

COMPETÊNCIA [EM MÍDIA E] EM INFORMAÇÃO E DESINFORMAÇÃO: um caminho pela harmonia

Marianna Zatar
Doutora em Ciência da Informação no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em convênio com a Escola de Comunicação (ECO) da UFRJ.
Docente da UFRJ no Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG).

RESUMO: Este artigo tem como objetivo apresentar a competência [em mídia e] em informação como possibilidade para práticas informacionais críticas e éticas para evitar a criação, o uso e o compartilhamento de desinformação. Utiliza como principal justificativa a necessidade de intensificar a visibilidade ao tema e soluções em meio ao cenário da desordem informacional. Para isto, indica um referencial teórico a partir de dois temas centrais, a desinformação (Volkoff, Fallis, Wardle, Derakhshan) e a competência em informação (American Library Association, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura e Dudziak). Indica a metodologia exploratória realizada a partir do levantamento bibliográfico. Aponta como resultados as necessidades da promoção da competência em informação como uma possibilidade para evitar a desinformação. Conclui que a harmonia e a solidariedade são essenciais para a prática da informação crítica e ética em diferentes dinâmicas e ambientes.

PALAVRAS-CHAVE: desinformação; competência em informação; competência em mídia e em informação; harmonia.

KEYWORDS: disinformation; information literacy; media and information literacy; harmony.

ABSTRACT: This article aims to present the [media and] information literacy as a possibility for critical and ethical information practices to avoid the creation, use and sharing of disinformation. It uses as main justification the need to intensify the visibility to the subject and solutions in the scenario of the informational disorder. For this, it indicates a theoretical reference from two central themes, the disinformation (Volkoff, Fallis, Wardle, Derakhshan) and information literacy (American Library Association, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization and Dudziak). Indicates the exploratory methodology performed from the bibliographic survey. It points out as results the needs of promoting information competence as a possibility to avoid disinformation. It concludes that harmony and solidarity are essential for the practice of critical and ethical information in different dynamics and environments.

INTRODUÇÃO

A desinformação não é novidade e privilégio (ou, como muitos preferem, problema) dos dias atuais e está na sociedade o mesmo tempo que a informação está. No entanto, em uma breve observação dos assuntos do dia a dia, é possível perceber que, nos últimos anos, as discussões sobre a desinformação vêm ganhando força e espaço nas mídias e nas conversas informais.

De modo a ilustrar a inserção do tema, pode-se indicar, por exemplo, a eleição de Donald J. Trump, em 2016, como presidente dos Estados Unidos da América. Tal fato apresenta-se como um acontecimento que evidenciou a emergência das discussões e também os impactos das práticas de informação e desinformação na vida de milhares de pessoas. Para autores como D'Ancona (2018), esse processo eleitoral trouxe à tona as questões e os aspectos relacionados às informações e desinformações políticas como estratégia para a concorrência no processo democrático.

O alcance da desinformação em processos como as eleições coloca em xeque dois tópicos centrais, a pós-verdade e as tecnologias de informação e comunicação. Se por um lado a noção de pós-verdade demonstra que "[...] a política (opinião pública e narrativas midiáticas) se tornou quase totalmente desconectada da formulação de políticas (a substância da legislação)." (D'ANCONA, 2018, p. 21), por outro lado tem-se as mídias sociais digitais como ambiente de interação para criação, uso e compartilhamento de informações e desinformações na medida em que a chamada "Sociedade em Rede" de Castells (2008) apresenta-se como um movimento capaz de reduzir distâncias geográficas a partir da internet.

Seja nos aspectos ligados às crenças ou opiniões (ou pós-verdade) ou às tecnologias de informação e comunicação, pode-se dizer que muitos autores, em nível nacional e internacional, vêm discutindo o que é desinformação (ou fake news) e apresentando diferentes formas e métodos de checagem ou avaliação de fontes de informação. No entanto, há que se considerar que a problemática pode não ser exclusivamente sob o ponto de vista objetivista da informação, na medida em que as informações, assim como a desinformação, podem representar uma construção social a partir das interações de diferentes sujeitos, comunidades e contextos.

Desse modo, indica-se que este texto tem como objetivo norteador a apresentação de um estudo em desenvolvimento sobre a competência [em mídia e] em informação como possibilidade para práticas informacionais críticas e éticas como estratégia para evitar a criação, o uso e o compartilhamento de desinformação. Para isso, a proposta ora apresentada tem como panorama as pesquisas e as práticas desenvolvidas no campo de estudos da informação.

DESINFORMAÇÃO

Na perspectiva histórica da desinformação, é possível verificar a presença dela como prática em diferentes séculos, mesmo antes do aparecimento e reconhecimento do termo como se apresenta na literatura e nos noticiários. Se em séculos passados sua existência já se fazia notória nos mais diversos contextos, na atualidade constata-se uma significativa presença do tema, fortemente marcado por aquilo que Wardle e Derakhshan (2017) chamam de desordem informacional. Indica-se, com isso, que a desinformação não está diretamente relacionada à representação terminológica, na medida em que a prática de desinformar já se fazia presente em diferentes tempos e contextos.

Darnton (2017) exemplifica que no século VI, no Império Bizantino, Procópio, com suas crônicas, divulgava notícias falsas a fim de manchar a reputação do imperador. O mesmo ocorria no século XVI, no período Renascentista, quando o poeta Pietro Arantino escrevia sonetos contendo informações falsas que poderiam influenciar no resultado das escolhas de cargos importantes à época. Volkoff (2004, p. 20) indica que tais práticas poderiam estar ligadas ao fato de os sujeitos compreenderem "[...] ser possível tirar vantagens mesmo da mais ligeira e inocente das informações;". O autor explica que "[...] como a dose de veracidade existente nas informações não é fixa nem garantida, compreenderam nada ser mais fácil do que juntar a intrujice deliberada ao desvio involuntário."

A desinformação, como representação de informações falsas, de acordo com Volkoff (2004), surge como termo no idioma russo como dezinformatsiya no contexto pós - Segunda Guerra Mundial e de Guerra Fria. Nesse momento os Estados Unidos da América e a União Soviética representavam a polarização das tomadas de decisões político-econômicas em nível mundial à medida que ambos buscavam ampliar seu alcance a partir de disputas estratégicas numa guerra político-ideológica. Tais disputas eram realizadas fundamentalmente nas dinâmicas informacionais e, por isso, a posse e a disseminação de informação e de desinformação eram de suma relevância para o poder.

Na União Soviética tem-se o registro do Komitet Gosudarstvennoi Bezopasnosti (KGB), ora traduzido para o português como Comitê de Segurança do Estado. A unidade era a principal organização de serviços secretos, de acordo por Bittman (1983), e tinha uma unidade especial denominada Department for Active Measures (ora traduzido como Departamento



de Medidas Ativas), que era especializada em desinformação. A desinformação era uma das principais armas de guerra e "[...] denotava uma variedade de técnicas e atividades para fornecer informações falsas ou enganosas que os especialistas em medidas ativas do bloco soviético procuravam infiltrar na mídia estrangeira." (BOGHARDT, 2009, p. 2, tradução nossa).
Na língua inglesa o termo surge como disinformation, em 1972, ao ser incluído no Chambers Twentieth Century Dictionary em Londres, na Inglaterra, recebendo a definição "*deliberate leakage of misleading information* (<<fuga deliberada de informações enganosas>>) [vazamento deliberado de informações enganosas]" (VOLKOFF, 2004, p. 11, grifo nosso).
Na apresentação do termo é importante ressaltar que a desinformação vem ganhando espaço como sinônimo de fake news, traduzida como notícias falsas. Contudo, a respeito do termo, Wardle e Derakhshan (2017) apontam que essa seria uma escolha imprecisa e inadequada para compreender todo o fenômeno da desinformação na medida em que demasiadamente simplista, pois, além de usualmente se atrelar somente às questões políticas, pode ser usado como um mecanismo para as discussões sobre a liberdade de imprensa, por exemplo. Indica-se, assim, que as fake news podem ser vistas como um tipo de desinformação. A desinformação seria uma espécie de guarda-chuva que abarca as fake news, assim como outros tipos e formas de informações falsas.
Para alguns autores, a definição de desinformação pode ter relação com a ausência de informação "[...] um estado de ignorância do indivíduo em relação ao conhecimento que lhe seria relevante." (NEHMY; PAIM, 1998; AQUINO, 2007 apud BRITO; PINHEIRO, 2015, p. 5). No entanto, indica-se que a proposta deste texto não contempla as questões objetivistas, funcionalistas ou de subjetividade e cognitivista em que a informação é preexistente, ou relaciona-se a algum tipo de significado da mente de um sujeito. Escolhe-se, por isso, dizer que a desinformação é uma



informação falsa em determinado contexto e comunidade.
Wardle e Derakhshan (2017) destacam a necessidade de um olhar alternativo para a noção da comunicação como transmissão de informação entre pessoas, uma vez que, como dinâmica social, carrega também o compartilhamento de crenças. Tal proposta dialoga com a noção de prática informacional na medida em que está ligada à dimensão interpretativa do contexto que se pretende compreender a partir das práticas de busca, acesso, criação, uso e compartilhamento de informação moldadas socialmente e culturalmente (SAVOLAINEN, 2007; ROOS, 2016). Desse modo, Wardle e Derakhshan (2017) indicam que a desinformação está no contexto do que eles chamam de desordem informacional e pode assumir três formas diferentes, a saber:

a) *disinformation*: informações falsas criadas para prejudicar;
b) *misinformation*: informações falsas sem o objetivo de causar danos;
c) *mal-information*: informações falsas que são usadas para causar danos e promover discursos de ódio.

Nota-se que a desinformação influencia e é influenciada pelo contexto e, por isso, atividades que reconheçam que a pós-verdade, ou seja, de que as crenças e opiniões podem se sobrepor aos fatos na formação da opinião pública (D'ANCONA, 2018), emerge como ponto central para práticas informacionais críticas e éticas. Sob essa perspectiva, pode-se relacionar com a noção de competência [em mídia] e em informação como alternativa não no sentido de investigar o que é verdade/ falsidade ou pós-verdade, mas no sentido de não causar prejuízo ou dano a alguém nas dinâmicas informacionais.

COMPETÊNCIA [EM MÍDIA E] EM INFORMAÇÃO

A noção de competência em informação, tal como é conhecida hoje, foi citada pela primeira vez em 1974 por Paul Zurkowski, então presidente da Information Industry Association, no documento "The information service environment relationships and priorities", que previa as mudanças que viriam a ser enfrentadas pelos profissionais da informação, e sugeria a Information Literacy (ora traduzido como competência em informação) como a alternativa no processo de tomada de decisão (DUDZIAK, 2003).
No Brasil destaca-se a publicação de Sonia Caregnato (2000) como marco da temática em nível nacional ao indicar a alfabetização informacional para a tradução do termo no artigo "O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede", em que a autora fala sobre o assunto no âmbito das bibliotecas universitárias (DUDZIAK, 2003).
Para a delimitação indica-se que a preferência pelo termo competência em informação (CoInfo) para tradução na língua portuguesa por ser considerada uma escolha fundamentada em documentos como a "Declaração de Maceió sobre competência em informação", o "Manifesto de Florianópolis sobre competência em informação e as populações vulneráveis" e a "Carta de Marília", elaborados pela comunidade biblioteconômica em eventos nacionais como o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD) e nos Seminários sobre competência em informação.
Nas últimas décadas a temática vem percorrendo caminhos que se relacionam à promoção da leitura e das habilidades de busca informacional, por exemplo. No entanto, neste texto a via que se conecta com as discussões

ESTUDOS
3 | COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E DESINFORMAÇÃO

sobre desinformação é aquela que abrange a competência [em mídia e] em informação para a promoção da crítica e da ética nas dinâmicas informacionais em diferentes mídias e contextos para o exercício da cidadania a partir da educação. Com isso, indica-se, entre as diversas definições para competência [em mídia e] em informação, aquela apresentada no documento Framework for information literacy for higher education da The Association of College & Research Libraries da American Library Association (2016, p. 3, tradução nossa): "[...] conjunto de habilidades integradas que abrangem a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada, e o uso da informação na criação de novos conhecimentos para atuação de forma ética em comunidades de aprendizagem".

Para tanto, tem-se como ponto de partida diferentes iniciativas que enunciam a necessidade de promoção da crítica e da ética em dinâmicas informacionais e promovem práticas informacionais para indivíduos e comunidades. Dentre os documentos, tem-se a "Resolution on disinformation, media manipulation, and the destruction of public information" (2005) e a "Resolution on access to accurate information" (2017), publicadas pela American Library Association, que objetiva indicar a necessidade de práticas que asseguram o acesso à informação sem que tentativas de manipulação nesse âmbito obtenham sucesso. Outra atividade que assume destaque em nível internacional, que se deve destacar, é a chamada "Media and Information Literacy – Critical Thinking-Creativity, Literacy, Intercultural Citizenship, Knowledge and Sustainability" (MIL CLICKS) da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) que tem como finalidade promover a crítica, a criatividade, a tolerância, a sustentabilidade, a tolerância etc. a partir da criação e do uso responsável da informação de forma coletiva. Diversas seriam as outras possibilidades para ilustrar a relação que a competência [em mídia] e em informação teria com a desinformação. No entanto, como se sabe, não é objetivo deste texto a apresentação de uma revisão de literatura sobre o tema e, assim, indica-se por fim o documento "A multi-dimensional approach to disinformation" da Comissão Europeia em que são apresentados cinco pilares inter-relacionados e é indicada a competência [em mídia] e em informação para o auxílio na navegação em diferentes mídias para evitar a desinformação.

Tem-se, em síntese, a competência em mídia e em informação como possibilidade para o exercício da cidadania e, por conseguinte, como estratégia para as práticas informacionais (seja on-line ou off-line, seja analógica ou digital, seja presencial ou virtual) de modo que o significado de crítica não seja necessariamente a ação de criticar e sim perceber e escolher aquilo que possibilitará a informação ou a desinformação em dado contexto para determinada comunidade.

COMPETÊNCIA [EM MÍDIA E] EM INFORMAÇÃO, DESINFORMAÇÃO E HARMONIA

A proposta neste texto contempla a apresentação da competência [em mídia e] em informação como possibilidade ou alternativa para práticas informacionais críticas e éticas nas atividades que têm como objetivo evitar a criação, o uso e o compartilhamento de desinformação a partir do estímulo à harmonia.

Para isso, é necessário indicar que a noção de harmonia pode seguir, por exemplo, um modelo metodológico da filosofia clássica, a dialética ou a lógica, ou, ainda, a compreensão



que segue uma linha mais pragmático-social quando é considerado também o viés cultural. Para fins de delimitação, tem-se como ponto de vista a harmonia como possibilidade para promoção do equilíbrio em determinado contexto, a partir das interações estabelecidas nos processos de construção do conhecimento nas distintas práticas informacionais. Tal escolha significa dizer que harmonia não seria um estado, como algo que existe sem qualquer tipo de distinção ou concorrência. Pelo contrário, tal equilíbrio seria um reflexo da ação fundamentada no dever geral de conduta de não lesar o próximo, o que ocorreria (ou poderia ocorrer), por exemplo, como consequência das dinâmicas que permeiam o ciclo da informação ou da desinformação.

Cabe ressaltar que o compartilhamento do compromisso de uma sociedade harmoniosa não está vinculado direta ou indiretamente a qualquer tipo de restrição à liberdade de opinião e de expressão, sendo, portanto, salvaguardadas como direitos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (NAÇÕES UNIDAS, 2009) e como direitos fundamentais na Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988). Contudo, o compromisso está atrelado à noção de solidariedade na medida em que, de acordo com o artigo 264 do Código Civil, uma (ou mais pessoas) podem possuir obrigações ou direitos recíprocos em determinada relação na sociedade (BRASIL, 2002).

Considerar a relação entre a competência [em mídia e] em informação, a desinformação e a harmonia significa que ações informacionais não contemplam somente os aspectos de avaliação de fontes de informação ou checagem de notícias, mas, principalmente, na ação coletiva harmoniosa e solidária que considera que todos somos responsáveis pelas informações que são criadas, usadas e compartilhadas em determinados contextos e culturas. Em síntese, pode-se dizer que a competência em informação ou a competência em mídia e em informação referem-se à promoção da crítica e da ética nas dinâmicas informacionais em diferentes mídias para o exercício da cidadania a partir da educação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em âmbito nacional, a situação não parece muito distante das problemáticas relacionadas à desinformação em nível internacional. Cada vez mais surgem novos esforços sobre o tema em diferentes espaços da sociedade. Exemplos dessas manifestações são vistos nas discussões que ocorrem na Câmara dos Deputados e no Senado Federal com as discussões sobre projetos de leis que tratam de criminalização e responsabilização na desinformação. Na comunicação tem-se também a emergência das agências de notícias que vêm sendo organizadas para a checagem de dados. Assim sendo, ressalta-se a pertinência do tema.

Para a elaboração da proposta aqui apresentada, relacionamos as noções de desinformação, de competência [em mídia e] em informação e de harmonia sob o ponto de vista da prática informacional como uma estratégia do percurso a ser seguido, o que não significa que outras possibilidades não possam existir. Trata-se, portanto, de uma delimitação metodológica.

Viu-se que prática informacional, em um contexto de aprendizado contínuo, requer atitudes de competência [em mídia e] em informação não como um status, mas como uma ação coletiva em que cada sujeito deve reconhecer que tem influência ao mesmo tempo em que é influenciado pela sociedade. Sob essa perspectiva há que se considerar que não há "atestado" ou "certificação" que confere a um sujeito (a) o título de competente [em mídia e] em informação, pois se trata de um modo de prática informacional que considera a crítica e a ética e, por isso, será sempre algo contextualizado. Os projetos de competência [em mídia e] em informação não formam pessoas competentes em informação, pois eles promovem uma prática e não um status, eles podem promover a harmonia e a solidariedade nas dinâmicas informacionais.

Desse modo, tem-se que desinformação não será erradicada ou controlada com qualquer que seja a proposta apresentada, pois, como pode ser observada, ela faz parte da natureza das relações sociais. No entanto, conforme exposto, tem-se a competência [em mídia e] em informação como uma possibilidade para que as pessoas percebam quando algo pode informar ou desinformar.

Para continuidade deste artigo apresenta-se a possibilidade de desenvolvimento de estudos futuros que considerem práticas informacionais específicas em diferentes contextos ou um aprofundamento que pode considerar a produção do conhecimento jurídico ou também da Filosofia sobre as questões relacionadas à harmonia e à solidariedade e, principalmente, ao equilíbrio.



REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College & Research Libraries. **Framework for Information Literacy for Higher Education**. Chicago, 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 15 abr. 2018.

BITTMAN, L. **The KGB and Soviet Disinformation**: An Insider's View. Washington: Pergamon-Brassey's, 1985.

BOGHARDT, T. Operation INFEKTION - Soviet Bloc Intelligence and Its AIDS Disinformation Campaign. **Studies in Intelligence**, v. 53, n.4, p. 1-24, dec. 2009. Disponível em: <https://www.cia.gov/library/center-for-the-study-of-intelligence/csi-publications/csi-studies/studies/vol53no4/soviet-bloc-intelligence-and-its-aids.html>. Acesso em: 8 jun. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 24 set. 2018.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o código civil. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

BRITO, V. P.; PINHEIRO, M. M. K. Poder informacional e desinformação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 8, n. 2, p. GT5-2, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/19439>. Acesso em: 16 jun. 2018.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 11. ed. rev. ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2008. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v.1)

D'ANCONA, M. **Pós-verdade**: a nova guerra contra os fatos em tempos de fake news. Barueri: Faro editorial, 2018.

DARNTON, R. A verdadeira história das notícias falsas: séculos antes das redes sociais, os boatos e as mentiras alimentavam pasquins e gazetas na Europa. **El País Brasil**, [S.l.], 30 abr. 2017. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/28/cultura/1493389536_863123.html>. Acesso em: 8 abr. 2018.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, 2003.

EUROPEAN COMMISSION. European Union. **A multi-dimensional approach to disinformation**: Report of the independent High-level Group on fake news and online disinformation. Luxemburgo: Publications Office of the European Union, 2018. 44 p. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>. Acesso em: 24 maio 2018.

KESHAVARZ, H. How Credible Is Information on the Web: Reflections on Misinformation and Disinformation. **Infopreneurship Journal**, v. 1, n. 2, 2014. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/23451/>. Acesso em: 7 abr. 2018.

MARS, A. Como a desinformação influenciou nas eleições presidenciais?. **El País Brasil**. Nova York, 25 fev. 2018. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2018/02/24/internacional/1519484655_450950.html>. Acesso em: 19 jun. 2018.

MERRIAN-WEBSTER DICTIONARY. **Disinformation**. Springfield, [s.d.]. Disponível em: <http://www.merriamwebster. com/dictionary/disinformation>. Acesso em: 15 jun. 2018.

NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. [S.l.], 2009. Disponível em: < http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2018.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. A desconstrução do conceito de "qualidade da informação". **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 36-45, jan./abr. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000100005>. Acesso em: 15 jun. 2018.

OXFORD DICTIONARIES. **Disinformation**. [Oxford?], [s.d.]. Disponível em: <http://oxforddictionaries.com/definition/english/disinformation?q=disinformation>. Acesso em: 16 jun. 2018.

ROOS, A. **Information practices in Biomedicine**: a domain analytical approach. Helsinki: Hanken School of Economic, 2016.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" of information-seeking studies. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

VOLKOFF, V. **Pequena história da desinformação**: do cavalo de Tróia à internet. Curitiba: Ed. Vila do Príncipe, 2004.

WARDLE, C.; DERAKHSHAN, H. **Information disorder**: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Strasbourg: Council of Europe, 2017.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 285-293, 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/4075/0>. Acesso em: 7 abr. 2018.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services environment relationships and priorities**. Washington, DC: National Commission on Libraries, 1974.