

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ISSN 2177-3688

UM OLHAR PARA AS BIBLIOTECAS: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS SOBRE A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM DUAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS LUSÓFONAS

A LOOK AT LIBRARIES: ANALYSIS OF PROFESSIONALS' PERCEPTIONS ABOUT THE MEDIATION OF INFORMATION IN TWO LUSOPHONE UNIVERSITY LIBRARIES

Joana Andre Machuza-Matenga – Universidade Estadual Paulista - UNESP (Campus de Marília)

Marcela Arantes Ribeiro - Universidade Estadual Paulista - UNESP (Campus de Marília)

Tamara de Souza Brandão Guaraldo – Universidade Estadual Paulista - UNESP (Campus de Marília)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O tema deste estudo é a análise da percepção dos profissionais sobre a mediação da informação na ambiência informacional da biblioteca, apresentando como relevância de pesquisa uma análise comparativa internacional entre apontamentos da mediação da informação por profissionais no Brasil e em Moçambique, especificamente na Biblioteca da Escola Superior de Jornalismo em Moçambique (ESJ) e na Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (Unesp). Apresenta como objetivo: analisar a percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em bibliotecas universitárias. Os procedimentos metodológicos correspondem a uma pesquisa qualitativa, do tipo descritiva, com uso de entrevista semiestruturada dirigida aos profissionais de referência e aplicação do método análise temática para análise e discussão dos dados. Os resultados evidenciam o papel dos profissionais da informação na mediação da informação com os usuários em bibliotecas, pois esses são mediadores que enfrentam distintos desafios: em Moçambique o da falta de recursos, e no Brasil o de atender a nova geração diante do uso efetivo e crítico de recursos tecnológicos.

Palavras-chave: mediação da Informação; biblioteca universitária; usuários da Informação.

Abstract: The theme of this study is the analysis of professionals' perception of information mediation in the library's information environment, presenting as research relevance an international comparative analysis between notes on information mediation by professionals in Brazil and Mozambique, specifically in the School Library College of Journalism in Mozambique (ESJ) and at the Library of the Faculty of Philosophy and Sciences of the Universidade Estadual Paulista (Unesp). Its objective is to: analyze professionals' perception of information mediation in university libraries. The methodological procedures correspond to qualitative, descriptive research, using semi-structured interviews aimed at reference professionals and applying the thematic analysis method for data analysis and discussion. The results highlight the role of information professionals in mediating information with users in libraries, as these are mediators who face different challenges: in Mozambique that of lack of resources, and in Brazil that of serving the new generation in the face of effective and critical of technological resources.

Keywords: mediation of Information; university library; information users.

1 INTRODUÇÃO

Num mundo cada vez mais globalizado no qual as relações humanas perpassam por processos internacionais de integração e confluências culturais, políticas, econômicas e sociais, as relações transcorrem por fluxo informacionais que proporcionam trocas de experiências, impulsionam conhecimentos e novas comunicações que adentram a construção epistemológica das ciências.

A partir dessa compreensão essa pesquisa se propõe a estreitar os laços epistêmicos em contextos internacionais, ao abordar a percepção de profissionais da informação sobre o processo de mediação da informação no âmbito das bibliotecas universitárias de dois países lusófonos: Brasil e Moçambique. É uma pesquisa ancorada no paradigma social da Ciência da Informação (CAPURRO, 2003) por compreender que a interação entre sujeitos gera a informação, com possibilidade de novos entendimentos e conflitos informacionais diante do contexto de vivência dos sujeitos.

Tendo como tema da pesquisa a mediação da informação, proposta por Almeida Júnior (2015), essa envolve práticas de profissionais na relação com o usuário em contextos sociais, culturais, institucionais e/ou de interesse particular que perpassa por necessidades informacionais em um determinado tempo e espaço, e, considera-se que as relações sociais podem ultrapassar os limites territoriais físicos de cada país. A biblioteca é escolhida como objeto deste estudo, e os profissionais são os seus sujeitos, pois a biblioteca propicia uma estrutura física que permite a relação com a alteridade, em contextos sociais e culturais específicos, e tem em seus profissionais o apoio às ações visando a apropriação da informação por parte do usuário.

Aliado a isso, destacam-se alguns estudos com ênfase de autores como Novelli, Hoffmann e Gracioso (2014) sobre “Ferramentas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais”; Brito e Vitorino (2017) que discutem “O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias”; e Sousa e Almeida Júnior (2019) abordando as “Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias”, que serviram de ponto de partida para ampliação das discussões em torno da mediação da informação em bibliotecas universitárias a partir da percepção dos profissionais de informação no serviço de referência.

Diante da proposta de realização de um estudo comparativo selecionou-se duas bibliotecas de países lusófonos, uma biblioteca na cidade de Maputo, Moçambique, e uma biblioteca na cidade de Marília, Brasil. A escolha dessa amostra se deu por conveniência, pois as pesquisadoras têm acesso a ambas as bibliotecas, sendo que uma das pesquisadoras reside em Moçambique e passou um período no Brasil. Espera-se que esse estudo tenha possibilidade de alcance internacional, evidenciando a percepção sobre a mediação da informação exercida pelos profissionais da informação.

Para tanto, apresenta como problema: Qual é a percepção dos profissionais da informação sobre a mediação da informação com os usuários em bibliotecas? Quais os desafios enfrentados pelos profissionais da informação para mediar a informação de forma eficaz e satisfatória para os usuários da biblioteca? A partir da problemática a pesquisa apresenta como objetivo principal: analisar a percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em bibliotecas universitárias; e especificamente, descrever o papel dos profissionais da informação, indicar as estratégias de mediação utilizadas pelos profissionais, e identificar os possíveis desafios encontrados nesse processo em bibliotecas.

Portanto, esta pesquisa justifica-se a partir do entendimento da mediação da informação em bibliotecas como meio de difusão de informação para a apropriação e produção de conhecimentos por parte dos usuários como produto final a que se destinam todos os processos informacionais. Entretanto, encontramos nesse processo da mediação da informação um ciclo vital do fluxo informacional alicerçado na Ciência da Informação como elemento indispensável para a dinamização da sociedade e transformação do mundo pelo compartilhamento da informação em prol do bem-estar social.

2 INFORMAÇÃO: UMA REFLEXÃO TEÓRICA

A discussão sobre a informação na Ciência da Informação fundamenta-se nas suas concepções, nos paradigmas e seus conceitos, a destacar a perspectiva social que impulsiona a abordagem das relações humanas nas sociedades. A Ciência da Informação possibilita compreensões sobre a informação envolta as demandas contemporâneas que atendam às necessidades dos indivíduos em um determinado tempo espaço.

Nesta argumentação compreende-se que atualmente a Ciência da Informação,

é mais atenta à complexidade dos fenômenos estudados, buscando ver a imbricação entre documentos (ou registros de conhecimento), mediações

(tecnológicas, institucionais) e saberes (culturas, memórias, conhecimentos coletivos) (ARAÚJO, 2018, p. 8)

Na complexidade da alteridade presente nas sociedades, as inter-relações entre documentos, mediações e saberes impulsiona os estudos no campo da Ciência da Informação demonstrando interesses em abordagens que envolvam as relações entre os indivíduos. Há de se considerar a inexatidão das demandas informacionais uma vez que as relações na sociedade são dinâmicas, diferentes e particulares, envolvendo a construção dos contextos históricos, tanto no âmbito internacional como local, que delineiam a cultura, memórias e comportamentos que representam os conhecimentos coletivos.

Corroborando com o entendimento da Ciência da Informação na abordagem contemporânea, Silva (2017, p. 30) afirma que o avanço tecnológico e social “finca procedimentos marcantes para o protagonismo contemporâneo da informação, assim como para o advento da CI, enquanto campo do conhecimento, o que justifica a sua essência embrionária operacional”. A partir das demandas sociais e com o desenvolvimento tecnológico as discussões na Ciência da Informação apresentam a informação no centro das análises visando sua construção, compreensão e disseminação, bem como ampliando para a complexidade social que delineia as informações nas relações.

A partir do contexto da Ciência da Informação adentra-se a compreensão sobre a informação considerando a argumentação de Frohmann (2013) de que pensar a informação promove a abertura de campos de práticas socioculturais. Nota-se a informação na complexidade e dinamicidade da sociedade inter-relacionando os elementos que impulsionam as relações entre indivíduos e/ou entre grupos sociais. Aprofundando a argumentação referente a informação, tem-se dentre alguns pontos elencados por Almeida Júnior (2015, p. 24) essa “apesar de se constituir no indivíduo, a informação é dependente do coletivo”.

Neste sentido, pensar a informação transcorre pelo contexto histórico social, cultural, político e econômico que perdura nos problemas vivenciados no presente. Somando a essa argumentação Gomes (2021) pontua a compreensão sobre a informação na perspectiva social, logo, a compreende imersa nas relações sociais como um fenômeno sociocultural que delineia o comportamento, posicionamento e demandas dos indivíduos.

Diante da discussão sobre a informação, Almeida Júnior (2015, p. 14) pontua “a necessidade informacional de um usuário ou de um conjunto de usuários deve ser conhecida

ou, ao menos, procurada”. Neste ponto, destaca-se o processo de mediação da informação visando a apropriação da informação por parte do usuário, ou seja, tem-se os indivíduos e suas relações na sociedade no centro da discussão ao considerar que as necessidades informacionais precisam ser conhecidas e para tanto far-se-á importante oportunizar e impulsionar a busca de informações por parte dos usuários, estando esses imersos a contextos sociais, culturais e históricos que os particularizam em realidades contemporâneas.

2.1 Mediação da Informação e o usuário: reflexões teóricas

A mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas voltadas para o usuário, sendo fundamental nas práticas do profissional da informação. O caráter da mediação depende não somente das ações realizadas pelos bibliotecários, como também da presença imediata ou não dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

A mediação da informação ocorre quando há interferência do mediador, em que no âmbito da área da Ciência da Informação (CI) e Biblioteconomia é o bibliotecário ou profissional da informação responsável por esta ação. Neste sentido, Almeida Júnior e Santos Neto (2014) compreendem a importância de mediador bibliotecário perceber seu papel transformador na sociedade.

Segundo Almeida Júnior (2009) a mediação está presente nas ações do profissional da informação, em alguns momentos de forma implícita, como nas decisões do armazenamento das informações que é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. E de forma explícita, na presença do usuário, quer seja em ambiente físico ou virtual. É neste sentido que o autor define a 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, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015. p. 15).

Com isso, fica evidente que a interferência pode acontecer em todos os ambientes informacionais, desde que tenha em vista a satisfação dos usuários. Nesse sentido e considerando as reflexões sobre a mediação da informação, Gomes (2021, p. 7) acentua que esses “partem das concepções de informação e trabalho informacional, vinculadas à valorização

da esfera pública (dos interesses do coletivo), cuja intencionalidade é a do desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social”.

Assim, o bibliotecário como protagonista amplia experiências para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, que se encontram inseridos em recortes sociais (PRADO; SANTOS, 2020). Portanto,

[...] para que a mediação ocorra de fato e contribua com a satisfação do usuário, faz-se necessário compreender a dinâmica da biblioteca e as demais funções desempenhadas pelas diferentes equipes de bibliotecários, contemplando os serviços oferecidos e as atividades realizadas pelos setores de trabalho, seja no desenvolvimento, no tratamento ou na dinamização das coleções em uma mesma unidade de informação (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020, p. 171).

Nas bibliotecas a mediação tem sido geralmente reconhecida por profissionais da informação no âmbito do serviço de referência, mediante as ações de atendimento aos usuários no balcão de referência ou em outros canais de comunicação, ajudando no uso dos recursos e serviços disponíveis. Essa ação requer a compreensão e a interação com as práticas de produção, organização, disseminação, uso e apropriação da informação, o que estimula maior envolvimento e interação entre os bibliotecários e demais profissionais que nela atuam (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020).

Nesse processo, é importante que o mediador da informação tenha consciência de sua importância e procure adaptar dispositivos informacionais às necessidades do público que está sendo mediado. Para isso, é necessário saber negociar as situações e entender que a mediação deve ser flexível, ou seja, diretamente condicionada à realidade e ao perfil dos sujeitos que serão mediados (CALHEIRA; SANTOS, 2021).

Para Choo (2003) o usuário está vinculado a um grupo social, com características específicas que geram necessidades de determinadas informações que atenda as tarefas que o usuário esteja executando. Assim, cabe ao profissional bibliotecário entender o contexto em que o usuário se encontra inserido para melhor mediar o processo informacional, considerando que as bibliotecas podem apoiar a inclusão social e cultural, contribuindo para o desenvolvimento educacional, cultural e científico, pois funcionam como dispositivos de mediação da informação que pode colaborar para um processo de emancipação dos sujeitos sociais (GOMES; REIS; JESUS, 2022).

Diante disso, as bibliotecas como locais de disseminação da informação, juntamente com os seus profissionais, na perspectiva da mediação da informação devem ter o usuário como centro de suas atividades, além de permitir que esse participe ativamente, para que compreenda o processo e sua relevância com vista ao acesso, busca e apropriação da informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é entendida por Gil (2008) como sendo uma explicação das formas de obtenção dos dados da pesquisa, assim, tem-se uma pesquisa com abordagem qualitativa, pois, apresenta como objetivo analisar a mediação da informação a partir do profissional da informação e identificar os possíveis desafios no processo de mediação da informação para usuários da biblioteca.

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 70) a pesquisa com abordagem qualitativa “tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão”. Também se classifica como uma pesquisa descritiva pois, “promove estudo, análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico” (CASTILHO; BORGES; PEREIRA, 2017, p. 18). A coleta de dados foi obtida em contato direto com os profissionais da informação, no ambiente da biblioteca, sendo realizada entrevista semiestruturada no primeiro semestre de 2023 com profissionais na Biblioteca da Escola Superior de Jornalismo em Moçambique (ESJ) e na Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista em Brasil (Unesp), ambas bibliotecas universitárias, com o objetivo de analisar os dados obtidos sob a luz do referencial da mediação da informação. Para a coleta de dados, usou-se a entrevista semiestruturada, por possibilitar obter informações referente a determinado assunto (CASTILHO, BORGES, PEREIRA, 2017). Realizou-se uma conversa de forma natural em que se anotou os apontamentos referentes as seguintes perguntas: Qual a função da biblioteca para você? Você poderia falar um pouco da relação da biblioteca com o usuário da informação? Pode citar algo, situação, momento com algum usuário da informação que marcou sua atuação na biblioteca? Pode falar como tem sido a interação com o usuário? Que desafios têm enfrentado no processo da mediação da informação?

O estudo de dois lócus da pesquisa permitiu levantar e avaliar os pontos de convergência e divergência com foco na mediação da informação entre as duas bibliotecas em análise de resultados comparativa, e assim permitiu “o estudo das semelhanças e diferenças entre diversos

tipos de grupos, sociedades ou povos, contribui para uma melhor compreensão das relações humanas” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 107).

Os resultados foram interpretados via análise temática, explicada por Silva e Borges (2017) como um método aplicado para interpretar dados, adotado nesta pesquisa nos seguintes procedimentos: definição da unidade analítica; leitura intensiva do material coletado; organização em temas e subtemas; elaboração e análise de mapas ou quadros semióticos/significados. Esta análise baseou-se na identificação do tema e subtemas, classificados em categorias para a elaboração de quadros correspondentes, enfatizando a transcrição dos dados, especificamente os do quadro 3 sobre os momentos marcantes dos profissionais e do quadro 5 em relação aos desafios encontrados no processo da mediação da informação. Assim, tem-se a percepção dos profissionais sobre a mediação da informação como o tema central, sendo os subtemas de análise advindos do problema de pesquisa e dos objetivos específicos: papel do profissional; estratégias utilizadas na mediação da informação; e os desafios encontrados nesse processo em bibliotecas.

Importa referir que antes da realização das entrevistas houve o consentimento livre dos entrevistados em responder as questões colocadas, ressaltando o anonimato e não revelação das fontes. Entretanto, essas entrevistas foram gravadas e registradas pelas pesquisadoras sem, no entanto, ter passado pelo comitê de ética das universidades¹, pois se considerou a experiência e conscientização da relevância da ética em pesquisa, das pesquisadoras na realização dos trabalhos dessa natureza.

A amostra qualitativa teve um total de quatro profissionais respondentes, que atuam no serviço de referência, dois da ESJ designados por PI1-ESJ e PI2-ESJ, e dois da Unesp com a designação de PI1-Unesp e PI2-Unesp.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção do trabalho apresentam-se os resultados da pesquisa realizada junto aos profissionais de referência das bibliotecas da ESJ e Unesp. Em relação a questão sobre a função da biblioteca, a percepção dos profissionais da ESJ é a de que a biblioteca é compreendida como

¹ De acordo com o art. 1º da Resolução CNS 510/16, de 07 de abril de 2016, cujos itens são explicados detalhadamente no OFÍCIO CIRCULAR CONEP-SECNS-MS N. 17/2022 não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/CONEP: VII – pesquisa que objetiva o aprofundamento teórico de situações que emergem espontânea e contingencialmente na prática profissional, desde que não revelem dados que possam identificar o sujeito.

um lugar de disseminação da informação, comparativamente aos profissionais da Unesp, cuja percepção a relaciona em função da tríade da Biblioteca Universitária (BU): ensino, pesquisa e extensão, e como um lugar de preservação da informação para a construção da cidadania. Esses dados podem ser melhor visualizados no quadro 1 a seguir.

Quadro 1 - Função da biblioteca

Designação	Descrição
PI1-ESJ	A biblioteca tem a função de classificar e catalogar o acervo, apoiar e garantir a aprendizagem contínua através de ações que estimulem o usuário a frequentar a mesma.
PI2- ESJ	A biblioteca tem a função de tratar tecnicamente a informação, conservar, preservar e difundir a mesma para os usuários.
PI1-Unesp	A Biblioteca universitária tem a função de subsidiar com fontes e serviços de informação todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual está inserida.
PI2-Unesp	A biblioteca é um ambiente onde organiza a informação de forma que os usuários possam encontrá-la, consultá-la e reutilizá-la; onde o usuário pode usufruir dos recursos informacionais que ela disponibiliza. Um espaço de convivência e aprendizado onde os usuários podem fazer suas atividades de pesquisa, culturais, sociais e de lazer. Um local para a preservação de acervos informacionais. Todo um conjunto de ações e funções para preservação do conhecimento, construção da cidadania e enriquecimento cultural, científico e social da sociedade.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Esses dados, levam-nos a considerar que mesmo estando os profissionais inseridos em bibliotecas universitárias, há diferentes percepções no que concerne à função da biblioteca, isto porque os profissionais da ESJ tiveram como base a função da biblioteca de uma forma ampla e geral, enquanto que PI1-Unesp, profissional da Unesp, restringiu a sua resposta apenas a BU, sem desconsiderar a proposta da biblioteca como um centro de preservação e construção de conhecimento, social, cultural, e científico em prol do desenvolvimento da sociedade.

Em seguida, procurou-se perceber a relação que existia entre a biblioteca e o usuário, tendo se apurado que em todas as bibliotecas (tanto em Moçambique, como no Brasil) os profissionais partilham da mesma visão de reconhecimento do usuário como a figura central de todo o trabalho bibliotecário, como pode-se evidenciar pelos depoimentos descritos no quadro 2.

Quadro 2 - Relação entre a biblioteca e o usuário

Designação	Descrição
PI1-ESJ	A relação da biblioteca com o usuário da informação é de interação, porque é através desta que a biblioteca compreende os perfis dos usuários a serem atendidos.
PI2- ESJ	A relação existente entre o bibliotecário e o usuário da informação é de interação, pois, a biblioteca disponibiliza a informação e por sua vez o usuário recebe e produz conhecimento.
PI1-Unesp	Biblioteca universitária existe para o usuário e pelo usuário. A função da biblioteca universitária é atender às necessidades de sua comunidade, assim como consta na literatura recente da biblioteconomia, o paradigma centrado no usuário e não no acervo.
PI2-Unesp	Tal relação foi se alterando ao longo do tempo conforme a necessidade da sociedade foi mudando e o papel da biblioteca foi ampliando. A relação vai além do ambiente físico,

	ultrapassando barreiras geográficas, de idiomas ou tipo de acervo. Relação de disponibilização e acesso online de dados, informações e objetos digitais, com diversidade de fontes, com estímulo às interações, sendo ambientes colaborativos e inclusivos, com papel crucial no desenvolvimento do pensamento e senso crítico dos cidadãos.
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os dados demonstram a prerrogativa da atividade bibliotecária nos dois países em destaque, que tem o usuário como o ponto focal das suas atividades. É da relação entre a biblioteca e o usuário que se faz o estudo do perfil, para melhor definir a aquisição e disponibilização da informação necessária para satisfazer as suas necessidades, considerando que essa satisfação poderá propiciar a geração de novos conhecimentos, como o objetivo fim da própria biblioteca. Há que ressaltar na resposta de PI2-Unesp, a questão da interação nos dias atuais, que não acontece apenas no ambiente físico da biblioteca, pois o uso das tecnologias e o acesso à Internet veio ampliar os espaços ou ambientes de relação e comunicação entre a biblioteca e o usuário. Ao analisar esses dados é perceptível a ênfase dos profissionais quanto ao papel das bibliotecas no paradigma centrado ao usuário, para disseminação, apropriação e produção de informações.

E como qualquer área de atuação e prática profissional é acompanhada de diferentes episódios, procurou-se buscar alguns momentos que teriam marcado o profissional no decorrer das suas atividades. Essas atividades são tidas como um conjunto de experiência acumulada que podem definir o potencial bibliotecário perante os diferentes desafios impostos pela sociedade em geral. Diante disso, verificou-se que alguns momentos foram determinados pela ordem estrutural das próprias bibliotecas, especificamente a biblioteca da ESJ que sofre pela falta de recursos e material necessário para responder a demanda, contrariamente à biblioteca da Unesp que relata os momentos em uma visão positiva, demarcada pela visão de mundo de que toda e qualquer biblioteca deve servir ao seu público de forma satisfatória, conforme indica o quadro 3.

Quadro 3 - Momentos marcantes dos profissionais

Designação	Descrição
PI1-ESJ	Foi quando um usuário queria um livro que não estava disponível na biblioteca, e indicamos a ele a biblioteca Central Brazão Mazula, e o usuário exaltou-se desqualificando o nosso trabalho, assim como a biblioteca, pois para ele biblioteca sem acervo não tem nenhuma importância.
PI2- ESJ	Foi a situação de um usuário que necessitava de uma obra ligada a área de Biblioteconomia e Documentação que não estava disponível, o que acabou me deixando constrangida, pois o usuário levantou vários questionamentos sobre as razões de lecionar o curso na instituição sem que haja recursos de apoio por parte da biblioteca.
PI1-Unesp	No decorrer desses dez anos atuando no serviço de referência, muitas vezes foi possível perceber a diferença que o trabalho de mediação da informação pode fazer na vida dos estudantes. Houve muitas vezes em que o aluno chegou aqui perdido, sem saber por onde

	começar a fazer a pesquisa para um levantamento bibliográfico, por exemplo, que o professor mandou fazer e com a nossa ajuda e orientação ele aprendeu a fazer e se abriu um novo mundo de possibilidades para ele.
PI2-Unesp	São muitos anos trabalhando na biblioteca, com muitas situações diferentes pois os usuários são diferentes, com conhecimentos diversificados e perspectivas amplas. Muitas marcas, com usuários que nem sabem o que precisam e estavam perdidos com o que os professores pediam para fazer, em que vinham até a biblioteca com o intuito de nós entendermos o que precisavam e os ajudassem a serem assertivos na busca pelo conteúdo informacional.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os dados acima apresentados demonstram a diferenças existentes nessas bibliotecas em termos da sua importância para a comunidade acadêmica. Partindo do princípio que “uma instituição de ensino superior é a produção do conhecimento, seu foco, por óbvio, tem de ser pautado por reflexões e pela construção de processos centrados na pesquisa” (SOCZEK; ALENCASTRO, 2012, p. 51), então as bibliotecas universitárias deveriam prestar apoio as atividades de pesquisa das universidades. Isso é claramente perceptível quando olhamos para a abordagem dos profissionais da Unesp que atuam como mediadores da informação ao usuário que muitas vezes não possui clareza em relação as suas necessidades de informação. Comparativamente aos profissionais da ESJ os dados indicam a dificuldade de atuar na mediação da informação, devido à falta de recursos informacionais para auxiliar os usuários nas suas demandas, o que de certo modo banaliza o papel não só do bibliotecário, mas também da biblioteca como instituição do saber universitário.

Em relação a mediação da informação, os dados da pesquisa indicam que para os respondentes, a percepção é de que essa é realizada diretamente com o usuário no próprio balcão de atendimento, ou em orientação ou capacitação do usuário para o uso dos recursos disponíveis, atendendo e considerando que nas duas realidades discutidas (ESJ-Unesp) as bibliotecas são de acesso livre, permitindo assim ao usuário que tenha autonomia e liberdade para selecionar, e recuperar a informação que considera relevante para as suas pesquisas, conforme ilustra o quadro apresentado abaixo.

Quadro 4 - Mediação da informação

Designação	Descrição
PI1-ESJ	A mediação da informação tem sido feita de forma direta de modo a permitir o usuário o acesso a informação que necessita.
PI2- ESJ	A mediação da informação tem sido feita de forma direta, embora estou ciente de que não temos conseguido sempre deixar o nosso usuário satisfeito por falta de materiais solicitados.
PI1-Unesp	Na Biblioteca da FFC, especificamente no serviço de referência, a mediação da informação realiza-se no contato com o usuário, seja no balcão de atendimento, seja nas orientações em pesquisa ou mesmo nas oficinas e atividades de formação do usuário que a Biblioteca promove. Atualmente os usuários têm mais autonomia no uso do acervo e nos recursos de informação, nem sempre necessitando da mediação do bibliotecário. Mas, quando há essa demanda, o

	bibliotecário deve mediar esse processo buscando sanar as necessidades do usuário, mesmo quando este não consegue defini-las exatamente.
PI2-Unesp	Tanto presencialmente como online. A mediação é realizada com o intuito de deixar os usuários autônomos no processo de busca e recuperação. A mediação que se expande para busca de outros objetos digitais como os dados, treinamentos individuais e coletivos para uso de diferentes fontes de informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Diante disso, há que se notar que para os profissionais da biblioteca da ESJ a percepção sobre a mediação da informação é entendida como ação explícita, e a educação ao usuário é feita de forma informal em decorrência das atividades ou dificuldades que os usuários apresentam diante do uso de algum recurso ou recuperação da informação. Para os respondentes da biblioteca da Unesp, a mediação da informação também é percebida e identificada com o serviço de referência, de forma explícita, direta e presencial, contudo se acrescenta nesse escopo as atividades online, as oficinas e atividades de formação do usuário que a biblioteca promove de forma planejada. Macedo (1990, p. 16) enfatiza essas práticas explicando que “os usuários de bibliotecas, além de comumente receber orientação e instruções informais do bibliotecário no dia a dia, precisam receber de forma sistemática orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas”.

Assim, a partir desses dados, nota-se que no âmbito da mediação da informação, além da educação ao usuário, há uma outra diferença de percepção entre os profissionais das bibliotecas, que reside especificamente no fato da Unesp possuir recursos telemáticos para também realizar a referência digital, ampliando o campo de atuação em ambientes virtuais, como é o caso do correio eletrônico, chat, software de mensagens instantâneas, vídeo conferência, entre outros, destacando-se as salas de bate papo que permitem a criação de ambientes colaborativos de comunicação e interação. Segundo Pessoa e Cunha (2007, p. 73) as salas de bate-papo “oferecem uma sala virtual onde um ou mais usuários podem entrar ao mesmo tempo para trocar mensagens com o bibliotecário”.

Aliado ao processo da mediação da informação, segundo os profissionais das bibliotecas da ESJ assim como da Unesp há a percepção sobre vários desafios que se colocam diante das práticas com os usuários, destacando-se para a biblioteca da ESJ, a falta de materiais que satisfaçam as necessidades dos usuários, falta de instrumento de classificação da informação, especificamente o sistema de classificação decimal universal (CDU), pois a informação é organizada segundo os assuntos. E para o caso da Unesp percebe-se como desafio para os profissionais o uso das tecnologias de informação e comunicação para o atendimento aos

usuários que usam fluentemente as tecnologias sem, no entanto, possuir um conhecimento das ferramentas de aprendizagem que poderiam auxiliá-los na busca pela informação, conforme apresentado no quadro 5.

Quadro 5 - Desafios no processo da mediação.

Designação	Descrição
PI1-ESJ	Os desafios que temos enfrentado são vários, desde os quais a falta de acervo que os usuários procuram, e a própria gestão da informação.
PI2- ESJ	São vários desafios, dos quais destaca-se a falta de material que faz com que o usuário se sinta limitado em fazer pesquisas, e também a falta de instrumento (CDU) que poderia auxiliar na organização adequada da informação que facilitaria ao usuário e ao próprio bibliotecário a sua recuperação. Se a biblioteca investisse na digitalização da informação seria um ganho, embora, o primeiro passo seria o investimento na compra de materiais para a satisfação dos usuários.
PI1-Unesp	Creio que lidar com os usuários mais jovens, os chamados nativos digitais, constitui um constante desafio, uma vez que ao mesmo tempo que estão acostumados às novas tecnologias, muitas vezes desconhecem ferramentas e processos importantes no processo de ensino e aprendizagem, então o bibliotecário precisa ter sabedoria e flexibilidade para ensinar ao usuário coisas que ele pensa que já sabe e, por achar que já sabe, muitas vezes têm dificuldades para ouvir e se atentar aos ensinamentos do bibliotecário.
PI2-Unesp	Desafios estão presentes em vários momentos, desde usuários com dificuldades de uso das tecnologias digitais, compreensão do conteúdo buscado e da forma de utilização, na apropriação da informação para a emancipação do usuário, e de usuários que esperam que a biblioteca entregue o conteúdo de forma que ele tenha o mínimo de trabalho, o que vai na contramão do propósito das bibliotecas, os deixando mais autônomos possíveis. A biblioteca é um espaço colaborativo, receptivo e que deveria estar ao alcance de toda a população, e muitas vezes a população não tem consciência da importância da biblioteca na sociedade e não usufrui de tudo que a biblioteca tem a oferecer e de todas as possibilidades que pode proporcionar

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com os dados da pesquisa entende-se que os desafios enfrentados pelos profissionais bibliotecários da ESJ em Moçambique são diferentes dos profissionais da Unesp no Brasil, justamente pela ambiência informacional em que os dois países se encontram. Em Moçambique é possível encontrar bibliotecas que usam o serviço de referência digital (como o exemplo da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane) e que poderia encontrar os mesmos desafios colocados pela Unesp, pois de fato a tecnologia é uma forma de ser e de estar das sociedades nos dias atuais. Porém, para o caso da biblioteca da ESJ os problemas ali encontrados são ainda de base da própria criação da biblioteca, que não oferece condições suficientes para ser considerada uma biblioteca universitária que dê suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão das instituições de ensino superior, que carece de investimentos em relação a própria infraestrutura, acervo, e ampliação das atividades e serviços já oferecidos.

Em relação à biblioteca da Unesp, pode-se dizer que seus desafios estão ligados a própria dinâmica da sociedade que em função dos tempos evolui, o que de certo modo vai exigir que as

organizações em geral, assim como as bibliotecas procurem adaptar-se sob risco de tornarem-se obsoletas. Nesse aspecto chama a atenção ao papel do bibliotecário como mediador da informação em procurar aperfeiçoar as suas estratégias e técnicas de atendimento em capacitações de curta duração ou reinventar-se de forma a conseguir dialogar tanto com usuários com dificuldade de uso de tecnologias digitais quanto com as novas gerações, afim de facilitar o processo de busca e produção do conhecimento dos usuários, principalmente os “nativos digitais” pelo domínio efetivo e crítico das tecnologias que já possuem.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao compreender a mediação da informação como um processo crítico para garantir que os usuários possam acessar e compreender a informação, tem-se o papel essencial dos profissionais da informação nesse processo, aplicando estratégias e técnicas para garantir que os usuários possam aproveitar ao máximo os recursos e serviços da biblioteca e satisfazer suas necessidades informacionais.

Com os dados coletados e considerando os objetivos propostos neste estudo, pode-se concluir que a mediação da informação, a partir da percepção dos profissionais da informação entrevistados, visa além de estabelecer e estimular a interação entre a biblioteca e o usuário desenvolvendo uma relação de confiança, também permite o acesso à informação física ou virtual, com diversidade de fontes, atendendo e considerando os serviços de referência como ambientes colaborativos e inclusivos, de aprendizagem contínua, com papel indispensável de desenvolvimento do pensamento e senso crítico dos cidadãos.

Nota-se, ainda, que o estudo possibilitou identificar os possíveis desafios vivenciados no processo de mediação da informação diante das práticas com os usuários, a destacar no contexto moçambicano a carência de recursos e fontes de informação disponíveis que dificultam as ações, e no brasileiro o desenvolvimento tecnológico no que tange a compreensão e o uso de recursos e instrumentos que possibilitam a troca de conhecimentos entre os usuários, especialmente os de novas gerações, e os profissionais que trabalham nas bibliotecas.

Por fim, pontua-se que este é um estudo que possibilita atualizações como indicadores parciais da pesquisa realizada na ESJ e Unesp, e não pode ser generalizado, visto que as relações sociais se transformam a cada momento de discussões e apropriação de conceitos e fundamentos dos fazeres e práticas dos profissionais da informação, bem como as demandas

das sociedades se alteram em diferentes contextos, influenciando o processo de mediação da informação nas distintas ambiências informacionais que delineiam a vida social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/119300>. Acesso em: 22 mar. 2023.

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://brapci.inf.br/index.php/res/v/33565>. Acesso em: 10 mar. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A dos.; SILVA, R. J. da (orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BRITO, T. R. de; VITORINO, E. V. O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Porto, v.3, n. 8, p. 12-22, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/70399>. Acesso em 23 jun. 2023.

CALHEIRA, F. J. S.; SANTOS, R. R. As dimensões da mediação da informação como fundamento para a mediação da leitura voltada para o idoso. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 112-916, 2022. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/112916>. Acesso em: 29 mar. 2023.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 20 maio 2023.

CASTILHO, A. P.; BORGES, N. R. M.; PEREIRA, V. T. (orgs.). **Manual de metodologia científica do ILES Itumbiara**. 3ª ed. Itumbiara: ILES/ULBRA, 2017.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. *In*: FUJITA, M.S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. de (orgs.). **A dimensão epistemológica da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: FUNDEPE, 2013. p.19-34. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/176667>. Acesso em: 29 mar. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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, Alberta, Canadá, v. 30, p. 1-14, 2021. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irie/article/view/393> . Acesso em 12 mar. 2023.

GOMES, H. F.; REIS, D. P. S.; JESUS, J. N. Mediação explícita e implícita: atividades, atributos e zonas de interseção para o alcance das dimensões da mediação da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-23, 2022. (IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação- EPIM, Junho 2022). Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/202702>. Acesso em: 13 mar. 2023.

MACEDO, N. D. de. **Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação**. São Paulo: Bibliotecon. e Doc., 1990.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NOVELLI, V. A. M; HOFFMANN, W. A. M; GRACIOSO, L. S. Ferramentas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 19, n. 3, p. 30-51, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/1626>. Acesso em: 25 jun. 2023.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.:Est.**, Paraíba, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007. Disponível em: https://brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf. Acesso em: 13 jun. 2023.

PRADO, M. A. R.; SANTOS, D. S. V. D. Vertentes propositivas para a mediação da informação. **Convergência em Ciência da Informação**, São Cristóvão, Sergipe, v. 3, n. 1, p. 2-24, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/12890> Acesso em: 13 mar. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTA ANNA, J.; DIAS, C. C.; MACULAN, B.C. Mediação e serviços de informação nas bibliotecas à luz da fenomenologia: reflexões e possibilidades. In: Silva de Sá, J. P.; et al (orgs.). **Fundamentos e práticas da mediação no contexto informacional**. Belo Horizonte: ABMG Editora, 2020.

SILVA, J. L. C. **Fundamentos da informação I: perspectivas em Ciência da Informação**. São Paulo: ABECIN Editora, 2017. Disponível em: <http://www.repositoriobib.ufc.br/000042/00004231.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2023.

SOCZEK, D.; ALENCASTRO, M. Pesquisa acadêmica em instituições de ensino superior particulares: desafios e perspectivas. **Revista Intersaberes**, [s.l.], v. 7, n. 13, p. 46-66, jan./jun., 2012. Disponível em:

<https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/247/156>.

Acesso em: 06 jun. 2023.

SOUSA, R. G.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 8, n. 2, p. 104 – 123, 2019. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/infoprof/>. Acesso em: 20 jun. 2023.