



TENDÊNCIAS ATUAIS E PERSPETIVAS FUTURAS EM ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

ATAS DO III CONGRESSO ISKO ESPANHA-PORTUGAL
XIII CONGRESSO ISKO ESPANHA

Universidade de Coimbra, 23 e 24 de novembro de 2017

Com a coordenação de

Maria da Graça Simões, Maria Manuel Borges

TÍTULO

Tendências Atuais e Perspetivas Futuras em Organização do Conhecimento: atas do III Congresso ISKO Espanha e Portugal - XIII Congresso ISKO Espanha

COORDENADORES

Maria da Graça Simões
Maria Manuel Borges

EDIÇÃO

Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX - CEIS20

ISBN

978-972-8627-75-1

ACESSO

<https://purl.org/sci/atas/isko2017>

COPYRIGHT

Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

OBRA PUBLICADA COM O APOIO DE



FLUC FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE DE COIMBRA



CEIS 20
CENTRO DE ESTUDOS
INTERDISCIPLINARES
DO SÉCULO XX
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FCT
Fundação para a Ciência e a Tecnologia
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PROJETO UID/HIS/00460/2013



A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE DE ARQUIVOS DIPLOMÁTICOS IBERO-AMERICANOS – RADI

Ana Cláudia Medeiros¹, Bruna Lessa², Carolina Magalhães³, Daniel Marins⁴, Hildenise Novo⁵,
Ivana Lins⁶, Luis Carlos Batista⁷, Maíra Salles⁸

¹UFBA ana.medeiros@ufba,

²UFBA, 0000-0003-4485-203X, brunalessa@ufba.ba

³UFBA, 0000-0002-2391-3393, carolina.magalhaes@ufba.br

⁴UFBA, 0000-0002-2253-7410, danielmarinss@hotmail.com

⁵UFBA, 0000-0003-0986-7164, hnovo@ufba.br

⁶UFBA, /0000-0003-0422-4135, Ivana.lins@gmail.com

⁷UFBA, 0000-0002-8071-3494, luisjesusb@bol.com.br

⁸UFBA, 0000-0003-4151-7690, maira.salles@ufba.br

RESUMO Este artigo se propõe a identificar a mediação da informação na Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-Americanos – RADI, considerando o acesso à informação e a visibilidade aos arquivos diplomáticos. Ao disponibilizar os recursos digitais é preciso garantir a sua recuperação, acesso e uso a partir de plataformas que promovam uma mediação tecnológica no ciberespaço. Os conceitos de usabilidade são aplicáveis para analisar a eficácia dessa mediação. Propõe-se, portanto, uma triangulação de conceitos, problematizando as questões que envolvem a mediação, rede de informação e tecnologia para um potencial acesso e uso no ambiente virtual. Essas redes apresentam-se como novo modelo de produção, centradas na necessidade do usuário e surgem nos campos da memória e do patrimônio. Realizou-se uma observação direta dos principais recursos disponíveis no *website* da RADI a fim de coletar informações importantes sobre as políticas de cooperação e mediação e identificar como se dá o acesso ao acervo a partir de uma abordagem centrada na usabilidade, tendo a mediação, como ação de interferência do profissional no processo de organização, busca e apropriação da informação. A RADI contribui para fortalecer o papel sociocultural dos arquivos dos ministérios das Relações Exteriores dos países ibero-americanos, porque a documentação diplomática é de suma importância para a história da independência da América Latina.

PALAVRAS-CHAVE Rede de informação, mediação da informação, acesso à informação, usabilidade, RADI

ABSTRACT This article aims to evaluate information mediation mechanisms in the Ibero-American Diplomatic Archives Network – RADI, taking into account ease of access to the information and visibility of the diplomatic archives. When making digital resources available, it is necessary to safeguard their recovery, access and use based on platforms that promote technological mediation in cyberspace. The concepts of user friendliness are applicable to analyze the efficacy of this mediation. Within this context, a triangulation of concepts is proposed, critically evaluating issues that involve mediation, information networks and technology for potential access and use in virtual environments. These networks are presented as a new production model, focused on user needs and are applicable to the fields of collective memory and heritage. Direct observations were carried out of the main resources available on the RADI website to collect important information on cooperation and mediation policies and identify how the archives are accessed based on a user friendliness-focused approach, with mediation as the professionals' tool in the process of information organization, search and appropriation. RADI contributes to strengthening the socio-cultural role of the ministries of foreign relations' archives in Ibero-American countries, as diplomatic documentation is of paramount importance to the history of independence in Latin America.

KEY WORDS *Information network, information mediation, information access, user friendliness, RADI.*

COPYRIGHT Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

1 INTRODUÇÃO

O processo de busca e apropriação da informação se intensifica com a utilização da *internet*, que através das ferramentas e dispositivos tecnológicos redefinem o arquivo tradicional e virtual. Assim, o sentido de hibridação pode ser observado nas redes de informação entre instituições arquivísticas como tentativas mediadoras e surgem nos campos da memória e do patrimônio possibilitando a divulgação dos itens documentais arquivísticos, além de favorecer a sua preservação.

As tecnologias informacionais na contemporaneidade atuam nas diversas práticas sociais, entretanto, pesquisas relacionadas às temáticas da Tecnologia da Mediação e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), têm sido de grande valia, pois os mesmos têm a preocupação em abordar a organização, armazenamento, arquitetura, recuperação da informação, satisfação do usuário, usabilidade de programas entre outros aspectos.

Diante disso, este artigo se propõe a identificar a mediação da informação na Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-Americanos, considerando o acesso à informação e a visibilidade aos arquivos diplomáticos. Preocupou-se com a mediação humana inserida nas redes virtuais (de informação, cooperação, colaboração), por possibilitar articulações na comunicação.

Os arquivos dos ministérios das Relações Exteriores dos países ibero-americanos salvaguardam uma documentação de suma importância para a história da independência da América Latina. Através da *internet*, o acervo disponibilizado e os instrumentos de pesquisa atingem um grande número de usuários / pesquisadores que estão interessados nas informações arquivísticas, seja para estudos científicos ou atender a uma mera curiosidade. Assim, as redes de arquivo promovem as instituições, garantem a autenticidade e integridade da informação e possibilitam o acesso à informação de forma rápida e precisa.

2 TECNOLOGIA E REDE DE INFORMAÇÃO: USABILIDADE

A discussão sobre as unidades de informação (arquivo, bibliotecas, museus e centros de documentação) e a tecnologia da informação e comunicação – TIC tem o objetivo de evidenciar os meios de produção e difusão da informação no mundo contemporâneo, em que a *internet* direciona o rumo das novas formas de armazenamento e acesso aos documentos.

A melhoria da transmissão de dados e a criação de protocolos de comunicação possibilitaram a conexão das redes locais e regionais, definida por Castells (2002) como sociedade em rede, baseada no paradigma econômico e tecnológico da informação, que aborda as práticas sociais, espaços de fluxos, mobilidades e desterritorializados.

A *web 2.0*, apresentada por O'Reilly (2005), é uma ferramenta que proporciona a comunicação de forma participativa e dinâmica, a fim de promover a troca de informação nas comunidades virtuais. Os

aplicativos devem ser elaborados a partir dos modelos de negócio abertos e flexíveis, com padrões, protocolos e sistemas operacionais *open source*, que favorecem a democratização da informação. Como exemplo, destaca-se o *facebook*, *twitter*, *youtube* (com postagem de vídeos), *instagram* e *flickr* (para fotografias e imagens), *wikis* (páginas *web* cujos conteúdos podem ser editados por múltiplos utilizadores) e *blog* (espaços para discussões e diários de campos).

A virtualização das comunidades possibilita que a informação e os serviços sejam adaptados às necessidades específicas do usuário, considerando as funções cognitivas na busca e uso da informação. Para Varela, Barbosa e Guimarães (2009), as soluções que facilitem o acesso ao conhecimento, por meio das próprias ferramentas, são identificadas como processos mediados por computador.

Nesse contexto, as redes de informação apresentam-se como novo modelo de acesso à informação, cuja estrutura conecta (hierarquicamente ou não) diversas unidades de informação sobre um mesmo objetivo, indicando caminhos para a efetivação do direito à informação arquivística.

As redes são formas de organização flexível e adaptável nos seus objetivos, normas e atores, cuja finalidade é a difusão da informação e a articulação de saberes. Apresenta-se como um sistema de nós interligado e compartilha os mesmos códigos de comunicação, formada por protagonistas (indivíduos, grupos e/ou organizações). É por isso, a comunicação e a facilidade de acesso à informação estão atreladas a inclusão digital. Para Varela *at al.* (2009), as redes favorecem a democratização do conhecimento, permitindo o diálogo entre os atores sociais, a comunidade científica e a leiga.

Do ponto de vista de Tomáel (2005, p. 3), “as redes de informação reúnem pessoas e organizações para o intercâmbio de informações, ao mesmo tempo em que contribuem para a organização de produtos e a operacionalização de serviços que sem a participação mútua, não seriam possíveis.” Portanto, neste trabalho, considera-se rede de informação entre instituições arquivísticas como a redefinição dos arquivos virtuais, pois permitem a organização, preservação e propagação dos documentos históricos.

As redes de instituições arquivísticas emergem dessa necessidade de acesso à informação, autenticidade e integridade, em que a rápida obsolescência tecnológica coloca em risco a construção do conhecimento, o patrimônio cultural e, conseqüentemente, a memória. Os documentos natos-digitais, digitalizações, áudios e vídeos, ou seja, todos os registros independentes da forma e suporte em ambiente digital precisam ser acessíveis a longo tempo.

Nessa perspectiva, o objeto digital apresenta uma dimensão física, que é o conjunto de símbolos registrados em suporte físico e interpretável pelo hardware; uma dimensão lógica, em que o código/estrutura de dados é compreensível pelos computadores; dimensão conceitual, no qual o código adquire significado para o ser humano; e dimensão essencial, com a autenticidade e ciclo de vida da informação (Pinto, 2014).

A cooperação entre instituições arquivísticas estabelece o compartilhamento dos registros fidedignos que refletem as ações institucionais, servindo como fonte para a construção do conhecimento e a memória. Nesse contexto, a mediação visa ampliar as relações entre os objetos digitais e usuários, contribuindo com a formação individual e coletiva na área cultural, histórica e científica.

A mediação da informação mostra-se como temática relevante nesse contexto, pois é a mesma que orienta a implantação das redes, bem como determina as formas de disponibilizar descrições arquivísticas e instrumentos de pesquisas (guias, inventários), resumos e imagem do documento. Assim, a dimensão social da rede é de relevância e associa-se com o contexto e valor da informação.

3 ESPAÇOS DE PRESERVAÇÃO DIGITAL: MEDIAÇÃO PARA ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO

A criação de espaços de preservação digital, tais como bibliotecas e repositórios digitais, tem se tornado cada vez mais comum entre instituições públicas e privadas. Segundo Santaella (2010) as tecnologias do acesso se relacionam ao advento da *internet*, que possibilitou a convergência dos computadores com as telecomunicações, permitindo o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar conferindo uma autonomia aos usuários que utilizam a rede.

Por esse aspecto, a mediação para o uso e acesso da informação nos espaços de preservação digital pode se caracterizar como intrínseca, pois está relacionada ao processo que envolve a organização e indexação de conteúdos, a escolha dos formatos para disseminação dos documentos, o planejamento para o uso e preservação dos dados, a estrutura do ambiente virtual para armazenamento, interface, entre outros, ou seja, ações relacionadas às atividades técnicas do profissional da informação.

Para Almeida Júnior (2015) a mediação acontece em ambientes informacionais de forma direta ou indireta, o que nos faz inferir que tais ambientes também podem ser virtuais. Nesse sentido, embora não haja uma mediação direta, onde há o contato direto entre o usuário e o profissional da informação, no acesso às coleções nos espaços de preservação digital, é a sua interface que atua como mediador na busca por informação.

Nesse sentido, é possível falar em mediação tecnológica quando o uso de meios artificiais (Vygotsky, 1993), as interações no ciberespaço (Pierre Levy, 1998), nos espaços de fluxos (Manuel Castells, 1999), na infoesfera (Luciano Floridi, 2009), é feita pelos *designers* de sistemas interativos (desenvolvedores de páginas da *web*), que potencializam o acesso a fontes documentais de diferentes culturas de forma global. Diante disso, a interface em espaços de preservação digital e transmissão do conhecimento no espaço virtual caracterizam-se como instrumentos de mediação entre os homens e os objetos (reais ou virtuais), pois assumem uma função sociocultural no processo de compartilhamento de saberes e deve ser projetada de modo a permitir a interatividade entre a informação e o usuário, para que assim, haja satisfação da sua necessidade informacional.

Partindo dessa lógica, tais espaços precisam ter usabilidade, termo definido por Nielsen e Loranger (2007, p. xvi) como:

[...] um atributo de qualidade relacionado à **facilidade do uso de algo**. Mais especificamente, refere-se à **rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la**, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir. (destaque nosso).

Conforme definição dos autores entende-se que os espaços de preservação digital devem possibilitar a autonomia dos usuários na busca da informação. Por esse aspecto, arrisca-se construir uma aproximação entre a ação de mediar e os conceitos de usabilidade descritos acima – ao utilizar um espaço de preservação digital (a exemplo de um repositório ou biblioteca digital), o usuário procura a partir da interação com a interface do *website* determinado conteúdo, o qual está organizado sob uma demanda previamente identificada por um profissional (mediação indireta), estabelecendo-se uma intermediação na interatividade do sistema e o usuário. Caso a necessidade informacional do usuário não seja satisfeita

nessa primeira busca, autônoma, a figura de um agente mediador, humano, mesmo que utilizando ferramentas tecnológicas é imprescindível, realizando com isso uma mediação direta.

4 REDE DE ARQUIVOS DIPLOMÁTICOS IBERO-AMERICANOS - RADI: ACESSO AO PATRIMÔNIO CULTURAL

A Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-Americanos, proposta pelo Chile, México, Uruguai e Venezuela, em 1997, foi aprovada como programa na VIII Cimeira Ibero-Americana de Chefes de Estado e de Governo, em Porto - Portugal, em 1998, com o objetivo de promover a cooperação na organização, gestão, conservação e utilização de sistemas dos arquivos dos Ministérios das Relações Exteriores da América Latina e estimular a investigação sobre as relações diplomáticas dos países membros.

O trabalho colaborativo, de intercâmbio de informações e experiências, contribui para a implementação de projetos que valorizam as instituições arquivísticas e a formação especializada em documentos diplomáticos. Dentre as linhas de ação, destaca-se a realização de reuniões anuais, para informar sobre os progressos do programa e partilhar experiências, diagnóstico de avaliação das condições e necessidades específicas de cada membro, incentivo aos países participantes a fazer contribuições financeiras para a manutenção da Rede, financiamento de projetos de preservação e digitalização de documentos e formação de arquivistas.

A Rede é coordenada por uma administração central (Secretaria Executiva), eleita por Assembléia Geral. Para o triênio 2015-2018, a Sede de la Secretaria General Iberoamerica (Madrid, Espanha) assume o gerenciamento, em conjunto com a Oficina Subregional de México e Montevideo (Uruguai).

Segundo o *Informe Anual* de 2013 da RADI, a página da *web* atingiu o total de 3.960 visitantes e, na Aula Virtual tem 595 utilizadores cadastrados, que fazem os cursos destinados a descrição, tipologia documental e documentos eletrônicos. Desta forma, a divulgação da Rede acontece principalmente nos eventos científicos da área de Arquivologia (congressos, encontros e simpósios), motivando o seu uso para lazer, pesquisa individual – curiosidade, pesquisa escolar e/ou acadêmica, objetivos pessoais (turismo, visitas guiadas, atividades culturais).

5 METODOLOGIA

Por se tratar de um estudo descritivo, utiliza-se a observação direta da Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-Americanos, que foi realizada pelos autores desta pesquisa com base em uma das abordagens apresentadas por Saracevic (2005) sobre avaliação de unidades de informação digitais. Tal abordagem é centrada na usabilidade, a qual envolve avaliação de diferentes características, particularmente em relação a portais, pelos usuários. Nesse sentido, as características escolhidas nesta pesquisa estão relacionadas à interface do portal, a partir de atributos de usabilidade definidos por Nielsen (2012):

- a) aprendizado: a interface possibilita ao usuário realizar tarefas básicas de forma autônoma desde o primeiro uso;
- b) eficiência: o portal é agradável de utilizar, facilitando a velocidade nas ações dos usuários.

- c) memorização: a estrutura para o acesso às informações do portal são fáceis de lembrar;
- d) satisfação: o design possibilita maior interação com o usuário.

5.1 OBSERVAÇÃO DIRETA DA RADI: INTERFACE E USO

A análise de dados consistiu na descrição da rede de arquivo histórico selecionada, observando estrutura, conteúdo, tipos de mediação da informação que envolve o acesso à informação e a usabilidade. Esses elementos contribuem na visibilidade da RADI e na preocupação em atender a necessidade informacional do usuário.

Desta forma, o processo considerou as técnicas e princípios da arquivística adotadas na rede, a inserção da rede dentro das redes sociais, tipos de busca (simples e avançada), interatividade da interface para o usuário e formato dos documentos digitais.

A Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-Americanos é composta por 22 (vinte e dois) países membros: Andorra, Argentina, Brasil, Bolívia, Costa Rica, Colômbia, Cuba, Chile, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela. Todos contam com a participação exclusiva de arquivos públicos, ou seja, importantes para a memória nacional.

A *Página principal da Rede* é clara, com um layout limpo, disponível no idioma espanhol, português e inglês, com notícias sobre os eventos e atividades realizadas pela Rede. Expõem vídeos dos eventos publicados no *YouTube*, *link* para o *Facebook*, e ainda *hiperlinks* de apresentação e dos arquivos diplomáticos.

Com referência aos *Elementos sobre busca e recuperação da informação* observa-se que as buscas podem ser por tipo de publicações, assuntos, países, e ano de publicações. Os países participantes colaboram com bancos de dados dos arquivos nacionais, documentos digitalizados (correspondências, fotografias, relatórios) e instrumentos de pesquisas (catálogos, inventários, guias). Ao selecionar o “Brasil”, por exemplo, é direcionada para áreas de interesse, que remetem as páginas *web* da Presidência do Brasil e Ministério das Relações Exteriores, permitindo o acesso aos catálogos dos Documentos sobre o Brasil Colônia nos Arquivos de Goa (Índia) e aos documentos digitalizados sobre Relatórios Ministeriais do Império, de 1830 a 1960, entre outros.

Portanto, a Rede apresenta descrições dos acervos, documentos digitalizados e instrumentos de pesquisa. Os arquivos diplomáticos representam a memória das relações internacionais, fonte de conhecimento de políticas externas, das lutas pela independência e processos de criação dos Estados-Nação da América Latina.

Com base na estrutura, estão disponíveis o *Documento de Formulación e Bases de Operación, Proyectos de Financiamientos* (2010-2012), Boletins das Reuniões anuais, Relatórios das atividades da RADI (2004-2014), Programa da RADI e Ficha descritiva do Projeto. Documentos que comprovem o processo de implantação da Rede, destacando a cooperação e compartilhamento de informações e experiências.

A *Comunicação com o usuário* ocorre por endereço, telefone, *e-mail*, formulário de contato, *blog*, *Facebook*, *YouTube*, e cadastramento no *site*. Interessante comentar que a visibilidade da Rede no *Facebook* está associada à capacitação de qualidade para os profissionais de arquivos diplomáticos.

A apresentação visual do *site* atrai o usuário, bem como as informações sobre a rede, como tipos de membros e objetivos. Os itens como logomarca, apresentação / histórico da rede e buscador interno mostram-se elementos essenciais, referindo-se ao ‘que’, ‘para que’ e ‘como’ da proposta de implantação das redes.

É interessante comentar que a Rede selecionada, apesar de ser descentralizada na sua atuação, em que cada membro tem autonomia para gerir conteúdo, possui uma administração central, que visa controlar a participação dos atores (membros), gerenciando os recursos financeiros, humanos e materiais. Existe a orientação sobre as normas e políticas da Rede, padronização dos produtos e os aspectos de estruturação, como protocolos de compatibilidade, formatos de interoperabilidade e tipos de *softwares*. Itens de preservação que permitem o acesso ao objeto digital.

Isso confirma que a centralidade é medida pela indicação dos laços e tipos de relacionamentos do ator central com o grupo. Por isso, as informações sobre histórico são divulgadas nos próprios sítios e podem ser localizadas instituições administradoras, que permitem o acesso aos Estatutos, Regimentos, decretos, portarias, Atas, relatórios de atividades, planejamentos, balancetes, entre outros.

O usuário precisa de auxílio para atender a sua necessidade informacional e a RADI não tem manual de orientação para quem “se sente perdido”, dificultando o processo de busca e recuperação da informação.

Considerando as características descritas por Nielsen (2012), quanto a usabilidade de portais, a RADI viabiliza o aprendizado, eficiência, memorização e satisfação, uma vez que, apesar de não ter o manual de orientação, sua interface possibilita ao usuário realizar tarefas básicas, além de promover a difusão do conhecimento e preservação da memória, através da salvaguarda da informação arquivística, e ainda propiciar a qualificação de profissionais arquivistas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Rede de Arquivos Diplomáticos Ibero-americanos representa a mediação através da máquina e da mediação humana, tendo o arquivista, como responsável pelo fazer profissional. A cooperação e/ou colaboração entre as instituições arquivísticas em um espaço desterritorializado, dispondo da descrição do acervo arquivístico e acesso *on-line* as fontes primárias, apresenta-se como novo modelo de visibilidade institucional e promoção ao acesso à informação.

A RADI é estruturada formalmente, consolidada por documentos legais, administração centralizada e compartilhamento de informação e experiências. Por garantir um nível suficiente de qualidade para o usuário final, possui políticas de adesão de membros, de disponibilização de conteúdo e de acesso e uso da informação.

Os elementos sobre o *layout* (desenho *web*) são essenciais para conquistar o utilizador. Nas observações foram indicados como fácil navegação, arquitetura fixa (elementos não mudam com frequência), seções visíveis, *links* secundários funcionando, URL identificado, títulos descritivos na barra do navegador, carregamento da página rápido.

A questão da usabilidade na rede de informação tornar o usuário em um sujeito proativo do sistema de acesso e uso da informação, tendo a autonomia e a liberdade de acesso que favorecem os *feedbacks* e formas de interação presentes da *web* social.

É importante considerar que as redes de arquivos têm contribuído não só com a preservação do documento, mas também com a questão do acesso físico, que minimiza as barreiras geográficas, atua em consonância com a velocidade da produção da informação, além de garantir a autenticidade e integridade dos documentos. Com isso, a consolidação da RADI faz com que as tecnologias estejam inseridas no cotidiano dos arquivos físicos e digitais. Portanto, a temática Tecnologia da Informação, Mediação e Estudo de usuário, estão bem próximas, pois se preocupam com o acesso, uso, necessidade e satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de (2015). Mediação da informação: um conceito atualizado. In: Bortolin, Sueli, Santos Neto, João Arlindo dos, Silva & Rovilson José da (Org.). *Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (2002). NBR 9241-11: requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computador – Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

Castells, Manuel (2002) *A Sociedade em rede*. (Majer, R. V. Trad.). 6. ed. São Paulo: Paz e Terra.

Floridi, Luciano (2009). *Infosfera: ética e filosofia nell'età dell'informazione*. Editora: Giappichelli

Levy, Pierre. *Cibercultura*. (2008). 7ª reimpressão. São Paulo: Editora 34

Nielsen, Jakob (2016). *Usability 101: introduction to usability*. 2012. Recuperado em 10 de abril de 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Nielsen, Jakob; Loranger, Hoa. (2007). *Usabilidade na Web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier.

O'Reilly, Tim (2015). *Web 2.0 Compact Definition?* 2005. Recuperado em 10 de março de 2015 de <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html>

Pinto, Maria Manuela (2014). Da Preservação de Documento à preservação da Informação. In: DUARTE, Zeny (Org.). *A conservação e a restauração de documentos na era pós-custodial*. Salvador: EDUFBA, p.127-196.

Purday, Jon (2016). Think culture: Europeana.eu from concept to construction. *The Electronic Library*, v. 27, n. 6, p.919-937, 2009. Recuperado em 12 de abril de 2017 de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02640470911004039>

RADI (2014). Informe Anual de 2013 [online]. 2014. Recuperado em 03 de abril de 2015 de http://segib.org/sites/default/files/INFORME_RADI_2013.pdf

Santaella, Lúcia (2010). A aprendizagem ubíqua substitui a educação formal? *Revista de Computação e Tecnologia*, São Paulo, v. 2, n.1, p. 17-22, 2010. Recuperado em 25 de março de 2016 de <http://revistas.pucsp.br/index.php/ReCET/article/view/3852>

Saracevic, Tefko (2005). How were digital libraries evaluated? In: LIDA CONFERENCE LIBRARIES IN THE DIGITAL AGE, 2005, Dubrovnik, Croatia. *Anais..* Dubrovnik, Croatia: LIDA, 2005. Recuperado em 22 de março de 2016 de https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/DL_evaluation_LIDA.pdf

Tomaél, Maria Inês (2005). Redes de informação: o ponto de contato dos serviços e unidades de informação no Brasil. *Informação & Informação*, Londrina, v.10, n.1/2, p.1-26, jan. / dez.. Recuperado em 13 de dezembro de 2014 de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1611>

Varela, Aida Varela, Barbosa, Marilene Lobo Abreu, Guimarães & Igor Baraúna (2009). Dos processos analógicos às tecnologias digitais contemporâneas de recuperação da informação: caminhos cognitivos na mediação para o acesso ao conhecimento. In: Sayão, Luis et al. (Org.). *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador: EDUFBA. p.123-161.

Vygotsky, L. S. (1993) *Pensamento e linguagem*. São Paulo: M. Fontes.