



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-6 – Informação, Educação e Trabalho

ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA NO USO DAS MÍDIAS SOCIAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

LIBRARIAN PERFORMANCE IN THE USE OF SOCIAL MEDIA IN UNIVERSITY LIBRARIES

Júlio César Pinto Fernandes. UFC.

Gabriela Belmont de Farias. UFC.

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Aborda sobre o uso das mídias sociais digitais em bibliotecas universitárias brasileiras na perspectiva da atuação dos bibliotecários. Trata-se de uma pesquisa em desenvolvimento para dissertação de mestrado em ciência da informação, de caráter exploratória, quantitativa, cujo objetivo é analisar o uso das mídias sociais nas práticas e habilidades dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias brasileiras, mostrando os principais desafios enfrentados para a realização de serviços e ofertas de produtos e serviços; as possíveis habilidades e práticas laborais dos bibliotecários adquiridas e/ou adaptadas, além de perspectivas futuras para atuação dos mesmos. Os participantes da pesquisa foram bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras. A coleta de dados se deu por meio de um questionário semiestruturado, feito no *Google Forms*, no qual foi enviado por *e-mail* pelo canal de comunicação da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições. Os Resultados ainda que parciais evidenciam que embora a maioria dos bibliotecários se utilize das mídias sociais em suas práticas, faz-se necessária uma busca por adquirir cada vez mais habilidades midiáticas e informacionais para o uso eficaz das mídias, bem como definir políticas e diretrizes para implementações mais eficientes das mídias para melhor atender a comunidade na qual a biblioteca universitária atende.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias. Mídias Sociais. Atuação Bibliotecária. Habilidades Informacionais.

Abstract: It addresses the use of digital social media in Brazilian university libraries from the perspective of librarians' performance. This is a research in progress for a master's dissertation in information science, of an exploratory, quantitative and qualitative character, whose objective is to analyze the use of social media in the practices and skills of librarians who work in Brazilian university libraries, showing the main challenges faced. for the realization of services and offers of products and services; the possible skills and work practices of librarians acquired and/or adapted, as well as future perspectives for their performance. The research participants were librarians who work in Brazilian university libraries. Data collection took place through a semi-structured questionnaire, made in Google Forms, which was sent by email through the communication channel of the Brazilian Commission of University Libraries of the Brazilian Federation of Associations of Librarians, Information Scientists and Institutions. The results, although partial, show that although most librarians use social media in their practices, it is necessary to seek to acquire more and more media and information skills for the effective use of media, as well as to define policies and guidelines for



more efficient implementations of the media to better serve the community in which the university library serves.

Keywords: University Libraries. Social Media. Librarianship. Informational Skills.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação, caracterizada pelo advento de inovações tecnológicas, e consequentemente pela constante evolução dos meios de comunicação e informação, reflete uma mudança no comportamento social dos indivíduos concernente a interação e busca por informação e conhecimento. Da mesma forma, as organizações hodiernas passaram a remodelar suas práticas em face da grande valia que a informação passou a ter nesse contexto, buscando serem ambientes de promoção de informação para a geração de conhecimentos que ajudem as mesmas a se manterem em constante desenvolvimento.

Nesse contexto, Castells (2002) enfatiza também que a revolução tecnológica, centrada nas tecnologias da informação, remodelou a sociedade global contemporânea em várias esferas, como por exemplo, nas relações de trabalho. As organizações passaram a ser cada vez mais descentralizadas, saindo de uma visão individualizada de cada setor, e de cada processo, para uma visão sistêmica organizacional, onde cada setor, cada processo e cada colaborador estão interligados, integrados, buscando uma cooperação em redes. Essas conexões em rede se potencializaram com o desenvolvimento da *Internet* e da *Web 2.0*, mudando a forma de comunicação dos indivíduos, onde se destaca cada vez mais no contexto atual o uso das mídias sociais.

Destarte que as mídias sociais nas relações de trabalho são frutos dessas mudanças nas comunicações sociais, que segundo Recuero (2011) geram uma hiperconexão em rede, onde além de possibilitarem que as pessoas se “conectem” umas com as outras, permitem transcrevermos grupos sociais gerando novas formas de interação, circulação, filtragem, difusão e compartilhamento das informações disponibilizadas nessas mídias.

E é justamente neste cenário que as Bibliotecas Universitárias (BU's), como organizações que são também sofreram modificações em suas estruturas, precisando se adaptar as mudanças sociais oriundas da consolidação das mídias sociais como novos espaços de interação e comunicação organizacional e científica. Essas unidades são de grande valia para as Universidades, uma vez que contribuem para as mesmas no acesso a informação essencial para organização, pesquisa, ensino e extensão.



Da mesma forma, passa a ser exigida do bibliotecário também uma adaptação no que concerne a sua atuação, buscando ser um mediador e provedor da informação em um contexto mais dinâmico e colaborativo das mídias sociais (RODRIGUES; CRESPO, 2006), ou seja, o bibliotecário deve estar atento às mudanças trazidas pelo uso das mídias sociais nas formas de atendimento a sua comunidade, buscando adquirir habilidades e competências necessárias para o cumprimento de seu papel.

A partir destas considerações, temos a seguinte questão norteadora do estudo: **As mídias sociais digitais influenciam o desenvolvimento de novas habilidades e a atuação por parte dos bibliotecários das bibliotecas universitárias brasileiras?** - buscando lançar contribuições para a Biblioteconomia e Ciência da Informação no que tange a pensar a atuação do bibliotecário face as mudanças sociais, bem como perspectivas futuras que possam ser visualizadas. O objetivo geral do estudo é analisar o uso das mídias sociais nas práticas e habilidades informacionais e midiáticas dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias brasileiras. Os objetivos específicos são:

- a) Investigar a frequência em que os bibliotecários fazem uso das mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras;
- b) Analisar as habilidades que os bibliotecários julgam necessárias para o uso das mídias digitais;
- c) Compreender os principais desafios que os bibliotecários vislumbram ao usar as mídias digitais como ferramentas de comunicação e divulgação de produtos e serviços informacionais;
- d) Identificar novas perspectivas da atuação dos bibliotecários com o uso das mídias digitais.

Ressalta-se que o estudo ainda está em fase de desenvolvimento, com resultados ainda parciais, que serão mais bem detalhados nas próximas seções a seguir.

2 O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS E O BIBLIOTECÁRIO: HABILIDADES NECESSÁRIAS

A atuação bibliotecária foi se desenvolvendo ao longo dos séculos, incorporando certas características, e modificando-se outras, assim como o papel das bibliotecas. Ao passo que por muito tempo as bibliotecas foram vistas como depósitos para a guarda e preservação dos livros, os bibliotecários apareciam como guardiões dos livros. Dissociando



do olhar de outrora, a era moderna revela que o papel dos bibliotecários, que segundo Freire (2012) é de ser o mediador entre as produções informacionais e os usuários de informação, ou seja, possui um papel fundamental para o desenvolvimento da produtividade na sociedade contemporânea.

Em se tratando das BU's, os bibliotecários que nela atuam possuem desafios ainda maiores, uma vez que o contexto acadêmico é dinâmico, e as necessidades de pesquisa vão surgindo acompanhadas das mudanças sociais. “A adoção das mídias sociais tem surgido, nos últimos anos, como a grande novidade para bibliotecas e bibliotecários que, aos poucos, se aproximam e se apropriam destas ferramentas” (CALIL JÚNIOR, 2013, p.1062), o que faz com que os bibliotecários busquem adquirir habilidades para o uso eficiente dessas ferramentas, sejam elas informacionais, operacionais ou comunicacionais.

Gasque (2013, p. 5) traz que habilidade informacional é a “realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência informacional”, ou seja, a busca pela aquisição de habilidades informacionais torna-se essencial para que o bibliotecário se torne capaz de atuar com habilidades informacionais no que concerne ao uso das mídias sociais em suas práticas laborais.

As habilidades operacionais envolvem saber manipular os dispositivos eletrônicos computadores, celulares, *tablets*, onde se podem acessar as mídias sociais – bem como o conhecimento sobre redes, *hardware* e *software* (VAN DEURSEN; VAN DIJK, 2009), ou seja, tratam-se de habilidades de operação dos dispositivos tecnológicos e dos seus comandos de funcionamento.

Já as habilidades comunicacionais são aquelas que proporcionam um indivíduo interagir com os outros por meio da linguagem (BORGES et al, 2012), e trazendo para o contexto digital das mídias, envolve saber se comunicar em ambientes onde a socialização ocorre de uma maneira dinâmica, com linguagens bem características dos ambientes digitais.

Trazendo para o contexto do uso das mídias sociais nas BU's por parte dos bibliotecários, Murphy e Moulaison (2009, tradução nossa), elencam algumas habilidades necessárias aos mesmos:

- a) Compreender e articular sites de redes sociais e suas funções;
- b) Criar conteúdos nas mídias sociais;



- c) Pesquisar e navegar nas mídias sociais;
- d) Ser capaz de interagir nas mídias sociais;
- e) Promover serviços e produtos nas mídias sociais;
- f) Ser capaz de aplicar informações de forma ética e legal;

Vale ressaltar, que para a implementação das mídias sociais nos processos dentro das BU's, faz-se necessário que o bibliotecário tenha noções de planejamento; aspectos sociais e comportamentais; aspectos éticos e jurídicos; linguagens e criação de conteúdos monitoramento; gestão de crises e avaliação dos serviços e produtos nas mídias digitais, ou seja, utilizar-se das mídias por meio de políticas de uso e diretrizes (PRADO; CORREA, 2016), o que contribui para uma presença digital eficiente da unidade na qual o mesmo atua.

Percebe-se que ao buscarem essas habilidades, os bibliotecários atuantes nas BU's podem contribuir para consolidar uma nova imagem profissional de bibliotecas acadêmicas em termos de interação e promoção de serviços para a comunidade (IZUAGBE; ISRAEL; ILO, 2021, tradução nossa), visando acompanhar as mudanças que ocorrem na sociedade (LANKES, 2016), ou seja, os bibliotecários mais do que nunca, devem manter-se atualizados no mercado, buscando sempre avaliar sua atuação e buscando entender o potencial tecnológico que modifica cada vez mais a forma como os indivíduos se comunicam, a forma como as informações circulam, bem como a forma com que as mídias sociais digitais chegaram para se consolidarem como ambientes a serem explorados pelas bibliotecas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à abordagem, a pesquisa em baila se caracteriza como qualitativa. Essa abordagem permite uma análise dos dados de uma forma mais completa, permitindo ao mesmo tempo quantificá-los, mas também descrevê-los, e perceber certas particularidades subjetivas, “assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa” (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 247).

No que tange aos objetivos, a pesquisa é de caráter exploratório que segundo Gil (2008) permite desenvolver, esclarecer e modificar certos conceitos, permitindo uma familiaridade com o problema formulado, abrindo possibilidades para a formulação de futuras hipóteses e estudos posteriores.



Para a análise dos dados qualitativos, está sendo utilizada a análise de conteúdo que segundo Bardin (1977, p. 31) é um: "conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens", onde as habilidades descritas pelos bibliotecários foram categorizadas em **operacionais, informacionais e comunicacionais**, baseadas nas classificações de Borges *et al* (2012) e Borges (2018) já evidenciadas no referencial teórico, que foram adaptadas ao contexto da atuação bibliotecária. Abaixo, um quadro com o referencial teórico para a categorização das habilidades:

Quadro 1 – Referencial Teórico para análise das Habilidades

BORGES, Jussara et al. Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, n. 1, v. 5, 2012. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119451>>. Acesso em: 06 abr. 2022.

BORGES, Jussara. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 1, v. 28, 2018. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/90962>>. Acesso em: 06-abr. 2022.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os demais dados foram analisados, ainda em caráter parcial, sob as seguintes categorias segundo os objetivos específicos do estudo pré-estabelecidos: a) frequência da usabilidade das mídias; b) análise das habilidades; c) desafios relativos ao uso das mídias sociais; d) perspectivas da atuação bibliotecária com o uso das mídias digitais.

Os participantes da pesquisa são bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário semiestruturado, via *e-mail*, pelo canal de comunicação da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB). Participaram da pesquisa, 75 bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras. Sobre os procedimentos éticos da pesquisa, foi disponibilizado no questionário um termo de consentimento livre e esclarecido de acordo com a Resolução nº 510/2016 do CNS, visando esclarecer alguns aspectos da coleta dos dados e dando a opção aos participantes de responderem ou não ao mesmo.



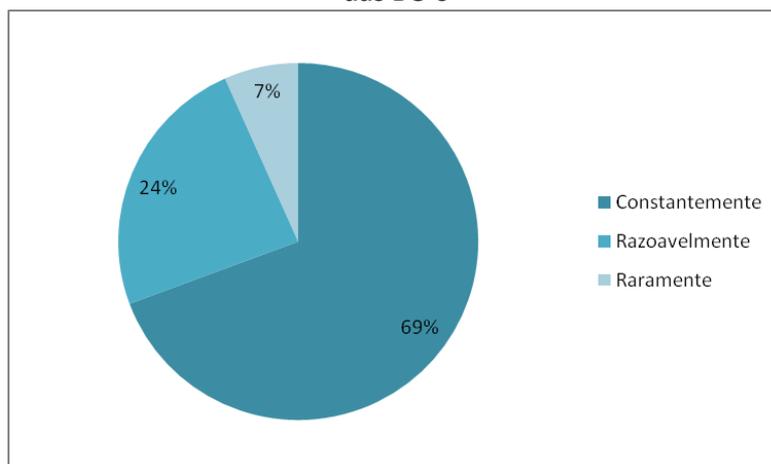
4 RESULTADOS

Os resultados, ainda que parciais, foram analisados a partir de categorias estabelecidas a partir dos objetivos específicos. Iremos usar um código de identificação (Biblio 0x) para cada um deles, e assim sucessivamente.

a) Frequência da usabilidade das mídias

No que tange a frequência do uso das mídias sociais nas BU's por parte dos bibliotecários, a maioria assinalou que usa constantemente tais ferramentas em suas práticas e serviços, corroborando com o contexto atual onde as organizações estão cada vez mais imersas nesse contexto midiático-comunicacional.

Gráfico 01- Frequência de uso das mídias sociais pelos bibliotecários das BU's



Fonte: Dados parciais da pesquisa.

Percebe-se, portanto, que a maioria dos participantes (69%), faz uso das mídias sociais constantemente em suas práticas de atuação nas BU's. Como ressaltam Rodrigues e Crespo (2006) ao trazerem que as bibliotecas universitárias necessitaram adaptar seus recursos e serviços em face às novas exigências do meio acadêmico, impactadas pelo advento e uso das inovações tecnológicas, bem como das mídias sociais em ambientes digitais.

b) Análise das habilidades

Nas **habilidades operacionais** as mais citadas foram (os bibliotecários poderiam assinalar mais de uma habilidade):

Identificar e utilizar ferramentas como computadores, celulares, tablets e outras, assinalada por 59 bibliotecários. Dudziak (2013) afirma que cada vez mais os dispositivos



móveis e novos recursos midiáticos convivem com modelos tradicionais de comunicação e informação, fazendo-se necessário que os bibliotecários saibam operar com essas ferramentas.

Operar em redes sociais e outras plataformas digitais foi outra habilidade bastante assinalada (58 bibliotecários). O bibliotecário deve saber identificar as ferramentas de pesquisa existentes nas redes sociais, sabendo navegar por esses ambientes, e onde localizar e disponibilizar informações (MURPHY; MOULAISON, 2009, tradução nossa).

Em relação as **habilidades informacionais**, *Criar e disponibilizar conteúdos em mídias sociais (textos, imagens, áudios, vídeos, e outros)* foi a habilidade mais destacada (65 bibliotecários), inclusive no geral. O bibliotecário não só deve conhecer as mídias, mas também possuir habilidades que o permita criar conteúdos informacionais nas mesmas (MURPHY; MOULAISON, 2009, tradução nossa), o que é importante para que os mesmos mantenham esses canais ativos com os usuários.

Conhecer e avaliar as principais fontes de informação para atender as necessidades dos usuários foi outra habilidade destacada (56 bibliotecários), onde se percebe a necessidade, portanto, que as BU's compreendam a comunidade de usuários na qual as mesmas atendem, sabendo identificar e avaliar quais os recursos informacionais, as mídias mais adequadas para seus usuários (PRADO; CORREA, 2016).

No que concerne as **habilidades comunicacionais**, *Interagir como os usuários nas mídias sociais* foi assinalada por 57 bibliotecários. O bibliotecário deve saber interagir com os usuários nos canais oferecidos pelas mídias sociais, ampliando os espaços de atendimentos (MURPHY; MOULAISON, 2009, tradução nossa), buscando criar comunidades de usuários em mídias que permitem essa ação.

c) Desafios relativos ao uso das mídias sociais

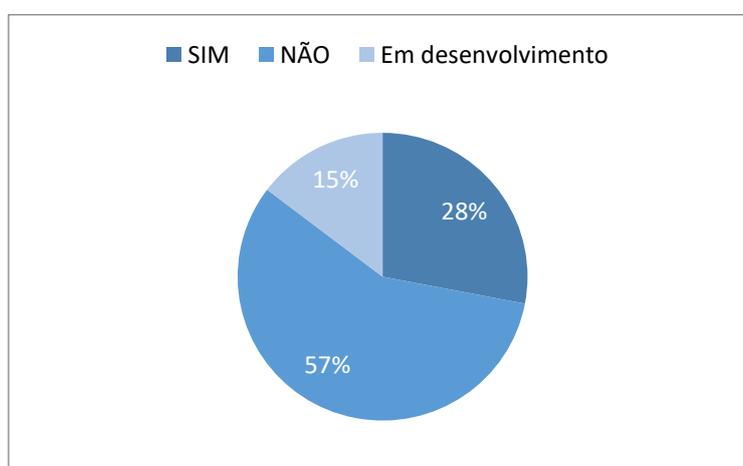
Em relação aos desafios relativos ao uso das mídias sociais por parte dos bibliotecários, os mais listados foram: **Necessidade de adquirir mais habilidades e competências para utilizar as mídias sociais digitais** – É essencial que os bibliotecários desenvolvam novas práticas interagindo com as novas tecnologias, mantendo uma efetiva presença digital (LANKES, 2016).



Inovar nos produtos e serviços que visam atender os usuários da comunidade acadêmica - O uso das mídias sociais digitais melhora a imagem profissional das bibliotecas acadêmicas no que tange a interação e inovação na promoção de serviços.

Dificuldade em manter a periodicidade das publicações nas mídias sociais – Neste terceiro desafio citado, pode-se inferir que o mesmo está relacionado ao fato de que a maioria das BU's em que os participantes da pesquisa atuam, não possuem políticas e diretrizes para o uso das mídias sócias como pode ser visto no gráfico abaixo:

Gráfico 02 – Existe política ou diretriz para o uso das mídias sociais na BU's



Fonte: Dados parciais da Pesquisa

As políticas e diretrizes para o uso das mídias sociais são essenciais para que o bibliotecário não faça o “*uso pelo uso*” da mídia social, necessitando compreender quais os objetivos e metas da biblioteca estar nas mídias sociais, saber quais as mídias serão utilizadas e a respectiva periodicidade de postagens em cada uma delas, quais as mais adequadas para determinado objetivo, entendendo que só o fato de utilizar essas ferramentas sem um planejamento adequado pode trazer dificuldades no que tange também a manter atualizada as publicações nesses ambientes (PRADO; CORREA, 2016).

d) perspectivas da atuação bibliotecária com o uso das mídias digitais

Sobre novas perspectivas da atuação dos bibliotecários com o uso das mídias digitais a maioria atentou para o fato de que o bibliotecário cada vez mais necessita possuir habilidades para com o uso das mídias sociais, a fim de melhor atender a sua comunidade, como evidenciam algumas falas abaixo:



Acredito que cada vez mais será exigido do/a bibliotecário/ao conhecimento de criação de conteúdos para redes sociais, além da capacidade de promover atendimentos e capacitações virtuais. (Bibli01)

Entendemos que no futuro teremos que ter habilidades para sermos gestores da informação online e que devemos ser capazes de oferecer aos usuários o máximo de serviços de forma não presenciais, uma vez que esta é uma excelente ferramenta de otimização do tempo, tanto do usuário quanto do profissional da informação. (Bibli02)

Ou seja, o contexto atual aponta para um perfil de atuação futura na qual os bibliotecários já devem buscar e consolidar no presente: engajamento e envolvimento com a tecnologia; acompanhar as tecnologias através das gerações; criar e manter uma efetiva presença digital; e usar as tecnologias para a construção coletiva de conhecimento (LANKES, 2016), buscando melhorar ainda mais sua atuação perante a sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao vermos as possibilidades que as mídias sociais digitais podem trazer para as BU's no que concerne à promoção de serviços e produtos informacionais, faz-se necessário uma reflexão sobre como as BU's devem incrementar essas ferramentas em seus processos de uma forma eficiente. Pensar a atuação do bibliotecário face panoramas atuais a serem melhorados e às mudanças sociais, bem como as perspectivas futuras que possam ser visualizadas, gerando uma colaboração forte para que as BU's atuem de maneira eficiente na disseminação do conhecimento científico para a sociedade.

Além de desafiador, o contexto atual pode oportunizar aos bibliotecários atuantes das BU's novas perspectivas de atuação e de desenvolvimento de habilidades informacionais, portanto, pode ser um momento onde além de os bibliotecários poderem refletir sobre como atuar nos tempos vindouros, buscarem se capacitar ainda mais, buscando melhorar sua atuação perante a sociedade.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Portugal: Edições 70, 1977.

BORGES, Jussara et al. Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, n. 1, v. 5, 2012. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119451>>. Acesso em: 06 abr. 2022.



BORGES, Jussara. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Informação & Sociedade**: Estudos, n. 1, v. 28, 2018. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/90962>>. Acesso em: 06-abr. 2022.

CALIL JUNIOR, Alberto. Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 1053-1077, jul. 2013.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra S/A, 2002. 698 p.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na Comunicação da Informação. In: STAREC, Claudio (Org.). **Gestão da Informação, inovação e inteligência competitiva**: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2012. Cap. 2. p. 15-33.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.atoz.ufpr.br>. Acesso em: 07 jun. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IZUAGBE, Roland; ISRAEL, Ifijeh Goodluck; ILO, Promise Ifeoma. Retooling the Concept of Information Service Provision: imperatives for libraries in developing countries in times of pandemic. In: VIRTUAL CONFERENCE OF THE WEST AND CENTRAL AFRICAN RESEARCH AND EDUCATION NETWORK, 6., 2021, Sao Paulo. **Artigo**. 2021. p. 1-11.

LANKES, David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, 1993. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>. Acesso em: 10 out. 2021.

MURPHY, Joe; MOULAISON, Heather. Social Networking Literacy Competencies for Librarians: exploring considerations and engaging participation. In: NATIONAL CONFERENCE OF THE ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 14., 2009, Seattle. **Artigo**. Chicago: AssociationOfCollegeAndResearchLibraries, 2009. p. 1-6.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, jul./set. 2016.

RECUERO, Raquel. A Nova Revolução: as redes são as mensagens. In: BRAMBILLA, Ana (org.). **Para Entender as Mídias Sociais**. 2011. p. 14-16.



RODRIGUES, Ana Vera; CRESPO, Isabel. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2032/2154>. Acesso em: 12 mar. 2020.

VAN DEURSEN, Alexander; VAN DIJK, Jan. Using the Internet: skill related problems in users' online behavior. **Interacting with Computers**, v. 21, n. 5-6, p. 393-402, 2009.