

Recebido em: 28-11-2022

Aceito em: 17-11-2023

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DOS BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Ana Roberta Sousa Mota¹
Maria Manuel Borges²

Resumo: O artigo visa abordar vertentes teóricas oriundas da área da ciência da informação, empregadas à biblioteca universitária juntamente à visão dos (as) bibliotecários (as) de referência brasileiros (as) sobre o termo mediação da informação para encontrar pontos convergentes e/ou divergentes e compreender como ocorre a mediação da informação realizada em bibliotecas universitárias. Na metodologia aplicada, de caráter qualitativo, fez-se uso da pesquisa bibliográfica para identificar as principais linhas de abordagens acerca da mediação da informação. Seguidamente, utilizou-se um questionário aplicado *online*, para reunir informações sobre a compreensão dos bibliotecários de referência sobre a temática, com foco nos serviços ofertados nas bibliotecas. Os resultados levam-nos a afirmar que os (as) bibliotecários (as) de referência compreendem a mediação da informação e têm consciência do seu papel enquanto mediadores. Porém, o processo de referência esteve pouco detalhado pelos (as) bibliotecários e algumas confusões do que é, com como se faz, e em qual meio se faz foram identificadas nas respostas.

Palavras-chave: Mediação da informação. Serviço de referência. Bibliotecas universitária.

1 INTRODUÇÃO

A mediação que se trata neste artigo, refere-se à mediação da informação, ocorrida não só nas bibliotecas universitárias em meio tradicional, mas também no ciberespaço, lugares onde os (as) usuários (as) têm circulado. Por isso, entende-se que as bibliotecas, por meio de seus agentes mediadores (bibliotecários e bibliotecárias), devem estar familiarizadas aos espaços digitais para que haja o desenvolvimento de meios para interação entre bibliotecários(as) e usuários(as) e, conseqüente oferta de serviços de informação para a

¹ Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade do Porto - Portugal, realiza pesquisas na área de serviços de referência digital em bibliotecas no Brasil e na Europa. Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialista em: Gestão Empresarial e de Pessoas (Universidade Potiguar) e em Gestão de Unidades de Informação (UFPB). Bacharel em Biblioteconomia (UFPB), atua em biblioteca universitária com foco na capacitação do usuário, uso de ferramentas para colaboração, comunicação da ciência no meio acadêmico, gestão e geração de conteúdo digital para a Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza da UFPB além de ser Pós-doutoranda no Centro de Estudos Interdisciplinares para o Século XX (CEIS20), na Universidade de Coimbra, Portugal.

² Associate Professor in Information Science at the University of Coimbra and co-coordinator of the Digital Humanities Group at the Centre for 20th Century Interdisciplinary Studies (CEIS20). She is the coordinator of PhD in Information Science at the University of Coimbra. Has extensive experience in supervising PhD and Master theses. She is a member of the International Society for Scientometrics and Informetrics, Association of Digital Humanities (AHDig), and BAD, the Portuguese Association of Librarians and Archivists. Additionally, she is a member of the editorial board of national and international journals and an Associate Editor of the Directory of Open Access Journals (DOAJ). She is a member of the Interministerial Working Group, sub-group Research Assessment, for the National Open Science initiative. She is also an A35 expert for accreditation of courses in Information Science in Portugal. Besides, she was a member of the Research Data Alliance and the board supported by the University of Coimbra of the node RDA.pt. She collaborated in the Open Data National Strategy with the initiative of INCoDE.2030. She is a member of the Advisory Board of TRIPLE, a project funded by H2020-EU.1.4.1.3. Her current research interests are in scholarly communication, focusing on open access and open science, research evaluation, research data management, and digital preservation/curation.

comunidade acadêmica e pesquisadores(as), também, não somente, mas preferivelmente, de forma rápida e eficaz, em tempo real.

Para melhor entendimento da mediação enquanto processo de interação entre seres e signos, interessa perceber o processamento da memória humana, para isto, recorreu-se às considerações de estudo comparativo da memória humana, revelando que

Mesmo nos estágios mais primitivos do desenvolvimento social, existem dois tipos fundamentalmente diferentes de memória. Uma delas, dominante no comportamento de povos iletrados, caracteriza-se pela impressão não mediada de materiais, pela retenção das experiências reais como a base dos traços mnemônicos (de memória). Nós a chamamos de memória natural (Vygotski, 1998, p. 51).

Além disso,

A verdadeira essência da memória humana está no fato de os seres humanos serem capazes de lembrar ativamente com a ajuda de signos. Poder-se-ia dizer que a característica básica do comportamento humano em geral é que os próprios homens influenciam sua relação com o ambiente e, através desse ambiente, pessoalmente modificam seu comportamento, colocando-o sob seu controle. Tem sido dito que a verdadeira essência da civilização consiste na construção propositada de monumentos de forma a não esquecer fatos históricos. Em ambos os casos, do nó e do monumento, temos manifestações do aspecto mais fundamental e característico que distingue a memória humana da memória dos animais (Vygotski, 1998, p. 68).

Sistemas simbólicos, sobretudo na linguagem, têm destaque na teoria Vygotskiana, onde o conceito de mediação é representado através da interação homem-ambiente pelo uso dos instrumentos, aos usos de signos. Os sistemas de signos (a linguagem, a escrita, o sistema de números), assim como o sistema de instrumentos, são criados pelas sociedades ao longo do curso da história humana e mudam a forma social e o nível de seu desenvolvimento cultural. Vygotski (1998) acreditava que a internalização dos sistemas de signos produzidos culturalmente provoca transformações comportamentais e estabelece um elo entre as formas iniciais e tardias do desenvolvimento individual.

Identificar o conceito de mediação na obra de Vygotski é tarefa difícil, principalmente pelo facto de o termo ser de complexa conceituação, conforme desvenda Molon (2011, p. 617), ao afirmar que:

O sujeito se constitui pela mediação semiótica e por meio do processo de significação, mas essa constituição acontece no confronto eu-outro das relações sociais. Nesse sentido, a subjetividade e o sujeito são compreendidos na realidade social e na vida social, vista esta como, primordialmente, histórica.

Na tentativa de um encontro com o norteamento conceitual que elucide o caminho a seguir acerca do conceito de mediação, os estudos de Kuhlthau (2004, p. 128), identificaram-

na como, “intervenção humana para assistir a busca de informação e aprendizagem a partir do acesso à informação e uso.” Para a autora, o mediador é “uma pessoa que ajuda, guia, orienta e intervém no processo de busca de informação de outra pessoa” (Kuhlthau, 2004, p. 128).

Complementar aos aspectos abordados, dentro dessa mesma linha de considerações, convém notar, conforme alerta Kuhlthau (2004), que é preciso diferenciar o mediador do intermediário. Para a autora, o (a) intermediário (as) pode atuar como um elo entre a informação e o(a) usuário(as), mas esta ação pode acontecer sem envolver qualquer interação humana.

O artigo tem como objetivo identificar as principais vertentes teóricas oriundas das áreas das ciências da informação e da comunicação, empregados à biblioteca universitária juntamente à visão dos (as) bibliotecários (as) de referência brasileiros (as) sobre o termo mediação da informação e como ela se processa para compreender como ocorre a mediação da informação realizada em bibliotecas universitárias, por meio dos serviços de referência.

2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A participação do (a) profissional da informação como fundamental no processo de mediação, para que haja a apropriação da informação pelo (a) usuário (a) é notável, necessitando, para tal, tanto das atividades de representação e organização, quanto das de interação direta culminando na facilitação do acesso e do uso da informação, ressaltam, Gomes e Santos (2009). Complementar ao exposto, Silva e Silva (2012) asseveram que a mediação é:

Fruto de um propósito que envolve todo o processo informacional no âmbito das redes sociais e humanas no uso da informação, de sorte que a informação utilizada nas redes indica diversas propostas de mediação informacional na concepção triádica emissor-canal-receptor, além dos diversos problemas e desafios para mediação da informação em redes sociais e humanas; e competências informacionais e programas de inclusão digital, visto que a mediação da informação, através do conhecimento da produção informacional e da apreensão pelo usuário, pode identificar pontos deficitários e qualitativos que interferem ou favorecem as competências em informação, inclusive no que tange a informação digital. (Silva; Silva, 2012, p. 4).

Diante do pensamento exteriorizado anteriormente, e ao perceber a importância do (a) profissional da informação, principalmente no que tange as suas competências/habilidades em redes sociais e humanas, o (a) usuário (a) é visto como ponto central do processo de interação e apropriação da informação, deixando de ser mero receptor, conforme descreve Almeida

Júnior (2009, p. 97), ao defender que o (a) usuário (a) determina a existência ou não da informação, pois, para o autor, “a informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação”. O autor enfatiza que a informação “não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais”, Almeida Junior (2009) salienta que quem determina a existência da informação é o (a) usuário (a), aquele (a) que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

Ainda acerca do (a) profissional da informação, Varela e Barbosa (2009, p. 201) asseveram que:

Como apoiadores do processo de transferência e usabilidade da informação, a qual vai subsidiar a construção e desconstrução do conhecimento, estes profissionais, na função de mediadores, precisam levar seus usuários a desenvolverem as habilidades do observar, do analisar, do transcender; criando pontes e conexões com o mundo exterior, vivenciando a interdisciplinaridade e a contextualização, imprescindíveis ao desenvolvimento, e a internalização de uma atitude científica, o que reafirma a necessidade destes profissionais, de modo específico, de conhecer as teorias cognitivas.

Incumbidos em mediar a informação, os (as) profissionais da informação foram aludidos por Silva e Ribeiro (2002, p.157), como:

Um interventor bem-preparado tecnologicamente e firmado em uma sólida base científico-social e humanística, podendo, assim, promover a otimização e a agilidade do fluxo informacional através da introdução e operacionalização integrada da tecnologia eletrônica e digital aplicada ao processamento e à comunicabilidade máxima da informação.

É válido notar a contribuição de Gomes (2010, p. 87), ao evidenciar que, para tratar de mediação, “é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos”. Segundo Gomes (2020, p. 12) os sujeitos da ação comunicativa precisam transitar com “conforto emocional” no “ambiente” informacional que, mais do que consistir em um espaço fisicamente geográfico, precisa se constituir em uma ambiência que se abre ao outro, acolhendo-o e colocando-se com disponibilidade à construção de laços de pertencimento.

Silva (2015, p. 103) trata da mediação como:

um conjunto de práticas construtivas de intervenções regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas

e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

Enquanto Orozco Gómez (2000) defende que a mediação é o espaço de onde se outorga o sentido ao processo da comunicação, que sempre se dá no interior de alguma cultura, Almeida (2012, p.11), salienta que “no interior dos equipamentos culturais, a mediação é o principal, senão o único, mecanismo de comunicação entre instituições e usuários da informação”. E, em uma:

Acepção operatória, por mediação da informação entendemos uma proposta teórica para explicar a função social do profissional da informação, especialmente arquivistas, bibliotecários e museólogos na efetivação do processo que aproxima informação e usuário. A base prática das atividades de mediação da informação em bibliotecas, por exemplo, está relacionada ao serviço de referência (Almeida, 2012, p. 11).

Complementar ao apresentado, convém evocar o pensamento do estudioso brasileiro, Almeida Junior (2009), quando trata da mediação da informação, em serviços de bibliotecas universitárias, afirmando que a mesma, ocorre, principalmente, nos chamados serviços de referência. O autor a define como “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”. Ele certifica, que de maneira empírica, a mediação da informação é entendida apenas como vinculada ao serviço de referência e informação ou, de forma mais específica, aos espaços e ações que visam ao atendimento do usuário. Almeida Junior (2009) divide a mediação em dois momentos: um explícito e outro implícito. O primeiro compreende as ações desenvolvidas de maneira consciente e tendo como base o conhecimento que se domina e o exteriorizasse com razoável controle. O segundo contempla as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se imbrica com os conhecimentos conscientes.

A mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Junior, 2009, p. 93).

Sob outra gênese, de cunho português, Silva (2009) em seu artigo *Mediações e mediadores em ciência da informação*, aborda a mediação a partir dos paradigmas custodial e

pós-custodial da CI. No artigo, o autor evidencia a utilização do *Google*, da Wikipédia e de dicionários evocando impressões para aludir o termo mediação. Desenvolvido dentro da área da Ciência da Informação o conceito é apresentado a partir dos paradigmas pós-custodial, informacional e científico. Implica uma mudança de postura epistemológica fundamental: da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefatos, passa-se para a compreensão e explicação do fenômeno informacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos - origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. O autor afirma que se trata, claramente, do imperativo da cientificidade diante dos desafios imensos e incertos que se erguem na atual era da informação, que se está estruturando de forma diversificada e complexa, e em que a *internet* assume a função de ferramenta de construção de projetos individuais desenvolvidos a partir de diferentes dimensões. Para Silva (2009, p. 81)

A CI que brota deste novo paradigma é um projecto emergente, com fragilidades e com potencialidades, sintonizado com o universo dinâmico das Ciências Sociais e centrado na compreensão do social e do cultural, com influência directa no processo formativo dos futuros profissionais da informação. Assim sendo, faz todo o sentido e necessidade que o conceito operatório de mediação integre o dispositivo teórico-metodológico desta ciência emergente para atender às exigências de um enfoque que só, subsequentemente, é que é comunicacional, ou seja, o foco incide, antes de tudo, na produção informacional (em situações, contexto (s) e meio ambiente), seguindo-se ou não a dinâmica da partilha, da interação ou da acção comunicante.

Destarte, Silva (2009) atenta para a inserção da tecnologia, ao afirmar que o papel de mediação assumido pelos(as) bibliotecários(as) e arquivistas está, hoje, fortemente condicionado e tensionado pela influência e pelo poder dos(as) informáticos(as), responsáveis pelo controle do processo tecnológico, desenho e fixação no software dos metadados (elementos descritivos que foram, durante décadas, atributo exclusivo dos(as) profissionais da biblioteconomia, arquivologia e documentação).

O autor, citado anteriormente, aborda a mediação de modo hodierno, denominando-a de pós-custodial e informacional, dividindo-a em três tipos: institucional, distribuída e/ou partilhada, e cumulativa, a saber:

Institucional - Enquadra-se dentro das tradicionais instituições culturais, como são as Bibliotecas e as Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo, tempo é partilhada com informáticos e *designers* de informação, de quem depende a feitura do *website* através do qual são disponibilizados os acervos em depósito.

Distribuída e/ou Partilhada - Ocorre em certos tipos de serviços e *media* digitais, como *websites* e *blogs*, pertencentes a entidades colectivas e a indivíduos, em que há o (s) mediador (es) que localiza (m), digitaliza (m), seleciona (m) e disponibiliza (m) conteúdos, há o *designer* e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação e há aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.

Cumulativa - À medida que se inovam e expandem mais as possibilidades tecnológicas (novas soluções e produtos) o papel do "*prossumidor*" (produtor e usuário) cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de *designer* e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos (Silva, 2009, p. 98).

Na presença de tais conceitos, os serviços de referência digitais podem ser considerados, serviços onde a mediação é realizada de forma, direta ou indireta, individual ou coletivamente, distribuída e cumulativa, como pressupõem os autores supracitados acima. Sob esses pontos de vista e após exaustiva busca e imersão na literatura científica, percebe-se que a mediação da informação é um conceito nascido na última década, na Ciência da Informação e vastamente disseminado no Brasil e em Portugal, preponderantemente, sob a ótica do que Almeida Júnior (2009) e Silva (2009) investigam e comunicam em seus trabalhos científicos.

Por outro lado, uma corrente francesa vem desenvolvendo estudos sobre mediação, com ênfase às Ciências de Informação e Comunicação (SIC) onde está inserida a CI, na França e, em Portugal. Dentro dessa concepção, Fabre e Veyrac (2008), discorrem acerca do que denominam de, mediação documentária, como a que designa uma mediação de saberes, onde o(a) profissional em informação-documentação é o (a) mediador(a) que permite ao(à) usuário(a) encontrar a informação que ele(a) necessita e para a qual ele propõe um dispositivo documentário adaptado. Enquanto isto, Jeanneret (2005) destacaram que o termo "mediação" está desfrutando de sucesso sem precedentes. Ele é onipresente na análise científica em áreas como, Sociologia, Ciência Política e Ciências da Comunicação, para o autor, o sucesso do termo indicou a necessidade de intermediários (as) e de terceiros: bibliotecários (as), professores (as), editores (as), consciente da complexidade de certos fenômenos, em vez de um conteúdo definido. Assim, como aponta o autor, a ideia de mediação inserida nas teorias clássicas sobre informação baseada em modelos tecnicistas tem se modificado em virtude da complexidade das ações e práticas dos atores sociais em diferentes momentos, construindo um conjunto de mediações diversas, não apenas legitimando e propagando tais práticas, mas enriquecendo a importância desses atores para a circulação das ideias e dos saberes.

Autores franceses abordam a mediação sob o ponto de vista documental digital. Neste sentido, Galaup (2012) afirma que a mediação é para incentivar a apropriação do conteúdo por parte do (a) beneficiário (a), ou seja, para conectar os (as) usuários (as) com o conteúdo que procuram, ou até mesmo para fazê-los (as) descobrir o inesperado. O autor ainda infere que o aspecto digital da mediação é mais complexo porque estamos confrontados com uma abundância e dispersão, aliado a usuários (as) experientes e uma necessidade crescente de personalização. Galaup (2012) afirma que o desafio da “*médiation documentaire numérique*” deverá estar atrelada a abertura de amplos horizontes para transmitir com precisão e personalidade capaz de atrair a atenção.

Em harmonia com as questões apontadas anteriormente, Gardiès e Fabre (2015), revelam a mediação nas Ciências da Comunicação referindo-a ao conceito de ligação intermediário entre o singular e o coletivo. O autor, concilia duas questões não reconhecidas anteriormente para a comunicação: pode ser vista como um processo criativo de uma nova mensagem, não arbitrária, o que implica um certo desenvolvimento (dispositivo) e é uma passagem. Ainda nessa seara, Gardiès (2014) destacou que a noção de mediação implica em aceitar que o sentido não é eminente às coisas e aos objetos, mas que ele se constrói através e pelos sujeitos. Segundo a autora, para desenvolver uma apropriação ativa da informação, é preciso que os dispositivos de mediação sejam pensados para facilitar o processo de passagem entre saberes, informação e conhecimento, dentro de uma perspectiva pedagógica capaz de desenvolver, efetivamente, competências que tornem possíveis as práticas informacionais.

Accart (2012) define a mediação como um conjunto de relações públicas e de coleções, que resulta em uma transferência de informação, através do fornecimento de informação, orientação, ajuda ou busca por informações e documentos. Denominada de mediação da informação ou mediação documental, há aspectos que merecem destaque:

- a. A mediação social, destinada a diferentes públicos-alvo de meios migrantes ou desfavorecidos de acesso a livros ou cultura.
- b. A mediação cultural, se aplica a política cultural em consonância com a cidade, região, universidade, país. Ela permite a organização de exposições, conferências e debates.

- c. A mediação digital, tem em conta a dimensão virtual da rede e facilita o acesso à informação digital, importa ressaltar que os serviços que crescem com os usuários na vida real, também pode ser desenvolvido de forma virtual.

Relativamente à introdução do termo mediação e estudos realizados dentro das Ciências da Informação e Comunicação, importa ressaltar, que em 2004, é criada a Rede MUSSI, Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e Usos Sociais de Saberes e Informação (*Réseau Franco-Brésilien de Chercheurs em Médiations et Usages Sociaux des Savoirs et de l'Information*), com o objetivo de:

Reforçar e expandir as colaborações e atividades principalmente através da organização de uma série de colóquios e jornadas científicas internacionais a fim de promover espaços de debate levando em conta os aspectos culturais, sociais, educacionais, científicos e econômicos diferenciados dos dois países e compartilhar o debate com pesquisadores de outros países (Couzinet; Marteleto, 2010, p. 20).

Consubstanciando impressões acerca dos pensamentos comunicados por autores e autoras referenciados, observa-se que, relativo à mediação da informação, Brasil, Portugal e França estão, por meio de seus pesquisadores, preocupados com o desenvolvimento do processo de mediação em ambientes acadêmicos, bem como seus meios e profissionais responsáveis por tal feito. Dentro desta linha de considerações, diante dos conceitos apresentados, percebe-se que um conceito único não é algo consensual, nem há um termo uniforme para o que se denomina de mediação da informação. Este ainda se encontra em desenvolvimento e o que pode ser percebido é que alguns pontos são consensuais dentre alguns dos autores e outros diferem-se completamente, porém, se complementam para auxiliar no entendimento de tal termo. Neste seguimento, observa-se as nomenclaturas e ressalva-se as características dadas à mediação nas Ciências da Informação e da Comunicação:

- a. Mediação da Informação - Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (Almeida Junior, 2009).
- b. Mediação pós-custodial e informacional - Deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anônima, interativa e colaborativa (Silva, 2009).

- c. Mediação documental digital - É para incentivar a apropriação do conteúdo por parte do beneficiário, ou seja, para conectar os usuários com o conteúdo que procuram, ou até mesmo para fazê-los descobrir o inesperado (Galaup, 2012).
- d. Mediação da informação ou documental - Conjunto de relações públicas e de coleções, que resulta em uma transferência de informação, através do fornecimento de informação, orientação ou ajuda na busca por informações e documentos (Accart, 2012).

Desse modo, o aprofundamento dado neste artigo às teorias comunicadas na área da Ciências da Informação a respeito da mediação, revelam que nas características apontadas, Galaup (2012) e Almeida Júnior (2009) destacam a apropriação do conteúdo/informação com vistas ao atingimento de uma necessidade informacional, enquanto Silva (2009) evidencia a mediação deslocalizada ou dispersa, institucionalizada e até anônima, apresentando-se interativa e colaborativamente, perspectiva esta que vai ao encontro do que preceituou Accart (2012) ao tratá-la como conjunto de relações públicas e de coleções, resultando na transferência da informação.

Os aspectos mencionados pelos autores leva a compreensão da mediação da informação, como aquela, realizada pelo (a) profissional da informação, no momento de contato com o usuário, a fim de atender uma necessidade informacional, utilizando-se de habilidades e/ou competências cognitivas, técnicas, comunicacionais, educacionais, tecnológicas durante o recebimento da necessidade informacional, na busca pela informação, na triagem das possíveis respostas e na resposta dada ao usuário, de forma presencial ou remotamente, por meio das plataformas digitais, propiciando a apropriação da informação fornecida para o atendimento à necessidade informacional do (a) usuário (a).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na metodologia aplicada, de caráter qualitativo, num primeiro momento, fez-se uso da pesquisa bibliográfica para coletar informações e definições acerca da mediação citada por autores na literatura científica mundial, com ênfase aos estudos na Ciência da Informação. Seguidamente, utilizou-se do instrumento, questionário *online*, para reunir informações sobre a compreensão dos bibliotecários de referência sobre essa temática, com foco nos serviços

ofertados nas bibliotecas. Para isto, elaborou-se duas perguntas abertas indagando-se: “O que você entende por mediação da informação?” e “Como ocorre a mediação da informação?”.

As universidades das bibliotecas inqueridas, foram identificadas e estabelecidas para coleta de dados, segundo dois critérios: maiores Conceito Institucional³ e Índice Geral de Cursos⁴. Dentre esses critérios, devido ao grande número de universidades identificadas na busca (197), determinou-se um universo de 8 (oito) universidades em cada uma das 5 (cinco) regiões do país, totalizando 40 universidades. Os critérios foram escolhidos para dar representatividade de bibliotecas em todo o país e um amplo conhecimento da compreensão da mediação da informação pelos (as) bibliotecários (as) de referência de bibliotecas em universidades brasileiras.

Este estudo fez parte de uma tese de doutorado que realizou um estudo de avaliação e propôs um modelo para serviços de referência digital com base na mediação da informação ocorrida nos serviços de referência digital de bibliotecas universitárias brasileiras.

As universidades inqueridas foram: Universidade Federal de Goiás, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Fundação Universidade Federal da Grande Dourados, Universidade Federal de Mato Grosso, Universidade de Cuiabá, Universidade de Brasília, Universidade Católica Dom Bosco, Universidade Católica de Brasília, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal da Paraíba, Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Universidade Federal Rural do Semiárido, Universidade Federal de Campina Grande, Universidade Federal do Pará, Universidade Nilton Lins, Universidade da Amazônia, Universidade Federal do Amazonas, Universidade Federal do Acre, Universidade Federal Rural da Amazônia, Universidade Federal de Roraima, Fundação Universidade Federal do Tocantins, Universidade Federal de

³ Avaliação in loco feita pelos especialistas do MEC. Em visita às instalações da instituição (inclusive biblioteca), eles a analisam como um todo, principalmente seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), sua gestão, políticas de pessoal, políticas para o ensino de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão. Sua escala de notas varia de 1 a 5.

⁴ É calculado anualmente, considerando: I - a média dos últimos Conceitos Preliminares de Cursos (CPC) disponíveis dos cursos avaliados da instituição no ano do cálculo e nos dois anteriores, ponderada pelo número de matrículas em cada um dos cursos computados; II - a média dos conceitos de avaliação dos programas de pós-graduação stricto sensu atribuídos pela CAPES na última avaliação trienal disponível, convertida para escala compatível e ponderada pelo número de matrículas em cada um dos programas de pós-graduação correspondentes; III - a distribuição dos estudantes entre os diferentes níveis de ensino, graduação ou pós-graduação stricto sensu, excluindo as informações do item II para as instituições que não oferecerem pós-graduação stricto sensu (“Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição – IGC”, 2014).

Lavras, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal de Viçosa, Universidade Federal de São Carlos, Fundação Universidade Federal do ABC, Universidade Estadual de Campinas, Universidade Federal de São Paulo, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade de Santa Cruz do Sul, Universidade Positivo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Universidade Federal do Paraná, Universidade de Caxias do Sul e Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

O resultado, expresso nas respostas dadas pelos (as) bibliotecários (as) foi organizando de acordo com as semelhanças nas respostas. Utilizou-se de tabela para elencar as respostas com similaridades, e assim, identificar quais as vertentes conceituais assemelham-se aos conceitos elaborados pelos autores identificados na fase da pesquisa bibliográfica.

4 A COMPREENSÃO DOS (AS) BIBLIOTECÁRIOS (AS) DE REFERÊNCIA BRASILEIROS (AS) SOBRE A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As universidades públicas brasileiras têm um importante papel no que tange ao desenvolvimento social, político e tecnológico do país, conforme atentam Garcia, Almeida Junior & Valentim (2011, p. 352)

Através do conhecimento por elas construído, essas instituições elaboram e reelaboram ações para a sociedade. É através da mediação da informação que o conhecimento pode ser mediado dentro e fora das universidades, entre seu público especializado e para a sociedade.

Nesse sentido, buscando-se a compreensão dos (as) bibliotecários (as) de referência em torno da mediação da informação indagou-se: “O que você entende por mediação da informação?” E as respostas a este questionamento pôde ser analisada a partir das 28 respostas coletadas, totalizando um percentual de 70% de respondentes, dentre um universo 40 bibliotecários (as) inqueridos por meio de questionário *online*. Sobre este questionamento os (as) bibliotecários (as) responderam de forma diversificada, como pode-se observar a seguir, no Quadro 2.

Quadro 2 – Respostas dos bibliotecários à indagação: O que você entende por mediação da informação?

| Nº | RESPOSTA |
|----|--|
| 1 | O Bibliotecário é a ponte entre a informação e a demanda informacional do usuário, proporcionando uma visão mais crítica dos conteúdos recuperados. |
| 2 | É o elo entre o que o usuário necessita e o meio dele alcançar isso, administrado pelo bibliotecário. |
| 3 | Maximização da utilidade social de determinada informação para que ela possa ser utilizada e promova o crescimento dos sujeitos sendo o bibliotecário condutor deste processo nas bibliotecas. |

| | |
|----|--|
| 4 | São ações dos bibliotecários/funcionários da biblioteca que interferem, positiva ou negativamente, na interação usuário informação. |
| 5 | É uma ação de interferência que o profissional da informação realiza para que o usuário se aproprie da informação. Ou seja, ele é um dos responsáveis por ligar a informação ao usuário. |
| 6 | Quando o profissional da informação ou pesquisador colabora com a busca informacional do usuário, construindo com ele critérios de busca, palavras-chave, hall de fontes para pesquisa etc. Visando, sempre, o respeito do usuário em determinar a direção de sua pesquisa. |
| 7 | Compreendo que é orientar o usuário para competência informacional, ou seja, desenvolver com o usuário o aprendizado para uso das tecnologias de acesso a informação digital ou impressa. |
| 8 | Oferecer um meio de chegar a informação correta. |
| 9 | É a interferência de um profissional de informação realizado. |
| 10 | É o processo que permite que as pessoas tenham acesso ao conhecimento. |
| 11 | É um processo de interação entre bibliotecário e usuário para atender à necessidade informacional. |
| 12 | Processo realizado por um profissional da informação que faz a inclusão social e/ou digital com o objetivo de dar acesso a informação. |
| 13 | Mediação da informação é uma ação que objetiva direcionar a construção do conhecimento por parte do usuário e ainda mediar o conhecimento gerado dentro e fora do contexto da Universidade entre os pares e para sociedade. |
| 14 | Interação entre o profissional da informação (bibliotecário) e o usuário de informação. Uma ação que demanda entender as necessidades de informação do interessado e ajudá-lo a encontrar, por meio de indicação de fontes de informação diversas e disponíveis, a resposta para sua questão de pesquisa. |
| 15 | Entendo como as atividades relacionadas ao serviço de referência, no sentido de fornecer subsídios para a pesquisa através de dicas de utilização de catálogos e bases de dados (recursos, tipos de busca) e de auxílio na elaboração de expressões de busca. |
| 16 | Mediação da informação é a interação entre o bibliotecário e o usuário, procurando satisfazer as suas necessidades de informação. |
| 17 | Penso que além de Interferir, a Mediação vai determinar toda a atuação, todo o Fazer do Bibliotecário. Num mundo, onde a Informação é a coisa mais importante, é "moeda de troca"! é necessário um Mediador para fazer toda essa gama de conhecimentos, de possibilidades e porque não dizer de "facilidades" dos quais dispomos hoje, e levar até o nosso usuário. Pois, não adianta termos centenas de artigos científicos, bases de dados excelentes como CAPES, EBSCO, BIREME, LILACS e nosso usuário não ter acesso a elas. |
| 18 | Mediação da Informação é a ação realizada pelo bibliotecário de referência proporcionando a satisfação do usuário. |
| 19 | Mediação de informação é quando o usuário saiu da biblioteca com sua necessidade de informacional correspondida e para tanto recebeu auxílio do profissional da informação. |
| 20 | Processo de auxiliar o usuário a entrar em contato com os recursos informacionais disponíveis para pesquisa, além de capacitá-lo no uso eficiente desses recursos. |
| 21 | A orientação ao usuário na busca da informação, com a indicação de bases de dados ou outras fontes de acordo com o assunto ou tipo de material pesquisado, auxiliando na estratégia de busca sempre que necessário. |
| 22 | É ser o elo entre a informação e quem dela necessita. Mesmo que o usuário tenha autonomia para chegar à informação, pode ser necessário esse elo para assegurar a qualidade e a eficácia da informação. |
| 23 | Mediação da informação é o processo que permite ao usuário conhecer, ter acesso e utilizar a informação desejada disponível nos variados recursos e fontes informacionais. Para que isso ocorra o papel do mediador é fundamental. |
| 24 | É um processo de interação de um acervo informacional viabilizado por meio de uma gente, de um sistema ou de um profissional da informação, que procura satisfazer as necessidades de informação de um determinado usuário. Portanto deve ser um processo ativo que torna acessível as informações presentes nos recursos informacionais, para atender à necessidade do usuário de resolver problema ou tomar decisão. |
| 25 | Agente capaz de mediar o espaço entre o indivíduo e o conhecimento. |
| 26 | Uma atuação por parte de um profissional ou equipe, entre os recursos informacionais e as pessoas que precisam daquela informação, um elo que possibilita que as informações sejam encontradas por |

| | |
|----|---|
| | quem precisa. |
| 27 | Entendo como sendo a ponte entre a necessidade informacional do usuário e as fontes de informação. |
| 28 | Entendo que a mediação é o processo de interação entre a Biblioteca/Bibliotecário e o usuário na busca de compreender a sua demanda e posteriormente o auxiliando/orientado na busca, recuperação e/ou fornecimento da informação |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

As respostas foram tratadas a partir do procedimento sugerido por Sampieire, Collado e Lúcio (2013, p. 251) “*codificando-as e colecionando-as em categorias para mensurá-las e interpretá-las*”. Como vê-se na Tabela 1.

Tabela 1- Entendimento dos (as) bibliotecários (as) sobre mediação da informação

| Codificação | Categorias (padrões ou respostas mencionadas com maior frequência) | Frequência com que são mencionadas |
|-------------|--|------------------------------------|
| A | Elo ou ponte entre a informação e o usuário. | 5 |
| B | Maximização de utilidade social da informação. | 1 |
| C | Ação de interferência dos bibliotecários. | 5 |
| D | Colaboração do profissional da informação para a busca informacional do usuário. | 1 |
| E | Orientar para competência informacional. | 1 |
| F | Oferecer um meio para chegar a informação. | 1 |
| G | Processo que permite acesso ao conhecimento. | 1 |
| H | Processo de interação entre bibliotecário e usuário. | 5 |
| I | Processo que faz a inclusão social e/ou digital para acesso à informação. | 1 |
| J | Ação que objetiva direcionar a construção do conhecimento. | 1 |
| K | Atividades relacionadas ao serviço de referência. | 1 |
| L | Atendimento à necessidade informacional do usuário através do auxílio do profissional da informação. | 1 |
| M | Processo de auxílio ao usuário com os recursos informacionais. | 1 |
| N | Orientação ao usuário na busca da informação | 1 |
| O | Processo que permite ao usuário conhecer, ter acesso e utilizar a informação. | 1 |
| P | Agente capaz de mediar o espaço entre o indivíduo e o conhecimento. | 1 |

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2021.

As codificações, desveladas na Tabela 1, demonstram que os (as) bibliotecários (as), majoritariamente, vêm a mediação da informação como um elo ou ponte entre a informação e o (a) usuário (a) ou como um processo de interação entre o (a) bibliotecário (a) e usuário (a). A mediação também é interpretada como: maximização de utilidade social da informação; colaboração do bibliotecário na busca; orientação para a competência informacional, meio para chegar à informação; acesso ao conhecimento; interação entre bibliotecário (a) e usuário (a); inclusão social e digital para acesso à informação; direcionamento para construir conhecimento; auxílio; orientação e o agente mediador entre indivíduo e conhecimento.

Observa-se que, em algumas respostas, há indícios de conhecimento de conceitos de mediação da informação encontrados na literatura. A exemplo disto, Almeida Junior (2009) afirma que a mediação é toda ação de interferência realizada pelo (a) profissional da informação que satisfaça a uma necessidade informacional. Nas letras A, C, D, F, H, L, M, N e P vê-se claramente este conceito abordado. O autor ainda afirma que a mediação ocorre, principalmente, nos serviços de referência, corroborando ao que determinou o respondente apontado na letra K, ao definir a mediação como atividades relacionadas ao serviço de referência.

Percebe-se também, que as respostas indicadas pelos (as) bibliotecários (as) respondentes determinam discernimento e entendimento do (a) profissional bibliotecário (a) enquanto mediador (a), a exemplo: “o bibliotecário é a ponte entre a informação e a demanda informacional do usuário, proporcionando uma visão mais crítica dos conteúdos recuperados”, “é o elo entre o que o usuário necessita e o meio dele alcançar isto, administrado pelo bibliotecário”, “são ações dos bibliotecários/funcionários da biblioteca que interferem, positiva ou negativamente, na interação usuário informação”, “é o processo de interação entre bibliotecário e usuário para atender à necessidade informacional”, “é a ação realizada pelo bibliotecário de referência proporcionando a satisfação do usuário”, entre outras. As palavras digitadas pelos (as) bibliotecários (as) acerca da mediação revelam a sapiência de seu papel de mediador (a). Eles também manifestam compreensão da essência do sentido da palavra mediação quando relatam que mediação é o “elo”, a “ponte”, a “ação”, a “interação”, a “colaboração”, ou o “processo”. As palavras significam ligação, atitude, partilha ou conjuntos de atos que visam o atendimento a uma necessidade informacional.

Importa referir o estudo realizado por Sousa e Almeida Junior (2019, p. 111), momento no qual os autores afirmam que “a mediação da informação vai além da simples disseminação de informação, assumindo um importante papel na vida do (a) usuário (a) no sentido de promover a autonomia para que ele tenha condições de escolha para apreensão e apropriação da informação”. Para eles:

Os websites das bibliotecas universitárias funcionam como elo entre os bibliotecários que medeiam as informações para os usuários receptores virtualmente. Esses recursos tecnológicos também permitem as bibliotecas universitárias disponibilizar bases de dados internas, hospedarem os repositórios institucionais que na sua essência são responsáveis pela guarda da memória acadêmica institucional e que são objetos informacionais com conteúdo rico em informação e que são passivos

de mediação de acordo com as necessidades dos usuários (Sousa; Almeida Junior, 2019, p. 116).

Os *websites* das bibliotecas universitárias são um exemplo de ambiente onde a mediação da informação entre biblioteca e usuários (as) ocorre. Como se pode notar, nas respostas mencionadas nessa pesquisa, os (as) bibliotecários (as) demonstram a mediação como elo, ponte, mas não citam os *websites* como meio para realização dessa mediação. Compreendem o papel conectivo entre bibliotecário (a) e usuário (a), mas não citam os meios onde a mediação ocorre. Por isso após indagar-se sobre o entendimento de mediação da informação, perguntou-se “como ocorre a mediação da informação”, com vistas a compreender o desenrolar da mediação nos serviços de referência. Conforme vê-se nas respostas disponibilizadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Respostas dos bibliotecários à indagação: Como ocorre a mediação da informação?

| Nº | RESPOSTA |
|----|--|
| 1 | Por meio de capacitação de usuários e entrevistas de referência. |
| 2 | O bibliotecário através dos conhecimentos adquiridos em sua formação precisa orientar, informar o usuário sobre os meios disponíveis para se encontrar a informação desejada. |
| 3 | Através da promoção da capacitação dos sujeitos conforme suas necessidades informacionais. |
| 4 | O bibliotecário/funcionário precisa estar atento às necessidades informacionais, implícitas e explícitas, para tentar saná-las, indicando, mostrando e ensinando o usuário como conseguir preencher essa lacuna informacional. |
| 5 | Pode ser presencial ou online, acredito que a melhor maneira é questionar o usuário visando obter dele o máximo de definição que ele traga sobre sua pesquisa e seu conhecimento em estratégia de busca; para, em seguida, construir junto um 'guia da pesquisa', por exemplo. |
| 6 | Com a participação do profissional da informação atuando diretamente na orientação do usuário nas universidades, escolas, hospitais, bibliotecas públicas, centros de informação etc. É preciso desenvolver a habilidade e competência para pesquisa no nosso país. |
| 7 | Buscando a necessidade do leitor, apresentando os recursos e obtendo o retorno se foi satisfatório ou não. Em caso negativo refazer a apresentação com novos recursos. |
| 8 | Vinculado ao vácuo conceitual no serviço de referência e informação. |
| 9 | A mediação ocorre quando a informação gerada dentro da Sociedade da Informação gera conhecimento nas pessoas. Daí a importância da atuação dos profissionais que trabalham em especial nas bibliotecas universitárias como agentes transformadores de conhecimento, ou seja, o mediador da informação. |
| 10 | Processo de comunicação. |
| 11 | Com a interferência do profissional da informação que possibilita que a informação satisfaça as necessidades informacionais dos usuários. |
| 12 | A mediação ocorre a partir das relações com o usuário. Quando há interferência de uma necessidade de informação para geração de conhecimento. Esse processo visa a apropriação de uma informação que satisfaça ainda que de modo momentâneo uma necessidade de informação. |
| 13 | Através de entrevista, diálogo, treinamentos e auxílio em pesquisa. |
| 14 | Ocorre no momento do contato entre bibliotecário e usuário, seja presencial, por meio telefônico, por e-mail de correio eletrônico ou mensagem de redes sociais. |
| 15 | Pessoalmente, por telefone, e-mail etc. |
| 16 | Aqui na nossa unidade, o usuário vem, nos informa o que precisa e levamos ele até o setor de Referência, onde um funcionário juntamente comigo, ajuda esse usuário a acessar os artigos/ou a base de Dados que ele precisa. O COMUT está bem pouco utilizado aqui, tendo em vista a Net oferecer hoje canais muito mais rápidos, os smartphones ajudam muito, os APPS otimizam a consulta dos usuários e |

| | |
|----|--|
| | nem precisam pagar por isso como ocorre com o COMUT. |
| 17 | Quando o usuário vem em busca de alguma informação o bibliotecário utiliza a busca de todas as fontes disponíveis na biblioteca. |
| 18 | Desde o momento em que a informação é pedida pelo usuário, uma entrevista objetiva, com argumentos técnicos, onde o mediador estará sempre na postura de entendedor sobre a necessidade de informação e o local onde encontrá-la. |
| 19 | A mediação pode ocorrer de modo presencial ou por meio de algum veículo de comunicação. Se dá por treinamento, tutorial, manual ou capacitação. |
| 20 | Por meio da entrevista de referência, com a delimitação do assunto, a escolha do vocabulário controlado, a definição do tipo do material e a da estratégia de busca a ser utilizada. Por meio de sites, com a escolha de bases de dados, banco de dados, tesouros, buscadores entre outros de acordo com o público e áreas atendidas. Por meio das redes sociais, com a divulgação de temas de interesse dos usuários da biblioteca. |
| 21 | Pode ocorrer de forma presencial, telefone ou e-mail. |
| 22 | Ocorre quando o usuário consegue o acesso à informação desejada através do auxílio do mediador ou pela capacitação recebida para esta obtenção. |
| 23 | É um processo de comunicação que propicia oportunidades para a tomada de decisões utilizando diferentes formas construtiva e interativa de ação. Processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade para a obtenção de uma informação, de um conteúdo. |
| 24 | Orientações, informações sobre vias de acesso. |
| 25 | Entendemos que todos os serviços oferecidos pela biblioteca são formas de mediação, a construção do catálogo on-line, os serviços de empréstimo, os cursos de capacitação, etc., tentamos fornecer autonomia ao usuário na busca pela informação, em alguns casos ocorrem demandas de alunos que precisam de um auxílio exclusivo, para obter melhores resultados na pesquisa, neste caso a questão é avaliada primeiramente pela equipe de atendimento nos acervos, caso a questão seja mais complexa, é repassada para os bibliotecários, neste caso o contato pode ser presencial ou virtual. |
| 26 | Ocorre por meio de uma entrevista com perguntas que vão nortear a elaboração da estratégia de busca. |
| 27 | Creio que ocorre em duas etapas: - Através da interação do Bibliotecário com o usuário, quando este identifica a necessidade da informação e formaliza sua demanda para a Biblioteca. - No segundo momento, quando a Biblioteca fornece a informação solicitada ou orienta o usuário de forma que ele possa localizar/recuperar o que deseja e/ou o capacita no uso dos diversos recursos disponíveis para a realização de suas pesquisas. |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2021.

Diante do narrado pelos respondentes, repetiu-se o procedimento sugerido por Sampiere, Collado e Lúcio (2013, p. 251) “codificando as respostas e colecionando-as em categorias para mensurá-las e interpretá-las”. Resultando no apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Entendimento dos bibliotecários sobre o processo de mediação da informação

| Codificação | Categorias (padrões ou respostas mencionadas com maior frequência) | Frequência com que são mencionadas |
|-------------|--|------------------------------------|
| A | Por meio de capacitação e entrevistas de referência. | 8 |
| B | Através da orientação do bibliotecário. | 2 |
| C | Bibliotecário ensina o usuário a preencher lacuna informacional. | 1 |
| D | Presencial ou online. | 5 |
| E | Buscando a necessidade do leitor. | 1 |
| F | Vinculado ao vácuo conceitual no serviço de referência. | 1 |
| G | Informação gerada na sociedade de informação gera conhecimento. | 1 |
| H | Processo de comunicação. | 2 |
| I | Com a interferência do profissional da informação. | 1 |
| J | Relações com o usuário. | 1 |
| K | Através da referência. | 1 |
| L | Bibliotecário utiliza a busca de informações de todas as fontes disponíveis na | 1 |

| | | |
|---|--|---|
| | biblioteca. | |
| M | Todos os serviços oferecidos na biblioteca. | 1 |
| N | Através da interação do usuário com o bibliotecário. | 1 |

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2021.

Como pode ser verificado na Tabela 2, as respostas relacionadas ao processo de mediação da informação, majoritariamente, os respondentes indicaram que o processo de referência ocorre: por meio de capacitação e entrevistas de referência (8), seguidamente, indicaram ser de forma presencial ou *online* (5). Outros bibliotecários abalizam a orientação do bibliotecário (2) e processo de comunicação (2) como sendo a forma de ocorrência da mediação da informação. Com relação ao processo de mediação, as respostas indicadas pelos bibliotecários denotam uma confusão conceitual.

A pergunta teve como objetivo central revelar o processo da mediação, para isto perguntou-se: “como ocorre a mediação”? Alguns dos inquiridos pensaram em um lugar ou um meio, respondendo “presencial ou *online*”. Nota-se também que muitas foram as conotações demonstradas, uns compreenderam a forma de ocorrência da mediação por meio das capacitações/treinamentos (educação do usuário), outros como interação e interferência do bibliotecário para com o usuário, com vistas ao atendimento de uma necessidade informacional.

Para Abreu, Farias e Pinto (2021, p.127) “os bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias têm o papel de propor procedimentos que propiciem a capacitação dos usuários quanto ao acesso e a apropriação da informação, visando a geração de novos conhecimentos”, mas precisamos ir além desta compreensão, pois os (as) profissionais que realizam a mediação durante o processo de mediação ocorrido por meio dos serviços de referência devem

reconhecer a mediação como uma construção social, crítica e deliberada da prática à teoria (a mediação da informação necessita ser pensada a partir das relações sociais, materiais e históricas à formação de uma consciência crítica). Para tanto, é condição *sine qua non* identificar os atributos técnicos, pedagógicos e institucionais da mediação nos centros de informação, visando promover consistência a prática da mediação como fenômeno que promove igualdade de oportunidades, reconhecimento das diferenças, integração, inclusão e autonomia (Silva, 2015, p. 106).

Contudo, identifica-se que as respostas desenvolvidas pelos (as) bibliotecários (as) revelam conhecimento do seu papel enquanto bibliotecário (a) de referência, porém, os conceitos mostram-se confusos de forma geral. Ainda assim, eles demonstram compreensão da

importância do processo de mediação enquanto um processo comunicativo com vistas ao atendimento à uma necessidade informacional, seja presencialmente ou em plataformas digitais. Porém, o evocado por Silva (2015) ao reconhecer que o bibliotecário deverá promover consciência a prática da mediação como fenômeno que promove igualdade, oportunidade, reconhecimento de diferenças, integração, inclusão e autonomia não foram mencionadas.

Além disto, a alta expertise do (a) bibliotecário (a), no sentido de conhecer bem os canais e fontes de informação, os métodos, técnicas e estratégias de busca, recuperação e acesso à informação e às suas fontes especializadas, bem como, lidar com perícia com o usuário, sabendo reconhecer suas necessidades informacionais e aplicando estratégias cognitivas, mediadoras, didáticas e comunicativas inovadoras relatadas por Belluzzo (2017), não foram expressas nas respostas.

Nos últimos anos, estudos empreendidos por Azevedo e Ogécime (2019), Sousa e Almeida Junior (2019), Gomes (2020), Abreu, Farias e Pinto (2021), Castro e Almeida Junior (2022) e Silva (2023) acerca da mediação da informação nos levam a percepção de que o processo de mediação da informação em bibliotecas universitárias deverá estreitar as relações com os (as) usuários (as) para atender a necessidade informacional explícita e fazer com que eles (elas) apropriem-se da informação disponibilizada conforme seus contextos e experiências vividas. Nesse sentido, o (a) bibliotecário (a) de referência irá compreender o processo de referência de forma abrangente e social e não somente com uso de técnicas e foco nos meios de comunicação, mas também de acordo com as experiências vividas no aprendizado ao longo da vida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, a caracterização da mediação em serviços de informação deu-se de forma teórica e empírica. Na parte teórica, descrita no segundo ponto deste artigo, intitulado a mediação da informação, revelam-se as características inerentes à mediação, principalmente no âmbito da ciência da informação, especificamente em serviços de informação. Os estudos acerca da mediação, levam-nos a afirmar que os aspectos mencionados pelos autores incentivam e reforçam a compreensão da mediação da informação como a ação realizada pelo (a) profissional da informação, no momento de contato com o (a) usuário (a), a fim de

atender a uma necessidade informacional, utilizando-se de habilidades e/ou competências cognitivas, técnicas, educacionais, tecnológicas e comunicacionais na recepção da mensagem expressa pelo (a) usuário (a), durante o processo de busca pela informação desejada, durante a triagem das informações recuperadas durante a busca e na entrega da resposta ao usuário (a), de forma presencial ou remotamente, por meio das plataformas digitais, propiciando a apropriação da informação fornecida para o atendimento à necessidade informacional.

A mediação da informação, para os (as) bibliotecários (as) atuantes em serviços de referência de bibliotecas universitárias do Brasil, é compreendida, principalmente, como o “elo ou ponte entre a informação e o usuário”, “uma ação de interferência dos bibliotecários” ou “processo de interação entre bibliotecário e usuário”, evidenciando o conhecimento, a partir da prática bibliotecária, do conceito de mediação. Sobre o processo de mediação os resultados apontam, majoritariamente, para “capacitações e entrevistas de referência”, “presencial ou online”, “por meio da orientação do bibliotecário”. Neste sentido, pode-se afirmar que os bibliotecários assimilam o processo de mediação como a prática do serviço de referência e o meio no qual ele ocorre.

As características reunidas durante a fase empírica desta pesquisa, leva-nos a afirmar que os (as) bibliotecários (as) de referência compreendem a mediação da informação e têm consciência do seu papel enquanto mediadores. Porém, o processo de referência esteve pouco detalhado pelos (as) bibliotecários e algumas confusões do que é, com como se faz, e em qual meio se faz foram identificadas nas respostas. Contudo, pode-se afirmar que o processo de referência ocorre em meio presencial ou digital, principalmente na orientação do (a) bibliotecário (a) ao (à) usuário (a) para atendimento a uma necessidade informacional expressa. Azevedo e Ogécime (2019, p.5) atentam que “a biblioteca do século 21 se torna um espaço de mediação da informação nos mais diversos suportes físico e digital”. Para Castro e Almeida Junior (2022, p.6) é necessário refletir a mediação dos profissionais da informação no sentido de que desempenhem o papel de mediador voltado à ação emancipatória, dado que ela abarca a complexidade do usuário em seu contexto e faz com que o profissional se utilize do saber-fazer, apresentando possibilidades de concepção e comunicação relacionadas aos sujeitos informacionais.

O estudo revela ainda que, as pesquisas sobre a mediação da informação em bibliotecas universitárias estão em crescimento, principalmente pela necessidade de se reinventar os

serviços de referência e atribuir novas competências informacionais ao (à) bibliotecário (a) de referência para melhoria na interação com o (a) usuário (a). São exigidas competências cognitivas, técnicas, comunicacionais, tecnológicas e educacionais ao (à) mediador (a). O (a) mediador (a) deverá ser o responsável pela interação entre a biblioteca, seus serviços/produtos e o (a) usuário (a). Não há como pensar em mediação da informação em bibliotecas universitárias, sem o (a) bibliotecário (a). Outro facto a ser destacado, refere-se à característica mediadora do bibliotecário, esta já está no nosso cotidiano há algumas décadas, pois, os serviços de referência são advindos do final do século XIX, porém as competências, apreendidas ao longo da vida profissional do (a) bibliotecário (a) são facto diferencial para lograr êxito na mediação da informação, com vistas ao atendimento de uma necessidade informacional expressa.

Recomenda-se a necessidade de capacitações continuadas, direcionadas ao processo de referência nas bibliotecas, para que os (as) bibliotecários (as) de referência possam compreender o processo de referência enquanto prática de mediação e de interação entre bibliotecário e usuário da informação. A pesquisa revelou que os (as) bibliotecários (as) compreendem que são mediadores, mas não sabem como esse processo ocorre nos serviços de referência, gerando uma falta de definição de meios e formas para que a interação, durante o processo de referência, atenda à necessidade de informação dos seus (suas) usuários (as).

REFERÊNCIAS

ABREU, P. M. H.; FARIAS, G. B.; PINTO, V. B. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 125-144, 2021. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v12i1p125-144. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/169027>>. Acesso em: 7 abr. 2023.

ACCART, J. P. La médiation: un peu d'humain dans un monde de technologie. *Argus*, p. 16–18, 2012.

AZEVEDO, K. R.; OGÉCIME, M. O papel do bibliotecário como mediador da informação na busca pelo letramento informacional. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, SP, v. 18, n. 00, p. e020001, 2019. DOI: 10.20396/rdbci.v18i0.8654473. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8654473>>. Acesso em: 7 abr. 2023.

ALMEIDA, C. C. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, p. 1–18, 2012.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, p. 89–103, 2009.

BELUZZO, R. C. B. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017.

CASTRO, L.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e reconhecimento intersubjetivo: aproximações teóricas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, [S. l.], v. 27, n. 1, 2022. DOI: 10.5007/1518-2924.2022.e87521. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/87251>>. Acesso em: 7 abr. 2023.

COUZINET, V.; MARTELETO, R. Médiations documentaires: entre réalités et imaginaires. In: JORNADA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE REDE FRANCO-BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM MEDIAÇÕES E USOS SOCIAIS DE SABERES E INFORMAÇÃO (MUSSI), 1., 2010, Avignon. *Anais [...]*. Avignon: Université d'Avignon, 2010

FABRE, I.; VEYRAC, H. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire. *Communication & Langages*, p. 103–115, 2008.

GALAUP, X. (ed.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2012.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JUNIOR, O. F.; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. *Revista EDICIC*, p. 351–359, 2011.

GARDIÈS, C.; FABRE, I. Médiation des savoirs : de la diffusion d'informations numériques à la construction de connaissances, le cas d'une « classe inversée ». *Médiations Numériques des Savoirs*, v. 12, 2015.

GARDIÈS, C. Lecture et appropriation de l'information : enjeux d'un dispositif pédagogique de médiation des saviors. *Ponto de Acesso*, v. 8, n. 2, p. 124–147, 2014.

GOMES, H. F.; SANTOS, R. R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 10., 2009, João Pessoa. *Anais [...]*. João Pessoa: UFPB, 2009.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, p. 85–99, 2010.

GOMES, H. F. Mediação da Informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020.

Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição – IGC. Disponível em:

<<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores/indice-geral-de-cursos-igc>>. Acesso em: 25 maio. 2014.

JEANNERET, Y. Médiation. In: JEANNERET, Y. *La «société de l'information»*: glossaire critique. Genève: La documentation Française, p. 105–110, 2005.

KUHLTHAU, C. C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ.: Ablex Publishing, 2004.

MOLON, S. I. Notas sobre constituição do sujeito, subjetividade e linguagem. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 16, n. 4, p. 613-622, out./dez. 2011.

OROZCO GÓMEZ, G. *La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa*. México: Universidade Nacional de la Plata, 2000.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LÚCIO, P. B. *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SILVA, J. L. C.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica escolar: algumas considerações. *Bibli. Esc. em Rev.*, v. 1, n. 2, p. 1–30, 2012.

SILVA, J. L. C. Percepções conceituais sobre mediação da informação. *InCID: R. Ci. Inf. E Doc.*, Ribeirão Preto, v.6, n.1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731/96288>>. Acesso em: 05 abr. 2023

SILVA, A. M. Mediações e mediadores em ciência da informação. **Prisma.com**, n. 9, p. 68-104, 2009. Disponível em: <<https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/2057/3098>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

SOUSA, R. G.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias. *Informação@Profissões*, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 104–123, 2019. DOI: 10.5433/2317-4390.2019v8n2p104. Disponível em: <<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/37578>>. Acesso em: 7 abr. 2023.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. A. A multirreferencialidade de saberes nos atos de mediação do conhecimento: o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. 2, p. 187–203, 2009.

VYGOTSKI, L. S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

THE MEDIATION OF INFORMATION FROM THE PERSPECTIVE OF REFERENCE LIBRARIANS OF BRAZILIAN UNIVERSITY LIBRARIES

ABSTRACT

The article aims to address theoretical strands from the area of information science, used to the university library along with the view of Brazilian reference librarians about the term information mediation to find convergent and/or divergent points and understand how information mediation occurs performed in university libraries. In the applied methodology, of qualitative character, it was made use of bibliographical research to identify the main lines of approach about information mediation. Next, it was used a questionnaire applied online to gather information about the understanding of reference librarians about the theme, focusing on the services offered in libraries. The results lead us to affirm that reference librarians understand information mediation and are aware of their role as mediators. However, the reference process was not very detailed by the librarians and some confusions of what it is, how it is done and in which medium it is done were identified in the answers.

Keywords: Mediation of information. Reference Service. University Libraries.

