



SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS



O FUTURO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
NA PERSPECTIVA DO ENSINO, INOVAÇÃO,
CRIAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO.

15 A 20 DE ABRIL DE 2018
Bahia Othon Palace Hotel, Salvador-BA

Eixo I – Inovação e Criação

AS BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DA SOCIEDADE INFORMACIONAL: A INTERAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

THE LIBRARIES IN THE INFORMAL SOCIETY CONTEXT: THE INTERACTION IN THE REFERENCE SERVICE

LUCIANE ALVES SANTINI

LUCIANA BACKES

JULIANI REIS

Resumo: O artigo se propõe a discutir a temática da interação no contexto das bibliotecas universitárias a partir dos serviços oferecidos no serviço de referência. Esse artigo procura demonstrar que a atuação do bibliotecário tem se alterado devido a influência das TIC, principalmente em práticas relacionadas a forma com que nos relacionamos com a informação. O maior impacto observado está no setor de referência que deve observar constantemente as novas facilidades e serviços oportunizados pelas novas tecnologias. As TIC oportunizam a biblioteca no auxílio do processo de socialização da informação em formatos mais acessíveis e na promoção de capacitações e treinamentos aos usuários para o desenvolvimento da competência informacional e autonomia na busca por informações. Assim, evidenciamos a importância dos processos de interação nas práticas bibliotecárias dentro do âmbito do serviço de referência, mais especificamente no desenvolvimento de competências informacionais e na utilização de *e-books* no propósito de atender e suprir as demandas da sociedade informacional, na qual os usuários da biblioteca estão inseridos.

Palavras-chave: Sociedade Informacional. Interação. Biblioteca. Serviço de Referência Virtual. Competência Informacional.

Abstract: The article proposes to discuss the thematic of interaction in the context of university libraries from the services offered in the referral service. This article tries to demonstrate that the librarian's work has changed due to the influence of the TIC, mainly in practices related to the way in which we relate to the information. The greatest impact is observed in the sector of reference that must constantly observe the new facilities and services offered by new technologies. ICT enables the library to assist in the process of socializing information in more accessible formats and in promoting training and training for users to develop informational competence and autonomy in the search for information. Thus, we highlight the importance of interaction processes in librarian practices within the scope of reference service, more specifically in the development of informational skills and the use of *e-books* in order to meet and meet the demands of the information society, in which users are inserted.

Keywords: Information Society. Interaction. Library. Virtual Reference Service. Informational Competence.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual pode ser denominada como uma sociedade informacional, devido a forte influência que sofre das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) ao mesmo tempo que também é influenciada por essa sociedade, numa via de mão dupla (CASTELLS, 1999). Observa-se como característica dessa sociedade a organização do sistema na utilização do conhecimento para impulsionar a produtividade, utilizando esse conhecimento como matéria-prima. Segundo Levy (2010, p. 32) nos meados da década de 1990 “[...] um novo movimento sociocultural originado pelos jovens profissionais das grandes metrópoles e dos campi americanos tomou rapidamente uma dimensão mundial.”, trazendo como resultado a origem das tecnologias da informação. Assim surgiu “[...] a infraestrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também novo mercado da informação e do conhecimento.” (LEVY, 2010, p. 32).

Juntamente com o surgimento das tecnologias digitais podemos destacar o rápido avanço da tecnologia e o aumento de performance destas, além da baixa dos preços de produtos, isso tudo facilita o acesso a essas tecnologias, resultando em várias mudanças sociais e culturais (LEVY, 2010). Foram desenvolvidas tecnologias capazes de “[...] digitalizar a informação (entrada), armazená-la (memória), tratá-la automaticamente, transportá-la e colocá-la à disposição de um usuário final, humano ou mecânico (saída)” (LEVY, 2010, p. 33), além disso, também destacamos o desenvolvimento da capacidade de armazenamento e ampliação da rede de transmissão da informação.

Os avanços tecnológicos proporcionaram uma alteração na forma como nos relacionamos com a informação, possibilitando o acesso à informação independentemente de barreiras geográficas ou cronológicas e nos expondo diariamente a uma imensa quantidade de informações. A facilidade de acesso à informação tornou-se um ponto crucial para a socialização da informação suscitando o questionamento sobre a função, organização e a ação das bibliotecas nas instituições de ensino, visto que, não podemos ignorar que a informação tem função essencial na aprendizagem e na construção de novos conhecimentos.

A biblioteca tem participação significativa na socialização das informações no contexto das instituições educacionais, portanto, precisa adaptar-se a essa realidade oportunizando ao aluno espaço de aprendizagem e ações que o auxiliem na utilização de

novas tecnologias, como na utilização de *e-books* e no desenvolvimento da competência informacional. Para Levy (2010, p. 44),

Durante muito tempo polarizada pela ‘máquina’, anteriormente fragmentada pelos programas, a informática contemporânea – programas e hardware – está desconstruindo o computador em benefício de um espaço de comunicação navegável e transparente, centrado na informação. (LÉVY, 2010, p. 44).

A presença das tecnologias na atuação dos bibliotecários e das bibliotecas, possibilita a promoção de [...] um novo conceito de ensino, um novo conceito de biblioteca e uma nova forma de uso e aplicação das TICs.” (MARTINS, 2014, p. 2). Dessa forma, procuramos evidenciar as influências das TIC na atuação do bibliotecário, especialmente o bibliotecário de referência que deve estar mais atento as facilidades e serviços que são oportunizados pelas novas tecnologias. Além disso, o uso das TIC abre novas possibilidades para a biblioteca auxiliar no processo de socialização da informação em formatos mais acessíveis, como o *e-book*, bases de dados, vídeos, entre outros, e também promover treinamentos/capacitações aos usuários para o desenvolvimento da competência informacional.

Desta forma, este artigo tem como objetivo demonstrar de que o processo de interação está na prática bibliotecária dentro do âmbito do serviço de referência, mais especificamente no desenvolvimento de competências informacionais e na utilização de *e-books*. A abordagem metodológica utilizada foi o levantamento de literatura para o referencial teórico.

2 AS NOVAS TECNOLOGIAS E A BIBLIOTECA: ACESSO À INFORMAÇÃO

As tecnologias da informação e as inovações tecnológicas refletem também em outras áreas como a Educação. Em algumas universidades surge a combinação do ensino *on-line* (modalidade a distância) com o ensino *in loco*, na própria instituição (CASTELLS, 2008). Esses fatores contribuem para a redução de custos no acesso democrático da educação, contudo, em relação a cibercultura, além da transição do presencial a distância (*on-line*), ou do escrito e oral à multimídia, ocorre a transição de uma educação e formação estritamente institucionalizada, com a escola e a universidade, para uma situação de compartilhamento generalizado de saberes, no qual acontece o ensino da sociedade por ela mesma, de reconhecimento auto gerenciado, móvel e contextual das competências (LÉVY, 2010).

A universidade possibilita a inclusão da tecnologia trazendo a reflexão, a crítica e possíveis transformações à sociedade. Conforme explana Carvalho (2004, p. 69) “[...] fica evidente que o trinômio conhecimento-educação-tecnologia não pode estar dissociado e que

seu foco deve ser centrado no homem, principalmente quando da educação tecnológica.”. Dessa forma, a universidade possui um papel fundamental no mundo contemporâneo, com influência nas sociedades e, diretamente, na vida das pessoas através da pesquisa, ensino e extensão. Nesse contexto, estão as bibliotecas, contribuindo diretamente com o processo educativo nas universidades.

Lévy (2003) explana sobre a importância do domínio das tecnologias intelectuais para grupos e para os contextos humanos que as utilizam. Para o autor existem grandes vantagens, como melhorias no desenvolvimento e manutenção de processos de inteligência coletiva, tendo em vista que, exteriorizando operações cognitivas, as tecnologias intelectuais digitais as tornam públicas e disponíveis (LÉVY, 2003). Observa-se que as tecnologias digitais, desenvolvidas pela informática, são recursos muito importantes que temos a disposição, contudo, deve-se atentar para a necessidade de conhecer suas possibilidades e potencialidades para que possamos usufruir plenamente de suas capacidades inovadoras (CEZAR, 2003).

No desenvolvimento da sociedade, o acesso a informação sempre ocupou um papel de destaque. Na atual sociedade, sob a forte presença das TIC, a informação passa a ter ainda mais importância, como destaca Dudziak (2003, p. 23): “A informação passou a ser reconhecida como elemento-chave em todos os segmentos da sociedade. Tal é sua importância que se manter informado tornou-se indicador incontestável de atualidade e sintonia com o mundo.”. Desta forma, não basta somente disponibilizarmos o acesso à informação, mas também é preciso desenvolver a capacidade crítica na seleção da informação a fim de que sejamos capazes de interpretar e compreender o mundo (VARELA, 2005).

As tecnologias também modificaram os ambientes de aprendizagem tornando os mais ricos a partir da ampliação das fontes de informação e novas formas de acesso e relacionamento com a informação, além da comunicação e a interação entre os participantes do processo de aprendizagem e a autoria desses participantes (KUHLTAU, 1999). No entanto, é necessário que estejamos aptos “[...] na elaboração de um texto próprio, sendo que essas fontes não sejam ‘recortadas-e-coladas’, mas interpretadas e sintetizadas em texto próprio, com partes relevantes de conceitos e juízos citadas ao longo da redação própria.” (BARI, 2010, p. 354). Para que isso seja possível, necessitamos que:

[...] as pessoas adquiram competências para localizar, avaliar e usar informações, o que implica, por parte dos bibliotecários, em ações mais complexas, pois as pessoas, além de tornarem-se leitores, necessitam ser competentes para aprender por meio da informação. (CAMPELO, 2010, p. 185).

Além dessas oportunidades que a tecnologia trouxe, a biblioteca, em seu espaço físico, ainda disponibiliza para acesso uma ampla variedade de materiais e fontes de informação, além de possibilitar a “[...] leitura individual e coletiva, uso de TIC para realizar trabalhos de pesquisa, apresentações e exposições, além de prover de seções diferenciadas de materiais.” (MARTINS, 2014, p. 5).

Neste contexto, o livro digital surge como alternativa aos usuários em suas pesquisas, que podem ser realizadas a distância fazendo uso das tecnologias digitais, como por exemplo do *e-book*. O *e-book* (*eletronic book*) é o termo em inglês usado para definir o livro em formato eletrônico (BENÍCIO, 2003). Benício (2003, p. 57) menciona que “[...] a revolução dos livros eletrônicos será também a revolução da leitura, haja visto que, ler sobre uma tela não é ler um códex.”. Benício (2003, p. 17) aponta também que “Todos estes elementos geram um certo impacto na vida das pessoas, seja como indivíduos ou como profissional da informação, ou ainda como usuários ou leitores. É preciso adaptar-se aos novos tempos.”.

Tendo em vista que as bibliotecas têm deficiências para suprir a demanda de títulos necessários, e há necessidade de acervo de bibliografia básica e essencial para os cursos de graduação e pós-graduação, as bibliotecas digitais podem desenvolver esse papel auxiliando com acervos digitais.

O desenvolvimento das TIC e sua difusão propiciaram novas formas de pensar, interagir e viver e trouxe como consequência a explosão da informação, que se caracteriza pelo aumento da quantidade de informações e o acesso pelos usuários (FURTADO, 2010). Esses fatores alteram o comportamento das organizações e a biblioteca é uma das instituições mais abaladas na sociedade, motivo pelo qual torna-se necessário repensar o uso das tecnologias, seus serviços e produtos e o seu papel nessa sociedade (FURTADO, 2010).

Em vista disso, a atuação do bibliotecário precisa ser no sentido de facilitar o acesso a informação, ao mesmo tempo que capacita o estudante na seleção da informação. Para Martins (2014, p. 2), o perfil do bibliotecário contempla:

[...] visão psicopedagógica, de enxergar o aluno de forma mais orgânica, entender as dificuldades de aprendizagem, levando em consideração todos os ambientes em que os alunos participam (família, escola e a sociedade). Saber das suas necessidades, entender suas demandas informacionais e resolver conflitos.

A preocupação dos bibliotecários em auxiliar seus usuários sempre esteve presente, inicialmente com a educação de usuários e as atividades de instrução bibliográfica. Campelo (2009, p. 38) reforça essa ideia a partir das origens da Biblioteconomia na prática da educação

de usuários, quer dizer, na capacitação para utilização do acervo da biblioteca, afirmando que “[...] na concepção biblioteconômica, essa necessidade estava baseada na premissa de que o conhecimento possa ser comunicado, isto é, que o usuário possa aprender com a informação.”. Além disso, o espaço da biblioteca pode ser utilizado como facilitador para “[...] a realização de situações de aprendizagem por oferecer determinados recursos que favorecem a interação comunicativa por meio da leitura, diálogo, experimentação, observação, criação e a cooperação.” (MARTINS, 2014, p. 5).

Esses serviços buscam, ainda hoje, instrumentalizar o usuário no uso da coleção e das fontes de informação, assim como na seleção da informação disponível na internet. Já a competência informacional, na concepção de Dudziak (2001, p. 59), vai além da instrumentalização da técnica de busca, pois,

[...] se refere ao aprendizado ao longo da vida, assumindo que os processos investigativos e de construção de conhecimento permeiam todas as ações, são aplicáveis a qualquer situação, seja junto a sistemas formais, seja junto a sistemas informais.

A competência informacional precisa preparar o usuário para procurar pela informação, mas também para como ele utilizará a informação recuperada, assim como habilitá-lo a pesquisar em várias fontes, sabendo utilizar a informação recuperada de forma a elaborar um texto próprio (BARI, 2010). Além disso, as bibliotecas adaptaram-se as tecnologias e ofereceram serviços de recuperação de informação e acesso a informação digital. Para tanto, o catálogo do acervo das bibliotecas está disponível *on-line*, podendo ser acessado para pesquisa, renovação e reserva de títulos do acervo, de forma remota, independentemente da localização da pessoa.

Mediante o crescimento do uso das TIC é necessário que o bibliotecário procure aprofundar seus conhecimentos sobre o uso dessas tecnologias e que, dessa forma, a biblioteca esteja apta a atender da melhor forma possível o usuário que o procura com sua necessidade informacional. Para tanto, observa-se a disponibilização de serviços de treinamento e desenvolvimento dos alunos, há bibliotecas que oferecem também o Serviço de Referência e Informação (SRI), muitas vezes esse serviço também é realizado com a intermediação da internet.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E A INTERAÇÃO COM O USUÁRIO

Serviço de referência é um termo cunhado pelo bibliotecário Samuel Swett Green, em 1876, durante a 1ª Conferência da American Library Association (FIGUEIREDO, 1992). O Serviço de Referência constitui-se em um auxílio oferecido pelo bibliotecário ao usuário, esse serviço pode ser realizado presencialmente ou a distância. Durante o atendimento de referência ocorre a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário, sendo essa interação o foco do serviço de referência (PESSOA; CUNHA, 2007).

O serviço da biblioteca, conforme Ferreira (2004, p. 3), pode ser sintetizado como sendo o “[...] processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.”. Este serviço precisou adaptar as novas tecnologias para “[...] otimizar seus serviços e atender às necessidades informacionais dos usuários da unidade de informação.” (ALVES; VIDOTTI, 2006.). Para Pessoa e Cunha (2007, p. 70):

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência permite localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Com isso, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram grandemente aumentadas e também a biblioteca economizou tempo de pessoal e recursos financeiros.

Além disso, Ferreira (2004, p. 2) destaca que “Os bibliotecários deverão integrar contextualmente as novas tecnologias com a referência tradicional para que as bibliotecas se tornem competitivas no mercado da informação”. Dessa forma, percebemos que as novas tecnologias provocaram uma transformação no serviço de referência das bibliotecas e que isso levou a um novo processo de interação entre bibliotecário e usuário.

Nascimento et al. (2014, p. 5), entendem que bibliotecários são mediadores da informação e que devido a isso “[...] temos o dever de levar ao usuário à informação desejada da forma mais eficiente possível, poupando-o, inclusive, do deslocamento desnecessário e ampliando nossa área e forma de atuação e utilizando as ferramentas mais confortáveis, desde que estejam disponíveis.”. Nesse sentido, o serviço de referência virtual possibilita a biblioteca ofertar a seus usuários remotamente distantes novas possibilidades de atendimento e ampliação de serviços. De acordo com Pessoa e Cunha (2009, p. 70):

O serviço de referência virtual é prestado via Internet, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional. Esse serviço surgiu no final da década de 1980,

quando se tornou comum a disponibilização dos catálogos das bibliotecas na rede, o que veio facilitar a localização de informações e documentos.

O atendimento é realizado em tempo real ou com prazo de resposta curto e pode ser através de *e-mail*, formulário via *web*, *chat*, *webconferência*, redes sociais, aplicativos de celular entre outros. Visando “[...] oferecer serviços mais ágeis e racionalizar recursos tanto financeiros como humanos e tecnológicos.” (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 71). Nesses serviços o usuário pode ter acesso a uma forma de atendimento em qualquer hora e em qualquer lugar ou até mesmo em tempo real, pois mesmo que de forma assíncrona será atendido.

O *e-mail* ou formulário via *web* possibilita que o usuário possa encaminhar sua dúvida 24 horas por dia, ou seja, em qualquer tempo. O chat permite um diálogo em tempo real com o bibliotecário, dentro do horário de funcionamento da biblioteca. A *webconferência* pode ser utilizada em treinamentos de normas da ABNT, orientações sobre o uso de bases de dados e bases de *e-books*, esclarecimentos de dúvidas em geral a partir de um agendamento prévio ou curso ministrado pelos bibliotecários. As redes sociais também podem contribuir para a interação entre o usuário e o bibliotecário, pois além de servir como um canal de informação e divulgação da biblioteca, é possível também atender aos usuários que solicitam informações.

O estudo de Ribeiro, Leite e Lopes (2014) mostra que as bibliotecas universitárias de universidades federais têm usado diversas redes sociais no serviço de referência, entre elas estão Twitter, Facebook, Blog, Skype, You Tube, LinkedIn e Feed RS. As bibliotecas têm utilizado também a mídia social Facebook como ferramenta de comunicação com o usuário, visando estreitar o relacionamento entre biblioteca e o usuário a fim de facilitar a recuperação da informação e o acesso a ela, além de ser um canal de marketing da biblioteca. Um exemplo disso é a Biblioteca de Rio das Ostras, da Universidade Federal Fluminense, que realiza atividades através de uma página no Facebook desde 2012 (NASCIMENTO et al., 2014). Contudo, é importante destacar que,

Embora a Internet ofereça grandes vantagens aos serviços oferecidos pela biblioteca, muitos usuários enfrentam problemas ao utilizar esses serviços, tais como: inaptidão para lidar com computadores, dificuldade em formular expressão de busca, utilização de interfaces de busca com diversas formas de geração de expressão de busca e formas de visualização avançadas, não-padronização dos diferentes sistemas de bibliotecas etc. (MORENO; SANTOS, 2009, p. 3).

Neste contexto, observa-se que para que esses serviços possam ser realizados é necessário que o usuário tenha domínio das tecnologias utilizadas. Portanto, a competência

informacional é uma habilidade fundamental a ser desenvolvida pelo usuário no serviço de referência conforme foi destacado no capítulo anterior. Por esse motivo, quando tratamos das interações *on-line* entre o usuário e o bibliotecário de forma alguma estamos negando a necessidade também de interações entre usuários e bibliotecário no espaço geográfico em que se localiza a biblioteca.

4 ABORDAGEM METODOLÓGICA

Este artigo tem a proposta de discutir a prática bibliotecária do serviço de referência no contexto da sociedade informacional e a interação proporcionada entre a biblioteca e os usuários. Para isso explora a competência informacional, a utilização de livros digitais e as interações por meio de Facebook, Twitter e Whatsapp no serviço de referência virtual.

Para verificar se a temática provocou discussões na área de Ciência da Informação, realizou-se um levantamento de literatura sobre o tema Serviço de Referência. O artigo tem como objetivo demonstrar de que forma essa temática interage com a prática bibliotecária dentro do âmbito do serviço de referência, mais especificamente no desenvolvimento de competências informacionais e na utilização de *e-books*.

Ao pesquisar na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) pelo termo de busca “Serviço de referência *on-line*” obteve-se oito resultados, contudo os resultados recuperados não diziam respeito ao tema deste trabalho, além disso a BRAPCI não possui pesquisa avançada, motivo pelo qual os resultados apresentados recuperam cada palavra isoladamente.

A busca pelo termo “Serviço de Referência Digital” recuperou 16 artigos, desses, quatro tinham relação com o tema deste estudo, contudo um deles havia sido publicado há mais de quinze anos, portanto foi excluído deste estudo. Entre os artigos selecionados estão Pessoa e Cunha (2007), Moreno e Santos (2009) e Ribeiro, Leite e Lopes (2014). Verificou-se também a existência de artigos publicados em eventos da área de Biblioteconomia que versam sobre o uso das redes sociais no serviço de referência das bibliotecas, entre eles foi selecionado o trabalho de Nascimento et al. (2014).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebemos que as TIC trouxeram várias mudanças na forma com que nos relacionamos com a informação e com o outro e isso teve como consequência a necessidade de repensar as atividades das bibliotecas. As bibliotecas, através de seus bibliotecários, passaram a “pensar” em novas nas formas de disponibilização da informação dos seus acervos, novos serviços e formas de capacitar e auxiliar seus usuários.

Assim, acreditamos na relevância de que as bibliotecas sejam “[...] espaços de mediação e produção de sentido, nos quais ocorre a articulação entre o produtor (autor) e o receptor (usuário) [...]” e onde o bibliotecário passa a “[...] ser o mediador, garantindo condições de adequação entre a informação recebida/recuperada e o usuário para que ela possa ser apropriada e transformada em conhecimento” (SOUZA, 2009, p. 28). O serviço de referência vem de encontro com esse ideal no qual o bibliotecário em contato com seu usuário procura auxiliá-lo na localização da informação buscada.

Além disso, a biblioteca precisa ser proativa, segundo Silva et al. (2005), e deve se inserir nas novas demandas de informação, atuando como uma facilitadora de novas aprendizagens. Esse papel pode ser atendido a partir da implementação de treinamentos e tutoriais para auxiliar no desenvolvimento da competência informacional, estimulando assim a autonomia do usuário na busca, seleção e uso da informação. Dessa forma, destacamos a importância do bibliotecário que pode atuar como um mediador entre o estudante e a informação, pois,

O papel dos mediadores nunca teve tanta importância como nesses novos tempos em que vivemos, não mais com a carência, mas sim com o excesso de informação disponibilizada na forma impressa, virtual dos canais de mídia de massa, cada vez mais, modernos. A tecnologia avança em proporções geométricas, e a nossa capacidade de adaptação cognitiva nem sempre consegue acompanhar tal progresso (SOUZA, 2009, p. 78).

A partir dessa mediação, e da configuração da biblioteca como espaço de aprendizagem, desenvolve-se a capacidade dos estudantes na seleção e identificação da informação, tornando-os mais autônomos e capazes de identificar a melhor e mais adequada informação encontrada. O serviço de referência oferecido pelas bibliotecas vem ao encontro da necessidade de auxiliar o usuário tanto na busca da informação quanto no desenvolvimento de sua autonomia, no sentido de colaborar para que o usuário seja independente em suas pesquisas. Ao se inserir no meio digital e se apropriar das facilidades que as TIC oferecem, a

biblioteca estabelece formas de interação que a aproximam mais do seu público fazendo que este público possa solucionar suas dúvidas de forma mais rápida e menos burocrática. Além disso, ao estar inserida no mesmo meio tecnológico que os usuários, a biblioteca pode utilizar as redes sociais para interagir com seus usuários e compartilhar dicas de pesquisa, formatação e várias outras informações que possam auxiliar seu público na busca pela informação.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 05 jun. 2016.

BARI, Valéria Aparecida. A inclusão social e a competência informacional: uma situação universitária. **Interdisciplinar**. Ano 5, v. 10, p. 343-360, jan/jun. 2010.

CAMPELLO, Bernardete. Perspectivas de letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p.184-208, 2010. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2010v15n29p184/19549>>. Acesso em 30 jun. 2015.

_____. **Letramento informacional: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**. Tese. Universidade Federal de Minas Gerais, 2009. 208f.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1.

_____. **A Sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura; v. 1.).

CEZAR, Izabel A. Desafios da educação: ação professores-alunos. In: **Leituras - significações plurais: educação e mídia: o visível, o ilusório, a imagem**. Porto Alegre: EDIPUC, 2003. (Cadernos EDIPUCRS, 20; Série Educação, 6). p. 85-90.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-1965200300010000>. Acesso: 16 jan. 2015.

_____. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech/high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. 3.ed. São Paulo: ed. 34, 2010.

_____. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **Para navegar no século XXI**. Porto Alegre: EDIPUCRS; Sulinas, 2003. p. 183-204.

_____. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 2007.

MARTINS, Luziane Graciano. Bibliotecário como mediador de aprendizagem : uma proposta a partir do uso das TICs. 2014. Monografia (Especialização em Psicopedagogia e Tecnologias da Informação e Comunicação).-Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/117560>>. Acesso em: 26 maio 2016..

MORENO, Patrícia da Silva; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. Proposta de um modelo do serviço de referência digital para a otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais. **Inf. Inf.**, Londrina, v .14, n. 1, p. 1-17, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000007824/abd34988de336227dbe16dd155f797d7>>. Acesso em: 07 jul. 2016.

MOSÉ, Viviane. **A escola e os desafios contemporâneos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

NASCIMENTO, Débora do. O uso do facebook como ferramenta do serviço de referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais....** Belo Horizonte: CBBU, 2014. Disponível em: <<http://www.repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/510/1/490-1349.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2016.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007 Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004782/fce9c24f9103168d7f239e2753e8ac43>>. Acesso em: 05 jul. 2016.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de**

Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 12, n. 3, set./dez. 2014, p.5-27.
Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/4109>>.
Acesso em: 07 jul. 2016.

SILVA, Helena et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SOUZA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

VARELA, Aida. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 6., 2005, Florianópolis. **Anais eletrônicos....** Florianópolis: IBICT, 2005.
Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/vienancib/paper/view/1755/896>>.
Acesso em: 12 nov. 2015.

VALENTINI, Carla Beatris; SOARES, Eliana Maria do Sacramento. Fluxos de interação: uma experiência com ambiente de aprendizagem na web. In: **Aprendizagem em ambiente virtuais** [recurso eletrônico]: compartilhando ideias e construindo cenários. Caxias do Sul: Educs, 2010.