

PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

PROSPECTS ON INFORMATION MEDIATION IN THE CONTEXT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN UNIVERSITY LIBRARIES

Rafael Gomes de Sousa^a

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior^b

RESUMO

Introdução: Mediação da informação para formação de competências em informação do bibliotecário no âmbito das TIC nas bibliotecas universitárias foi o que norteou essa pesquisa, visto que a discussão está pautada na apropriação da informação, na construção de sentidos e aquisição do conhecimento. **Objetivo:** Discutir esses processos de atuação profissional dos bibliotecários nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBi-UFPI), contribui com as discussões desse tema no âmbito da Ciência da Informação. **Metodologia:** Este é parte da pesquisa que investiga as perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação na biblioteca universitária da UFPI. A caracterização da pesquisa é definida como exploratória e descritiva, sendo de natureza quali-quantitativa. **Resultados:** A pesquisa revelou que os bibliotecários do SIBi-UFPI fazem uma maior assossiação entre mediação da informação com as atividades voltadas para o acesso e recuperação da informação. **Conclusões:** Os bibliotecários do SIBi-UFPI utilizam as TIC com mais frequência para promover com maior intensidade as atividades que se configuram como mediação explícita, ou seja, aquelas que são mais visíveis, mas que denotam o mesmo grau de importância da implícita.

Descritores: Biblioteca Universitária – Universidade Federal do Piauí. Mediação da Informação. Bibliotecário. Tecnologias de Informação e Comunicação.

^a Mestre em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Cariri (UFCA). E-mail: rafaelgomesbiblioteca@gmail.com

^b Professor titular do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). E-mail: ofaj@ofaj.com.br

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas por muito tempo se constituíram em locais de armazenamento de documentos, com sistemas precários de recuperação e acesso à informação sem a preocupação de oferecer serviços e produtos informacionais aos usuários.

Com o passar do tempo, as bibliotecas foram se modernizando, acompanhando a evolução do homem na sociedade, oferecendo serviços e produtos que contribuíssem na construção do conhecimento coletivo e individual. A incrível velocidade com que a informação é produzida, compartilhada e acessada, fez com que a biblioteca reinventasse seu papel na sociedade, firmando-se como instrumento de propagação intelectual humana.

Um novo cenário de práticas mediacionais abriu-se à luz das tecnologias de informação e comunicação, e, é nessa perspectiva que se idealiza um trabalho mais consistente de mediação da informação por parte dos bibliotecários nas unidades de informação. Como pode ser visualizada, a mediação da informação faz parte de todo o fazer profissional do bibliotecário, o qual desenvolve essas práticas corriqueiramente com o objetivo de permitir o acesso democrático do cidadão à informação.

O termo mediação é usado em outras situações e em outras áreas do conhecimento e foi adequada à necessidade que se tinha no paradigma social da Ciência da Informação em buscar e definir estratégias que auxiliasse o acesso e uso da informação pela sociedade. Nessas estratégias adentra-se a figura do mediador, aquele que pode facilitar um diálogo, provocando uma interferência.

Esta pesquisa faz parte de uma dissertação de mestrado que procurou traçar um perfil dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBi-UFPI), no que tange a mediação e competência em informação do bibliotecário no âmbito das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a qual mostrou-se satisfatória quanto ao uso das TIC na promoção da mediação da informação. A caracterização da pesquisa é definida como sendo do tipo de pesquisa exploratória e descritiva, sendo de natureza quali-quantitativa. Quanto ao método, o mais adequado para a investigação foi a

análise de conteúdo, e a técnica da coleta de dados empregada para a busca de resultados foram os questionários semiestruturados. Nesta comunicação científica, vamos nos deter apenas as perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação no sistema de bibliotecas da UFPI.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O termo mediação como é observado na literatura, tem um alcance bastante amplo, porém tem como função servir de interlocução, permitindo estabelecer laços entre o mediador e o mediado através da dialogicidade inerente à comunicação.

Para Rodrigues (2000, p. 84), a mediação é assim definida:

[...] processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação.

Diante dessa perspectiva, procura-se entender melhor como se dá o processo de mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária. Para tanto, é importante procurarmos entender o conceito de informação dentro do contexto da pesquisa proposta.

Assim, dialogando com alguns autores, percebe-se a amplitude e a difícil definição do conceito de informação, visto que, na sociedade ainda muito se confunde informação com dado e conhecimento. Nos escritos encontrados ao longo do levantamento bibliográfico no qual esta pesquisa tem por base, encontram-se definições que esclarece sobre a epistemologia do conceito de informação.

Começa-se esse percurso teórico em busca de entender o que é informação contextualizada em mediação fazendo uso do conceito de Le Coadic (2004), o qual expressa que:

[...] a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um

significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial- temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação (LE COADIC, 2004, p. 4).

A presença do homem no processo informacional pode estar relacionada à visão da informação considerada como artefato (PACHECO, 1995), no sentido de ser um produto de confecção humana, sem existência própria na natureza, já que ela é uma ferramenta, produzida e/ou percebida pelo homem, como um dos elementos necessários para a construção do conhecimento (AZEVEDO NETTO, 2007).

Procurando a etimologia clássica do vocabulário com fins de respaldo, constata-se então que a palavra informação tem sua origem no latim e deriva-se do verbo *informare* ou *informatio*, que significa dar forma, colocar em forma, mas também representar uma ideia ou noção.

Para que haja comunicação e conseqüentemente construção de conhecimento na sociedade, é necessário que tenha informação, essa já proveniente dos dados, uma vez que o produto da ação humana pode se manifestar de várias formas, em vários suportes.

Segundo Almeida (2009, p. 13), a informação é definida como “[...] processamento de dados em seu sentido mais amplo: estocar, recuperar e processar dados como atividade e/ou recurso essencial para todas as trocas econômicas e sociais”. Sabe-se que esse processamento de dados foi essencial para organização dos povos em comunidade e posteriormente em sociedade.

Tendo como elemento fundante a informação, o homem com toda a sua inteligência, transforma a informação em conhecimento, ou seja, aquela informação tem algum sentido para ele, que será necessário para o desenvolvido das suas atividades. Nesse sentido, o processo de obtenção de conhecimento é bem explícito no pensamento de Almeida Júnior (2009, p. 97).

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. [...] entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. [...] a informação não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos

suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

Nas unidades de informação é possível encontrar infinitos dados em diversos suportes informacionais que, conforme as necessidades do usuário, o que pode não ser informação para um, pode ser para outro, determinando a existência ou não da informação.

Nos estudos sobre mediação da informação no tocante a sua definição e paradigmas, percebe-se que a literatura avançou nos últimos anos, com a finalidade de lidar com os problemas de incerteza e da insegurança, estimular a construção e a socialização do conhecimento (SILVA, 2015, p. 97), com a perspectiva de novas possibilidades e potencialidades. Acredita-se que essa abertura no campo da pesquisa científica em mediação da informação se deu por conta da inclusão da disciplina de mediação da informação nos currículos dos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação e até mesmo se estendendo aos cursos de pós-graduação disponíveis no Brasil. Entende-se claramente que os currículos das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação estão se abrindo para esse novo campo de investigação científica tão importante para a construção de sentidos, evidenciando o bibliotecário como protagonista social do fazer mediação.

Referência quando o assunto é mediação da informação no Brasil, Almeida Júnior (2015), define mediação da informação como sendo:

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais-, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Nessa perspectiva, ainda segundo Almeida Júnior (2015), a mediação da informação abarca todo o fazer do profissional da informação, desde o armazenamento à disseminação, dessa forma esse profissional não é imparcial e neutro e, assim, a mediação da informação é uma interferência a qual não deve ser negada, “[...] mais sim explicitada, afirmada, tornada consciente para que,

criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar/minimizar possíveis problemas que daí decorram” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 94).

Na mediação não há, nem pode haver, uma neutralidade, tanto por parte do usuário (aquele que explicita ou sugere uma necessidade informacional) como por parte do bibliotecário/arquivista (aquele que conhece e sabe se movimentar adequadamente no universo informacional). A ideia da presença da neutralidade – e de sua necessidade - no fazer bibliotecário/arquivístico é constante e recorrente entre os profissionais da área. O senso comum bibliotecário/arquivista identifica e tenta explicar a mediação com a imagem da “ponte”. No entanto, esta é fixa, permitindo a passagem de um lado para outro, sem interferir. Além disso, os lados ligados pela ponte são sempre os mesmos (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 94).

Nessa perspectiva é que se trabalham as dimensões da ética do profissional bibliotecário no processo de mediação da informação quanto a essa “manipulação”, essa interferência da informação.

A consciência e a competência para interferir evitando a manipulação são dependentes da conduta ética associada à busca de identificação de sinais que indiquem o grau de conforto, confiança, cumplicidade e cooperação que se pode gerar na ação mediadora. Isso implica no desenvolvimento de competências para acolher, ouvir e dialogar com o outro, implica na capacidade de escuta e observação sensíveis dos comportamentos que se desdobram da ação mediadora, além da adoção de princípios que inibam a censura e o direcionamento do acesso à informação que desconsidere a igualdade de direitos e a liberdade de pensamento (GOMES, 2014, p. 53).

Para Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 137), a mediação da informação só se constitui a partir do processo de comunicação em que agem e interagem emissores, receptores, informações e dispositivos materiais e imateriais, enfim, as ações de mediação exigem comunicação. Assim, ainda se destaca o processo de mediação da informação como atividade voltada ao crescimento social e cognitivo do sujeito. Portanto, aqui se pode relacionar a mediação da informação na interferência da promoção do acesso democrático da informação. Nesse sentido, a biblioteca passa a ser o local de aprendizado, tendo o bibliotecário como gestor do conhecimento e foco no sujeito, compreendendo e usando a informação para a construção de modelos mentais.

Coadunando com o pensamento de SILVA (2016, p. 47) a mediação da informação é vista como a “bola da vez”, pois segundo ele:

É um processo que se constitui em um eterno devir teórico-empírico que, além de sólido, por sua finalidade de resolver conflitos de informação, une/liga por sua vez, os processos de produção, organização, representação aos processos de acesso, recuperação, uso, apreensão e apropriação da informação, o que elege a mediação, enquanto *modus operandi*, como um processo vital do paradigma social da Ciência da Informação que envolve dialogicidade e interação permanente.

Na prática, a mediação da informação está presente em todas as nossas ações, seja na vida profissional, pessoal, no modo como o homem se relaciona na sociedade. Constantemente estamos em conflitos de informação, isso é inerente à conjuntura social que vivemos, mas nesse mesmo cenário a mediação da informação tem como característica identificar particularidades, semelhanças e diferenças com o objetivo de aproximar os sujeitos. A informação, “moeda de troca”, hoje na sociedade da informação, quando bem gerida, proporciona transformação na vida dos sujeitos exatamente pelo fato de possibilitar a interação em todos os espaços da sociedade. Assim, a necessidade informacional tanto é coletiva quanto individual. Nesse sentido, busca-se na mediação uma conexão entre a valorização da consciência do pensamento humano e a construção de conhecimento com a finalidade de lidar com os problemas da incerteza e da insegurança, estimulando a construção e a socialização do conhecimento (SILVA, 2015).

Perpassando ainda nos estudos de Silva (2015, p. 103), o autor remodela seu conceito de mediação da informação, pois segundo ele, mediação é:

[...] 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.

O caráter plural da sociedade e conseqüentemente dos sujeitos que dela fazem parte, remete-se a pensar as várias práticas construtivas que podem vir a proporcionar a mediação da informação. A realidade de cada sujeito, de cada centro de informação muda de acordo com as situações sócio-político-educacionais, mas que não pode haver exclusão na hora de mediar a informação, visto que nesse processo mediacional, após a sua realização, mais

informação será produzida podendo vir a se transformar ou não em conhecimento.

Como resultado, a mediação da informação acarreta mudança de estado e transformação social na vida dos usuários que recebem a ação. Há uma mudança de perfil de usuários que teve a oportunidade de ter acesso à informação e a utilizá-la em seu benefício para exercer sua cidadania.

No processo de mediação da informação, percebem-se vários elementos que são importantes, como as “normas/regras”, “correntes teórico-ideológicas” e as “crenças”, para que a apreensão e a satisfação de necessidades de informação sejam realmente sanadas temporariamente. Com isso, a mediação da informação vai além da simples disseminação de informação, assumindo um importante papel na vida do usuário no sentido de promover a autonomia para que ele tenha condições de escolha para apreensão e apropriação da informação.

Assim, nesse processo de busca, acesso e uso da informação, é papel do mediador, focar na necessidade do usuário, discutir com o mesmo a fim de verificar se ele tem clareza de seu problema, o grau de conhecimento prévio possuído em relação ao assunto, se a demanda apresentada corresponde realmente a necessidade que o motivou a iniciar a busca pela informação, etc. (SOUTO, 2010).

Continuando o percurso teórico, Kuhlthau (1993, p. 137), apresenta os níveis de mediação necessários aos bibliotecários para se chegar à efetiva intervenção nesse processo.

Os níveis são:

Organizador: o mediador atua apenas na operacionalização do sistema; **Localizador:** a ação aqui se concentra na localização da informação ou na resposta de questionamentos do usuário, trata-se de uma intervenção factual; **Identificador:** a mediação ocorre quando se indica fontes visando satisfazer as necessidades dos usuários; **Conselheiro:** é a fase na qual mediador procura entender o problema para então recomendar fontes, do geral ao específico; **Tutor:** neste nível, o mediador percebe a real necessidade do usuário, estabelece um diálogo, interage, recomenda, encoraja, elabora estratégias e avança para o momento da resolução do processo contribuindo na construção do conhecimento do usuário.

Esses níveis são de suma importância para traçar estratégias de mediação da informação, direcionando os passos a serem seguidos e quais recursos tecnológicos podem ser utilizados como meios de *modus operandi* do processo de mediação.

Logo, sendo os responsáveis pelo trabalho com a informação nas diversas organizações, o profissional da informação precisa estar consciente da importância da mediação da informação, pois é um processo histórico-social em que o momento que se caracteriza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno, resultando da relação dos sujeitos com o mundo (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Para Almeida Júnior e Santos Neto (2014, p. 104),

[...] a mediação pode ocorrer em qualquer espaço informacional e dentro desse espaço ela pode aparecer em cada segmento que o constitui. As manifestações de mediação da informação mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação.

É nesse espaço que o bibliotecário tem o contato mais próximo com os usuários da biblioteca, propiciando esse elo/interferência proposto pela mediação da informação.

A ação de mediação está presente em todos os fazeres do bibliotecário, seja ela na forma implícita e explícita. Para tanto, é importante salientar a diferença entre a mediação implícita e a mediação explícita. A mediação implícita ocorre em atividades meio da biblioteca, como por exemplo: seleção, armazenamento, processamento da informação, nas quais não há a presença do usuário, mas existe a intenção de atender e satisfazer suas necessidades de informação. A mediação explícita abrange às atividades fins, tendo como exemplo: atendimento direto ao usuário, nas quais há a presença do usuário, seja esta física, imediata ou virtual (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

No recorte feito por Fachin (2013, p. 3), a mediação da informação segue como o pressuposto de que:

A mediação entre o usuário e a informação, com a finalidade de auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação, visa também maximizar o potencial da recuperação da informação relevante para o efetivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo dos estoques informacionais.

Dessa forma, o mediador trabalha como agente potencializador na

recuperação da informação que se transformará em conhecimento posteriormente, cuja finalidade é diminuir o tempo de resposta das questões levantadas.

No processo de mediação da informação, os bibliotecários utilizam as TIC propiciando quebrar as barreiras geográficas, temporal e espacial, transpondo todos os limites antes não superados por diversas questões. Com o advento das TIC pode-se trabalhar com mediação da informação mesmo o bibliotecário e o usuário estando separados fisicamente. Diversos recursos tecnológicos permitem fazer com que o bibliotecário gere interferência na hora da apropriação da informação por parte dos usuários. Diante da modernidade que se insere hoje à informação é facilitada a sua recuperação, acesso e uso, pois muitos desses materiais se encontram em meio digital, quando não, já tem sua origem nesse formato. Assim, esses estoques de informação que guardam e preservam o conhecimento produzido, ficam na responsabilidade de gestores competentes e compromissados com o acesso às gerações futuras.

Nesse cenário atual do processo de mediação da informação por meio dos recursos tecnológicos que permitem a aproximação dos usuários com a informação, e, ao mesmo tempo os tornam autônomos nesse processo de acesso e uso da informação, leva a formação de um usuário apto a desenvolver suas habilidades e competências na sociedade da informação, passando assim de estado de obscurantismo a um estado de saber, mergulhando assim num mundo conhecido. Vaz (2008, p. 233) enfatiza a característica da mediação e do mediador utilizando a *web*:

As ações do mediador apropriadas a este meio incluiriam a criação de facilidades e espaços para que os indivíduos possam se expressar e se reunir. Incluiriam ainda a capacidade de conter múltiplas informações e distribuí-las rapidamente segundo cada indivíduo. Como diferença em relação à atividade do mediador associado aos meios de comunicação de massa, o novo mediador não precisa e não pode selecionar as informações a entrarem no espaço público da rede. Ao contrário, deve conter muitas informações para poder atender à diversidade de demandas individuais. O atendimento à demanda, porém, deve ser rápido, evitando a desistência individual devido à extensão da viagem necessária, o que idealmente requer uma capacidade de personalização pelo registro e processamento dos hábitos dos usuários que passeiam por seu *site*.

Assim, nessa nova modalidade de mediar a informação, o processo tornou-se mais dinâmico e ágil. Com o uso de ferramentas tecnológicas, pode-se concentrar um número maior de informação a ser mediada, gerando mais tempo para a realização do processo mediacional.

Procurando entender a importância de processo, fluxo e trabalho de mediação da informação, Quadros (2001, p. 18), aponta

[...] a mediação da informação, com o propósito de realizar o encontro entre receptores e fontes de informação, estejam estes ou não no ambiente da Internet, é um processo imprescindível para a sociedade contemporânea, da mesma forma que o mediador da informação começa a ser, cada vez mais valorizado, reafirmando o seu papel como elo de ligação e "certificador" da credibilidade das fontes de informação.

Dessa forma, um trabalho de mediação da informação quando bem gerido e voltado para atender os anseios da comunidade envolvida, traz resultados satisfatórios não só para o ambiente e usuários para o quais foram pensados, planejados e executados, mas também para o próprio profissional da informação, enaltecendo o seu valor enquanto profissional e expandindo suas competências e habilidades no manejo com a informação a ser disponibilizada.

Contudo, a mediação da informação no contexto das tecnologias trouxe uma perspectiva muito importante para as bibliotecas universitárias. Essa interferência proposta pela mediação da informação, atualmente vem sendo realizada com o auxílio das TIC através de elementos da web, tais como: software, redes sociais, repositórios, bases de dados, serviço de referência virtual, entre outros, enfim, toda uma interação mediada pelo computador, tornando o processo mediacional interativo, dinâmico e rápido.

3 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS TIC

São inúmeras as possibilidades inovadoras que as TIC apresentam para propiciar estratégias de mediação da informação nas bibliotecas universitárias. O bibliotecário como mediador poderá atuar na orientação de seus respectivos usos, nas atividades de acesso a mecanismos de busca, na seleção, análise, síntese de conteúdos de informação, no desenvolvimento de sistemas especialistas para responder questões de referência, na capacitação através de

instruções bibliográficas, no gerenciamento do estoque de informação, entre outras (QUADROS, 2001).

Constata-se que bibliotecas universitárias dão abertura para criar, modificar, implantar meios de sanar nos usuários suas deficiências informacionais por meio de ações pedagógicas que podem ser muito bem conduzidas pelo bibliotecário no seu viés educador.

As bibliotecas universitárias têm como função primordial auxiliar no ensino, pesquisa e extensão no âmbito da universidade, versando sempre pela qualidade dos serviços prestados no que tange o acesso e uso da informação. A mediação da informação faz parte de todo fazer das atividades biblioteconômicas, sejam elas, na prática de mediação implícita quanto explícita como bem já foi caracterizado.

Trilhando essa linha de pensamento, percebe-se que após a inclusão das tecnologias de informação e comunicação, reunidas de forma salutar nas atividades das bibliotecas, houve uma maior apropriação da informação por parte da sociedade.

Nesse sentido Gomes, Prudêncio e Conceição, (2010), ressaltam que:

Nessa demanda pela busca do conhecimento as bibliotecas podem contribuir mais intensamente para a formação e o desenvolvimento de redes sociais que ampliem o espaço do debate, da análise e reflexão crítica, capaz de potencializar a apropriação da informação pelos usuários ao acessarem as informações por meio de seus serviços e produtos.

Além do surgimento do computador que propiciou a informatização das atividades da biblioteca, outro marco importante foi a criação da internet através do serviço de web. Segundo (SANTOS; ANDRADE, 2010), essa novidade “[...] desempenha um papel de facilitadora e disseminadora do acesso à informação”. Com isso, criaram-se espaços colaborativos, ativos, dinâmicos de forma que os usuários tenham mais autonomia na recuperação, acesso e uso da informação.

Evidenciando o lado empírico das estratégias de mediação da informação na biblioteca universitária no contexto das TIC, encontram-se na literatura diversos estudos científicos com aplicação já consolidadas nessas unidades de informação. O ambiente virtual das bibliotecas universitárias, que favorece a apropriação da informação acessada pelos usuários por meio de vários canais

de relacionamento e interlocuções, permite ampliar o contato com a informação entre o mediador e os mediados. Dessa forma, o bibliotecário aproxima-se dos usuários realizando interferências direta ou indireta, singular ou plural no processo de mediação da informação.

Essas estratégias de mediação da informação são bastante comuns nas bibliotecas universitárias, a observar o potencial das redes sociais como forma de comunicação instantânea entre os usuários e bibliotecários. Fixando esse pensamento, Varela (2007, p. 39), afirma que “Toda relação e toda atividade humana pressupõem uma forma de comunicação [...]”, o que permite concluir que a interferência do bibliotecário ao mediar a informação, está intrinsecamente ligada à ação comunicativa.

Com o surgimento da internet 2.0, os websites das bibliotecas se tornam ambientes interativos, dinâmicos e atrativos, propiciando condições favoráveis à promoção da mediação da informação. Essa “janela” aberta permite manter contato com os usuários em qualquer lugar e qualquer momento, favorecendo o compartilhamento e disseminação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Como exemplo dessas funcionalidades utilizadas para a mediação da informação, pode-se citar no âmbito da pesquisa: catálogo da biblioteca on-line, lista de periódicos assinados, serviço de empréstimo (reserva, renovação on-line), serviço de referência on-line. No âmbito referencial, permite disponibilizar: links para sites de outras bibliotecas, links para periódicos eletrônicos, para *e-theses*, para *e-books*, para fontes de referência, para sites de instituições de interesses afins, para mecanismos de busca, para acesso a bases de dados, dentre outros.

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.

Seguindo o pensamento Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 146), reiteram sobre a função dos websites das bibliotecas universitárias:

Por meio de seus *sites*, essas bibliotecas poderiam divulgar mais intensamente suas atividades, apresentando de modo mais detalhado as informações que podem orientar mais adequadamente o próprio uso da informação disponível em seus acervos, como também manter um processo de comunicação mais ativo com seus usuários, demonstrando sua abertura para uma interlocução constante e ampla em torno da informação.

Visando a interlocução e a interação dos usuários com a informação, as TIC somam ao fazer do bibliotecário, através das estratégias de mediação da informação no ambiente educacional que é a biblioteca universitária, nesse sentido que a biblioteca universitária precisa ser vista, como espaço de educação, espaço de cultura e de entretenimento, tendo o bibliotecário como um educador. Por isso a utilização dos canais de comunicação no âmbito das tecnologias precisa ser intensificada de forma a garantir aos usuários o pleno acesso aos recursos informacionais disponíveis.

As bibliotecas universitárias e os recursos tecnológicos de informação e comunicação, juntos promovem o crescimento intelectual do usuário, isso é fato. Pensar estratégias no âmbito da mediação da informação, tendo como protagonista o bibliotecário no uso de suas competências, eleva significativamente o poder de informação dos usuários, uma vez que adquirido o conhecimento na academia, eles levam para a vida.

Nesse contexto, Sousa (2009, p. 78, grifo nosso) afirma que:

O papel dos mediadores nunca teve tanta importância como nesses novos tempos em que vivemos, não mais com a **carência**, mas sim com o **excesso** de informação disponibilizada na forma impressa, virtual e através dos canais de mídia de massa, cada vez mais modernos.

Esse pensamento faz-nos refletir sobre a celeridade com que a informação hoje é criada, disseminada, acessada e usada na sociedade. É um caminho a ser percorrido sem volta, pois estamos imersos na cultura de acesso informacional digital. Podem-se exemplificar através das bibliotecas digitais ou híbridas, em que os produtos e serviços são quase todos na sua totalidade em formato digital, disponibilizados à sociedade.

Nesse contexto de tecnologias digitais aplicadas às bibliotecas, a web

pode ser utilizada como ferramenta para o acesso à informação, mas também para a disseminação das atividades, produtos/serviços das bibliotecas universitárias (CUNHA, 2002). Isto propiciaria que elas assumissem uma postura mais pró-ativa em relação às ações mediadoras da informação, atraindo usuários potenciais para o seu espaço, conseqüentemente aumentariam o número de beneficiários reais que explorassem seus recursos, acessassem e se apropriassem de informações (GOMES; SANTOS, 2009).

A Web social incorpora as perspectivas de mediação da informação no contexto das TIC nas bibliotecas universitárias, amplia a cultura participativa e dinâmica, possibilitando aos sujeitos uma comunicação mais intensiva e colaborativa nesse espaço. Contudo, ressalta-se o poder de alcance dessa ferramenta, podendo atingir comunidades antes isoladas informacionalmente.

A partir da utilização dos dispositivos de comunicação da Web social, a biblioteca universitária poderá adotar um perfil mais inovador, buscando a colaboração mais ativa dos seus usuários, não mais em uma perspectiva individual, isto é, em que cada usuário contribui isoladamente, sem se identificar e mantendo-se no anonimato; ao contrário, a perspectiva é de uma participação coletiva, com o fomento à troca, debate e produção conjunta de ideias e desenvolvimento de atividades que facilitam o processo de apropriação da informação (GOMES; SANTOS, 2014, p. 41).

É para este horizonte de possibilidades que caminham as bibliotecas universitárias, sempre procurando se modernizar, inovando na disponibilização de informação aos usuários, se tornando cada vez mais colaborativa na formação acadêmica dos mesmos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisar as perspectivas de mediação da informação com auxílio das TIC por bibliotecários é extremamente importante, pois mensura a qualidade dos serviços prestados na unidade de informação.

No SIBi-UFPI, a mediação da informação tem início na seleção dos materiais bibliográficos que serão incorporados ao acervo. Como é um sistema integrado de bibliotecas universitárias e na sua essência tem usuários reais com perfis bem definidos, a maior parte dos acervos é composta por materiais de

caráter técnico- científico, não negando o acervo de conhecimentos gerais e específicos de cada biblioteca. Faz-se a ressalva para a Biblioteca Central Jornalista Carlos Castelo Branco, situada na Cidade de Teresina/PI, quando faz jus ao título de biblioteca comunitária, atendendo não só a comunidade acadêmica da UFPI, mas toda comunidade que dela faz uso.

Ainda nessas unidades de informação, são feitas as demais atividades de processamento técnico e armazenamento das informações, atividades essas que caracterizam a mediação implícita, ou seja, aquela menos evidente por se relacionar as ações de representação, organização e demais atividades “meio”. Partindo para as atividades de mediação explícita no SIBi-UFPI, nota-se certa subjetividade na operacionalização das ações que denotam as práticas da mediação da informação, ou seja, não há políticas de mediação da informação que contemplem o SIBi-UFPI. Mesmo assim, essas ações de mediação são mais evidentes, sejam elas, presenciais ou virtuais, realizadas dentro da realidade local de cada unidade e de acordo com as competências dos bibliotecários.

Conforme Medeiros (2006), analisando a educação continuada como componente da formação profissional do bibliotecário, explicita que ele, mediador da informação, necessita estar constantemente capacitando-se a fim de enfrentar os desafios da nova sociedade. Para isso, entretanto, esta capacitação contínua deve ser integrada à sua formação profissional.

Dessa forma, o extrato da investigação revelou que os bibliotecários do SIBi-UFPI fazem uma maior associação entre mediação da informação com as atividades voltadas para o acesso e recuperação da informação, além de que os bibliotecários do SIBi-UFPI utilizam as TIC com mais frequência para promover com maior intensidade as atividades que se configuram como mediação explícita, ou seja, aquelas que são mais visíveis, mas que denotam o mesmo grau de importância da implícita.

Assim, o SIBi-UFPI contribui para a construção do conhecimento pautado no ensino, pesquisa e extensão através da mediação da informação (implícita/explicita), gerido pelos bibliotecários no uso de suas competências que são importantes para formação acadêmica dos usuários que se utilizam do sistema e dos produtos e serviços informacionais disponibilizados através das TIC.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em:
http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf.
Acesso em: 28 mar. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Inf. & Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago., 2014. Disponível:
http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716/pdf_25.
Acesso em: 11 mar. 2019.

ALMEIDA, Marco Antônio de. A produção social do conhecimento na sociedade da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 11-18, jan./abr., 2009. Disponível em:
http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/07/pdf_5f93731b7f_0011388.pdf.
Acesso em: 10 fev. 2019.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier. Informação e memórias: as relações na pesquisa. **Revista História em Reflexão**, Dourados, RS, v. 1, n. 2, jul./dez., 2007. Disponível em:
<http://ojs.ufgd.edu.br/index.php/historiaemreflexao/article/view/412/302>. Acesso em: 20 jan. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da biblioteca universitária na internet. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais [...]**. Recife: UFPE, 2002.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013. Disponível em:
<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096/2390>. Acesso em: 15 mar. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. & Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago., 2014. Disponível em:
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>.
Acesso em: 30 mar. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em:
<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9047/4812>_ Acesso em: 20 jan. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. 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 eletrônicos** [...]. Disponível em:
http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/78/GT%203%20Txt%20-%20Henriette_Raquel_corrigido.pdf?sequence=1. Acesso em: 10 ago. 2019.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. Norwood: Ablex, 1993.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MEDEIROS, Rildecil. Educação continuada como parte da formação do profissional bibliotecário: uma ação estruturante. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 105-114, jan./jun., 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/5/24>. Acesso em: 18 abr. 2019.

PACHECO, Leila S. Informação enquanto artefato. **Informare: Cadernos do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, jan./jun., p. 20-24. 1995. Disponível em:
<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/40801>. Acesso em: 24 mar. 2019.

QUADROS, André Luiz Lopes. **A Mediação da Informação: os mediadores humanos e seus agentes de software inteligentes**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ/ECO/IBICT, 2001.

RODRIGUES, Adriano Duarte. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

SANTOS, Alexandra; ANDRADE, Antônio. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. esp., p. 116-131, 2010. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/15182924.2010v15nesp2p116/15766>_ Acesso em: 13 jun. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. 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: 22 out. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Tópicos em biblioteconomia e ciência da informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: Agência Biblio, 2016. 124 p.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 90f. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>. Acesso em: 20 ago. 2019.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

VARELA, Aida. **Informação e autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.

VAZ, Paulo. Mediação e tecnologia. *In*: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. (Orgs.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 216 -238.

PROSPECTS ON INFORMATION MEDIATION IN THE CONTEXT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN UNIVERSITY LIBRARIES

ABSTRACT

Introduction: Information mediation for the formation of ICT librarian information skills in university libraries was what guided this research, since the discussion is based on the appropriation of information, the construction of meanings and the acquisition of knowledge. **Objective:** Discussing these processes of professional performance of librarians in libraries of the Integrated Library System of the Federal University of Piauí (SIBi-UFPI), contributes to discussions of this topic in the area of Information Science. **Methodology:** This is part of the research that investigates the perspectives on information mediation in the context of information and communication technologies in the UFPI university library. The characterization of the research is defined as exploratory and descriptive, being of qualitative nature. **Results:** The survey revealed that SIBi-UFPI librarians make a greater match between information mediation and information access and retrieval activities. **Conclusions:** SIBi-UFPI librarians use ICT more often to promote more intensity the activities that are configured as explicit mediation, that is, those that are more visible, but that denote the same degree of

importance of the implicit.

Descriptors: University Library - Federal University of Piauí. Information Mediation. Librarian. Information and Communication Technologies.

PERSPECTIVAS SOBRE LA MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

RESUMEN

Introducción: La mediación de la información para la formación de las habilidades de información del bibliotecario de las TIC en las bibliotecas universitarias fue lo que guió esta investigación, ya que la discusión se basa en la apropiación de la información, la construcción de significados y la adquisición de conocimiento. **Objetivo:** Discutir estos procesos de desempeño profesional de los bibliotecarios en las bibliotecas del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Federal de Piauí (SIBi-UFPI), contribuye a las discusiones sobre este tema en el área de las Ciencias de la Información.

Metodología: Esta es parte de la investigación que investiga las perspectivas sobre la mediación de la información en el contexto de las tecnologías de la información y la comunicación en la biblioteca de la universidad UFPI. La caracterización de la investigación se define como exploratoria y descriptiva, siendo de naturaleza cualitativa.

Resultados: La encuesta reveló que los bibliotecarios SIBi-UFPI hacen una mayor correspondencia entre la mediación de la información y el acceso a la información y las actividades de recuperación. **Conclusiones:** Los bibliotecarios SIBi-UFPI usan las TIC con más frecuencia para promover más Intensificar las actividades que se configuran como mediación explícita, es decir, aquellas que son más visibles, pero que denotan el mismo grado de importancia de lo implícito.

Descriptores: Biblioteca Universitaria - Universidad Federal de Piauí. Mediación de información. Bibliotecario Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Recebido em: 25.08.2019

Aceito em: 09.09.2019