativas voltadas para o meio digital (COSTA, 2011).

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a convergência midiática e o uso da interatividade são elementos que entram no processo comunicacional, possibilitando a bidirecionalidade no processo comunicativo, no retorno interativo e na construção e reconstrução das mensagens. Assim, o processo de comunicação – que contemplava uma dinâmica de circulação de sentido por meio de múltiplas mediações na relação entre emissor e receptor a partir da transmissão de uma mensagem, sua interpretação e reenvio de significação – ganha nova dinâmica com a evolução das mídias digitais, incorporando a possibilidade de a instância de recepção também produzir e transmitir seu próprio conteúdo e de dialogar com a instância da produção (KIELING, 2012, p. 740).

Silva (2015) afirma que a comunicação mediada por computador é o cerne desse processo tecnológico. Através das apropriações que surgem na comunicação digital, podemos perceber essas novas lógicas de comunicação em nossa cultura. As redes sociais, por exemplo, permitem que as marcas e as organizações estabeleçam canais de comunicação direto, multidirecional e dialógico, arquitetando novas formas de contar histórias e narrativas próprias, nas quais as marcas têm um papel importante. No entanto, os usuários também o fazem, uma vez que se trata da construção coletiva de uma nova narrativa.

Conforme os ensinamentos de Aristóteles, a narrativa é uma sequência de ação, pode ser posterior a um dado acontecimento ou pode surgir criativamente a partir da escolha de um argumento (definição de tema e focalização) e pode ser transcrita pela palavra, por sistemas visuais e sonoros, pela literatura, teatro, cinema, televisão, jogos e outros (KIELING, 2012, p. 744).

Silva (2015) afirma que a narrativa como entendemos hoje é uma exposição de fatos, uma narração, um conto ou uma história. As narrativas são expressas por diversas linguagens: pela palavra (linguagem verbal: oral e escrita), pela imagem (linguagem visual), pela representação (linguagem teatral) etc.

Na busca de conceituação, Fiorin (2008, p. 5) ainda diz que “uma narrativa mínima define-se como uma transformação de estado. Essa transformação refere-se à relação de mudança entre o sujeito e o objeto”. Isso difere uma narrativa de uma sentença, de uma afirmação, por exemplo.

As formas narrativas, porém, evoluem com a evolução dos meios de comunicação e expressão, e o uso que fazemos das tecnologias disponíveis. Os conceitos de gênero e formato narrativos tradicionalmente utilizados são insuficientes para abarcar a diversidade de organização dos discursos, que se tornam mais complexos quando analisados sob o contexto dos novos meios, como são os digitais (KIELING, 2012, p. 745).

Kieling (2012, p. 743), afirma que “com o avanço dos meios digitais temos a oportunidade de desenvolver conteúdos com múltiplas narrativas, histórias paralelas e inter-relacionadas, que o homem busca há tempos na elaboração do próprio olhar, na construção de uma visão pessoal da história”.

Nas narrativas midiáticas os usuários passam a ser sujeito da ação; passam a fazer parte da narrativa e do diálogo gerado por ela, estes se apropriam dos meios da linguagem das novas mídias para produzir sua própria narrativa, construir sua mensagem, de acordo com o repertório que possui.

A narrativa em rede é tratada não apenas como uma forma de posicionamento existencial, mas como um conceito que aborda as operações mentais operadas a partir do contato com a interface das mídias digitais. Nessa abordagem, a chamada experiência do usuário traduz também a noção de literacia, ou seja, as interpretações e compreensões que o usuário faz da mensagem codificada digitalmente (TAVERNARI, 2012, p. 29).

Silva (2015) afirma que a narrativa transmídia permite compreender a dimensão do que acontece através da *internet*, entendendo-a como um meio que possibilita a conexão em rede de indivíduos e promove novas formas de sociabilidade a partir da ruptura de relações como o tempo e o espaço, por exemplo.

Na forma ideal de narrativa transmídia, cada meio faz o que faz de melhor – a fim de que uma história possa ser introduzida num filme, ser expandida pela televisão, romances e quadrinhos; seu universo possa ser explorado em games ou experimentado em parques de diversão. Cada acesso à franquia deve ser autônomo, para que não seja necessário ver o filme para gostar do game e vice-versa. (JENKINS, 2009, p. 138).

Para Silva (2015) não existe narrativa transmídia sem que haja o envolvimento do público; e não apenas o envolvimento, mas um superenvolvimento, a ponto de ser possível identificar as características descritas por Jenkins (2009), conforme citado anteriormente: serialidade, construção de universos, de continuidade etc. Essa narrativa precisa envolver o público em um universo próprio, através de diversas plataformas midiáticas, para que se construa um contexto próprio do qual esse público faça parte. Portanto, estes apontamentos tornam-se relevantes e provocam entusiasmo àqueles que de alguma forma trabalham ou pesquisam os fenômenos da comunicação, uma vez que propõe um olhar sobre novos paradigmas da atualidade.

A construção, a mediação e o gerenciamento de uma marca na cultura digital precisam acompanhar novos ritmos e formas de operar. A narrativa transmídia é oriunda dessa cultura e pode ser amplamente associada aos preceitos de relacionamento e comunicação de uma marca ou de uma organização. A participação e a multidirecionalidade são inerentes aos novos processos comunicacionais, principalmente na *internet*. As marcas, através dos mecanismos tecnológicos, podem manter canais de comunicação nichados e direcionados para seus públicos de interesse (SILVA, 2015, p. 14).

Portanto, pode-se considerar que as mídias sociais e suas influências digitais, vêm permeando e potencializando o campo informacional. Assim, pode-se dizer que as mídias sociais, sendo um mecanismo transformador do modo tradicional de comunicação, modificou a maneira de interlocução, possibilitando uma maior liberdade de interação e publicação da informação, informação esta que será objeto de análise no próximo capítulo.

3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Dando continuidade, procura-se contextualizar a Ciência da Informação (CI) e o uso da informação incorporado aos avanços tecnológicos que se apresentou em um pequeno espaço de tempo, como esta foi se transformando com essas inovações, caracterizada pelo marcante uso das tecnologias, em seus vários estágios evolutivos. Neste momento serão abordados conteúdos sobre Ciência da Informação, Paradigma da Informação e Sociedade da Informação.

Barreto (2007) afirma que a informação sintoniza o mundo, pois referência o homem ao seu passado histórico, às suas compreensões prévias e ao seu espaço de convívio, colocando-o em um ponto do presente, com uma memória do passado e uma visão de futuro; o indivíduo do conhecimento se coloca no presente contínuo que é o espaço de propriedade da informação.

São as atuais tecnologias de informação e sua disseminação, que transformaram aspectos fundamentais, tanto da condição da informação quanto, da condição da sua distribuição. Estas tecnologias intensas transformaram a qualificação de tempo e espaço entre as relações do emissor, com os estoques e os receptores da informação.

Quando falamos em novas tecnologias de informação pensamos de imediato no computador, na telecomunicação e na convergência da base tecnológica, que permitiu que, todos os insumos de informação fossem convertidos para uma base digital, possibilitando, assim seguir o mesmo canal de transferência. Contudo estas são conquistas baseadas em apetrechos ilusórios e efêmeros. Conjuntos fantasmagóricos de fios, fibras, circuitos e tubos de raio catodo. As reais modificações que as tecnologias intensas de informação trouxeram ao ambiente foi uma nova forma de lidar com a relação informação e conhecimento e as modificações relacionadas ao tempo e ao espaço de sua transferência. [...] O tempo de interação do receptor com a informação, quando conectado on-line, é em tempo real, com uma velocidade que reduz o tempo de acesso ao entorno de zero (BARRETO, 2007, p. 28-9).

Esta velocidade de acesso e expectativa de uso o situa em nova dimensão para a apreciação do valor da informação; o receptor passa a ser o julgador de sua relevância em tempo real, no momento de sua interação e não mais em uma condição de *feedback*.

A estrutura do documento pode estar em diversas linguagens, combinando texto, imagem e som. O documento não está mais preso a uma estrutura linear da informação. Cada receptor interage com o texto com a intencionalidade de uma percepção orientada por sua decisão individual. A facilidade de ir e vir, a dimensão do seu espaço de comunicação é ampliada por uma conexão na rede *internet*; o receptor passeia por diferentes memórias de informação no momento de sua vontade (BARRETO, 2007, p. 29).

O aspecto da informação passou a ser sua importância e rapidez para gerar o conhecimento no indivíduo e conseqüentemente em sua realidade. É nesse sentido que a Ciência da Informação mostra a sua interdisciplinaridade, pois ao se conectar com o conhecimento a informação requer uma reflexão junto com a filosofia, a linguística, a ciência da computação, a sociologia, entre muitas outras.

Como resultado dos trabalhos realizados nas conferências do *Georgia Institute of Technology*¹ surgiu a definição de Ciência da Informação:

Ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para um máximo de acessibilidade e uso. Os processos incluem a geração, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. (SOUZA, 2007, p. 77).

Vannevar Bush, em 1945 apresentou uma mudança de paradigma para a área de informação em ciência e tecnologia, que considerava: seus profissionais, seus apetrechos de trabalho e falta de condições teóricas para fundamentar a representação da informação para seu processamento, sua armazenagem e sua recuperação.

Bush introduziu ainda a percepção de associação de conceitos ou palavras para organização da informação, pois este seria o princípio que o cérebro humano utiliza para transformar informação em conhecimento, portanto, as maneiras para armazenar e recuperar informação precisariam ser operacionalizadas por associação de conceitos.

¹ O **Instituto de Tecnologia da Geórgia** (conhecido como **Georgia Tech**) é um instituto que faz parte do Sistema de Universidade da Geórgia (Estados Unidos), localiza-se em Atlanta. Georgia Tech é mais conhecido por seus programas de engenharia, computação e as ciências, embora ele também ofereça cursos de arquitetura, artes liberais e de gestão.

Saracevic (1996, p. 47) situou a origem da Ciência da Informação na documentação, bibliografia e recuperação da informação:

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

A CI é caracterizada como um campo que integra, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que apresenta e pelos métodos que adota, ao longo do tempo, para solucioná-los.

Três são as características gerais que constituem a razão da existência e da evolução da CI; outros campos compartilham-nas. Primeira, a CI é, por natureza, interdisciplinar, embora suas relações com outras disciplinas estejam mudando. A evolução interdisciplinar está longe de ser completada. Segunda, a CI está inexoravelmente ligada à tecnologia da informação. O imperativo tecnológico determina a CI, como ocorre também em outros campos. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. Terceira, a CI é, juntamente com muitas outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação. A CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia. Essas três características ou razões constituem o modelo para compreensão do passado, presente e futuro da CI e dos problemas e questões que ela enfrenta. (SARACEVIC, 1996, p. 42).

A inovação é a concordância dos acontecimentos da tecnologia pela diversidade dos elementos de um espaço social estabelecido, acarretando em um bem comum, uma situação melhor do que a que existia antes. A inovação modifica a realidade e os seus indivíduos.

É possível assimilar que a Ciência da Informação é representada por sua natureza interdisciplinar. Contudo, Souza (2007, p. 81) afirma que:

[...] a Ciência da Informação se insere no contexto de ciência moderna, onde o novo modo de produção de conhecimento envolve diferentes mecanismos de gerar conhecimento e de comunicá-los. Muitos atores vêm de diferentes disciplinas e especialidades das áreas no qual o conhecimento é produzido. Os problemas de pesquisa,

projetos ou programas nos quais são focados temporariamente constituem novas áreas de produção do conhecimento que tem lugar mais diretamente no contexto de aplicação ou uso.

Isto posto, a Ciência da Informação associa a capacidade da tecnologia da informação com o estudo científico do comportamento humano em sua procura de informação e a maneira de processá-la, bem como a forma de aplicar efetivamente o potencial de armazenamento, de organização e de manipulação de dados proporcionados pelas tecnologias.

3.1 Disseminação da Informação

“A informação é pensada como um fator de produção indispensável ao processo de construção do conhecimento e de desenvolvimento das pessoas e das organizações. Pode ser classificada, analisada, estudada e processada de qualquer outra forma” (CAVALCANTE; CAVALCANTE, 2012, p. 4). Isto pode ser confirmado na fala a seguir:

A informação é considerada um recurso fundamental que deve estar à disposição e a serviço de todos: sociedade, instituições e, na mesma extensão, indivíduos. Com características específicas e mensuráveis que pode ser transformada em produto, algo que pode ser capitalizado e que oferece uma variedade de alternativas. (DIAS; PIRES, 2003, p. 25).

Disseminar a informação pode ser compreendida como propagação, ou seja, a informação sendo difundida por vários meios e suportes abrangendo um determinado usuário com base no esquema tradicional de emissor, canal, mensagem, receptor. Conforme Lara e Conti (2003), supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização. Em sua base existe um centro difusor – o produtor –, que, a despeito do controle exercido sobre o que é disponibilizado, não tem garantias quanto aos

usuários atingidos, ao sucesso das operações de divulgação e à aplicação efetiva das informações.

Cada instituição tem sua maneira de disseminar a informação, dependendo da necessidade do usuário. Com o avanço da *internet*, houve uma mudança do meio impresso para o eletrônico, que foi conquistando importância, no qual é o principal veículo de disseminação da informação, na maioria das instituições. (CAVALCANTE; CAVALCANTE, 2012, p. 5).

Segundo Santos (2006, p. 10) atualmente, “disseminar informação através do uso intensivo das tecnologias equivale a pensar na transmissão de bits”. A configuração digital da informação corresponde a uma nova maneira de apresentar conteúdos antigos, como também, é idealizada a possibilidade para que um novo conteúdo venha a ter origem.

O processo de disseminar informações envolve dois aspectos fundamentais: (1) o pressuposto de que há informações a serem disseminadas e (2) que o próprio processo envolve estratégias e técnicas de comunicação. Assim um serviço de disseminação de informação, planejado e funcionando em conformidade com a estratégia e objetivos de acordo com o perfil de seus usuários, estimula a criatividade e a inovação, contribuindo com o êxito do processo de aprendizagem e construção do conhecimento (DIAS, 2005, p. 66).

A característica da disseminação da informação e do conhecimento depende do modo de atuar do mediador. Com o avanço das tecnologias, o profissional da informação, necessita aprimorar a sua formação, inclusive dando ênfase às tecnologias da informação. “O que parece estar em questão é um novo perfil do ‘trabalhador’ do conhecimento, como um indivíduo que vive testando suas experiências, que é receptivo a novos aprendizados, e é um profissional que usa a criatividade para moldar cada experiência” (DIAS, 2005, p. 66). Assim, a disseminação assume um papel de grande relevância no processo de transmissão da informação, pois os atos devem ser bem planejados e executados de maneira lógica e profissionalmente técnica.

3.2 Paradigma da Informação

No contexto atual em que a informação tem influência decisiva no desenvolvimento de sujeitos atuantes na sociedade, bem como para o desenvolvimento de uma sociedade calcada no crescimento econômico, político e científico, se faz necessária à reflexão a respeito da compreensão conceitual do termo informação e de sua operacionalização nas relações que lhe são próprias (SANCHES; RIO, 2010).

Yves-Francois Le Coadic (2004) propõe reflexões acerca da ciência que estuda os processos pelos quais se produz, comunica e usa a informação. Prima-se a definição do autor de informação:

[...] a informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 2004, p. 5).

Vislumbrando a compreensão do conceito de informação alternativo ao concebido pela objetividade técnica, interpreta-se que isto que chamamos de informação se constitui processualmente mediante elementos subjetivos de estruturas significantes, que se tornam significativos ao confrontar-se com a realidade objetiva que se estabelece conceitualmente ao indivíduo. “Entendemos que é nesse processo que isto que chamamos de informação se constitui como tal e é assimilada, aumentando qualitativamente o cabedal informacional do indivíduo, levando-o a formulação de conhecimento” (SANCHES; RIO, 2010, p. 106).

O processo de acesso e uso da informação está sendo reestruturado, tanto na perspectiva da rápida geração de novos conhecimentos, quanto na impossibilidade de recuperação de todo o conhecimento produzido. Dessa maneira, o sujeito não consegue recuperar tudo o que foi produzido, mesmo que isso fosse possível, essa grande massa documental não seria utilizada na íntegra, pois existe uma rápida obsolescência da informação. Novos conhecimentos são produzidos rapidamente, fator que altera a validade da informação e sua aplicabilidade pelos sujeitos (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 39).

Na sociedade da informação os sujeitos que possuem habilidades e competências em buscar, acessar, recuperar, compartilhar e se apropriar da informação,

destacam-se em relação a outros sujeitos. Dessa maneira, a informação tornou-se, para essa sociedade, um elemento de valor, um diferencial para aquele que a detém. Assim, “a informação é aqui compreendida como elemento capaz de gerar conhecimento, uma vez apreendida e apropriada devidamente pelos sujeitos” (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 38).

Nesse sentido, Barreto (2002, p. 49) conceituou informação como “[...] um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintoniza o homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro”. Santos, Duarte e Lima (2014, p. 38) explicam que “quando o autor tratou da informação como elemento capaz de possibilitar o acesso ao que foi produzido, torna-se possível interpretar a informação enquanto conhecimento registrado em suporte informacional, que possibilita a preservação da memória e geração de novos conhecimentos”. Essa possibilidade de ter consciência do que foi produzido é o fator que impulsiona a evolução da pesquisa científica.

Nessa sociedade em que a informação desempenha um relevante papel, “quando adquirida por um sujeito que agregue a ela valor e a apreenda, possibilitando a apropriação e geração de novos conhecimentos, é imprescindível que o sujeito detenha habilidades e competências necessárias para saber buscar e recuperar a informação” (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 39).

Nesse sentido, Perrotti e Pieruccini (2008, p. *web*) refletiram sobre essa dicotomia da sociedade da informação afirmando que:

As novas possibilidades de produção, circulação e recepção dos signos criaram um quadro cultural em que a falta convive lado a lado com o excesso, o fortuito com o permanente, o virtual com o real, embaralhando fronteiras e percepções que alteram irremissivelmente relações com o conhecimento e o saber.

Ao se apropriar da informação e desenvolver-se cognitivamente Santos, Duarte e Lima (2014, p. 39), afirmam que o usuário assume um papel atuante na sociedade, já não é passivo aos fenômenos sociais, mas participante, crítico e modificador das circunstâncias que o contorna. Nessa perspectiva, Perrotti e Pieruccini (2008, p. *web*) afirmaram que:

[...] informar e informar-se envolvem saberes e fazeres especiais e especializados que, diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.

O uso dos recursos tecnológicos tornou-se essencial para as funções e práticas sociais. Grande quantidade de serviços está diretamente ou indiretamente associada à área de tecnologia de informação e comunicação (TIC), os sujeitos que não possuem acesso a essa tecnologia muitas vezes estão à margem de processos sociais expressivos, o que destaca o processo de exclusão digital.

3.3 Sociedade da Informação

A sociedade da informação é a sociedade que está atualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e de transmissão de dados e de informação de baixo custo. “Esta generalização da utilização da informação e dos dados é acompanhada por inovações organizacionais, comerciais, sociais e jurídicas que alterarão profundamente o modo de vida tanto no mundo do trabalho como na sociedade em geral” (ASSMANN, 2000, p. 8). A mera disponibilização crescente da informação não basta para caracterizar uma sociedade da informação. “A sociedade da informação pode ser vista como uma organização geopolítica dada a partir da terceira revolução industrial, com impacto direto no uso da informação e das tecnologias da informação e comunicação (TIC)” (SANTOS; CARVALHO, 2009, p. 45). É fundamental considerar a sociedade da informação como uma sociedade de aprendizado, a qual está caminhando para a mudança de um meio de comunicação, onde seu usuário já está inserido, cada vez mais rápido e com sede de novas ferramentas para o uso do dia a dia, para otimizar seu tempo e facilitar nas atividades. “A expressão sociedade da informação deve ser entendida como abreviação de um aspecto da sociedade: o da presença cada vez mais acentuada das tecnologias da informação e da comunicação” (ASSMANN, 2000, p. 8).

Segundo Gouveia (2004, p. 1)

A sociedade da informação está baseada nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios eletrônicos, como a rádio, a televisão, telefone e computadores, entre outros. Estas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, econômicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação.

“O mais importante é o desencadeamento de um vasto e continuado processo de aprendizagem, sendo fundamental considerar a sociedade da informação como uma sociedade da aprendizagem” (ASSMANN, 2000, p. 9). Na sociedade da informação o uso da informação é a peça chave para que um cidadão possa se tornar um agente ativo dentro da rede. “Ao absorver e produzir novos conteúdos ele gera coletivos inteligentes que podem alimentar o ciclo informacional: informação – conhecimento – desenvolvimento – informação” (BARRETO, 1998, p. 123).

No acesso à sociedade da informação as políticas públicas podem fazer a diferença. Para que sejam aproveitadas todas as vantagens econômicas e sociais do progresso tecnológico e melhorada a qualidade de vida dos cidadãos, a sociedade da informação deve assentar nos princípios da igualdade de oportunidades, participação e integração de todos, o que só será possível se todos tiverem acesso a uma quota parte mínima dos novos serviços e aplicações oferecidos pela sociedade da informação (ASSMANN, 2000, p. 9).

“Os desafios da sociedade da informação são inúmeros e incluem desde os de caráter técnico e econômico, cultural, social e legal, até os de natureza psicológica e filosófica” (WERTHEIN, 2000, p. 75). Mediante a esta perspectiva, é necessário pensar em políticas de informação para o tratamento da tecnologia e os recursos que esta oferece, podendo diagnosticar qual a melhor forma de contribuição para o desenvolvimento de ferramentas que as bibliotecas podem utilizar através das mídias sociais. Assim o capítulo seguinte aponta a necessidade de posicionamento e de estratégias de organização para as questões de políticas de informação, mediante o fluxo e o surgimento de novas ferramentas e instrumentos tecnológicos que atuam decisivamente nos ambientes informacionais digitais.

4 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO

Este capítulo tem como principal intuito abordar o tema de política da informação, bem como recursos tecnológicos, apresentando as bibliotecas universitárias a serem estudadas, a Biblioteca Central da USP/Ribeirão Preto e a Biblioteca da UNESP/Marília, demonstrando quais características serão observadas nessas bibliotecas a partir de um instrumento para a análise comparativa entre os recursos tecnológicos e as políticas de informação existentes nessas unidades, a ser apresentado no capítulo 5.

As pessoas na sociedade atual vivenciam um contexto de mudanças rápidas e profundas, em comparação com outros períodos da história, pois a globalização e outros fatores relacionados ao desenvolvimento científico, econômico e tecnológico estão provocando uma nova configuração social. (FARIAS; VITAL, 2007, p. 87).

Segundo Dutra, Corrêa e Ruas (2013), o adequado conhecimento de qual informação é estratégico para a organização pode definir a necessidade ou não de formulação/aplicação de uma política de informação. Uma política de informação bem estruturada, alinhada com as diretrizes estratégicas da empresa, deve passar pela responsabilidade da alta direção, uma vez que para definir uma política deste calibre, torna-se necessário o conhecimento dos vários níveis organizacionais, bem como dos ambientes da organização.

As políticas de informação, respondem a estímulos específicos, e, portanto, deve ser versátil, é possível analisar essa flexibilidade através do surgimento e desenvolvimento de novas estratégias de tecnologia específica, que foram evoluindo com o tempo, a exemplo: o telefone, o rádio, e agora a *internet*. O desenvolvimento da *internet* e das telecomunicações, produção de conteúdo digital ou digitalização da informação existente, já provocaram muitas mudanças no mundo da informação.

Estamos nos referindo sem dúvida, para as muitas mudanças que prevalecem nesta nova era tecnológica e que caracterizam a nova sociedade: a telefonia digital moderna, verificando arquivos de computador, e-commerce, transferência eletrônica de fundos, intercâmbio eletrônico de dados (EDI), a automação da gestão e da natureza do trabalho, etc. envolvendo novas perspectivas no mundo da informação, bem como a ter em conta na definição de novas políticas para a sociedade da informação (SEBASTIÁN; RODRÍGUEZ; MATEOS, 2000, p. 23, tradução nossa).

Pinheiro (2012, p. 67) afirma que a “política de informação é aquela que engloba leis e regulamentos que lidam com qualquer estágio da cadeia de produção da informação, desde a sua criação, processamento (natural ou artificial), armazenamento, transporte, distribuição, busca, uso e a sua destruição”. Deste modo é capaz de nortear a distinção terminológica, as mudanças sofridas pela informação e assim demonstrar o que é novidade em termos informacionais.

Mas o que é exatamente uma política de informação? Esta questão pode parecer mais do que retórica; no entanto, é preciso refletir para conseguir estabelecer uma definição. Do ponto de vista dos autores, existem dois fatores que motivam uma nova abordagem para o conceito:

- a) A convergência de mídia, tecnologias e serviços que estão exigindo cada vez mais o estabelecimento de uma ordem política que serve para regular essa convergência.
- b) O "artigo de fé" amplamente aceito que sugere que uma política de informação tem o potencial de contribuir positivamente para o bem-estar econômico e social. (SEBASTIÁN; RODRÍGUEZ; MATEOS, 2000, p. 23, tradução nossa).

Ao se definir a política de informação, devem-se identificar os conteúdos a serem contemplados e fixar as diretrizes para planejamento e gestão da política. Neste sentido, é importante considerar os destinatários da informação como sendo fundamentais na implementação da política (DUTRA; CORRÊA; RUAS, 2013). “Políticas de informação hoje, deve interagir de perto, não única dirigida para arquivos e bibliotecas, mas também com as políticas convergentes tais como tecnologia da informação e telecomunicações” (SEBASTIÁN; RODRÍGUEZ; MATEOS, 2000, p. 23, tradução nossa).

Aplicadas ao campo da informação, as políticas proporcionam orientação para a concepção de uma estratégia e de programas destinados ao desenvolvimento e uso de recursos, serviços e sistemas de informação. O que chamamos de política de informação, é uma série de políticas desse tipo. Uma política de informação pode ser arquitetada a nível institucional, nacional, regional e internacional (MONTVILOFF, 1990, p. 7, tradução nossa).

Os ambientes ou contextos envolvidos em formulação e desenvolvimento dessas políticas, seja no aspecto econômico, social, cultural, político, o próprio mundo

das informações e o contexto da investigação, precisa converter informação em conhecimento para o avanço e desenvolvimento das novas empresas.

A organização deve definir sua política geral de informação para que, mediante a racionalização dos recursos, possa tirar melhor proveito da informação, visando melhorar seu desempenho e alcançar seus objetivos de uma forma mais eficaz. “A organização, independentemente do ramo de negócio, precisará de informações que indiquem as tendências, desafios e caminhos, proporcionando maior segurança para o desenvolvimento das ações estratégicas” (FARIAS; VITAL, 2007, p. 94).

O principal papel de uma política de informação é proporcionar o quadro jurídico e institucional que pode ter lugar a troca formal de informações. De acordo com este ponto de vista, a política de informação é destinada a ambos os objetivos políticos, como burocrática como uma política emerge da organização do governo ou do aparelho do Estado, e sua formulação, implementação e desenvolvimento deve ser acompanhado com a produção de vários instrumentos ou documentos legais. [...] não existem políticas boas ou más, não é possível fazer uma avaliação maniqueísta ou simplista, mas é necessário avaliar, especialmente a nível de compromisso entre interesses concorrentes. (SEBASTIÁN; RODRÍGUEZ; MATEOS, 2000, p. 24, tradução nossa).

Independentemente de como se pretende definir, o uso e o acesso à informação tornaram-se as funções críticas de economias modernas e será, cada vez mais, aspectos fundamentais na nova sociedade globalizada.

Neste cenário, o trabalho propõe a compreensão de como se configura as políticas de informação e uso de mídias sociais pelas bibliotecas universitárias USP/RP e UNESP/Marília, identificando os desafios e as tecnologias, especificamente na área de inovação tecnológica, propõe a verificação dos principais recursos usados por essas bibliotecas e, por fim, fazer uma comparação dos recursos tecnológicos e as políticas de informação existentes nessas unidades.

4.1 Bibliotecas Universitárias

Será apresentado um breve histórico sobre as bibliotecas universitárias a serem estudadas nessa dissertação; sendo elas a Biblioteca Central USP/Ribeirão Preto e a Biblioteca UNESP/Marília.

Estas unidades foram escolhidas por reunirem importante acervo, estarem em locais centrais para algumas cidades e outros departamentos presentes no campus, atenderem tanto a comunidade de alunos, como a comunidade externa, serem referências em pesquisas, por possuírem cursos relacionados com a área. Na USP/Ribeirão Preto, apresenta o curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação e da Documentação e UNESP/Marília dispõe de pós-graduação, a nível mestrado e doutorado, em Ciência da Informação, bem como o curso de graduação em Biblioteconomia.

4.1.1 Biblioteca Central USP – Campus Ribeirão Preto

Todas as informações a seguir, referentes à Biblioteca Central USP/RP, foram retiradas do site oficial da unidade.

A Biblioteca Central do Campus de Ribeirão Preto - USP (BCRP/USP) originou-se da Biblioteca da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, criada em 1952 e da integração dos acervos bibliográficos das 07 Faculdades sediadas no campus de Ribeirão Preto:

- 1952 Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto FMRP-USP
- 1974 Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto - FFCLRP-USP
- 1975 Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - EERP-USP
- 1991 Faculdade de Ciência Farmacêuticas de Ribeirão Preto - FCFRP-USP
- 1991 Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto - FORP-USP
- 1992 Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto - FEARP-USP
- 2002 Curso de Música de Ribeirão Preto - CMURP-USP
- 2009 Escola de Educação Física e Esporte de Ribeirão Preto - EEFERP-USP
- 2010 Curso de Música de Ribeirão Preto foi incorporado à FFCLRP-USP

Diferente dos outros campus, a Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto reúne livros e outros materiais de 07 faculdades diferentes, abrangendo 28 cursos de graduação e 40 de pós-graduação.

Têm como missão manter a integração dos acervos bibliográficos e serviços, com estabelecimento de políticas participativas visando racionalizar recursos e assegurar acesso à literatura científica para os 40 cursos de pós-graduação e 28 cursos de graduação do campus da USP de Ribeirão Preto, assim como o público geral; seu objetivo é facilitar o acesso à informação e oferecer ao usuário atendimento satisfatório imprescindível para fortalecer o processo de ensino, aprendizagem, pesquisa e extensão e sua visão é ser um centro de excelência e informação, com o compromisso de atender as necessidades e expectativas dos usuários com qualidade e eficiência.

A BCRP/USP possui área física de 4.243 m². O seu acervo é formado por 134.335 livros, 5.411 títulos de periódicos nacionais e estrangeiros impressos dos quais 203 são recebidos correntemente, 22.480 teses e dissertações, 100.610 trabalhos científicos publicados pelo corpo docente e pesquisadores do campus de Ribeirão Preto. Oferece também acesso *online* a mais de 30.000 revistas científicas.

A consulta ao acervo é livre para qualquer pessoa, mas somente membros da comunidade USP podem fazer empréstimos.

A biblioteca dispõe de terminais de pesquisa para acesso ao acervo, a pesquisa é feita pelo portal de busca integrada, no *site* da biblioteca, se o usuário fizer parte da comunidade USP, e possuir dispositivo com acesso à *internet*, é possível fazer a busca diretamente pela rede *wi-fi* USP, sem depender dos terminais, pode até mesmo fazer a busca de casa, antes de chegar a biblioteca.

A unidade oferece ainda o serviço de comutação bibliográfica (COMUT), onde é possível pesquisar e pedir o material desejado, o qual não se encontra disponível, em outra biblioteca da USP, por meio do empréstimo entre bibliotecas, ou em bibliotecas nacionais e internacionais.

A biblioteca promove capacitação individual na sala de pesquisa bibliográfica. Existem ainda os quiosques de acesso à *internet*, onde é possível fazer busca no acervo, além de acessar *sites* externos, e-mails e redes sociais.

A unidade dispõe ainda de salas de estudo reservadas com computadores para pesquisa, tem à disposição uma sala multimídia, onde são promovidos treinamentos em grupos para capacitação de usuários, existe a sala pró-aluno, de uso restrito para alunos de graduação USP, com computadores e acesso à *internet*, possui também 03 salas para grupos de estudo.

4.1.2 Biblioteca UNESP – Campus Marília

Todas as informações a seguir, referentes à Biblioteca UNESP/Marília, foram retiradas do site oficial da unidade.

A Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista – UNESP, Campus de Marília, foi inaugurada em 1º de abril de 1959.

Com a criação da UNESP, visando oferecer melhores condições de suporte ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, sua nova sede foi inaugurada em prédio próprio no atual campus universitário no dia 03 de novembro de 1980 onde se encontra um dos mais completos acervos na área de humanidades da UNESP.

Sua missão é contribuir para a melhoria do ensino, da pesquisa e da extensão, de modo a atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica; seus valores: ética, respeito à diversidade, responsabilidade social, acessibilidade, transparência, conhecimento e liderança e sua visão é ser reconhecida como uma unidade de informação de excelência na gestão da informação, não só como meio de acesso, mas como uma instituição ligada à preservação da memória e da vida.

O espaço físico da biblioteca é de 1.745m², possui acervo com aproximadamente 99.968 livros, 2.394 títulos de periódicos, 687 mapas, além dos recursos informacionais *online* (bases de dados e periódicos *online*). Oferece Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação (SIAI), cujo objetivo é possibilitar às pessoas com deficiência o atendimento e o acesso à informação para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A Biblioteca atende aos cursos de graduação em Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Sociais, Educação Especial, Filosofia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Pedagogia, Relações Internacionais e Terapia Ocupacional, além dos Programas de Pós-Graduação nas áreas de Ciência da Informação, Ciências Sociais, Educação e Filosofia. Possui um acervo diversificado, com livros e periódicos impressos, revistas, jornais, mapas, além de recursos disponíveis *online*.

A biblioteca disponibiliza ainda, serviços como: acesso às bases de dados bibliográficos, referenciais e em textos completos; empréstimo para usuários cadastrados, orientação aos usuários sobre o uso da biblioteca e dos recursos de acesso à informação; palestras informativas aos alunos ingressantes; capacitação de usuários; visitas orientadas; levantamento bibliográfico; comutação bibliográfica (nacional e

internacional); EEB – Empréstimo Entre Bibliotecas; exposições de fascículos recentes dos títulos correntes da coleção de periódicos assinados e das obras recente incorporadas ao acervo; aquisição do material bibliográfico e repasse aos pesquisadores, dentre outros. Desenvolve, ainda, atividades referentes à Semana da Biblioteca.

5 RESULTADOS

Apresentamos a seguir o resultado da verificação da tabela desenvolvida nas duas unidades de estudo, Biblioteca Central USP/Ribeirão Preto e Biblioteca UNESP/Marília, salientando que este nos apontou ganhos de nosso trabalho em relação à implementação de tecnologias e mídias sociais nessas unidades. Para verificação das informações necessárias, foi feita uma pesquisa no *site* das duas bibliotecas, primeiramente na Biblioteca Central da USP/Ribeirão Preto e em segundo momento, na Biblioteca UNESP/Marília.

A pesquisa foi realizada nas duas unidades estudadas, houve a oportunidade de visita à Biblioteca de Ribeirão Preto para informações sobre o funcionamento das ferramentas selecionadas neste estudo; na Biblioteca de Marília não foi possível esta visita devido à necessidade de autorização do Comitê de Ética, pois a pesquisa não possuía tempo hábil para a devolutiva desta autorização. Desta forma, todas as informações referentes à unidade de Marília foram colhidas através do *site* oficial da biblioteca.

Do conjunto de 20 categorias apresentadas, alocadas em 5 indicadores, nas 02 unidades de estudo, foi possível perceber que a maioria dos itens encontra-se disponível a seu usuário, sendo fácil a utilização e a verificação dentro do *site* das mesmas.

Demonstra-se quadro 2 preenchido e as respostas de cada item para cada unidade estudada.

Quadro 2 - Recursos tecnológicos disponíveis na USP/RP e UNESP/Marília

	Indicadores	Categoria/Biblioteca	USP/RP	UNESP/Marília
01	Desenvolvimento institucional	Software de Gerenciamento de Bibliotecas	✓	✓
02		Redes Sociais	✓	✓
03		Base de Dados	✓	✓
04		Aplicativos em Dispositivos Móveis	✓	✓
05	Espaço físico	Ambiente favorável para estudos e pesquisa	✓	✓
06		Computadores destinados à pesquisa e acesso à <i>internet</i>	✓	✓
07	Prestação de serviços	Sistema auto empréstimo	✗	✗
08		Sistema auto devolução	✗	✗
09		Comutação Bibliográfica	✓	✓
10		Sistema Gerador de Ficha Catalográfica	✗	✗
11		Empréstimo de <i>netbooks</i>	✗	✓
12		Capacitação Virtua	✗	✗
13		Tecnologias Assistiva	✓	✓
14		E-books	✓	✓
15		Atendimento via Chat	✗	✗
16		Videoconferência	✗	✗
17	Tratamento da informação	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	✓	✓
18		Repositório Institucional	✓	✓
19		Portal de Periódicos da Instituição	✓	✓
20		Ferramenta de Descoberta	✓	✓

Fonte: A autora, adaptado de Lubisco (2011) e França (2015).

5.1 Biblioteca Central USP Ribeirão Preto

Principal biblioteca do campus da USP de Ribeirão Preto, seu diferencial dos outros campus está em reunir livros e outros materiais de 07 faculdades diferentes, abrangendo 28 cursos de graduação e 40 de pós-graduação.

5.1.1 Desenvolvimento Institucional

- **Software de Gerenciamento de Bibliotecas** - Aleph – Versão 20.01
- **Redes Sociais** - Dentro da página da biblioteca é possível ser direcionada as páginas do blog e do *Twitter*.
 - Blog da Biblioteca Central de Ribeirão Preto/USP
 - *Facebook*: Biblioteca Central do Campus da USP de Ribeirão Preto
 - *Twitter*: Biblioteca Central
- **Base de Dados**

Acesso Público - a partir de quaisquer equipamentos, inclusive externo a USP.

Biblioteca Virtual em Saúde:

- ERIC - *Education Resources Information Center*
- PubMed

Acesso Regulamentado - a partir de equipamentos existentes nos campus da USP. Os recursos eletrônicos estão disponíveis para a comunidade USP e usuários das bibliotecas de acordo com contratos de licença.

Bases de Dados por ordem alfabética

- *ABI/Inform*
- *Academic Search Premier*
- *Advanced Polymers Abstracts*
- *Aerospace & High Technology Database*
- *AIP - American Institute of Physics*
- *Aluminium Industry Abstracts*
- *American Film Institute Catalog*
- *Analytical Abstracts*
- *Animal Behavior Abstracts*
- *Animal Health & Production Compendium*

- *ANTE: Abstracts in New Technologies and Engineering*
- *Aquaculture Compendium*
- *Art Full Text*
- *ASCE Civil Engineering Abstracts*
- *ASFA 1: Biological Sciences and Living Resources*
- *ASFA 2: Ocean Technology, Policy and Non-Living Resources*
- *ASFA 3: Aquatic Pollution and Environmental Quality*
- *ASFA Aquaculture Abstracts*
- *ASFA Aquatic Sciences and Fisheries Abstracts*
- *ASFA Marine Biotechnology Abstracts*
- *ASSIA: Applied Social Sciences Index and Abstracts*
- *ASTM*
- *Bibliography of the History of Arts*
- *Biological Abstracts*
- *BioOne*
- *BioOne.2*
- *Books in Print*
- *Books@Ovid*
- *Business Book Summaries*
- *Business Source Complete*
- *CAB Abstracts*
- *CABI*
 - *Animal Health & Production Compendium*
 - *Aquaculture Compendium*
 - *Crop Protection Compendium*
 - *Forestry Compendium*
- *Calcium and Calcified Tissue Abstracts*
- *Ceramic Abstracts/World Ceramics Abstracts*
- *CHEM-BANK*
- *Chemical Abstracts*
- *CINAHL with Full Text*
- *Classical Music Library*
- *Classical Scores Library*
- *Common Chemistry*
- *Compendex/EV2*
- *Composites Industry Abstracts*
- *Computer Abstracts International Database*
- *Computer and Information Systems Abstracts*
- *Computer Database*
- *Conference Proceedings Citation Index (1991-presente)*
- *Copper Data Center Database*
- *Copper Data Center Database*
- *Corrosion Abstracts*
- *COS Scholar Universe: Social Science*
- *Crop Protection Compendium*
- *Current Contents Connect (1998-presente)*
- *Current Index to Statistics*
- *Datastream*
- *Dentistry & Oral Sciences Source*
- *Derwent Innovations Index (1963-presente)*

- *Dissertation and Theses*
- *Drug Information FullText*
- *Earthquake Engineering Abstracts*
- *EBM (Evid. B. Med.)*
- *EBSCO*
 - *Academic Search Premier*
 - *Business Book Summaries*
 - *Business Source Complete*
 - *CINAHL with Full Text*
 - *Dentistry & Oral Sciences Source*
 - *EconLit with Full Text*
 - *Educational Administration Abstracts*
 - *Historical Abstracts*
 - *Human Resources Abstracts*
 - *Information Science & Technology Abstracts*
 - *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*
 - *Public Administration Abstracts*
 - *Regional Business News*
 - *RILM Abstracts of Music Literature*
 - *RIPM - Retrospective Index to Music Periodicals*
 - *Shock & Vibration Digest*
 - *SocINDEX with Full Text*
 - *SPORTDiscus with Full Text*
 - *Urban Studies Abstracts*
- *Econlit*
- *EconLit with Full Text*
- *Educational Administration Abstracts*
- *Eighteenth (18th) Century Collections Online*
- *Electronics and Communications Abstracts*
- *EMBASE*
- *Engineered Materials Abstracts*
- *Engineered Materials Abstracts, Ceramics*
- *Engineering Research Database*
- *Environmental Engineering Abstracts*
- *ERIC*
- *ESDU - Engineering Sciences Data Unit*
- *Evidence Based Medicine Reviews*
- *Faculty of 1000 Biology*
- *FIAF*
- *Film Index International*
- *Forestry Compendium*
- *Francis*
- *Food Science and Technology Abstracts - FSTA*
- *GeoRef*
- *GeoScienceWorld*
- *Grove Music Online*
- *HEIN ONLINE*
- *High Technology Research Database with Aerospace*
- *Historical Abstracts*
- *Human Resources Abstracts*

- *Industrial and Applied Microbiology Abstracts (Microbiology A)*
- *Information Science & Technology Abstracts*
- *InfoSci Journals*
- *INSPEC*
- *International Index to Music Periodicals*
- *International Index to Performing Arts*
- *International Pharmaceutical Abstracts*
- *International Political Sciences Abstracts*
- *International Tables for Crystallography*
- *IOP - Institute of Physics*
- *ISI Web of Knowledge*
 - *Current Contents Connect (1998-presente)*
 - *Derwent Innovations Index (1963-presente)*
 - *Conference Proceedings Citation Index (1991-presente)*
 - *JCR - Journal Citation Reports (2001-2010)*
 - *Web of Science (1898-presente)*
 - *Zoological Records (1864-presente)*
- *ISSN on-line*
- *JCR - Journal Citation Reports (2001-2010)*
- *Journals@Ovid*
- *JSTOR*
- *Knovel Library*
- *KnowItAll U (Bio-Rad) - Versão Online*
- *KnowItAll U (Bio-Rad) - Versão Windows*
- *Lexis Nexis*
- *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*
- *Linguistics and Language Behavior Abstracts*
- *LISA: Library and Information Science Abstracts*
- *LOCUS*
- *LSN - Legal Scholarship Network*
- *Making of the Modern World*
- *Materials Business File*
- *Materials Research Database with METADEX*
- *MathSci*
- *MathSciNet*
- *Mechanical & Transportation Engineering Abstracts*
- *Medline Ovid*
- *Metadex*
- *MicroPatent Materials Patents*
- *MUSE*
- *National Criminal Justice Reference Service Abstracts*
- *Oceanic Abstracts*
- *Oxford Music Online*
 - *Grove Music Online*
 - *The Oxford Companion to Music*
 - *The Oxford Dictionary of Music*
- *Philosopher's Index*
- *Physical Education Index*
- *PILOTS Database*
- *Pollution Abstracts*

- *Primal Pictures*
 - *Psicodoc*
 - *PsycCRITIQUES*
 - *PsycInfo*
 - *Public Administration Abstracts*
 - *Reaxys*
 - *Regional Business News*
 - *RILM Abstracts of Music Literature*
 - *RIPM - Retrospective Index to Music Periodicals*
 - *Science Direct*
 - *SciFinder Scholar*
 - *SCOPUS*
 - *Shock & Vibration Digest*
 - *SIRS Renaissance*
 - *SocINDEX with Full Text*
 - *Social Services Abstracts*
 - *Sociological Abstracts*
 - *Solid State and Superconductivity Abstracts*
 - *SPORTDiscus with Full Text*
 - *Technology Research Database*
 - *The Digital Karl Barth Library*
 - *The Digital Library Of Catholic Reformation*
 - *The Digital Library Of Classic Protestant Texts*
 - *The New Palgrave Dictionary of Economics*
 - *The Oxford Companion to Music*
 - *The Oxford Dictionary of Music*
 - *Toxicology Abstracts*
 - *Tropag & Rural*
 - *Ulrich's*
 - *UpToDate*
 - *Urban Studies Abstracts*
 - *Water Resources Abstracts*
 - *Web of Science (1898-presente)*
 - *WELDASEARCH*
 - *Zoological Records - ISI (1864-presente)*
 - *Zoological Records - OVID (1978-2003)*
- **Aplicativos em Dispositivos Móveis** - Existe um aplicativo, chamado Bibliotecas USP, disponível para *smartphone, android e ios*, de busca integrada, com possibilidade de reserva e de renovação.

Figura 03: Bibliotecas USP



Fonte: Google Play

Disponível em: < https://play.google.com/store/apps/details?id=br.usp.bibliotecas_usp>. Acesso em: 12 jan. 2017.

5.1.2 Espaço Físico

- **Ambiente favorável para estudos e pesquisa** - Salas climatizadas, salas de estudos em grupo, ambiente agradável e propício para estudos, pesquisas e extensão.

Figura 04: Ambientes de estudo



Fonte: Site BCRP.

Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/info6-galeria.asp>>. Acesso em: 12 jan. 2017

- **Computadores destinados à pesquisa e acesso à internet** - A unidade é equipada com diversos computadores que ficam à disposição do usuário.

Figura 05: Computadores destinados a pesquisa e acesso à *internet*



Fonte: *Site BCRP*.

Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/info6-galeria.asp>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

5.1.3 Prestação de Serviços

- **Sistema auto empréstimo** - A unidade não oferece esse serviço
- **Sistema auto devolução** - A unidade não oferece esse serviço.
- **Comutação Bibliográfica** - COMUT em nível nacional e internacional permite a obtenção de cópias de artigos científicos não existentes no acervo da biblioteca. A solicitação é realizada através de sistema *online*. A comutação entre unidades da USP não necessita de tarifa, porém, entre as bibliotecas do Brasil é cobrada uma taxa.
- **Sistema Gerador de Ficha Catalográfica** - Não existe um sistema automático de geração de ficha catalográfica, entretanto, este serviço é oferecido pela biblioteca em seu *site* no ícone “Normas – Teses”, existe um arquivo (do *word*), com um modelo de ficha catalográfica, a ser preenchido com as informações do usuário.
- **Empréstimo de *netbooks*** - A unidade não oferece esse serviço, pois não possui equipamento.
- **Capacitação Virtual** - A unidade não oferece esse serviço, entretanto, algumas bibliotecas da rede USP já oferecem esse serviço.

- **E-books** – Intitulados de livros on-line no site, estão disponíveis para acesso à edição on-line em inglês, exclusivamente na sala de Pesquisa Bibliográfica.
- **Tecnologias Assistivas** - A unidade possui um *scanner* para deficientes visuais.
- **Atendimento via Chat** - A unidade não oferece esse serviço, apenas informações via e-mail.
- **Videoconferência** - Esse serviço é oferecido apenas internamente, para funcionários, não é aberto ao público, este é utilizado para cursos, capacitação, reuniões, treinamentos.

5.1.4 Tratamento da Informação

- **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações** - Portal da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade de São Paulo, esse portal é referente a todas as unidades da USP. Dentro do *site* da Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto, dentro do item “Portais de Pesquisa”, no sub-item “Publicações Eletrônicas”, encontra-se o item Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP, ao qual o usuário é direcionado a página do portal.

Figura 06: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações



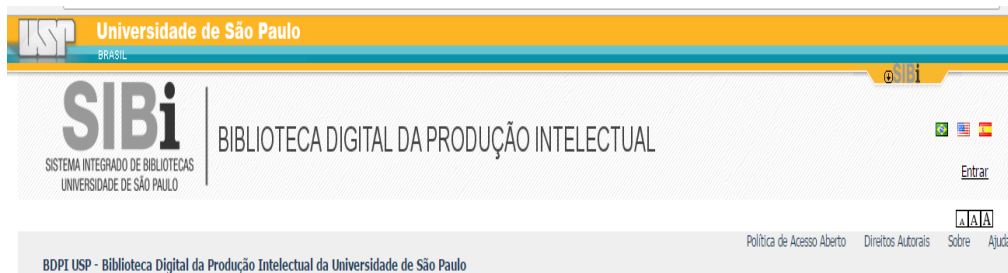
Fonte: Site BCRP.

Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/info6-galeria.asp>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

- **Repositório Institucional** - Biblioteca Digital da Produção Intelectual - BDPI é um sistema de gestão e de disseminação da produção científica, acadêmica, técnica e artística gerada pelas pesquisas desenvolvidas na USP, esse sistema é referente a todas as unidades da USP. Dentro do *site* da Biblioteca Central da USP de Ribeirão Preto, dentro do item “Portais de Pesquisa”, no sub-item

“Publicações Eletrônicas”, encontra-se o item Biblioteca Digital da Produção Intelectual (BDPI), ao qual o usuário é direcionado a página da BDPI.

Figura 07: Biblioteca Digital da Produção Intelectual



Fonte: Site BCRP.

Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/info6-galeria.asp>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

- **Portal de Periódicos da Instituição** - A biblioteca não possui um portal da unidade, existe o Periódicos CAPES e Revistas Eletrônicas, que fazem parte de todas as unidades USP.
- **Ferramenta de Descoberta** - Ainda chamado como Busca Integrada na unidade, ao selecionar o campo, o usuário é encaminhado para uma nova página, do SIBi USP, para realização da pesquisa.

Figura 08: SIBi USP



Fonte: Site BCRP.

Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/info6-galeria.asp>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

5.2 Biblioteca UNESP Marília

A Biblioteca atende à 10 cursos de graduação, tendo também 04 programas de pós-graduação, apresenta um acervo diversificado, com livros e periódicos impressos, revistas, jornais, mapas, além de recursos disponíveis *online*.

5.2.1 Desenvolvimento Institucional

- **Software de Gerenciamento de Bibliotecas** – Aleph – Versão 20.01
- **Redes Sociais**
 - *Facebook: Biblioteca UNESP Marília*
- **Base de Dados**
 - *Academic Search Premier*
 - *Academic Search Complete*
 - *Armed Conflict Database*
 - *Art & Architecture Complete*
 - *Embase*
 - *GeoScience World*
 - *Goethe's Werke*
 - *Grove Music Online*
 - *IEEE Expert Now*
 - *Interscience Wiley*
 - *JSTOR - Art & Sciences II, IV, V, VII, JSTOR-Life Sciences, JSTOR-Business II*
 - *MEDLINE*
 - *Methods in Enzymology*
 - *The New Palgrave Dictionary of Economics*
 - *OVID Journals*
 - *ProQuest Dissertations & Theses Full Global*
 - *ProQuest Historical Newspapers: The New York Times (1851-2009)*
 - *RT Online*
 - *Science Classic*
 - *Scopus*
 - *VLex Global*
 - *Ulrich's*
 - *UpToDate*
 - *Web of Science*
 - *WOS Chemistry*
 - *Zoological Record – OvidSP – 1978 – 2003*
 - *Zoological Record – WOS – 1864 – 1977 - 2004 - 2014*
- **Aplicativos em Dispositivos Móveis** - Aplicativos para renovar obras pelo celular

- Biblioteca UNESP: O aplicativo tem a função de renovar todos os livros da biblioteca UNESP (sistema athena).

Figura 09: Aplicativo Biblioteca Unesp - Android



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

- UpBook Unesp: O aplicativo foi criado para atualizar os livros emprestados da biblioteca, notificando quando estes estiverem perto do vencimento.

Figura 10: Aplicativo_UpBook Unesp - Android



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

- Athena Renovador: Aplicativo para renovação de livros

Figura 11: Aplicativo Athena Renovador - Windows Phone



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

5.2.2 Espaço Físico

- **Ambiente favorável para estudos e pesquisa** - O espaço físico da Biblioteca é de 1.745m², localizada no eixo norte/sul do campus. Seu acervo é constituído de: 99.968 livros, 2.394 títulos de periódicos, 687 mapas, além dos recursos informacionais *online* (bases de dados e periódicos online).

Figura 12: Sala de estudos e piso inferior



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília.

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/fotos/>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

- **Computadores destinados à pesquisa e acesso à internet** - A Sala Santander, fruto de uma parceria desde 2006 com o Banco Santander, é uma sala com computadores conectados à internet para uso de alunos e visitantes para a realização de pesquisas e trabalhos acadêmicos. Em 2016 todos os equipamentos foram trocados por modelos novos e a sala foi reformada.

Figura 13: Sala Santander



Fonte: Site Biblioteca UNESP Marília.

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/acesso-a-internet/>>.

Acesso em: 12 jan. 2017.

5.2.3 Prestação de Serviços

- **Sistema auto empréstimo** - Não foram encontradas informações no *site* que indicassem o oferecimento deste serviço.
- **Sistema auto devolução** - Não foram encontradas informações no *site* que indicassem o oferecimento deste serviço.
- **Comutação Bibliográfica** - COMUT em nível nacional e internacional permite a obtenção de cópias de artigos científicos não existentes no acervo da biblioteca. A solicitação é realizada através de sistema *online*.

Figura 14: COMUT - Formulário

[Página inicial](#) > [Biblioteca](#) > [Serviços Oferecidos](#) > [COMUT - Formulário](#)

Comutação Bibliográfica

Obtenção de Fotocópias de Documentos no Brasil e no Exterior

FFC/SBD/COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA				
Identificação do Usuário:				Data: 19/1/117
<input checked="" type="radio"/> Docente <input type="radio"/> Pós-Graduando <input type="radio"/> Graduando <input type="radio"/> Funcionário				
Nome do Usuário: *		Departamento/Curso/Setor: *		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
E-mail: *		Telefone:	C.P.F.:	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Dados da Publicação:				
Título da Publicação: *				
<input type="text"/>				
Volume: *	Número: *	Ano: *	Página Inicial: *	Página Final: *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Autor(es) do Artigo: *				
<input type="text"/>				
Título do Artigo: *				
<input type="text"/>				
Comprometimento com o pagamento das cópias?		No Brasil:	No Exterior:	
		<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
*Preenchimento Obrigatório				
<input type="button" value="Enviar"/>		<input type="button" value="Limpar"/>		

Fonte: Site Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/comutacao-bibliografica7320/>. Acesso em: 12 jan. 2017.

- **Sistema Gerador de Ficha Catalográfica** - Não existe um sistema automático de geração de ficha catalográfica, entretanto, este serviço é oferecido pela biblioteca, conforme informações abaixo, retiradas do *site* da biblioteca.

Para obtenção da ficha catalográfica é preciso enviar para o e-mail

bibl-aquisicao@marilia.unesp.br os seguintes dados do trabalho:

- Folha de rosto;
- Resumo com palavras-chave;
- Número da última folha do trabalho;
- Número inicial e final da seção de referências.

- **Empréstimo de *netbooks*** - A Biblioteca disponibiliza *netbooks* para uso dentro de suas dependências. O empréstimo é feito no balcão apenas para usuários cadastrados. O usuário pode usar o equipamento por 4 horas prorrogáveis.
- **Capacitação Virtual** - Não foram encontradas informações no *site* que indicassem o oferecimento deste serviço.
- **Tecnologias Assistivas – SIAI**: consiste na aquisição de equipamentos que tornam acessível a leitura de livros e outros materiais às pessoas com deficiência visual. Também é possível digitar textos e navegar na *internet*, com o uso de *softwares* específicos e imprimir documentos na impressora braille. O serviço é destinado às pessoas com deficiências visual, tanto da comunidade externa quanto interna à UNESP.

Figura 15: SIAI - Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: < <http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/siai---servico-de-inclusao-e-acessibilidade-a-informacao/>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

- **E-books** - A Biblioteca oferece os seguintes E-books:

E-books Portal Capes;

E-books produzidos pela UNESP:

- E-livros PROGRAD - Livros eletrônicos publicados pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)

- Coleção PROPG Digital - Livros editados em parceria entre a Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) e a Fundação Editora da UNESP. São publicações de autores da própria Universidade. Inicialmente disponibilizam livros em primeira edição apenas nos formatos digitais, com a possibilidade de *download* gratuito.

E-books Assinados pela UNESP - A Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) disponibiliza para os usuários da Rede de Bibliotecas da UNESP, as coleções de e-books abaixo relacionados. O acesso é permitido somente aos usuários UNESP, pois o mesmo é controlado pelo IP dos equipamentos.

- CRCnetBASE - Oferece acesso a livros técnicos e científicos em várias áreas de conhecimento, estando subdivididos em 30 categorias de assuntos.
- *Ebrary Academic Complete* - Oferece acesso a mais de 80.000 títulos de e-books de diversos editores e diversas áreas do Conhecimento.
- e-Books *Lippincott Williams & Wilkins* (LWW) - Acesso a livros na área de Medicina e Biologia.
- ECCO - Acervo da *British Library* do século XVIII, incluindo manuscritos e mapas das diversas áreas, principalmente da área de Humanidades.
- *Energy & Environmental Sciences* - Reúne 1087 livros em texto completo nas áreas de Energia e Ciências Ambientais, incluindo séries monográficas.
- MOMW - *The Making of the Modern World* - Base de dados que disponibiliza mais de 61 mil obras e periódicos de duas das mais famosas bibliotecas acadêmicas.
- NetLibrary - Acesso a 930 livros digitais abrangendo todas as áreas de conhecimento.
- Referex - Reúne as principais fontes de material de referência na área das Engenharias.
- Safari - Coleção de 430 livros na área de Computação e Tecnologia da Informação. Para acessar é necessário ter o Java atualizado.
- Biblioteca Virtual 3.0 da Pearson - Acesso a mais de 2000 títulos de e-books de diversos editores em português e com texto completo voltados para a graduação.

- **Atendimento via Chat** - Não foram encontradas informações no *site* que indicassem o oferecimento deste serviço.
- **Videoconferência** - Não foram encontradas informações no *site* que indicassem o oferecimento deste serviço.

5.2.4 Tratamento da Informação

- **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - C@thedra** - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, esse portal é referente a todas as unidades da UNESP, oferece acesso ao texto completo das teses/dissertações defendidas na UNESP, fornece a localização do documento impresso em uma das bibliotecas da universidade.

Figura 16: C@thedra



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: < <http://repositorio.unesp.br/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

- **Repositório Institucional** - tem por objetivo armazenar, preservar, disseminar e possibilitar o acesso aberto, como bem público global, à produção científica, acadêmica, artística, técnica e administrativa da Universidade.

Figura 17: Repositório Institucional UNESP



Fonte: *Site* Biblioteca UNESP Marília
Disponível em: < <http://repositorio.unesp.br/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

Em sua implantação, o Repositório Institucional UNESP contemplou a produção científica da Universidade, de 1976 aos dias atuais, indexada nas bases de dados *Web of Science e Scopus* e publicada em periódicos da *SciELO*, sendo disponibilizado, sempre que possível, o texto completo dessas publicações de modo a favorecer o acesso aberto à produção científica da universidade.

- **Portal de Periódicos da Instituição**

- Periódicos assinados - Periódicos eletrônicos assinados para os usuários da Rede de Bibliotecas. O acesso ao texto completo dos títulos de periódicos só é permitido aos usuários da UNESP, pois referido acesso é controlado pelo IP das máquinas.
- Periódicos UNESP/Selo PROPe - Periódicos eletrônicos editados por diferentes Unidades da UNESP e que são apoiados pela Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPe).
- Portal de Periódicos da Capes - O Portal de Periódicos da Capes disponibiliza o acesso aos periódicos, e-books e bases de dados assinados pela UNESP. O acesso é feito pelos computadores da UNESP com o reconhecimento dos IPs.

- **Ferramenta de Descoberta** - O P@rthenon é um serviço da Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP

Nova interface de busca bibliográfica que permite a busca da informação no acervo impresso e nas coleções eletrônicas e digitais que a UNESP tem acesso. Seu

objetivo é propiciar uma busca integrada aos diferentes conteúdos, suportes (eletrônico, digital) e mídias.

Figura 18: P@rthenon



Fonte: Site Biblioteca UNESP Marília

Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/acervo/>>. Acesso em 14 jan. 2017.

5.3 Resultados da Análise

Diante do estudo realizado e das informações levantadas, pode-se considerar que as bibliotecas universitárias estão acompanhando as tecnologias atuais que veem surgindo, focando numa melhor utilização e concepção de seu usuário.

Lubisco (2011) traz em seu estudo a motivação de que a biblioteca universitária deve dispor de um instrumento que não só revele com fidedignidade seus *status* dentro da instituição, mas que subsidie suas atividades de planejamento e gestão.

O trajeto metodológico evidenciou um aspecto frágil da avaliação: do ponto de vista do instrumental do Ministério, a biblioteca universitária era tratada – como ainda o é – como uma “instalação” da universidade; do ponto de vista institucional, era vista de modo semelhante e, muitas vezes, como um incômodo necessário. A continuidade da pesquisa, então, encaminhou-se com base na convicção de que era absolutamente indispensável que a biblioteca mudasse de *status* dentro da sua instituição e perante o MEC. Isto significaria ascender de “instalação física” a “recurso pedagógico”, como resultado de uma mudança conceitual em diversos níveis: do Governo Federal, da administração superior das universidades, dos docentes, dos bibliotecários e dos estudantes (LUBISCO, 2011, p. 19).

Foi possível perceber que 35% dos indicadores ainda não são oferecidos, podemos considerar que 65% dos indicadores são oferecidos e facilitam a utilização do usuário, bem como acompanham as mudanças tecnológicas e se adaptam a ela da melhor maneira possível dentro da instituição.

De uma maneira mais específica, é possível considerar que as bibliotecas oferecem praticamente a mesma quantidade de categorias nesta pesquisa, comparando

as unidades, a única diferença a ser apontada, é que a biblioteca da USP/RP não oferece empréstimo de *netbooks*, enquanto a biblioteca da UNESP de Marília oferece esse recurso, dos outros aspectos, as unidades tiveram os mesmos resultados, tanto oferecidos, quanto os não oferecidos.

As categorias que não são oferecidas em ambas as unidades estudadas foram: sistema auto empréstimo e sistema auto devolução; sistema gerador de ficha catalográfica, embora esse serviço seja oferecido pelas unidades, sua utilização e formulação não são feitos de maneira automática, através de um sistema; capacitação virtual também não é oferecido, assim como atendimento via chat, apesar de as bibliotecas oferecem serviço através de e-mail, porém, a resposta não é imediata, considera-se um tempo para a demanda ser atendida, o prazo para a devolutiva varia de acordo com cada unidade, bem como a estipulação do mesmo e, por fim; a categoria de vídeoconferência, não é oferecida ao público, embora este serviço seja utilizado pelos funcionários da biblioteca, para cursos e reuniões, por exemplo.

Outra perspectiva observada foi a localização e investigação das informações no *site* das respectivas bibliotecas, linguagem de fácil entendimento e acesso, descomplicado para encontrar as informações desejadas, podendo-se encontrar maiores informações a respeito do assunto e links que levam o usuário a páginas de pesquisa, busca e temáticas semelhantes, enriquecendo e facilitando a exploração do usuário.

Diante dessa compreensão, enobrecem-se os pontos positivos dos serviços que são oferecidos, como por exemplo, tecnologias assistivas, aplicativos em dispositivos móveis, utilização de redes sociais, o que demonstra a valorização e a importância das mídias sociais dentro das instituições universitárias aqui estudadas e como essas ferramentas podem simplificar e fazer com que o usuário utilize com mais facilidade as opções que a biblioteca oferece para suas necessidades informacionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estamos vivendo em um momento onde as experiências coletivas têm como objetivo maior a minimização da exclusão digital e a diminuição da distância entre os países pobres e ricos, a partir da argumentação de que, por meio da educação, é possível avançar na inclusão social dos sujeitos.

A universidade tem papel fundamental em gerar, transmitir e transferir conhecimento a favor da melhoria da qualidade da educação, esta é um agente fundamental de transformação, aperfeiçoamento e mudança, pois cria novas oportunidades e perspectivas de futuro, promove o avanço da ciência e revela para o usuário olhares sobre o desconhecido.

Muitos desafios tecnológicos são enfrentados pelas bibliotecas atualmente, tais como: grande quantidade de informações disponibilizadas na *internet*, em um espaço de tempo muito pequeno, das quais muitas vezes, não são verdadeiras, ou não correspondem ao que de fato necessita-se, porém este e muitos outros aspectos demonstram a dificuldade de antecipação das tecnologias, e a sua manutenção para acompanhar essa dinâmica cada vez mais rápida e intensa.

Conforme apresentado na pesquisa, várias modificações e ampliações foram feitas pelas bibliotecas universitárias se comparadas há alguns anos atrás, entretanto, é preciso estar sempre atento e atualizado às tendências que cada vez mais fazem parte do nosso cotidiano, a necessidade de disponibilização de ambientes cada vez mais diversificados, espaços multimídia e lúdicos, a importância de tornar o atendimento cada vez mais ágil e adequado ao perfil do público jovem, que já nasceu nessa era digital, necessidade de se saber um pouco mais de tudo e a importância de disponibilizar maior acesso ao acervo virtual aos usuários.

A pesquisa trouxe contribuições para discussão dentro da perspectiva da Ciência da Informação, enquanto área de conhecimento. A preocupação na apresentação e fundação teórica da área, representadas pelas formas de descrição de sua produção, no caso específico da pesquisa, mídias sociais, a própria Ciência da Informação e políticas de informação, possibilitou captar como as subáreas de conhecimento traçaram um caminho dentro da Ciência da Informação.

Esta dissertação abordou as políticas de informação e tecnologia e as mídias sociais inseridas nas bibliotecas universitárias estaduais paulistas públicas e, de modo específico, identificou as inovações tecnológicas implementadas nesses ambientes, o

que permitiu sistematizar as principais ideias que norteiam e representam a construção de novas configurações que se fazem necessárias ao atendimento dos usuários, alcançando assim o objetivo geral deste estudo.

A partir das pesquisas feitas durante a elaboração dessa dissertação, fica evidenciada a importância e a diferença que as TIC constroem dentro do ambiente da biblioteca, aproximando, auxiliando e acompanhando os usuários em suas pesquisas, dúvidas e questionamentos, atingindo o ponto final de sua exploração, com os melhores resultados.

A partir dos estudos e das pesquisas realizadas durante esta dissertação, é possível verificar que os objetivos aqui propostos foram cumpridos e tiveram uma abordagem muito positiva em seu resultado. Foi possível compreender como as mídias sociais se integram às políticas de informação, através de levantamentos bibliográficos e referências teóricas da área; verificou-se que as bibliotecas das universidades da USP/RP e UNESP/Marília fazem uso das mídias sociais; foram identificadas as políticas tecnológicas e recursos usados por essas bibliotecas, através de observação no *site* das unidades, assim foi compreendida a importância das mídias sociais para essas unidades de informação e, por fim, comparou-se os recursos tecnológicos e as políticas de informação existentes nessas unidades, através de indicadores e categorias da tabela desenvolvida.

Observou-se, com estudos e análise dos indicadores do quadro 2, a importância e a necessidade de uma política de informação e tecnologia que seja constante e permanente para o avanço das bibliotecas universitárias em relação aos recursos tecnológicos, para assim, se manter frequente na otimização de recursos, promover maior acesso à informação, ampliar a oferta e aumentar a qualidade dos serviços prestados.

Por fim, um futuro desdobramento da pesquisa, seria o estudo de como essas ferramentas são utilizadas pelos usuários, quais as impressões e como esta tecnologia está fazendo a diferença e aproximando ainda mais o usuário à biblioteca para utilizar seus recursos e serviços oferecidos.

REFERÊNCIAS

ABELHA, D. M. *et al.*. A netnografia a análise de comunidades virtuais: um estudo de caso aplicado aos discentes Ufrj. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – SECeT, 9, 2012. **Anais... SEGeT**, 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/45616486.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

ALVES, C. D. Informação na twitosfera. RDBCI – **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.09, n.01, p.92-105, jul-dez. 2011. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/497/pdf_4>. Acesso em: 22 mar. 2016.

ARNAUT, R. D. *et al.* Era transmídia. **GEMInIS**, n.02, p.259-275, 2011. Disponível em: <<http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/93/pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a02v29n2.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2016.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

_____. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002. p. 49-57.

_____. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 13-34. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Ciencia_da_informacao/Para_entender_a_CI.pdf>. Acesso em: 22 out. 2016.

BIBLIOTECA CENTRAL USP RIBEIRÃO PRETO. **Home**. Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

_____. **Blog da biblioteca central de Ribeirão Preto/USP**. Disponível em: <<http://blogbcrp.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

_____. **Facebook**: biblioteca central do campus da USP de Ribeirão Preto. Disponível em: <<https://pt-br.facebook.com/Biblioteca-Central-do-Campus-da-USP-de-Ribeir%C3%A3o-Preto-285113194897359/>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

_____. **Twitter**: biblioteca central. Disponível em: <<https://twitter.com/bcrpusp>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

_____. **Base de dados**: acesso público. Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/pope1-basesp.asp>> Acesso em: 16 jan. 2017.

_____. **Base de dados:** acesso restrito. Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/pope2-basesr.asp>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

_____. **Comutação bibliográfica.** Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/serv1-comut.asp>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **Normas – teses.** Disponível em: <<http://www.bcrp.prefeiturarp.usp.br/serv5-norma.asp>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

_____. **Biblioteca digital de teses e dissertações USP.** Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

_____. **Biblioteca digital da produção intelectual.** Disponível em: <<http://www.producao.usp.br/>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

_____. **Portal de busca integrada.** Disponível em: <<http://www.bcrp.ccrp.usp.br/buscaintegrada/>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS UNESP/MARÍLIA. **A biblioteca.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

_____. **Facebook:** biblioteca Unesp Marília. Disponível em: <<https://www.facebook.com/bibliotecaunespmarilia>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

_____. **Base de dados assinadas.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/fontes-de-informacao/bases-de-dados-assinadas/>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

_____. **Apresentação.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/historico/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **Acesso à internet.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/acesso-a-internet/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **COMUT – formulário.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/comutacao-bibliografica7320/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **Ficha catalográfica.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/ficha-catalografica/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **SIAl:** serviço de inclusão e acessibilidade à informação. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/servicos-oferecidos/siai---servico-de-inclusao-e-acessibilidade-a-informacao/>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

_____. **E-books.** Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/fontes-de-informacao/e-books/>>. Acesso em: 21 jan. 2017.

_____. **C@thedra**: biblioteca digital de teses e dissertações. Disponível em: <<http://unesp.br/portal#!/cgb/bibliotecas-digitais/cthedra-biblioteca-digital-teses/>>. Acesso em: 24 jan. 2017.

_____. **Repositório institucional Unesp**. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/fontes-de-informacao/repositorio-institucional-unesp/>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

_____. **Periódicos**. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/fontes-de-informacao/periodicos-on-line-assinados/>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

_____. **P@rthenon**. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br#!/biblioteca/acervo/novo-catalogo-prthenon/>>. Acesso em: 13 jan. 2017.

BOURDIEU, P. Escritos de educação. Organizado por Maria Alice Nogueira e Afrânio Catani. Petrópolis: Vozes, 2011. Disponível em: <http://www.forquap.cefetmg.br/galerias/arquivos_download/BOURDIEUx_Pierre_-_Escritos_de_Educaxo.pdf>. Acesso em: 26 dez. 2016.

BRASILEIRO, F. S.; FREIRE, G. H. A.. O marketing e a arquitetura da informação para web no contexto do processo de mediação da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 161-174, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/14200/8106>>. Acesso em: 06 maio 2016.

BURT, R. The social structure of competition. In: Structural Holes. Cambridge, MA: Harverd University Press, 1992.

CARDOZO, M., L., Propaganda pessoal: redes sociais na internet. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31., 2008, Natal. **Anais...** Natal: Intercom, 2008, p. 01-12. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1061-1.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

CAVALCANTE, A. P.; CAVALCANTE, M. M. P. Tecnologias de disseminação da informação na web: um estudo sobre Google-books. In: Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação – EREBD N/NE, 15, 2012. **Anais...**, EREBD N/NE, 2012. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjJupab6vzMAhXDgpAKHfOgA-cQFggyMAI&url=http%3A%2F%2Fportaldeperiodicos.eci.ufmg.br%2Findex.php%2Fmoci%2Farticle%2Fdownload%2F2125%2F1323&usg=AFQjCNEhHUqRh8XIDEY5sYgTzMTR-MjZqQ&sig2=r33cL3CeL_1xD91MBTIs6A&bvm=bv.123325700,d.Y2I>. Acesso em: 23 maio 2016.

COLEMAN, J. Social capital and the creation of human capital. **American Journal of Sociology**, v.94, p.95-120, 1988. Disponível em: <<http://courseweb.lis.illinois.edu/~katewill/for-china/readings/coleman%201988%20social%20capital.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016

CORRÊA, E. S. A Comunicação digital nas organizações: tendências e transformações. **Organicom**, v.06, n.10/11, p.162-167, 2009. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/201/301>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

COSTA, C. In: **Deslocamentos críticos**. São Paulo: Babel/Itaú Cultural, 2011. Disponível em: <<http://www.cultura.rj.gov.br/artigos/novas-estrategias-narrativas-nos-meios-digitais>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

COSTA, L. F.; et.al. Uso de redes sociais por bibliotecas universitárias de instituições particulares de ensino superior de João Pessoa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CBBB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1449/1450>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro:a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.29, n.1, p.71-80, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://w.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

DIAS, S. L. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. 2005. Dissertação (Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/dias_sl_me_mar.pdf>. Acesso em: 21 maio 2016.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2003.

DUTRA, D. M. R.; CORRÊA, R. A.; RUAS, W. J. Política de informação nas organizações. **Pós em Revista**, Belo Horizonte, ed. 7, 2013. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/pos/e7-ad13-politica-de-informacao-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

FARIAS, G. B.; VITAL, L. P. Informação para negócios e políticas de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, p. 87-98, jan./jun., 2007. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/497/642>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

FIORIN, J. L. Narrativa e discursiva. **Portal educação**, Campo Grande, 31 ago. 2008. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/6102/simbolismosendas-e-veredas-da-semiotica-narrativa-e-discursiva>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

FRANÇA, M. N. **Gestão em bibliotecas universitárias públicas: um enfoque tecnológico**. 2015. Dissertação (Tecnologias, Comunicação e Educação) – Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Disponível em: <<http://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/17474/1/GestaoBibliotecasUniversitarias.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2016

GOUVEIA, L. M. B. **Sociedade da Informação** – notas de contribuição para uma definição operacional. 2004. Disponível em:

<http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2016.

GOOGLE PLAY. **Bibliotecas USP.** Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.usp.bibliotecas_usp>. Acesso em: 12 jan. 2017.

_____. **Biblioteca Unesp.** Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.athenabiblioteca>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

_____. **UpBook Unesp.** Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.android.upbook>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

GRACIOSO, L. S. Biblioteca, Web 2.0, Biblioteca 2.0. In: Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais Brasil, 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SIBDB, 2007. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=23460>>. Acesso em: 23 mar. 2016.

JARDIM, A. D.; PALAZZO, L. A. M. Aplicações da web semântica nas redes sociais. In: CONGRESSO NACIONAL DE AMBIENTES HIPERMÍDIA PARA APRENDIZAGEM, 4., 2009, Florianópolis, **Anais...** Florianópolis, CONAHPA, 2009, p. 02-13. Disponível em: <http://wright.ava.ufsc.br/~alice/conahpa/anais/2009/cd_conahpa2009/papers/final108.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

JENKINS, H. A cultura da convergência. São Paulo: Aleph, 2009.

KAPLAN, A. M.; HAENLEIN, M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. **Business Horizons**, 53, p.59-68, 2010. Disponível em: <<http://michaelhaenlein.eu/Publications/Kaplan,%20Andreas%20-%20Users%20of%20the%20world,%20unite.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

KIELING, A. S.; GT de Estudos de televisão. Narrativas digitais interativas e o uso da tecnologia como narrador implícito. **Famecos**, Porto Alegre, v.19, n.03, p.739-758, set-dez. 2012. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/12898/8604>>. Acesso em: 24 mar. 2016.

LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, jul/dec. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000300004>. Acesso em: 21 maio 2016.

LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. Disponível em: <<http://www.restaurabr.org/siterestaurabr/CICRAD2011/M1%20Aulas/M1A3%20Aula/20619171-le-coadic-francois-a-ciencia-da-informacao.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2016.

LEITÃO, P. Livros, leituras e redes sociais. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL BIBLIOTECAS PARA A VIDA, 2009, Évora. **Anais...** Évora, CIDEHUS/UE, 2009. p.

435-458. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/16318/1/437-460%20Paulo%5B1%5D.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

LIN, N. *Social Capital. A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

LOPES, N. RESENHA – Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes e redes. **Parágrafo**, v.01, n.03, 2015. Disponível em: <<http://www.revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/286/293>>. Acesso em: 23 mar. 2016.

LUBISCO, N. M. L. (Org). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: Edufba, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2016

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em ciência da informação. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.03, n.01,p.27-46, jan-dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

MARTELETO, R. M.; SILVA, A. B. O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ci. Inf.**, Brasília, v.33, n.03, p.41-49, set-dez. 2004. Disponível em: <<http://www3.ceunes.ufes.br/downloads/2/juniorsan-Texto%2001%20-%20MARTELETTO%20E%20SILVA.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2016.

MARTÍN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2001.

MISKOLCI, R. Novas conexões: notas teórico-metodológicas para pesquisas sobre o uso de mídias sociais. **Cronos**, v.12, n.02, p.09-22, jul-dez. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufrn.br/cronos/article/view/3160/pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

MICROSOFT. **Athena renovador**. Disponível em: <<https://www.microsoft.com/pt-br/store/p/athena-renovador/9nblgggzkrjs>>. Acesso em: 16 jan. 2017.

MONTVILOFF, V. Políticas nacionales de informacion. Manual sobre la formulación, aprobación, aplicacion y funcionamiento de una politica nacional sobre la información. **Programa General de Información y UNISIST**. Paris: UNESCO, 1990. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0Bx0LOAvFv71ALUJpZVprDFNSVE/view>>. Acesso em: 14 nov. 2016.

PEREIRA, E. S. **O local digital das culturas: as interações entre culturas, mídias digitais e territórios**. 2013. Tese (Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-06052014-110606/pt-br.php>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. **Infoeducação USP**, 2008. Disponível em: <<http://infoeducacaousp.blogspot.com.br/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazeres-da.html>>. Acesso em: 02 jun. 2016.

PINHEIRO, M. M. K. Estado informacional implicações para as políticas de informação e de inteligência no limiar do século XXI. **VARIA HISTORIA**, Belo Horizonte, v. 28, n. 47, p.61-77, jan/jun 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-87752012000100004>. Acesso em: 12 jan. 2017.

RECUERO, R. O capital social em rede: como as redes sociais na internet estão gerando novas formas de capital social. **Contemporânea**, v.10, n.03, p.597-617, set-dez. 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/view/6295/4671>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

_____. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009, 191p. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

_____. Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no orkut e nos weblogs. **Famecos**, Porto Alegre, n.28, dez. 2005. Disponível em: <<http://200.144.189.42/ojs/index.php/famecos/article/viewFile/454/381>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

RECUERO, R.; ZAZO, G. Em busca das “redes que importam”: redes sociais e capital social no twitter. **Libero**, São Paulo, v.12, n.24, p.81-94, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/viewFile/6787/6129>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

RIBEIRO, L. **Quais são as redes sociais mais usadas no Brasil**. Marketing de conteúdo. 2016. Disponível em: <<http://marketingdeconteudo.com/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>>. Acesso em: 14 out. 2016.

ROMANO, F. M. *et al.*. O Impacto das mídias sociais digitais na comunicação organizacional das empresas. In: ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, 5., 2012, Curitiba. **Anais...** Curitiba: EMA, 2012. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/adm/pdf/2012_EMA186.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2016.

ROSA, A. **Biblioteca 2.0 aplicabilidade de ferramentas Web 2.0 em bibliotecas**. 2008, 93 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/ROSA_Anelise.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2016.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323/45994>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

SANTOS, P. L. V. A. C.; CARVALHO, A. M. G. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1782/2687>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

SANTOS, P. X. A dimensão política da disseminação da informação através do uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação: uma alternativa à noção de impacto tecnológico. **Datagramazero** – Revista da Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, ago/2006. Disponível em: <<https://datagramazero.wordpress.com/2004/08/04/a-dimensao-politica-da-disseminacao-da-informacao-atraves-do-uso-intensivo-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-uma-alternativa-a-nocao-de-impacto-tecnologico/>>. Acesso em: 21 maio 2016.

SANTOS, R. R.; DUARTE, E. N.; LIMA, I. F. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/279/289>>. Acesso em: 30 maio 2016.

SARACEVIC, T. Information science: origin, evolution and relations. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/16970>>. Acesso em: 23 out. 2016.

SEBASTIÁN, M. C.; RODRÍGUEZ, E. M. M.; MATEOS, D. R. La necesidad de políticas de información ante La nueva sociedad globalizada. El caso español. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 22-36, maio/ago. 2000. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0Bx0LOAvFv71AdXlySVREVUNmN00/view>> Acesso em: 14 nov. 2016.

SILVA, A. S. R. *et al.*. Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre a utilização do Facebook pelos municípios do Recôncavo do estado da Bahia – Brasil. **Tourism & Management Studies**, v.11, n.02, p.174-181, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/tms/v11n2/v11a2n20.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

SILVA, C. P. A narrativa transmídia na estratégia de comunicação do Magazine Luiza. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 38., 2015, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro, RJ, Itercom, 2015. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-0725-1.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

SMITH, T. The social media revolution. **International Journal of Marketing**, v. 51, n.04, p.559-561, 2009. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/203686033/The-Social-Media-Revolution#scribd>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

SOUZA, P. T. Teoria da jurisdição e capital social: abordagens para o estudo do profissional da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.2, p.41-50, maio-ago. 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/510/1445>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

STORCH, S. As redes sociais já fazem parte do nosso jeito de pensar. **Intranet Portal**. 2007. Disponível em: <<http://revista.intranetportal.org.br/2007/10/as-redes-sociais-ja-fazem-parte-de-nosso-jeito-de-pensar/>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

TAVERNARI, M. Narrativas em rede e articulações discursivas nas interfaces contemporâneas. **Novos olhares**, São Paulo, v. 01, n. 01, p.27-35, 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/novosolhares/article/view/51445/55512>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

WE ARE SOCIAL. Digital in 2017 global overview. 2017. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview> >. Acesso em: 06 maio 2017.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

YAMASHITA, D. S.; CASSARES, N. C.; VALENCIA, M. C. P. Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e colaborativas na disseminação da informação. **CRB – 8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 161-172, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/77>>. Acesso em: 18 mar. 2016.