

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E AS PATOLOGIAS INFORMACIONAIS EM MOÇAMBIQUE: UM ESTUDO DA BIBLIOTECA NACIONAL

MEDIATION OF INFORMATION AND INFORMATIONAL PATHOLOGIES IN MOZAMBIQUE: A STUDY OF NATIONAL LIBRARY

Joana André Machuza-Matenga^a
Tamara de Souza Brandão Guaraldo^b

RESUMO

Objetivo: O presente trabalho visa avaliar a mediação da informação em relação as patologias informacionais na Biblioteca Nacional de Moçambique, face ao excesso de informação veiculada nos diversos meios e sistemas de informação. **Metodologia:** Recorreu-se a uma pesquisa de natureza qualitativa, de nível exploratório-descritivo, baseada em um estudo de caso na Biblioteca Nacional de Moçambique. Para a recolha de dados utilizou-se a pesquisa documental e a entrevista semi-estruturada dirigida aos bibliotecários que atuam no serviço de referência e informação como mediadores entre a informação e os usuários. **Resultados:** Os dados da pesquisa indicam que a Biblioteca Nacional de Moçambique não lida diretamente com a informação produzida e veiculada em diferentes meios e sistemas de informação, preocupa-se apenas com a gestão da informação bibliográfica dos diferentes assuntos do seu acervo. No processo da mediação da informação as questões informacionais referentes as diferentes patologias informacionais, tais como as *fake news*, desinformação e excesso informacional, são vistas pelos bibliotecários como questões alheias a biblioteca, e que, não interferem no seu trabalho. Diante disso, para que os usuários encontrem a informação utilitária são direcionados ao setor de jornais ou ao uso da Internet, como suporte, ou extensão do acervo, mas sem uma orientação específica por parte da biblioteca de como realizar pesquisa nesses setores. **Conclusões:** Portanto, percebe-se que a informação utilitária não é atribuída a devida importância como uma das funções da biblioteca pública, apesar de fazer parte de sua ambiência e da dinâmica de uso da informação cotidiana pelos usuários.

Descritores: Mediação da informação. Patologias informacionais. Usuários. Biblioteca Nacional.

^a Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente e pesquisadora na Escola Superior de Jornalismo (ESJ), Moçambique. E-mail: joana.machuza@unesp.br

^b Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente na Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Bauru, e no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, Brasil. E-mail: tamara.guaraldo@unesp.br

1 INTRODUÇÃO

A grande aceitação de mecanismos de busca como o Google e a crescente disponibilidade de informações sobre saúde na Internet tem propiciado o surgimento de novos saberes no campo da Ciência da Informação (Oliveira; Guimaraes; Machado, 2012).

Com o excesso de informação torna-se cada vez mais difícil separar dado e informação, fazendo com que nossos canais de percepção dessas informações nem sempre desenvolvam a organização da informação de forma adequada. No domínio do mercado, costuma-se dizer que informação é poder, mas em contextos diferentes da sociedade, o fluxo informacional está ocasionando problemas de saúde física e mental (Alves; Bezerra; Sampaio, 2015).

Assim, são muitas as implicações negativas encontradas no excesso de informação, originando várias patologias informacionais, como é o caso da desinformação, sobrecarga informacional e ansiedade de informação.

É nesse contexto que se desenvolve a temática da “Mediação da informação e as patologias informacionais em Moçambique”, com objetivo de avaliar a mediação da informação em relação as patologias informacionais na Biblioteca Nacional de Moçambique (BNM), face ao excesso de informação veiculada nos diversos meios e sistemas de informação, considerando o bibliotecário como mediador deste ambiente, e que deve saber filtrar a informação certa e disponibilizar ao usuário, visando o acesso e a apropriação da informação.

Diante disso, a pesquisa procura responder a seguinte pergunta de partida: “De que forma é realizada a mediação da informação na BNM diante do excesso informacional, e como o bibliotecário lida com esse fenômeno para selecionar e filtrar a informação correta e precisa para o usuário?” Assim, para dar resposta a essa questão, recorreu-se a uma pesquisa de natureza qualitativa, de nível exploratório-descritivo, baseada em um estudo de caso na BNM. Importa referir que de acordo com o objetivo da pesquisa o trabalho foi estruturado da seguinte forma: primeiro apresenta-se a introdução como

representação do trabalho de uma forma geral, explicando como será desencadeada a pesquisa; segundo, referencial teórico, baseado nas diferentes perspectivas da mediação da informação e as patologias informacionais; em terceiro, a metodologia que expõe os diferentes procedimentos metodológicos usados na pesquisa; em quarto, a apresentação dos dados e resultados encontrados durante a pesquisa; e por fim, as considerações finais sobre o trabalho.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação surge de um vácuo teórico do Serviço de Referência e Informação, principalmente a partir de meados dos anos 1990. A partir desse período, modelos, práticas e metodologias passaram a focar não o Serviço de Referência e Informação em seu todo, mas aspectos pontuais dele, e surge um cenário propício para discussões sobre a mediação da informação, que passou a ocupar esse vazio de concepções, ou seja, inicia-se o processo de refletir sobre as ações desenvolvidas pelos equipamentos informacionais e seus profissionais em seu relacionamento com os usuários. Os estudos sobre mediação da informação, a partir daquele momento, deslocaram a ênfase sobre o atendimento ao usuário para abranger também todo o fazer do profissional da informação (Belluzzo; Santos; Almeida Junior, 2014).

Nesta perspectiva, Almeida Júnior (2009) afirma que de forma empírica, a mediação da informação era 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, concepção essa que se mostrou incoerente, pois a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação, em alguns casos de forma implícita, embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas. O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários, a política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções, tem o usuário final como base de sustentação, assim como os trabalhos de processamento das

informações têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários (Almeida Junior, 2009).

No entanto, a mediação explícita é aquela que se dá de forma direta na interação e comunicação entre o profissional como mediador e o usuário. Neste processo da comunicação entre os mediadores e o público se faz necessário a informação, a mediação e o protagonismo social, potencializador do processo, porque entende-se que sem a mediação não há informação e comunicação (Santos; Arruda; Guaraldo, 2020). Para Gomes (2021, p. 12) “[...] a mediação consciente convoca o mediador da informação a assumir o desafio do permanente exercício das práticas, buscando seu autoconhecimento e o conhecimento e aperfeiçoamento das suas ações de mediação”.

Assim, Almeida Júnior (2009, p. 92) conceitua a mediação da informação como sendo,

[...] 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.

Nessa perspectiva, Gomes (2021) explica que compreender o lugar da mediação nesse processo de acesso, uso e apropriação da informação, implica em se refletir sobre a importância da mediação consciente da informação, categoria que desvela e anuncia a sua intencionalidade de transformar o fazer informacional em contributo ao desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social.

Os estudos da mediação da informação partem das concepções de informação e trabalho informacional, vinculadas à valorização dos interesses do coletivo, cuja intencionalidade é a do desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social (Gomes, 2021).

A mediação é motivada pelas práticas e se caracteriza como experiência de imaginação, ação, reflexão, apropriação e conscientização, reconhecendo que os sujeitos são protagonistas sociais e a mediação consciente, também entendida como prática de comunicação, é uma esfera valorizadora da coletividade crítica (Santos; Arruda; Guaraldo, 2020). Portanto, esta:

[...] pressupõe necessariamente a utilização de uma linguagem

comum entre o usuário e o bibliotecário para que seja possível a interação entre estes. A prática da mediação requer a interferência do profissional mediador no processo de aquisição da informação visando à apropriação dela para possibilitar a construção do conhecimento. O trabalho em conjunto do bibliotecário com o usuário possibilita o compartilhamento de experiências fundamentais para o desenvolvimento da autonomia intelectual do sujeito, bem como para tornar a biblioteca um ambiente ativo e interacionista. Nesse contexto, o diálogo é considerado um elemento indispensável para que ocorra a mediação e para facilitar a construção do conhecimento (Almeida; Farias, 2019, p. 39).

Neste sentido, a mediação só ocorre quando há interferência do bibliotecário como mediador.

A mediação da informação não é passiva, é uma ação de interferência, acompanha todo o fazer do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. Ela não é neutra, não pode ser imparcial, o bibliotecário deve assumir seu papel e não simplesmente esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional (Almeida Junior; Santos Neto, 2014, p. 101).

O profissional da informação deve se preocupar com a mediação da informação e não somente com a informação. Com isso, o bibliotecário poderá exercer seu papel profissional e social como demanda à realidade e não como um fazer idealizado, pois muitas vezes os bibliotecários buscam uma suposta neutralidade que é fruto de uma atuação focalizada ainda nos suportes de informação, e não no acesso e mediação (Almeida Junior; Santos Neto, 2014).

Para Veronez Júnior et al. (2020) o profissional que realiza uma mediação constante de forma direta ou indireta, com os usuários, necessita conhecer aspectos dos estudos de usuários para bem exercer seu papel de mediador. Isso vai muito além de conhecer as unidades de informação, necessita de conhecimentos mais profundos, pois requer também o conhecimento dos estudos de usuários para investigar as necessidades, usos da informação e os costumes e o comportamento informacional.

A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação, pois ele é quem determina a existência ou não da informação (Almeida Júnior, 2009). Deste modo, para o autor,

[...] torna-se clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo. De receptor, passa o usuário a ser um construtor, um

coprodutor da informação. A autoria deixa de ser única e passa a ser repartida, distribuída entre todos os que farão uso da informação em potência (Almeida Júnior, 2009, p. 97).

Assim, entende-se que no processo de mediação da informação o usuário é um sujeito ativo na construção do conhecimento, a partir do acesso, apropriação e produção do conhecimento com a interferência direta ou indireta do profissional. Diante disso, é importante certificar-se de fazer a busca de informações em fontes fiáveis e credíveis de modo a distanciar-se das patologias informacionais que pretendemos discutir na seção seguinte.

2.2 PATOLOGIAS INFORMACIONAIS

As patologias informacionais se localizam nas relações entre os indivíduos e as informações acessadas e utilizadas pelos mesmos como consequência da infodemia (Araújo, 2021).

O termo ‘infodemia’ tem sido usado para se referir à rápida disseminação de informações de todos os tipos, incluindo as não confiáveis, os rumores e as *fake news*, e, assim, se constitui num novo fenómeno no âmbito das Ciências da Informação interdisciplinar aos mais diversos campos do conhecimento (Silva et al., 2022, p. 24).

Pode-se entender as patologias informacionais como alterações significativas nos fluxos informacionais que atingem os indivíduos em sua apropriação da informação, e que se manifestam por meio de mecanismos como a desinformação, a pós-verdade, a sobrecarga informacional, a ansiedade de informação, que em seu conjunto, são os sinais e sintomas da infodemia.

A infodemia é caracterizada por uma quantidade e variedade excessiva de informações de diferente qualidade e credibilidade (algumas falsas, outras imprecisas, outras baseadas em evidências). A infodemia dificulta que as pessoas encontrem fontes e orientações confiáveis quando precisam de informação, o que representa riscos para a saúde global (Kalil; Santini, 2020).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) e comunidade científica de diferentes países do mundo consideram a infodemia um problema de saúde pública. Tal termo se refere ao aumento no volume de informações associado a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico. Traduzem-se em rumores que surgem vinculados a desinformação, além da manipulação de

informações com intenção duvidosa, o qual é amplificado pela multiplicidade de redes sociais (Bitencourt et al., 2022, p. 112).

No entanto, Araújo (2021) afirma que a infodemia e as consequentes patologias informacionais não são fenômenos recentes ou originados somente no ambiente informacional da *WEB*. A informação ao longo do tempo oscilou entre momentos de escassez ou excesso, concomitantemente entre situações de controle ou publicidade de sua difusão na sociedade. Apesar do que parece, o excesso informacional não é uma novidade da sociedade digital, momentos como a popularização da impressão gráfica no início da modernidade, a invenção do telégrafo, telefone, rádio, televisão, todos propiciaram meios de recebimento e acúmulo de informação sobremaneira, comparáveis a Internet (Machado et al., 2022).

Nesse contexto, considera-se que a informação possui um aspecto dialético e de simultaneidade em que por um lado se daria a necessidade de reconhecermos que ela reúne a possibilidade de geração de conhecimento, e por outro a possibilidade de geração de patologias informacionais. Sob esta perspectiva a informação não seria um caminho certo para o conhecimento, mas apenas uma arena de diálogos diversos que poderiam gerar conhecimentos ou desconhecimentos. Assim, nesta arena informacional estariam os sujeitos informacionais, suas necessidades e habilidades e seus ambientes de vida (Araújo, 2021).

Portanto, das diferentes patologias informacionais discutidas na literatura, apresentamos as seguintes de acordo com os objetivos da pesquisa: desinformação, sobrecarga informacional e ansiedade de informação.

a) Desinformação

O conceito de desinformação é empregado para definir o estado de ignorância ou de ausência de informação e o ruído informacional, ao mesmo tempo em que às vezes dá sentido a informação manipulada para as amplas massas com o papel de manter sua alienação (Pinheiro; Brito, 2014). Para Ferreira, Lima e Souza (2021, p. 5-6) em geral, respeitadas suas respectivas diferenças de formatação e apresentação, a desinformação consiste nas “[...] formas diversas de deturpar os conteúdos daquilo que se pretende informar.

Importante destacar que essa manipulação pode ser realizada em fotos, textos, vídeos e quaisquer meios de informação”.

Portanto, num contexto em que as pessoas tendem a uma necessidade de confirmar suas verdades, de compartilhar informações em que acreditam e sem levar em consideração as fontes, onde o objetivo é provar suas afirmações, mas que nem sempre tratam de informações verdadeiras, a infodemia acaba contribuindo com a desinformação (Silva; Bertotti; Vitorino, 2022), e que na visão de Carvalho e Mateus (2018) essa falta de tempo para verificação das informações e suas fontes é que dá margem para o crescente fenômeno da desinformação.

Entretanto, aliado a este fenômeno, assiste-se ao crescimento das *fake news*, conceito usado principalmente nos meios digitais (Carvalho; Mateus, 2018). Este foi originado pelo fluxo informacional intenso que propiciou o crescimento do volume de informações falsas e ludibriosas e que muitas vezes objetivam propagar uma desordem informacional (Ferreira; Lima; Souza, 2021). Para os autores, *fake news* são criadas para propagar a desinformação relacionada, principalmente, às questões políticas, econômicas e sociais, e têm impactos negativos diversos.

Na visão de Silva, Bertotti e Vitorino (2022) *fake news* são notícias criadas na Internet, que tem como função distorcer algum acontecimento, gerar dúvida ou prejudicar alguém. Quando se trata de desinformação, infodemia e *fake news*, é interessante citar um assunto que abarca esse contexto informacional contemporâneo, a pós-verdade. Para Carvalho e Mateus (2018) pós-verdade é uma outra desinformação crescente na atualidade.

O conceito de pós-verdade é baseado na banalização da verdade, ou seja, dados objetivos são ignorados, e o apelo na formação da opinião junto ao público fala mais alto que a veracidade dos fatos, criando uma confusão sobre a realidade. Não chega a ser uma mentira, nem tampouco uma verdade. Daí se torna uma arma tão igual ou mais poderosa que as *fake news*, pois apela para um discurso emotivo populista (Carvalho; Mateus, 2018, p. 6).

Assim, pode-se dizer que estamos diante de um outro tipo de desinformação que tem um potencial de trazer uma ocultação de pontos focais, sem especificar a essência da informação, o que de certo modo não satisfaz uma

necessidade informacional e muito menos propicia a produção de conhecimento.

b) Sobrevida informacional

A sobrevida informacional está diretamente ligada ao excesso de informação veiculada nos diversos meios e sistemas de informação. Esta disponibilidade de informação e facilidade de comunicação que a Internet e os sistemas de informação proporcionam, potenciam o agravamento do fenômeno da sobrevida de informação, mas por outro lado, oferecem novas formas de lidar com o mesmo (Marques, 2016). Observa-se que o excesso de informação pode gerar efeitos negativos, mas é possível aprender a lidar com a situação de modo a não se deixar sobrecarregar ou sofrer dos problemas que esta ocorrência pode provocar (Souza, 2019).

Na essência, o excesso de informação pode não representar um problema em si, a questão é se este excesso causar sobrevida nas pessoas e com isso se desenvolverem situações incômodas. Portanto, o cerne da questão não é a informação, mas sim a dificuldade em lidar com ela de maneira saudável, e essa complexidade é que gera a sobrevida e seus efeitos, tal qual a ansiedade de informação (Souza, 2019).

c) Ansiedade de informação

Ansiedade é um vazio, ou seja, é quando uma pessoa sente falta de algo, ou tem a necessidade de obter algo com rapidez e não a consegue. As pessoas ansiosas têm um vasto número de sintomas que convertem a ansiedade em problemas físicos, incluindo dores de cabeça, distúrbios intestinais e tensão muscular. Cerca de metade das pessoas com ansiedade sofrem principalmente de sintomas físicos, normalmente localizados nos intestinos e no peito (Geraldelli, 2008).

De acordo com Wurman (2005), a ansiedade de informação é o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. Acontece toda vez que acessamos uma informação que não atende nossas necessidades. Soma-se a isso o fato de que o acesso à informação está geralmente no controle de outras pessoas, dependendo daqueles que a organizam, e ainda que deveria ser de acesso público, pode

sofrer restrições em seu fluxo.

A vista disso, Wurman (2005) explica que a ansiedade de informação pode ter origem tanto no excesso quanto na carência de informação. Em relação ao excesso, é preciso refletir sobre como a informação está presente na vida de cada um, o que constitui o passo inicial para se perceber o quanto se sabe sobre seu uso e de como aprender a lidar com ela, em vez de tornar-se refém da quantidade excessiva, a ponto de sentir ansiedade (Souza, 2019). E quanto à carência, encontra-se o fato de o acesso limitado a determinada informação que se precisa para preencher alguma necessidade ou lacuna em nossos sistemas cognitivos, não ser alcançado.

As principais formas de ansiedade da informação são: a frustração devido ao volume informacional, pois a cada instante, mesmo que não se procure, a informação nos atinge; a decepção com a qualidade da informação encontrada, há muitas fontes, porém nem todas adequadas, sendo muitas vezes superficiais ou inúteis; aliada a sensação de saber pouco, mesmo consumindo muita informação, e a de saber com atraso, pois há sempre informação chegando (Wurman, 2005).

Para compreender as patologias informacionais, isso envolve tanto aspectos de estudos teóricos quanto de experiências e práticas sociais que podem estar sujeitas a seu desenvolvimento. Isso implica, neste estudo, em identificar, atribuir e entender as causas e mecanismos de ocorrência das situações em que essas estão presentes, visando avaliar os seus impactos na mediação da informação realizada na BNM, na visão de seus agentes.

3 METODOLOGIA

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 83), todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos, sendo método “[...] o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo”. E a “[...] metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 14).

Esse estudo caracteriza-se como qualitativo, pois os dados coletados nessas pesquisas buscam retratar o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada, e preocupam-se muito mais com o processo do que com o produto (Prodanov; Freitas, 2013). Portanto, para avaliar a mediação da informação realizada pelo bibliotecário no ambiente informacional, se faz necessário uma abordagem qualitativa para um estudo com maior profundidade quanto aos aspectos envolvidos nesse processo, apoiando-se numa pesquisa exploratória-descritiva.

As pesquisas exploratórias muitas vezes constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. Quando o tema escolhido é bastante genérico, torna-se necessário seu esclarecimento e delimitação, o que exige consulta à literatura, discussão com especialistas e outros procedimentos (Gil, 2008). Também se lança mão da pesquisa descritiva, pois essas “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 2008, p. 28). Neste estudo a pesquisa exploratória é utilizada para a delimitação do tema e o embasamento teórico com vistas a confrontação de diferentes autores que discutem a mediação da informação e as patologias informacionais, e a etapa descritiva permite a operacionalização dos resultados a partir da descrição do processo de mediação realizado pelos bibliotecários da BNM.

Além disso, foi realizado um estudo de caso no Serviço de referência e informação (SRI) da BNM com objetivo de avaliar a mediação da informação em relação as patologias informacionais face ao excesso de informação vinculada nos diversos meios e sistemas de informação. Segundo Gil (2008) o estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

Para a execução do estudo de caso, utilizou-se na recolha de dados a pesquisa documental e a entrevista semi-estruturada. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 174) “[...] a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

Já a entrevista “[...] é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma

delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional" (Marconi; Lakatos, 2003, p. 195). Nesta pesquisa, a entrevista semi-estruturada baseia-se no uso de perguntas de um roteiro previamente elaborado, mas que permite a inclusão de outras questões que surjam no desenvolver da conversação. Esta foi dirigida a dois bibliotecários que atuam no serviço de referência e informação (SRI) como mediadores entre a informação e os usuários, e ao responsável por este sector.

Assim, para a seleção dos bibliotecários, recorreu-se a amostragem aleatória simples que "[...] consiste em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual" (Gil, 2008, p. 91). Foi elaborado um termo de consentimento livre e esclarecido e a identidade dos profissionais foi preservada.

4 RESULTADOS

Neste trabalho apresenta-se a mediação da informação em relação as patologias informacionais na BNM, face ao excesso de informação veiculada nos diversos meios e sistemas de informação. Os dados são apresentados a partir da entrevista aplicada aos bibliotecários que atuam no SRI.

A BNM funciona como biblioteca normativa para as bibliotecas públicas e dá apoio técnico às mesmas através da aquisição, tratamento, conservação e difusão da documentação produzida em Moçambique e sobre Moçambique, bem como a considerada de interesse para a cultura e investigação moçambicana independentemente do suporte utilizado (Moçambique, 2022). Tem como uma das atribuições o exercício da função de Sede do Serviço Nacional das Bibliotecas Públicas com vista a criação de normas de organização e gestão, bem como supervisão técnica e metodológica das Bibliotecas Públicas para promoção da melhoria do seu desempenho.

No entanto, segundo os dados da pesquisa, a BNM tem como potenciais usuários os estudantes do ensino geral, destacando-se em primeiro plano os de nível médio, os estudantes universitários, funcionários públicos, pesquisadores, e a comunidade em geral. Esses dados enfatizam a discussão trazida por Almeida Júnior (2013, p. 39) sobre a avaliação dos serviços de bibliotecas

públicas, ao afirmar que:

O grande usuário da biblioteca pública é o aluno das escolas dos ensinos fundamental e médio, que a procura para desenvolver ‘pesquisas’ solicitadas pelos professores e para as quais não é preparado. Afirma a literatura que esse tipo de usuário representa aproximadamente 90% de todo o atendimento desenvolvido pela biblioteca.

Esse é o cenário vivenciado pela BNM, pese embora ela atenda todo o público em geral, procurando deste modo cumprir o seu papel como biblioteca pública de promoção da cultura e investigação que deve disponibilizar a informação a todos usuários de igual modo independentemente de idade, etnia, sexo, religião, nacionalidade, idioma, condição social e qualquer outra característica (IFLA; UNESCO, 2022).

Segundo os bibliotecários entrevistados, no serviço de referência da BNM realizam-se as seguintes atividades: estudo do usuário, atendimento, gestão de base de dados, organização do acervo, gestão de animadores culturais, recuperação da informação, e a própria disseminação da informação. “SRI é considerado um dos principais ou, um dos mais importantes em uma biblioteca, sem ele os demais serviços perdem o sentido, afinal, é por meio dele que os usuários interagem com a informação e podem acessá-la” (Menezes; Carvalho, 2017, p. 90).

A interação do usuário no primeiro contato que faz com a biblioteca seja ela eficiente ou não, depende do perfil profissional de quem está atendendo as pessoas (Menezes; Carvalho, 2017). É justamente nessa interação entre o usuário e o bibliotecário que se realiza a mediação da informação com vista a propiciar o acesso à informação. Porém, o acesso depende em grande medida das ações do bibliotecário em identificar usuário e as suas necessidades informacionais. Neste aspecto, identificou-se que a BNM realiza o estudo dos usuários a partir da análise dos formulários ou requisições que os usuários preenchem indicando a sua proveniência, o tipo de informação, assunto, ou autor da obra que pretendem usar para buscar a informação. É com base nesses dados que se fazem estatísticas mensais do número de usuários que acedem a biblioteca, as demandas informacionais, as satisfeitas, ou não, e partir disso procuram adquirir o que de facto possa responder as suas expectativas. Para

Menezes e Carvalho (2017, p. 92),

Conhecer os usuários de uma biblioteca ou unidade de informação é muito mais que somente uma simples coleta de dados, é fundamental conhecê-lo enquanto indivíduo social e como pesquisador. O estudo de usuários dentro de uma unidade de informação é um elemento imprescindível e indispensável, pois possibilita a verificação adequada dos perfis daqueles que frequentam a biblioteca e, que, portanto, possuem necessidades particulares.

Diante disso, verifica-se que é com base na identificação adequada dos perfis dos usuários que se pode prestar serviços e produtos com qualidade que possam responder as suas necessidades de forma plena.

Entretanto, fazendo-se um olhar comparativo da demanda dos usuários na BNM entre o período antecedente a pandemia da COVID-19 e após, verifica-se que houve um aumento considerável, tendo se assistido uma afluência massiva a biblioteca pelos usuários principalmente da camada juvenil, devido aos novos serviços que a biblioteca passou a oferecer no “cantinho americano”. Trata-se de um espaço de intercâmbio e acesso à informação, disponibilizando uma sala de informática com computadores portáteis (*Laptops*) e *tablets* ligados a Internet para pesquisa, espaço de visualização de conteúdos audiovisuais académicos, profissionais e recreativos, além de cursos de inglês grátis de curta duração e consultoria de bolsas de estudo sobre cursos de licenciatura nos Estados Unidos, em virtude da colaboração entre o Ministério da Cultura e Turismo de Moçambique e a Embaixada dos Estados Unidos.

Esses dados, levam-nos a considerar que foi devido a várias informações vinculadas nos diferentes meios de comunicação e informação no período da pandemia que fizeram com que o Ministério da Cultura e Turismo de Moçambique firmasse essa parceria, visto que a BNM como biblioteca pública não teria como responder a demanda de forma satisfatória e rápida sem Internet, e para fazer face a isso desencadeou esforços para a integração de uma sala de informática.

Segundo Kalil e Santini (2020, p.5) foi no período da pandemia que “[...] a Organização Mundial da Saúde declarou que estamos vivendo uma ‘infodemia’ de informações sobre o coronavírus 2019 (COVID-19)”, pois várias informações eram distribuídas a respeito sem fontes credíveis e fiáveis. Foi nesse período

que as bibliotecas como instituições que prezam pelo acesso informacional a toda a sociedade, sem intervalos, procuraram se reinventar e passaram a entender o momento como uma oportunidade de oferta de novos produtos e serviços, adaptados a uma sociedade que atravessava uma pandemia (Caldas; Silva, 2020).

Assim, o uso da Internet aparece como uma alternativa para as bibliotecas que até o momento disponibilizavam a informação apenas em formato físico criando espaço de comunicação, disponibilização e divulgação da informação aos usuários, assim como a inclusão social e digital. Vale ressaltar que a BNM durante a pandemia esteve completamente encerrada e só após o término do isolamento social é que esteve aberta ao público com serviço de Internet gratuita.

Segundo Bernardino, Suaiden e Cuevas-Cerveró (2013) com a Internet e as tecnologias da informação, de um modo geral as funções desempenhadas pela biblioteca pública ampliam-se para atender as demandas da nova sociedade da informação. Os aspectos relacionados ao acesso à informação e a evidenciação da função social, cultural e educativa da biblioteca pública se faz presente em vários objetivos e missão, que por sua vez trazem em seu bojo ações de alfabetização informacional, entre outras.

Em relação ao fenômeno de excesso informacional, os dados da pesquisa indicam que a BNM não lida diretamente com a informação produzida e veiculada na Internet ou em outros meios, pois preocupa-se apenas com a gestão da informação bibliográfica dos diferentes assuntos do seu acervo. Em casos de informação utilitária ou do dia a dia a biblioteca encaminha os usuários a obterem informação junto ao sector dos jornais diários que tem recebido como o jornal Notícias, País, Savana, Diário, Zambeze, Canal, etc.

Esses dados revelam que a BNM não está suficientemente prepara lidar com toda a demanda informacional do usuário, tal como Almeida Júnior (2013) destaca que há quase sempre frustração dos que procuram a biblioteca para resolver problemas de informação vinculados a atividades profissionais ou empresariais, ou desejam satisfazer uma curiosidade ou ampliar seus conhecimentos numa determinada área, e que procuraram a biblioteca movidos por interesses pessoais, deixando a biblioteca com informações aquém do

desejado, pois não está preparada e equipada para atender adequadamente a essas solicitações.

No entanto, essa situação coloca em causa a função informacional da BP que deveria prontificar-se em responder todo tipo de questões independentemente da natureza por ser um local de busca e produção de conhecimento para todo o cidadão. Segundo Arruda (2000) na função informacional, a biblioteca deve oferecer ao público em geral serviços e informação que corresponde à necessidade das pessoas que a solicitam, tornando-se, portanto, de vital importância para a comunidade, mesmo que tal solicitação seja uma informação do cotidiano, conhecida como utilitária que não se encontra apenas no suporte tradicional, sobretudo no livro.

Assim, há que ressaltar o papel do profissional como mediador da informação, que deveria procurar atualizar-se, buscando complementar os seus conhecimentos que o habilitem a responder diferentes demandas informacionais independentemente do suporte, ou existência do acervo, como um agente dinâmico acompanhando a evolução da sociedade para o seu crescimento profissional, aliado ao conhecimento pessoal como indivíduo inserido na sociedade que possa contribuir positivamente para o desenvolvimento no seu contexto social e promover a cidadania.

Portanto, segundo os dados da pesquisa, em caso de carência de informação os bibliotecários da BNM orientam o usuário a usar a sala de Internet para que possa buscar a informação que necessita, ou então encaminham a outras instituições como fontes de informação que possam responder às suas necessidades. A Internet na BNM funciona como um suporte, ou extensão do acervo da biblioteca, trazendo soluções dos problemas informacionais que a biblioteca não consegue responder, por um lado pela falta de materiais, e por outro, por falta do preparo profissional. Assim, enfatiza-se que a formação e o desenvolvimento do acervo de uma biblioteca pública devem atender às necessidades culturais, informacionais, educativas e de lazer da comunidade, pois foram criadas para promover a educação e o acesso à informação (Nascimento; Santos, 2022).

Nesta perspectiva, a mediação da informação na BNM é baseada e

restrita apenas ao acervo da biblioteca, o que significa que, para os profissionais, as questões informacionais que não estejam ligadas ao acervo, assim como, as diferentes patologias informacionais como as *fake news*, desinformação, excesso informacional e a ansiedade de informação não influenciam no seu trabalho, e são vistas por eles como questões que devem ser discutidas fora do ambiente da biblioteca. Nesses casos, os usuários com necessidades fora dos padrões comuns estabelecidos pela biblioteca do que é o seu “acervo”, ou com uma dessas patologias informacionais, não encontram a informação demandada, e em últimos casos a indicação é a de buscar na Internet e nos jornais a possível solução.

Neste aspecto, vale ressaltar a questão do direcionamento ao uso da Internet sem prescindir de uma capacitação ou acompanhamento sobre a forma de busca e recuperação da informação, contrariando de certo modo a abordagem de alguns autores que explicam:

[...] se o leitor/usuário for orientado corretamente seja pelo educador ou profissional da informação, este irá beneficiar-se da utilização desse meio eletrônico para a complementação de sua educação, salienta-se aqui mais uma vez a importância da preparação do usuário frente a essas novas formas de busca (Garcia; Sousa, 2017, p. 33).

Esses dados, demonstram as fragilidades no desempenho do papel da biblioteca, pois olhando para o manifesto da IFLA e UNESCO (2022) para as bibliotecas públicas, proclama que:

A biblioteca pública, porta de acesso local ao conhecimento, fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, a tomada de decisão independente e o desenvolvimento cultural de indivíduos e grupos sociais. Ela sustenta sociedades saudáveis baseadas em conhecimento fornecendo acesso e permitindo geração e compartilhamento de conhecimento de todos os tipos, incluindo conhecimento científico e regional sem barreiras comerciais, tecnológicas ou legais (IFLA; UNESCO, 2022, p.1).

Desta forma, é importante tomar-se em consideração os diferentes aspectos ligados a demandas informacionais e abrir-se espaço para que de facto a BNM possa cumprir com o seu papel de disponibilização de todo o tipo de informação, independente do acervo, quebrando barreiras e ideologias informacionais restritivas naquele ambiente, apesar da ciência do desafio que os profissionais possam enfrentar nesse processo.

Aliado a isso, os principais desafios apresentados pelos profissionais bibliotecários na BNM para a mediação da informação foram: a falta de recursos (financeiros, materiais e tecnológicos) para a prática da mediação inclusiva (disseminação, divulgação, interação e mediação da informação em ambientes digitais) e aquisição de coleções, dificuldades de recuperação e acesso à informação pelo uso do catálogo manual, e atendimento de usuário estrangeiro não falante da língua portuguesa.

Face a esse cenário, urge a necessidade de firmar parcerias com outras instituições para que se possam criar meios de interação e comunicação com os usuários em ambiente digital, além da digitalização da informação no geral, embora, segundo os entrevistados, há um projeto de informatização da biblioteca, que carece de condições para a sua implementação.

Nesse sentido, olhando para a atual sociedade marcada pelas transformações recorrentes do surgimento, uso e inserção das tecnologias nas sociedades, alterando os seus padrões de necessidades e uso da informação, cabe ao bibliotecário possuir competência de gerir e mediar à informação também em âmbito virtual e inserir nesta realidade a comunidade que ainda se encontra aquém dessas ferramentas. Trata-se de um processo de continuada aprendizagem para o profissional da informação e para os usuários que necessitam dessas informações (Garcia; Sousa, 2017).

Contudo, deve-se evidar esforços no sentido de tornar a biblioteca verdadeiramente pública e acessível a todos, através da disponibilização de todo tipo de informação independentemente do acervo, suporte ou meio de comunicação e interação, aquisição de equipamentos adequados, investimentos em acessibilidade, por forma a garantir que se torne um centro de socialização e inclusão social, com a devida capacitação dos bibliotecários em matérias de uso das TIC para a mediação e busca da informação, assim como capacitações em idiomas estrangeiros, destacando-se a língua inglesa como a primeira internacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da discussão apresentada sobre a mediação da informação e as

patologias informacionais em Moçambique, concretamente na Biblioteca Nacional, constatou-se que a mediação da informação é baseada no acervo que a biblioteca oferece aos usuários, ou seja, trata-se de uma interação baseada em diferentes assuntos das áreas de interesse existentes na biblioteca, mas restrita a uma informação física.

As patologias informacionais tais como as *fake news*, desinformação, excesso informacional, ansiedade de informação e tantas outras, para os bibliotecários entrevistados, não fazem parte do circuito da BNM, dado que não influenciam diretamente no trabalho do bibliotecário, restringindo o seu papel social e atuação à informação existente na biblioteca. Deste modo, para os respondentes, as patologias foram identificadas como referentes apenas ao universo da Internet e alheias ao acervo/ambiente da biblioteca, esquecendo-se dos vários meios e sistemas de comunicação e disseminação da informação utilizados pelos usuários. Isso demonstra claramente a limitação dos entrevistados no entendimento do que é o ambiente de uma biblioteca pública e o cenário atual, restringindo as questões informacionais apenas ao acervo físico, assim como a falta de domínio de atuação e abrangência da biblioteca pública.

Nesses casos, para encontrar a informação utilitária, os usuários são direcionados ao setor de jornais ou ao uso da Internet, como suporte, ou extensão do acervo, mas sem uma orientação específica por parte da biblioteca de como realizar pesquisa nesses setores. Portanto, percebe-se que a informação utilitária é considerada como um setor alheio ao acervo da BNM, apesar de fazer parte de sua ambiência e da dinâmica de uso da informação cotidiana pelos usuários.

Diante disso, são levantados alguns questionamentos através dos quais atentamos que novas pesquisas sejam desenvolvidas com vista a trazer possíveis respostas: a) Tratando-se de uma biblioteca pública qual é o seu papel e o nível de abrangência na sociedade, para além de seu acervo? b) Como uma biblioteca pública pode lidar com os diferentes fenômenos que ocorrem no mundo e que propiciam o surgimento das patologias informacionais que afetam a sociedade? c) Numa sociedade em que as tecnologias são um imperativo, como uma biblioteca pública pode interagir e participar do fluxo informacional

sem se apartar das informações veiculadas? e) Como impor-se para ganhar a devida importância perante a sociedade?

Portanto, em pesquisas futuras, há que averiguar a competência em informação desses usuários em selecionar, avaliar e buscar a informação certa para as suas necessidades, sem nenhuma capacitação do uso das fontes para obter informação fiável e credível.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Biblioteca pública:** avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. 297 p. ISBN 978-85-7216-689-8. Disponível em:
https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf. Acesso em 15 maio 2023.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>. Acesso em: 12 set. 2022.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014. Disponível em:
<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 12 set. 2022.
- ALMEIDA, L. M.; FARIA, G. B. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário – concepção bibliotecária. In: FARIA, G. B.; FARIA, M. G. G. (org.). **Competência e Mediação da Informação:** percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019. p. 38-49. ISBN: 978-85-98291-18-5. Disponível em:
<https://portal.abecin.org.br/editora/article/view/218/193>. Acesso em: 12 set. 2022.
- ALVES, E. N. P.; BEZERRA, S. F.; SAMPAIO, D. A. Ansiedade de informação e normose: as síndromes da sociedade da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/17168>. Acesso em: 9 set. 2022.

ARAÚJO, E. A. Práticas informacionais em ambientes de infodemias:
Reflexões para o estudo de patologias informacionais. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 1-13, maio, 2021. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5700>. Acesso em: 9 set. 2022.

ARRUDA, G. M. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: PUCRS, 2000. Disponível em: http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_24.pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago., 2014. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995>. Acesso em: 12 set. 2022.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J.; CUEVAS-CERVERÓ, A. A biblioteca pública e sua função educativa na sociedade da informação. **Revista Analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 5-20, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://revista.uepb.edu.br/racin/article/view/4037>. Acesso em: 15 maio 2023.

BITENCOURT, G. R.; Souza, P. A.; Santana, R. F.; Aquino, R. G. Pereira, E. S.; Moreira, L. F. A.; Costa, E. C. R. Diagnósticos, resultados e intervenções de enfermagem para idosos no contexto da infodemia na covid-19. In: CAVALCANTE, R. B.; CASTRO, E. A. B. (org.). **Infodemia: gênese, contextualizações e interfaces com a pandemia de covid-19**. Brasilia, DF: Editora ABEn, 2022. p. 112-118 (Série Enfermagem e Pandemias, 7.). ISBN 978-65-89112-10-5. Disponível em: <https://publicacoes.abennacional.org.br/ebooks/infodemia>. Acesso em: 16 set. 2022.

CALDAS, R. F.; SILVA, R. C. Hibridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. **Liinc em revista**, Rio de Janeiro, v. 16, 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5352>. Acesso em: 15 maio 2023.

CARVALHO, M. F. C.; MATEUS, C. A. *Fake news* e desinformação no meio digital: análise da produção científica sobre o tema na área de Ciência da Informação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, número especial, 2018. Disponível em: <http://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/16901>. Acesso em: 21 set. 2022.

Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA); Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). **Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022**. São Paulo: Repositório FEBAB, 2022. Disponível em:
<http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>. Acesso em: 3 de maio de 2023.

FERREIRA, J. R. S.; LIMA, P. R. S.; SOUZA, E. D. Desinformação, infodemia e caos social: impactos negativos das *fake news* no cenário da COVID-19. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 30-53, 2021. E-ISSN 1808-5245. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/102195>. Acesso em: 16 set. 2022.

GARCIA, A. R. S.; SOUSA, A. L. M. Mediação da Informação no Contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação: uma reflexão sobre o impacto dessas ferramentas em bibliotecas públicas. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 3, n. 2, p. 28-37, 2017. Disponível em:
<https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/212>. Acesso em 24 maio 2023.

GERALDELLI, D. W. **Ansiedade de informação**. 2008. Disponível em:
<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/ansiedadedeinformacao.pdf>. Acesso em: 21 set. 2022.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p. ISBN 978-85-224-5142-5. Disponível em:
<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em 15 maio 2021.

GOMES, H. F. Dimensão ética da mediação da informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **International Review of Information Ethics**, Rio de Janeiro, v. 30, p. 1-14, ago., 2021. ISSN 1614-1687. DOI:
<https://doi.org/10.29173/irie393>. Disponível em:
<https://informationethics.ca/index.php/irie/article/view/393>. Acesso em: 12 set. 2022.

KALIL, I.; SANTINI, R. M. **Coronavírus, Pandemia, Infodemia e Política**. Relatório de pesquisa. São Paulo: FESPSP; Rio de Janeiro: UFRJ, 2020. 21 p. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/376553186_Coronavirus_Pandemia_Infodemia_e_Politica. Acesso em 16 set. 2022.

MACHADO, R. M.; CRUZ, G. E. C. P., BARCELOS, T. S. B.; MENEZES, M. F.; SANTOS, I. M. O. A história Social da Comunicação: O Percurso da Produção, Armazenamento e Difusão da Informação. In: CAVALCANTE, R. B.; CASTRO, E. A. B. (org.). **Infodemia**: gênese, contextualizações e interfaces com a pandemia de covid-19. Brasilia, DF: Editora ABE, 2022. p. 73-83 (Serie Enfermagem e Pandemias, 7). ISBN 978-65-89112-10-5. Disponível em:

<https://publicacoes.abennacional.org.br/ebooks/infodemia>. Acesso em 16 set. 2022.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p. ISBN 85-224-3397-6.

MARQUES, R. P. Sobrecarga de informação na era digital: causa ou consequência? In: **Sobrecarga informacional e infopoluição: visões individuais e organizacionais**. Encontro CTDI – Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação, p. 19-28, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/316047521_Sobrecarga_de_Informacao_na_Era_Digital_Causa_ou_Consequencia. Acesso em 21 set. 2022.

MENEZES, S. C. F.; CARVALHO, S. M. Estudo de usuários no serviço de referência e informação (sri) da biblioteca pública Benedito Leite – acessibilidade. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 16, n. 1, p. 90-104, 2017. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/7619>. Acesso em: 05 maio 2023.

MOÇAMBIQUE. Resolução nº4 de 16 de março de 2022. Estatuto Orgânico da Biblioteca Nacional de Moçambique. **Boletim da República**: série 1, n. 52, 16 mar. 2022. Disponível em: <https://archive.gazettes.africa/archive/mz/2022/mz-government-gazette-series-i-dated-2022-03-16-no-52.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

NASCIMENTO, E. P.; SANTOS, D. M. R. Moço, o que tem pra Ler? Um estudo do acervo para o público juvenil da Biblioteca Pública Municipal Antônio Dias Andrade (Itaberaba/BA). **Ponto de Acesso**, Salvador, v.16, n.2, p.61-83, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/45564>. Acesso em: 21 maio 2013.

OLIVEIRA, C. R. C.; GUIMARÃES, M. C. S.; MACHADO, R. Doenças raras como categoria de classificação emergente: o caso brasileiro. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.13, n.1, p. 1-10, fev., 2012. Disponível em: <https://l1nq.com/l0kQu>. Acesso em: 16 set. 2022.

PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. P. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 6, p. 1-6, dez., 2014. Disponível em: <https://surl.li/nllxta>. Acesso em: 21 set. 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho académico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277 p. ISBN 978-85-7717-158-3. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2021.

SANTOS, B. A.; ARRUDA, M. A. J.; GUARALDO, T. S. B. A mediação da informação e da cultura: uma discussão contextual. In: SANTOS NETO, J. A. dos; ALMEIDA JUNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. (org.). **Perspectivas em mediação no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. p. 16-41. e-ISBN: 978-65-86228-03-8. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/32>. Acesso em: 12 set. 2022.

SILVA, E. A.; SANTOS, R. C.; PEREIRA, V. J. F.; CASTRO, E. A. B.; SILVA, I. R. CAVALCANTE, R. B. Infodemia como um fenômeno complexo. In: CAVALCANTE, R. B.; CASTRO, E. A. B. (org.). **Infodemia: gênese, contextualizações e interfaces com a pandemia de covid-19**. – Brasilia, DF: Editora ABEn, 2022. 152 p.; p. 22-31 (Série Enfermagem e Pandemias, 7.). ISBN 978-65-89112-10-5. Disponível em: <https://publicacoes.abennacional.org.br/ebooks/infodemia>. Acesso em: 16 set. 2022.

SILVA, J. E.; BERTOTTI, P. S. S.; VITORINO, E. V. Competência em informação e a infodemia: desafios no campo de atuação dos profissionais da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-26, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1606>. Acesso em 16 set. 2022.

SOUZA, M. R. **Competência em informação e ansiedade de informação: conexões possíveis**. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjln6eV7Yb6AhXLi1wKHZbcBj4QFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fepositorio.ufsc.br%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F214624%2FPCI_N0210-D.pdf%3Fsequence%3D-1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0rC8TzzV6eTy4t-NHBXGMQ. Acesso em: 09 set. 2022.

VERONEZ JÚNIOR, W. R.; GUARALDO, T. S. B.; MURAKAMI, F.; FERNEDA, E. Estudos de usuários nos paradigmas da Ciência da Informação. In: SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JUNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. (org.). **Perspectivas em mediação no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. p. 248-278. e-ISBN: 978-65-86228-03-8. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/32/1>. Acesso em: 12 set. 2022.

WURMAN, R. **Ansiedade de Informação 2**. São Paulo: Cultura, 2005.

MEDIATION OF INFORMATION AND INFORMATIONAL PATHOLOGIES IN MOZAMBIQUE: A STUDY OF NATIONAL LIBRARY

ABSTRACT

Objective: The present work aims to evaluate the mediation of information in relation to informational pathologies in the National Library of Mozambique, in view of the excess of information conveyed in the various means and information systems. **Methodology:** We used qualitative research, at an exploratory-descriptive level, based on a case study at the National Library of Mozambique. For data collection, documentary research and semi-structured interviews were used aimed at librarians who work in the reference and information service as mediators between information and users. **Results:** The research data indicate that the National Library of Mozambique does not deal directly with the information produced and disseminated in different media and information systems, it is only concerned with the management of bibliographic information on the different subjects in its collection. In the information mediation process, informational issues relating to different informational pathologies, such as fake news, misinformation and informational excess, are seen by librarians as issues outside the library, and which do not interfere with their work. Therefore, in order for users to find useful information, they are directed to the newspaper sector or to the use of the Internet, as support or extension of the collection, but without specific guidance from the library on how to carry out research in these sectors. **Conclusions:** Therefore, it is clear that utilitarian information is not given due importance as one of the functions of the public library, despite being part of its ambiance and the dynamics of everyday information use by users.

Descriptors: Mediation of information. Informational pathologies. Users. National Library.

MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PATOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MOZAMBIQUE: UN ESTUDIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

RESUMEN

Objetivo: El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la mediación de la información en relación con las patologías informacionales en la Biblioteca Nacional de Mozambique, frente al exceso de información transmitida en los diversos medios y sistemas de información. **Metodología:** Se utilizó una investigación cualitativa, de nivel exploratorio-descriptivo, basada en un estudio de caso en la Biblioteca Nacional de Mozambique. Para la recolección de datos se utilizó investigación documental y entrevistas semiestructuradas dirigidas a bibliotecarios que trabajan en el servicio de referencia e información como mediadores entre la información y los usuarios. **Resultados:** Os dados da pesquisa indicam que a Biblioteca Nacional de Moçambique não lida diretamente com a informação produzida e veiculada em diferentes meios e sistemas de informação, preocupa-se apenas com a gestão da informação bibliográfica dos diferentes assuntos do seu acervo. No processo da mediação da informação as questões informacionais referentes as diferentes patologias informacionais, tais como as fake news, desinformação e excesso informacional, são vistas pelos bibliotecários

como questões alheias a biblioteca, e que, não interferem no seu trabalho. Diante disso, para que os usuários encontrem a informação utilitária são direcionados ao setor de jornais ou ao uso da Internet, como suporte, ou extensão do acervo, mas sem uma orientação específica por parte da biblioteca de como realizar pesquisa nesses setores.

Conclusiones: Por lo tanto, es claro que no se le da la debida importancia a la información utilitaria como una de las funciones de la biblioteca pública, a pesar de ser parte de su ambiente y de la dinámica de uso cotidiano de la información por parte de los usuarios.

Descriptores: Mediación de información. Patologías informacionales. Usuarios. Biblioteca Nacional.

Recebido em: 02.08.2024

Aceito em: 22.04.2025