



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI – UFCA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

NAIRA MICHELLE ALVES PEREIRA

PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: proposta de um programa de atuação para as bibliotecas das
Universidades Federais do estado do Ceará

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2018

NAIRA MICHELLE ALVES PEREIRA

**PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: proposta de um programa de atuação para as bibliotecas das
Universidades Federais do estado do Ceará**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Cariri, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea.

Linha de Pesquisa: Produção, Comunicação e uso da Informação.

Orientador: Prof^o Dr Jonathas Luiz Carvalho Silva

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

P489p

Pereira, Naira Michelle Alves.

Perspectivas em mediação da informação para bibliotecas universitárias: proposta de um programa para as bibliotecas das universidades federais do estado do Ceará/ Naira Michelle Alves Pereira. – 2018.

163 f., il. color., enc.; 30 cm.

Inclui bibliografia (p. 148 a 157).

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia, Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2018.

Orientação: Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva.

1. Mediação da informação. 2. Biblioteca Universitária. 3. Práticas informacionais.
4. Mediação – Ciências Humanas. I. Silva, Jonathas Luiz Carvalho. II. Título.

CDD 028.7098131

Bibliotecário: João Bosco Dumont do Nascimento – CRB 3/1355

NAIRA MICHELLE ALVES PEREIRA

**PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: proposta de um programa de atuação para as bibliotecas das
Universidades Federais do estado do Ceará**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Cariri, linha de pesquisa: Produção, Comunicação e uso da Informação, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Biblioteconomia.

Orientador: Prof^o Dr Jonathas Luiz Carvalho Silva.

Aprovada em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva
Universidade Federal do Cariri – UFCA
(Orientador)

Dra. Maria Giovanna Guedes Farias
Universidade Federal do Ceará – UFC
(Examinadora Externa)

Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual Paulista – UNESP
(Examinador Interno)

Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
(Suplente Externo)

Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Universidade Federal do Cariri – UFCA
(Suplente Interno)

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2018

Á Deus, minha luz, meu guia, minha fortaleza!

Á minha mãe, pelos ensinamentos, atenção e carinho!

Á meu orientador, Jonathas Carvalho, meu mestre e amigo!

AGRADECIMENTOS

A Deus, minha luz e fortaleza, pelas graças e oportunidades.

A minha família, pelo apoio, incentivo, carinho e compreensão nessa trajetória.

Ao meu orientador, Jonathas Carvalho, pela atenção, parceria e competência na condução do processo orientativo para construção desta pesquisa.

Ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri, pela oportunidade de construção e amadurecimento profissional, acadêmico e humano.

Aos professores, Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias, Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino, por aceitarem o convite para compor a banca examinadora de defesa desta dissertação.

Aos colegas do PPGB, pelos momentos de aprendizado e descontração.

A Secretária do PPGB, Izaura Leite, pelo seu empenho e dedicação no apoio administrativo do programa.

Aos amigos(as) Gercivania Gomes, Sandra Galvão, Gabriela Lapa, Samuel Monteiro, Daniele Lungas e Felipe Ferreira pelo apoio e incentivo nessa trajetória.

Ao IF Sertão PE pelo apoio e concessão do afastamento das minhas atividades laborais para conclusão desta pesquisa.

Não pode existir nem na natureza, nem na sociedade nenhum objeto que neste sentido [...] não seja mediato, não seja resultado de mediações. Deste ponto de vista a mediação é uma categoria objetiva, ontológica, que tem que estar presente em qualquer realidade, independente do sujeito.

George Lukács

RESUMO

Esta pesquisa trata dos conceitos e tipologias de mediação da informação no Campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, a partir de uma perspectiva aplicada no contexto das Bibliotecas Universitárias (BUs). Desse modo, o estudo tem como objetivo geral investigar os fundamentos teórico-conceituais e práticos de mediação da informação com a perspectiva de propor a construção de um programa para as BUs das Universidade Federais (UFs) do estado do Ceará, a partir das suas práticas gerenciais, pedagógicas e técnicas. Os procedimentos metodológicos da pesquisa foram estabelecidos quanto aos fins como uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, pois aborda e discute sobre os pressupostos teórico-conceituais da mediação da informação no âmbito da biblioteconomia e ciência da informação, fazendo ainda relações e conexões com os conceitos do termo mediação no âmbito da filosofia, sociologia e educação, buscando por meio das percepções e perspectivas teóricas e práticas analisadas, propor a elaboração de um programa de mediação da informação para BUs das UFs do Ceará. Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como sendo bibliográfico e documental. É bibliográfico, pois utilizou-se de leitura, análise e interpretação de livros, monografias, dissertações, teses e artigos científicos para construção do referencial teórico. É documental uma vez que foram analisados os documentos dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das UFs do estado do Ceará para agregar a análise dos dados coletados. Para tanto, adotou-se como instrumento de coleta de dados, o questionário para extrair dados dos bibliotecários dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das UFs do estado do Ceará. Os dados coletados apontam que o conceito e as práticas de mediação fazem parte da dinâmica dos ambientes de informação estudados como uma ação inerente a todo fazer do bibliotecário. Como resultado, propõe-se um programa de mediação da informação (Proposta de um Programa Institucional de Mediação da Informação - PPIMI) estruturado como um conjunto de recomendações para o desenvolvimento de ações e projetos no âmbito da mediação técnica, pedagógica e institucional. Por fim, considera-se que o PPIMI busca indicar diversas possibilidades de aprimoramento e evidencia o impacto que as práticas de mediação da informação na BU podem promover para e com sua comunidade de usuários.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Biblioteca Universitária. Práticas informacionais. Mediação – Ciências Humanas.

ABSTRACT

This research deals with the concepts and typologies of information mediation in the Field of Library and Information Science, from an application perspective in the context of University Libraries (BUs). Thus, this study has as general objective to investigate the theoretical-conceptual and practical bases of information mediation with the perspective of proposing the construction of a program for the Bus of Federal Universities (UFs) of the state of Ceará, based on their managerial, pedagogical and technical practices. The methodological procedures of the research were established as an exploratory and descriptive research, as it deals with and discusses the theoretical-conceptual assumptions of information mediation in the ambit of Library and Information Science, also making connections with the concepts of the term mediation in the field of Philosophy, Sociology and Education, seeking through the perceptions and theoretical perspectives and analyzed practices, propose the elaboration of an information mediation program for BUs of UFs of Ceará. As for the means, the research is classified as bibliographic and documentary. It is bibliographical, since it used reading, analysis and interpretation of books, monographs, dissertations, theses and scientific articles for construction of the theoretical reference. It is documentary since the documents of the Systems of University Libraries of the UFs of the state of Ceará were analyzed to aggregate the analysis of the data collected. For this purpose, the questionnaire to extract data from librarians of the University Library Systems of the UFs of the state of Ceará was adopted as a data collection instrument. The collected data indicate that the concept and practices of mediation are part of the dynamics of the information environments studied as an action inherent to all the librarian's work. As a result, an information mediation program (Proposal for an Institutional Information Mediation Program - PPIMI) is proposed as a set of recommendations for the development of actions and projects in the field of technical, pedagogical and institutional mediation. Finally, it is considered that PPIMI seeks to indicate several possibilities for improvement and shows the impact that information mediation practices in BU can promote for and with its community of users.

Keywords: Information Mediation. University Library. Information Skills. Informational Practices. Mediation - Humanities.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Canal de comunicação do SIBIUNI com os usuários via website	71
Figura 2 - Processos de Referência	89
Figura 3 - Projeto Arte na Biblioteca.....	97
Figura 4 - Exposição “O Quinze”.....	98
Figura 5 - Ambientes de informação digitais de acesso aberto (Open Access)	100
Figura 6 - Ambientes de informação digitais de acesso não aberto/fechado (non-open Access)	101
Figura 7 - Ferramentas de apoio ao pesquisador/pesquisa sugeridos pelo SIBIUFC	102
Figura 8 - Bibliotecas e base de dados de acesso aberto sugeridos pelo SIBIUNI.....	103
Figura 9 - Bibliotecas e base de dados na área de saúde de acesso aberto sugeridos pelo SIBUNI	104
Figura 10 - Processo da mediação da informação técnica, pedagógica e institucional ..	113
Figura 11 – Processo da prática de mediação da informação na BU	115
Figura 12 - Sujeitos envolvidos na prática mediacional da BU.....	118

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Políticas de organização e tratamento da informação desenvolvidas pelas BUs	73
Tabela 2 - Produtos e tecnologias digitais/virtuais desenvolvidos e/ou utilizados pelas BUs para promoção dos serviços.....	82
Tabela 3 - Serviços de Referência e Informação (SRI) desenvolvidos pelas BUs.....	86
Tabela 4 - Comunicação e preservação da memória científica nas BUs.....	99
Tabela 5 - Instrumentos de planejamento e avaliação utilizados pelas BUs.....	109

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perspectivas de mediação da informação em bibliotecas.....	46
Quadro 2 - Mediação técnica, pedagógica e institucional da informação	50
Quadro 3 - Perspectivas de mediação da informação em Biblioteca Universitária.	60
Quadro 4 - Percepções e significados de biblioteca	68
Quadro 5 - Relações e estratégias de comunicação entre Bibliotecário, Biblioteca, Usuário.....	70
Quadro 6 - Avaliação dos bibliotecários sobre a sinalização das BUs.....	75
Quadro 7 - Política de desenvolvimento de coleções das BUs.	77
Quadro 8 - Educação e Capacitação dos Usuários nas BUs.	89
Quadro 9 - Cursos/Treinamentos do Programa de Educação de Usuários do SIBI UFC.	91
Quadro 10 - Programas de Informação Utilitária desenvolvidos pela BUs.	93
Quadro 11 - Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo SIBI UFC.....	94
Quadro 12 - Ações/projetos culturais desenvolvidas pelas BUs.....	95
Quadro 13 - Ações inclusivas para pessoas com deficiência desenvolvidas pelas BUs... 	104
Quadro 14 - Programa “Biblioteca Acessível” do Sistema de Bibliotecas da UFC.....	106
Quadro 15 - Recomendações para desenvolvimento de ações no âmbito da organização e tratamento da informação	120
Quadro 16 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do sistema de sinalização	121
Quadro 17 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da dinamização do acervo	123
Quadro 18 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do SIU.....	126
Quadro 19 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito dos serviços de preservação e comunicação científica	128
Quadro 20 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do SRI.....	131
Quadro 21 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da educação de usuários.....	134

Quadro 22 - Recomendações para o desenvolvimento de ações inclusivas	136
Quadro 23 - Recomendações para o desenvolvimento de ações culturais.....	139
Quadro 24 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da mediação institucional	141
Quadro 25 - Recomendações para o desenvolvimento de ações em rede e cooperação bibliotecária.....	143

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 A CATEGORIA MEDIAÇÃO A PARTIR DAS TEORIAS DAS CIÊNCIAS HUMANAS.....	17
2.1 Mediação como campo e fenômeno filosófico: um diálogo conflituoso entre Hegel e Marx ..	18
2.2 A mediação como campo e fenômeno sociológico: um percurso nas teorias das práticas sociais de Bourdieu e Giddens.....	27
2.1.3 <i>A mediação como campo e fenômeno pedagógico: aproximações entre Vygotsky e Paulo Freire</i>	<i>35</i>
3 PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CAMPO DA BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: reflexividades conceituais e aplicações em bibliotecas universitárias.....	40
3.1 Mediação da informação: uma breve reflexão	40
3.2 Tipologias de mediação da informação	44
3.2.2 <i>Mediação implícita e explícita</i>	<i>44</i>
3.2.3 <i>Mediação técnica, pedagógica e institucional da informação</i>	<i>49</i>
3.3 Mediação da informação e biblioteca: múltiplas concepções discursivas	51
3.3.1 <i>Biblioteca como ambiente de mediação da informação</i>	<i>51</i>
3.3.2 <i>Mediação da informação no contexto das Bibliotecas Universitárias</i>	<i>56</i>
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	63
4.1 Contextualização do objeto	63
4.2 Sujeitos da Pesquisa	64
4.3 Caracterização do Estudo.....	65
4.4 Instrumento de coleta de dados.....	67
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	68
5.1 Das percepções e significados de Biblioteca pelos Bibliotecários das BUs das UFs do Ceará	68
5.2 Das relações entre Bibliotecário/Biblioteca/Usuário	70
5.3 Das práticas de mediação implícitas e técnicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará	72
5.4 Das práticas de mediação explícitas e pedagógicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará....	85
5.5 Das práticas de mediação institucional no âmbito das BUs das UFs do Ceará	109

6 PROPOSTA DE UM PROGRAMA INSTITUCIONAL DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO (PPIMI)	112
6.1 Concepções conceituais do PPIMI	112
<i>6.1.1 Concepção de Biblioteca de Universitária</i>	112
<i>6.1.2 Concepção de Mediação da Informação no âmbito da BU</i>	112
6.2 Concepção Pragmática do PPIMI	115
<i>6.2.1 Diretrizes para a prática mediacional na BU</i>	115
<i>6.2.2 Práticas de mediação técnica da informação</i>	119
<i>6.2.3 Práticas de Mediação Pedagógica da Informação</i>	126
<i>6.2.4 Práticas de Mediação Institucional</i>	141
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	146
REFERÊNCIAS	149
APÊNDICE – Questionário: práticas de mediação da informação no contexto das bibliotecas universitária	159

1 INTRODUÇÃO

A categoria mediação é um termo de caráter inter e transdisciplinar, haja vista sua vasta utilização e apropriação por diversas áreas do conhecimento, como por exemplo, o direito, a psicologia, a comunicação, a sociologia, a filosofia, a educação entre outras. Desse modo, os estudos e reflexões em torno dos seus conceitos, fundamentos teóricos e pragmáticos possuem diversos significados dependendo da área do conhecimento em que esteja sendo empregado. Na **perspectiva jurídica**, a mediação é considerada uma técnica associada à resolução de conflitos; na **perspectiva cultural** a mediação baseia-se na relação do sujeito com o mundo permitindo a construção de sentido a partir de suas perspectivas socioculturais e histórica; na **perspectiva comunicacional** ou na comunicação mediatizada, a comunicação torna-se uma questão de mediação, por meio do qual se fundam e asseguram as relações simbólicas e socioculturais das instituições de comunicação com a sociedade, isto é, o processo de mediação na comunicação é percebida nas relações sociais que ocorrem no processo de recepção; na **perspectiva sociológica** a mediação se caracteriza na relação dialética entre agentes sociais e sociedade como elemento fundamental no processo sociocultural de apropriação de informação e construção de conhecimento por meio das ações práticas cotidianas; na **perspectiva filosófica** a mediação caracteriza-se como movimento dialético de sentidos e ações da reflexão e da totalidade no âmbito da realidade enquanto categoria elementar no processo de construção de conhecimento; na **perspectiva psicológica e educacional** a mediação se fundamenta enquanto um instrumento de aprendizagem e desenvolvimento humano.

Partindo dessa linha de pensamento, observa-se que os estudos e reflexões sobre a mediação da informação no campo da biblioteconomia e ciência da informação, vêm ganhando cada vez mais destaque nas discussões de cunho teórico-epistemológico e pragmático, observando sua multidimensionalidade no campo da informação e do conhecimento, estimulando o desenvolvimento de pesquisas interdisciplinares, na perspectiva de um movimento dialógico mais dinâmico, plural e coletivo de aproximação de fronteiras disciplinares. Reforçando esse pensamento, Gomes (2014, p. 47) esclarece que:

De modo central esses estudos têm se ocupado da abordagem conceitual, dos fundamentos teóricos, do delineamento dos tipos de mediação, das categorias de atividades de mediação e do papel mediador do profissional da informação. O tratamento dos últimos dois tópicos, em especial, parece convocar a comunidade da área ao enfrentamento de novos desafios para que se possa fazer avançar a formação dos profissionais da área, focalizando certas particularidades da ação mediadora.

Logo, a biblioteca como centro de informação deve pensar os procedimentos necessários para o desenvolvimento e concepção do conceito de mediação da informação a partir das suas atividades gerenciais, programas e projetos e serviços/produtos de informação, reconhecendo-a como espaço sociocultural de construção de significados e sentidos através das práticas informacionais. Isso porque, a biblioteca enquanto ambiente educativo, cultural e informativo são espaços de construção/renovação de significados e sentidos, estimulados não apenas por sua infraestrutura de informação contida em seu acervo físico e virtual, mas também pela mediação que ocorre entre os sistemas organizativos e informativos representativos destas coleções e ainda pelo diálogo estabelecido entre o profissional e o público (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014).

É nessa perspectiva, que este estudo tem sua justificativa inicialmente sustentada por uma razão de cunho acadêmico-científico, decorrente das várias discussões em torno do conceito de mediação da informação no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, visando estimular a realização de pesquisas sobre mediação da informação no âmbito das Bibliotecas Universitárias (BUs), redimensionando as ações da BU a partir de da elaboração de um programa de mediação da informação que sirva de base para outras pesquisas e práticas profissionais.

A segunda razão é de cunho profissional, haja vista a importância, da autora da pesquisa enquanto bibliotecária, estimular a perspectiva de um novo olhar acerca da atuação das bibliotecas e da relevância da mediação da informação para o redimensionamento da sua atuação em torno das práticas informacionais.

Há ainda uma terceira razão de cunho administrativo, técnico e pedagógico, que permitirá pensar uma nova estrutura organizacional no âmbito dos produtos e serviços de informação ofertados pelas Bibliotecas Universitárias, primando pela efetividade e autonomia da sua comunidade nos processos de busca, seleção e uso da informação.

Partindo desses pressupostos, apresenta-se os seguintes questionamentos: Como estruturar uma proposta de mediação da informação aplicável em Bibliotecas Universitárias? Como pensar os processos das práticas informacionais em bibliotecas universitárias através da mediação da informação?

Este estudo tem como objetivo geral investigar os fundamentos teórico-conceituais e práticos de mediação da informação com a perspectiva de elaborar um programa de ações para as bibliotecas universitárias (BUs) das Universidades Federais (UFs) do Ceará, que promova um processo de autonomia informacional dos seus usuários a partir das suas práticas gerenciais, pedagógicas e técnicas. Para tanto, busca-se:

- a) Discutir sobre os pressupostos teórico-conceituais da mediação da informação;
- b) Abordar perspectivas diversas de práticas informacionais em bibliotecas universitárias;
- c) Identificar os principais aspectos que norteiam as práticas de mediação em bibliotecas universitárias;
- d) Elaborar um programa de mediação da informação aplicável nas bibliotecas universitárias das UFs do Ceará.

O referencial teórico deste estudo está estruturado em dois capítulos, o primeiro capítulo intitulado “**A categoria mediação a partir das teorias das ciências humanas**” aborda os conceitos e fundamentos teóricos da mediação no campo da filosofia na perspectiva teórico-epistemológica de Hegel e Marx; no campo da sociologia na perspectiva das teorias das práticas sociais de Bourdieu e Giddens; e no campo da educação a partir das teorias da aprendizagem e do conhecimento de Vygotsky e Paulo Freire.

O segundo capítulo intitulado “**Perspectivas em mediação da informação no campo da biblioteconomia e ciência da informação: reflexividades conceituais e aplicações em bibliotecas universitárias**” aborda os pressupostos teórico-conceituais das tipologias do termo mediação da informação no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação que consideramos mais convenientes para esta proposta de estudo. Ainda, apresenta de forma breve algumas perspectivas de mediação da informação no âmbito das bibliotecas (de forma geral) enquanto ambiente de informação, e no âmbito das bibliotecas universitárias (de forma específica) com o intuito de visualizar as perspectivas da mediação da informação no seus diversos setores/seção de atuação.

O terceiro capítulo, intitulado “**Procedimentos Metodológicos**” trata de apresentar os métodos, as técnicas e os instrumentos de coletas e análise de dados adotados para o desenvolvimento desta pesquisa.

O quarto capítulo compreende a **Análise e Interpretação dos Dados** que trata de descrever as informações obtidas na coleta de dados fazendo sua análise e interpretação de acordo com as abordagens feitas no referencial teórico desse trabalho. Para tanto, a análise dos dados foi realizada da seguinte maneira: Das percepções e significados de Biblioteca pelos Bibliotecários das BUs das UFs do Ceará; Das relações entre Bibliotecário/Biblioteca/Usuário; Das práticas de mediação implícitas e técnicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará; Das práticas de mediação explícitas e pedagógicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará.

Por fim, o quinto capítulo apresenta uma **Proposta de Programa Institucional de Mediação da Informação** para as BUs das UFs do Ceará, como resultado da pesquisa.

2 A CATEGORIA MEDIAÇÃO A PARTIR DAS TEORIAS DAS CIÊNCIAS HUMANAS

Muito se fala em mediação sob diversas percepções teórico-conceituais e práticas, portanto, torna-se essencial essa discussão sobre a mediação nas Ciências Humanas, objetivando a partir de um diálogo bibliográfico-autoral extrair elementos fundantes para construção de categorias que signifiquem a Biblioteca Universitária como ambiente de mediação da informação, como proposto nessa pesquisa.

Segundo Silva (2015, p. 95) “os conceitos de mediação têm sido amplamente discutidos nas áreas do conhecimento, a partir de diferentes, semelhantes e complementares acepções, especialmente no período que compreende a chamada pós-modernidade”. Para falar de mediação nas Ciências Humanas tomou-se como referência dialógica os seguintes pensadores:

- a) Em uma vertente filosófica da mediação, analisa-se as principais contribuições de Hegel e Marx, mostrando os principais pontos de convergência e divergência de pensamento entre esses dois grandes filósofos da modernidade, com a intenção de compreender seu significado filosófico enquanto categoria elementar no processo de construção de conhecimento;
- b) No campo sociológico, destacou-se os dois principais autores no âmbito das teorias da prática social, Bourdieu e Giddens, verificando a relação da mediação com o conceito de *habitus* na relação dialética entre agentes sociais e sociedade em Bourdieu; e a mediação como elemento da reflexividade no movimento dialético entre agência e estrutura em Giddens, como elemento fundamental no processo sociocultural de apropriação de informação e construção de conhecimento por meio das ações práticas cotidianas;
- c) No que concerne às teorias pedagógicas e educacionais, buscou realizar um debate aproximativo entre as teorias de Vygotsky e Paulo Freire, destacando as relações de mediação enquanto um instrumento de aprendizagem e desenvolvimento humano.

2.1 Mediação como campo e fenômeno filosófico: um diálogo conflituoso entre Hegel e Marx

Segundo Cabrera (2012) Hegel é o filósofo da mediação. O conjunto de seus esforços destina-se à interpretação das relações que permeiam o real. Para revelar o sentido último seja do Direito, da Religião ou da História, a chave hermenêutica hegeliana encontra-se na busca de estruturas relacionais.

Sobre isso Pontes (2016), explica que Hegel construiu dentro do idealismo alemão, as bases de uma **nova razão dialética**. Kant tinha como base a visão dos empiristas de que “todo conhecimento humano começa com a experiência; que só a experiência fornece a matéria para os conceitos da razão” (MARCUSE, 1984 apud PONTES, 2016, p. 51). A visão de Hegel combatia esse pensamento kantiano, pois na visão hegeliana, “o pensamento é o criador do mundo, não apenas um simples “legislador”. O Idealismo Objetivo de Hegel buscou ultrapassar o sentido predominante nas formulações kantianas da teoria do conhecimento, através da procura da totalidade¹” (PONTES, 2016 p. 51).

A crítica hegeliana trouxe uma nova visão acerca das percepções da razão, determinando a estruturação de um novo método, chamado de **método dialético**. A dialética hegeliana centrou-se na processualidade da história e da transformação, objetivando compreender a dicotomia entre a **racionalidade e realidade**², verificando a existência de uma interligação necessária entre o plano da ideia e o plano da realidade. Para Pontes (2016) é a partir dessa percepção que Hegel chega a assertiva canônica de seu método de que “aquilo que é racional é real e aquilo que é real é racional”.

“Esta nova e dialética captação da história veio se chocar com a concepção acrítrica e antinômica vigente da razão na história, advinda tanto do empirismo inglês quanto do idealismo subjetivo alemão” (PONTES, 2016, p. 55).

Hegel em sua obra “Fenomenologia do Espírito” nos deixa claro que essa compreensão do método dialético entre a racionalidade e a realidade, ou seja, “O Real é

¹ A totalidade em Hegel foi um dos divisores de água em face da tradição filosófica que o precedeu, exatamente porque mudava a angulação e direção da busca do conhecimento da sociedade e suas relações, da forma de captar a relação parte-todo, indivíduo-sociedade, razão-realidade, enfim sujeito-objeto (PONTES, 2016, p. 60).

² A certeza de Hegel de que “O Real é Racional e o Racional é Real” levou-o a analisar a história de um ponto de vista em que o universal, que significaria a realização do “Espírito do Mundo”, que é o sujeito último da história, se concretizaria às expensas do trabalho, do sofrimento, da miséria e até da destruição humana, mesmo que, na sua maioria, a humanidade não se desse conta do processo (PONTES, 2016, p. 54).

Racional e o Racional é Real”, está alicerçada no seu conceito de totalidade. Lukács (1979) nos explica que foi aqui onde Hegel, identificou a insuficiência da ‘dialética’ de Schelling na qual as categorias de totalidade, mediação e reflexão filosófica estão esvaziadas de movimento, de processualidade.

Em Hegel, porém, a totalidade é muito mais que um compêndio sintético da universalidade extensiva; ao contrário, é a estrutura de fundo da construção formada pela realidade em seu conjunto. Uma realidade que, enquanto tal, não possui simplesmente uma constituição totalitária, mas consiste de partes, de “elementos” que também são, por seu turno, estruturados como totalidades. O todo do qual ele fala, de modo pragmático, é uma totalidade que se constrói com inter-relações dinâmicas de totalidades relativas, parciais, particulares. Pode-se dizer que, nesse princípio, encontramos a real essência ontológica da conexão concreta da imagem hegeliana de mundo. (LUKÁCS,1979, p.70).

De acordo com Pontes (2016) essas categorias (totalidade, reflexão e mediação) foram denominadas por Marx como **núcleo racional do método dialético hegeliano**, e é aqui onde a mediação assume seu papel central.

O núcleo racional do método dialético hegeliano nos apresenta a processualidade da totalidade, constituída em suas inter-relações dinâmicas de totalidades relativas, parciais e particulares, mostrando a atividade da reflexão e da mediação como elementos essenciais de seu movimento, e da sua importância no processo de construção do conhecimento do ser humano. Aqui o ser humano é dotado essencialmente de transcendência, transformação, movimento, o ser humano é visto como o próprio movimento dessa processualidade, é o “vir-a-ser-de-si-mesmo”, é um tornar-se outro. Nesse processo, nesse movimento, nessa transformação, nessa superação, a mediação é focalizada como elemento dinâmico em que se situa em diferentes ambientes/espacos/procedimentos de atuação com uma constituição fortemente atrelada a reflexão e a totalidade (**a mediação como tradutora de sentidos e ações da reflexão e da totalidade no âmbito da realidade**).

Assim, o “Ser” humano manifesta-se como uma totalidade que é horizonte, que é perspectiva, razão pela qual precisa mediar-se, uma vez que ele é exatamente esse processo incessante de totalização e, por isso, um ser sempre histórico, pois nenhuma de suas realizações o torna capaz de esgotar seu horizonte ilimitado em busca do conhecimento (OLIVEIRA, ALMEIDA, ARNONI, 2007, p. 35).

Lukács (1979) explica que a diferença entre a dialética hegeliana e a de Schelling reside justamente na importância atribuída à mediação. Para Hegel a verdade se encontra na totalidade, porém, essa totalidade não se encontra acessível na imediatividade da realidade como Schelling acreditava, mas constituía-se no resultado, na síntese de um processo contraditório na relação parte-todo, em que as múltiplas mediações são a expressão da complexidade deste processo que a razão deve apanhar no seu movimento imanente.

De acordo com Gama (2015), na perspectiva de Hegel a mediação possui o sentido de “reflexão sobre si mesmo”, ou seja, o ser imediato, o homem somente supera a sua animalidade em um processo constante de construção de conhecimentos, de tornar-se sujeito, em contínuo *vir-a-ser-de-si-mesmo*. Essas contínuas e constantes mediações individuais permitem que se modifique/construa a si mesmo, tornando-se *semovente*, “um tornar-se Outro; é uma mediação; mesmo que seja apenas passagem a outra proposição” (HEGEL, 1992).

A passagem - que é mais que uma palavra dessas - contém um *tomar-se Outro* que deve ser retomado, e é uma mediação; mesmo que seja apenas passagem a outra proposição. Mas o que horroriza é essa mediação: como se fazer uso dela fosse abandonar o conhecimento absoluto - a não ser para dizer que a mediação não é nada de absoluto e que não tem lugar no absoluto. Na verdade, esse horror se origina da ignorância a respeito da natureza da mediação e do próprio conhecimento absoluto. Com efeito, a mediação não é outra coisa senão a igualdade-consigo-mesmo *semovente*, ou a reflexão sobre si mesmo, o momento do Eu para-si-essente, a negatividade pura ou reduzida à sua pura abstração, o *simples vir-a-ser*. O Eu, ou o *vir-a-ser* em geral - esse mediatizar -, justamente por causa de sua simplicidade, é a imediatez que vem-a-ser, e o imediato mesmo. Portanto, o sujeito é a substância verdadeira, o ser ou a imediatez - que não tem fora de si a mediação, mas é a mediação mesma. (HEGEL, 1992, p. 31).

“Esta determinação é, ao mesmo tempo, complexa e elucidativa, porque mostra o papel da mediação tanto em relação à totalidade quanto em relação à negatividade [...]” (PONTES, 2016, p. 65). A negatividade da mediação é vista por Hegel como necessária e libertadora. Esse momento do Eu-existente-para-si, significa a passagem do imediato ao mediado que, na sua concepção, seria um processo de aprofundamento e legítima consolidação da coisa, pelo qual ela obtém de seu próprio desenvolvimento uma espécie de auto-fundamentação. Pela mediação, toda coisa cumpre espontaneamente o seu destino: libertar-se progressivamente de seus limites e contradições em direção à reconciliação com o Todo, ou Absoluto. Assim sendo, o sentido do ser só pode estar, então, na mediação dos momentos, na dialética ou Liberdade, que é a necessidade do ser de liberar-se de si mesmo, ou melhor, de suas finitudes, assumindo-as apenas como momentos parciais de si, até reconhecer-se em unidade com o Infinito (CABRERA, 2012).

[...] os processos que se dão na totalidade são dinâmicos, estão em constante mutação e o motor de todo esse incessante movimento é a negatividade; a mediação é essa própria mobilidade articulada num todo e imanente ao ser. É a mediação, na descoberta hegeliana, que promove o próprio devir, que dá sentido à própria palavra dialética, porque quebra com a perspectiva da pura imediatez como fonte do conhecimento; é, conforme assevera, a mediação que articula a relação imediato-mediato [...] (PONTES, 2016, p. 66).

Segundo Garaudy (1983, p. 38) para Hegel “é a negatividade a pulsação imanente do movimento autônomo, espontâneo, e vivo”. É a partir da negatividade que se constitui o

processo de reconstrução das identidades, “é a categoria responsável pelo dilaceramento interno dos processos reais, obrigando-os a superação” (PONTES, 2016, p. 62). Logo, mediação na perspectiva hegeliana é uma categoria lógico-ontológica, que constitui e traduz aspectos singulares do movimento do Espírito em busca de sua realização no absoluto (YWATA, 2010).

Pontes (2016, p. 66) ainda ressalta que “a percepção da dialética do “núcleo racional”, que se dá na relação dinâmica totalidade-negatividade-mediação, clarifica o sentido ontológico predominante no método hegeliano.”

Sobre essa percepção dialética Oliveira, Almeida e Ardoni (2007) explicam que, ao questionar-se sobre si mesmo, sobre o seu próprio “Ser”, ao buscar entender sua constituição humana, o homem experimenta o conhecimento e percebe que este conhecimento deve ser, buscado e utilizado, isso porque sua existência não se realiza simplesmente como um fato, mas sim como prática, como uma tarefa, como uma permanente indagação sobre si mesmo, e é neste sentido que o homem pode ser definido como “Ser de passagem”, um “Ser em constante fazer-se, um vir-a-ser, um processo.

Sobre a ontologia hegeliana, Lukács (1979, p. 74) faz uma síntese do seu significado de forma majestosa:

Ele concebe a realidade como uma totalidade de complexos que são em si mesmos, relativamente, também totalidades; a dialética objetiva consiste na gênese real e na autoexplicação, interação e síntese reais destes complexos; por isso também é absoluto [...] não poderá jamais converter-se na imobilidade de uma indiferença transcendente em relação aos movimentos concretos; ao contrário, enquanto síntese concreta de movimentos reais, ele é – sem perda de seu caráter absoluto – também movimento – processo; a forma originária da contradição hegeliana, “**a identidade da identidade e da não identidade**”, mantém-se ineliminavelmente ativa no absoluto.

Para tanto, Hegel nos explica que para atingir esse processo de construção de conhecimento, ou seja, o vir-a-ser-de-si-mesmo é necessário “chegar ao pensamento da Coisa em geral e também para defendê-la ou refutá-la com razões, captando a plenitude concreta e rica segundo suas determinidades” (HEGEL, 1992). Logo, não se trata de um simples “emergir da imediatez da vida substancial” (HEGEL, 1992). Há que haver esforço em adquirir conhecimentos de princípios e pontos de vista universais (GAMA, 2015).

Saviani (2015) elucida que Marx percebeu a riqueza nas formulações da dialética hegeliana, contudo, ao mesmo tempo, identificou sua limitação idealista e buscou formular sua crítica sobre a mistificação presente na dialética da filosofia hegeliana, mostrando que em Hegel a dialética estava invertida, estava posta de cabeça para baixo. Com isso, Marx constatou que para sua plena efetivação, a dialética hegeliana necessitava ser “libertada de sua

carapaça mística”, precisava ser posta sobre os pés. Para tanto, empreendeu seus esforços, na obra “A ideologia Alemã”, escrita em parceria com Engels, para dar sustentação à crítica a essa sua concepção tomando como base os filósofos neo-hegelianos, dentre eles Feuerbach, que já possuía uma interpretação materialista do pensamento hegeliano através da crítica da religião. Marx observou que o materialismo de Feuerbach ainda possuía influências da concepção metafísica uma vez que não compreendia o homem como um ser histórico, fundamentado seu materialismo em uma visão abstrata de homem.³

Sobre esse processo de transição da dialética hegeliana pra a dialética marxiana, Pontes (2016) nos explica que

Hegel, nestas formulações, inovou profundamente o processo gnosiológico de apreensão do movimento do real, superando tanto os empiristas, quanto os idealistas subjetivos. No entanto, a despeito de ter intuído genialmente o processo de gênese efetiva do real, envolveu toda sua formulação em uma névoa logicista, operando uma inversão[...] É notória a contradição na obra hegeliana entre sistema e método, que, muitas vezes, consegue se aproximar grandemente das determinações ontológicas corretas para, em seguida, deixar-se seduzir pela conversão das categorias reais em categorias do pensamento. É a partir da análise de tais ambiguidades que Marx apropria-se no “núcleo racional” do método dialético – onde está contida sua verdadeira ontologia – e promove sua inversão materialista (PONTES, 2016, aqui-ali).

Desse modo, a crítica à filosofia de Hegel formulada por Marx e Engels (2007) na sua obra “A ideologia Alemã” parte do princípio de que “não é a consciência dos homens que determina o seu ser, mas, ao contrário, é o seu ser social que determina a sua consciência”, dito de outra forma, Marx desenvolveu a inversão da dialética a partir do materialismo, apresentando a consciência como resultada das relações sócio-históricas e culturais entre os homens e a natureza.

Para Marx, as relações e as significações são produtos do mundo social, na qual o homem é o produtor destas relações, a partir de uma determinada realidade. Desse modo, é por meio da lógica dialética, fundamentada no materialismo histórico, que Marx, compreende a totalidade e mostra em suas obras, que as percepções da realidade não se constituem de fatos isolados, mas sim em um contexto de relações sócio-históricas, tendo como base da sociedade as relações materiais (KOSIK, 2010).

Pontes (2016) esclarece que “Hegel identificou sujeito e objeto, razão e realidade. Marx vai apontar tais identidades idealistas como fontes de equívocos, e avançará na discussão sobre método de investigação e método de exposição”.

³ Vale ressaltar que Marx, antes de construir a dialética materialista, no início da carreira, oposta a dialética de Hegel, era considerado um hegeliano de esquerda, assim como os pensadores David Strauss, os irmãos Bauer – Edgar e Bruno –, Max Stirner e Feuerbach.

Falando de Hegel, já observamos que Marx — em nome do concreto caráter de ser que têm as entidades sociais — exige a sua investigação concreto-ontológica (ontológica), ao mesmo tempo em que rechaça o método hegeliano de expor essas conexões sobre a base de esquemas lógicos. Temos, portanto, que no caminho do jovem Marx se delineia com clareza aquela orientação no sentido de concretizar, cada vez mais, as formações, as conexões, etc. do ser social, que — em sentido filosófico — alcançará seu ponto de inflexão nos estudos econômicos marxianos. Essas tendências encontram sua primeira expressão adequada nos *Manuscritos Econômico-Filosóficos*, cuja originalidade inovadora reside, não em último lugar, no fato de que, pela primeira vez na história da filosofia, as categorias econômicas aparecem como as categorias da produção e da reprodução da vida humana, tornando assim possível uma descrição ontológica do ser social sobre bases materialistas (LUKÁCS, 1979, p. 15).

Logo, Marx parte dos fatos sócio-históricos para compreender a realidade, e dessa forma, traz implicitamente para o método de apreensão da realidade a reflexão sobre a categoria mediação. Ou seja, a categoria mediação embora não explicitada, é substância da própria realidade, uma vez que múltiplas determinações concorrem para selar a “unidade do universo”⁴. Portanto, para entender a categoria mediação em Marx, é necessário estudá-la em concomitância com os demais elementos constitutivos do seu método: a totalidade⁵, a relação entre particularidade e universalidade⁶.

Para Marx a categoria mediação não é uma atividade exclusivamente cerebral, fechada no ambiente mental e deslocada do mundo real, ela é isso, mas não somente isso, pois a capacidade que os homens e mulheres têm de transformar a natureza está nas mediações que podem fazer diante dos fatos/acontecimentos que os desafiam (GAMA, 2015). Ou seja, Marx não compreende a mediação de forma isolada dos processos sócio-históricos, a apreensão de categorias constitutivas da realidade social, como por exemplo, a totalidade concreta, ressaltam, mesmo que implicitamente, a mediação para além de uma reflexão sobre si mesmo, o simples vir a ser.

⁴ Não é difícil ver que, quanto mais uma sociedade é desenvolvida, tanto mais amplas e ramificadas são as mediações que ligam a posição teleológica do trabalho com sua execução efetiva, tanto mais importantes são, em consequência, as intervenções do acaso. É certo que a relação de casualidade entre a matéria natural e sua elaboração socialmente determinada frequentemente se atenua; nas mediações de grande amplitude, parece inclusive desaparecer (como, por exemplo, no ordenamento jurídico enquanto momento de mediação); mas, nas alternativas singulares, a casualidade aumenta. E isso em medida tanto maior quanto maior for a ramificação dessas alternativas, quanto maior for sua distância em relação ao próprio trabalho, quanto mais seu conteúdo passar a ser o de induzir os homens, através de um ato de mediação ulterior (LUKÁCS, 1979, p. 102).

⁵ “totalidade é um complexo constituído de complexos subordinados” (LUKÁCS, 1979), ou seja, [...] totalidade não significa todos os fatos. Totalidade significa: realidade como um todo estruturado, dialético, no qual ou do qual um fato qualquer (classes de fatos, conjuntos de fatos) pode vir a ser racionalmente compreendido. Acumular todos os fatos não significa ainda conhecer a realidade; e todos os fatos (reunidos em seu conjunto) não constituem, ainda, a totalidade. (KOSIK, 2010, p. 43-44).

⁶ Sendo a totalidade “complexo de complexos”, cada complexo tem sua existência mediatizada com os demais. Portanto, para insistir no caminho metodológico “das aproximações sucessivas” é imperativo apreender também as mediações que vinculam e determinam esses processos. (PONTES 2016, p. 102).

Em outras palavras “Na teoria social marxiana, a mediação tanto se manifesta como uma categoria que compõe o ser social (ontológica), [...] quanto se constitui num construto que a razão elabora logicamente para possibilitar a apreensão do movimento do objeto” (PONTES, 2016, p. 92). A **mediação enquanto categoria ontológica** é expressada por Lukács de forma categórica, como se segue⁷:

Não pode existir nem na natureza, nem na sociedade nenhum objeto que neste sentido [...] não seja mediato, não seja resultado de mediações. Deste ponto de vista a mediação é uma categoria objetiva, ontológica, que tem que estar presente em qualquer realidade, independente do sujeito (LUKÁCS, 1979, p. 90).

Aqui verifica-se a **mediação como fenômeno histórico-social**, isso significa dizer que, a mediação como categoria ontológica é pautada na produção da realidade histórico-social. Por isso, a mediação está presente nos sujeitos como uma busca pela identificação do ser, conforme as relações humanas e naturais constituídas em sua trajetória.

Sobre isso Lukács afirma que “O elo central de mediação, que desse modo se coloca cada vez mais energicamente além da mera naturalidade, mas conservando-se ineliminavelmente radicado nela, é o trabalho”. Marx, destaca desse ponto de vista, a **mediação como força produtiva**:

O trabalho, portanto, enquanto formador de valores-de-uso, enquanto trabalho útil, é uma condição de existência do homem, independentemente de todas as formas de sociedade; é uma necessidade natural eterna que **tem a função de mediatizar** o intercâmbio orgânico entre homem e natureza, ou seja, a vida dos homens (MARX, 1867 apud LUKÁCS, 1979, p. 99, grifo nosso).

Logo, “a mediação consiste num caminho de apreensão do real através de sucessivas aproximações, e mais do que um processo reflexivo ela consiste também e necessariamente, num processo prático-concreto” (CAVALLI, 2010, p. 7). Sobre isso Lukács faz uma síntese do conceito de trabalho em Marx como instrumento de mediação:

No momento em que Marx faz da produção e da reprodução da vida humana o problema central, surge — tanto no próprio homem como em todos os seus objetos, relações, vínculos, etc. - a dupla determinação de uma insuperável base natural e de uma ininterrupta transformação social dessa base. Como sempre ocorre em Marx, também nesse caso o trabalho é a categoria central, na qual todas as outras determinações já se apresentam *in nuce*: “*O trabalho, portanto, enquanto formador de valores-de-uso, enquanto trabalho útil, é uma condição de existência do homem, independente de Todas as formas de sociedade; é uma necessidade natural eterna, que tem a função de mediatizar o intercâmbio orgânico entre o homem e a natureza, ou seja, a vida dos homens.*” Através do trabalho, tem lugar uma dupla transformação Por um lado, o próprio homem que trabalha é transformado pelo seu trabalho; ele atua sobre a natureza exterior e modifica, ao mesmo tempo, a sua própria natureza; “desenvolve as potências nela ocultas” e subordina as forças da natureza “ao seu próprio poder”. Por outro lado, os objetos e as forças da natureza

⁷ Nessa perspectiva, verifica-se que a compreensão da mediação na teoria marxiana exige uma necessária apropriação dos fundamentos da Ontologia do Ser Social de Marx . A concepção de Ontologia do Ser Social de Marx deve-se a George Lukács, muito especialmente em sua obra Ontologia do Ser Social

são transformados em meios, em objetos de trabalho, em matérias-primas, etc. (LUKÁCS, 1979, p. 15-16).

A **categoria mediação** em Marx é, portanto, a categoria central da articulação entre as partes de uma **totalidade complexa**, responsável pela possibilidade de passagem entre o imediato e o mediato. Aqui, se tem as aproximações sucessivas⁸ como meio de apreensão do modo de ser desses complexos totais. A mediação em Marx é dotada de uma significação histórico concreta dominante. Aqui tem-se, portanto, a visão de Marx, sobre como a mediação opera na categoria totalidade, ou seja, **a mediação como movimento dos contrários (contradições e movimentos reais dos sujeitos)**. Nessa perspectiva, Pontes (2016, p. 93) nos traz uma magnífica percepção do papel da mediação neste complexo categorial de Marx:

Neste sentido, a mediação aparece neste complexo categorial com um alto poder de dinamismo e articulação. É responsável pelas moventes relações que se operam no interior de cada complexo relativamente total e das articulações dinâmicas e contraditórias entre estas várias estruturas sócio-históricas. Enfim, a esta categoria deve-se a possibilidade de trabalhar na perspectiva de Totalidade. Sem a captação do movimento e da estrutura ontológica das mediações através da razão, o método, que é dialético, se enrijece, perdendo, por conseguinte, a própria natureza dialética. (PONTES, 2016, p. 93).

Para isso, este processo de conhecimento dialético, tende a realizar um movimento que ascende da **tríade universalidade-particularidade-singularidade**, que vai do abstrato ao concreto, associando “experimentos ideias” ou “experimentos ideais abstrativos” às “observações empíricas”. Nesse processo, verifica-se a relação entre mediação e particularidade, pois é na dialética dessa tríade que está constituída a estrutura sócio-histórica real existente no ser social, que permanece em constante movimento impulsionado pela negatividade. Sobre este processo, Lukács percebe que a **particularidade** se constitui em um campo de mediações, ao possuir papel central na construção do conhecimento do sujeito:

[...] Todavia, se nós considerarmos corretamente o movimento dialético do universal ao particular e vice-versa, devemos observar que o meio mediador (a particularidade) pode ainda menos ser um ponto firme, um membro determinado, e tampouco dois pontos ou dois membros intermediários, como diz Hegel [...], mas sim em certa medida um inteiro *campo de mediações*, o seu campo concreto e real que, segundo objeto ou a finalidade do conhecimento, revela-se maior ou menor (LUKÁCS, 1979, p.113, grifo nosso).

Desse modo, a compreensão do papel da mediação no âmbito da “particularidade” torna-se essencial, pois “é uma síntese categorial de elevada universalidade, extremamente objetiva, de todas as forças, processos etc, que determinam objetivamente o nascimento, o funcionamento e o ser-precisamente-assim de um complexo” (LUKÁCS, 1979, p. 90). Essas

⁸ Este ingente processo de aproximações sucessivas torna-se um imperativo para o conhecimento dialético, justamente porque, no plano da imediaticidade os fatos, os objetos, as coisas aparecem como seres acabados; sua gênese, sua constituição enquanto complexo total e as próprias mediações, ficam veladas pelo traço de positividade, que o plano empírico impõe à representação do sujeito (PONTES, 2016, p. 95).

últimas mediações são de caráter estritamente ontológico e inescapavelmente têm que ser compreendidas no seu devir histórico (PONTES, 2016, p. 102).

Sobre isso, vale ressaltar as quatro **características da razão dialética** apresentada por Kosik (2010, p. 108-109), que nos permite perceber o processo de **mediação para construção do conhecimento**, a partir do materialismo histórico-dialético de Marx:

- a) O historicismo da razão em oposição à supra-historicidade da razão racionalista;
- b) Ao contrário [...] da razão racionalista, que parte do simples para o complexo, que parte dos pontos de partida fixados de uma vez por todas para realizar a suma do saber humano; a razão dialética parte dos fenômenos para a essência, da parte para o todo e assim por diante; e **concebe o progresso do conhecimento como processo dialético de totalização**, que inclui a eventualidade da revisão dos princípios fundamentais.
- c) A razão dialética, não é apenas capacidade de pensar e de conhecer racionalmente, é ao mesmo tempo o processo de formação racional da realidade, portanto realização da liberdade.
- d) A razão dialética é **negatividade que situa historicamente os graus de conhecimento já atingidos e a realização da liberdade humana** [...]. Não confunde o relativo com o absoluto, mas compreende e realiza a dialética de relativo e absoluto no processo histórico.

Trazendo essas características da razão dialética para a concepção dialética marxiana de produção-acumulação do conhecimento humano, compreende-se que o conhecimento medeia a ação ao mesmo tempo que a possibilita e a explicita, e esta (a ação) medeia o conhecimento, provendo-lhe seu conteúdo, sua inspiração. Dessa maneira, a ação manifesta-se como expressão do conhecimento, e este (o conhecimento) como interiorização da ação no plano do intelecto. Logo, a ação se institui como tradução do conhecimento e este como tomada de consciência justifica a ação, tendo como elo desse movimento a contradição como aspecto objetivo presente no real (OLIVEIRA, ALMEIDA; ARNONI, 2007).

Nesse processo, pode-se constatar a importância da mediação como fenômeno dialético desde a filosofia de Hegel até o materialismo histórico-dialético de Marx na construção e produção do conhecimento humano, pois o modo dialético de construção da ciência rompeu com o formalismo metafísico que excluía a contradição como aspecto objetivo presente do real, sendo considerada sinônimo de falsidade, inverdade. Para tanto, fundamentou-se no fato de que o homem, enquanto ser pensante, produtor de significados é um ser histórico-social, produtor e, ao mesmo tempo, produto do mundo que medeia com os outros seres humanos e a natureza, necessitando ser compreendido, em todos os seus aspectos

e relações estabelecidas, por meio das mesmas ideias gerais que explicam a realidade na sua totalidade (OLIVEIRA, ALMEIDA; ARNONI, 2007).

Finalmente, “mediação é uma categoria central da dialética que, em articulação com a ‘ação recíproca’, compõe com a ‘totalidade’ e a ‘contradição’, o arcabouço categorial básico da concepção dialética da realidade e do conhecimento” (SAVIANI, 2015, p. 26).

2.2 A mediação como campo e fenômeno sociológico: um percurso nas teorias das práticas sociais de Bourdieu e Giddens

Giddens e Turner (1999, p. 8) afirmam em sua obra “Teoria social hoje”, que depois da Segunda Guerra Mundial as ciências sociais sofreram um crescente impacto teórico-epistemológico através de uma geração que propunha novas análises teóricas. Essas novas formas de pensamento eram tipicamente influenciadas pelo empirismo lógico na filosofia. Várias discussões foram desenvolvidas em torno do caráter da ciência tendo como principal tônica desse debate sua imprecisão, embasado em elementos comuns, a saber:

- a) Desconfiança da metafísica;
- b) Preocupação em definir com exatidão o que possa ser “científico”;
- c) Ênfase na veracidade de conceitos; e
- d) Proposições, e simpatias por formas hipotético-dedutivas de construção de teorias.

Destarte, durante a segunda metade da década de 1960, surgia um movimento intelectual denominado de “estruturalismo” representando um novo modo de pensar em oposição ao existencialismo, especialmente seus dois principais fundamentos: o humanismo e o historicismo. Esse movimento intelectual tinha como objetivo explicar que a cultura e a sociedade eram constituídas por estruturas independentes e auto-reflexivas à ação humana que determinam nossos comportamentos, para tanto, baseava-se na centralidade da linguagem na vida cultural. O Estruturalismo reuniu intelectuais de diversas áreas das ciências humanas e se constituiu como um “megaparadigma” interdisciplinar, no entanto, não se constituiu um movimento unificado, muito menos uma escola. Desse modo, o estruturalismo firmou-se como anti-humanista e anti-historicista, pois combatia a primazia da consciência, do sujeito; e criticava a crença na lógica da história e na liberação através da mesma. (MERQUIOR, 1991 apud ANDRADE, 2014).

O antropólogo Lévi-Strauss foi um dos principais simpatizantes do estruturalismo, “seu estruturalismo antropológico apresenta um caráter exemplar e constitui o modelo (nem funcional, nem genético, nem histórico) dedutivo mais surpreendente que se tenha utilizado em uma ciência humana empírica” (PIAGET, 1979, p. 55). Foi com base na linguística estrutural que Lévi-Strauss percebeu que podemos chegar à estrutura inconsciente por meio do emprego do método estrutural⁹

Em face desse contexto intelectual formativo, o modelo estruturalista de análise, com sua recusa do subjetivismo implicado no retrato existencialista da conduta e experiências humanas, Pierre Bourdieu conseguiu em seus primeiros estudos na sociedade argelina¹⁰ perceber os limites do estruturalismo e construir um conjunto de categorias analíticas, própria e original, inspirada pela tentativa de resgatar o exame dos interesses estratégicos e das competências práticas cotidianas empregadas pelos agentes sociais, até então concebidos como meros epifenômenos de estruturas simbólicas inconscientes no enfoque livi-straussiano (PETERS, 2006). Seus estudos etnológicos os levaram a perceber que os agentes não obedeciam a regras sem elaborar estratégias, **passando a enfocar fundamentalmente a questão da mediação entre agente social e a sociedade**. Para tanto, Bourdieu buscou superar os paradigmas antinômicos da análise social; considerando que a realidade social é estruturada e estruturante. Em termos ontológicos: o social existe de dupla maneira, na forma de estruturas sociais externas e como estruturas sociais incorporadas (CARNEIRO, 2006, p. 43). Bourdieu categoriza seus trabalhos em duas percepções, que ele considera ser elementares e fundamentais em seus estudos:

Em primeiro lugar, uma filosofia da ciência que se poderia chamar de **relacional**, já que atribui primazia às relações [...]. Também uma filosofia da ação, chamada às vezes de **disposicional**, que atualiza as potencialidade inscritas nos corpos dos agentes e na estrutura das situações nas quais eles atuam ou, mais precisamente, em sua relação. Essa filosofia, condensada em um pequeno número de conceitos fundamentais – *habitus*, campo, capital – e que tem como ponto central a relação, de mão dupla, entre as estruturas objetivas (dos campos sociais) e as estruturas

⁹ Se, como cremos, a atividade inconsciente do espírito consiste em impor formas a um conteúdo e se essas formas são fundamentalmente as mesmas para todos os espíritos, antigos e modernos, primitivos e civilizados – como o estudo da função simbólica, tal qual se exprime na linguagem, o mostra de maneira tão manifesta – é necessário e suficiente atingir a estrutura inconsciente, subjacente a cada instituição e a cada costume, para obter um princípio de explicação válido para outras instituições e outros costumes, com a condição, naturalmente, de prolongar bastante a análise (LÉVI-STRAUSS, 1958 apud PIAGET, 1979, p. 57, tradução do autor).

¹⁰ Para construir os principais pressupostos teóricos que motivaram a sua teoria, Bourdieu teve como ponto de partida o trabalho etnográfico que realizou na Argélia. O princípio fundamental dos seus questionamentos estava centrado na compreensão das condições socioeconômicas desses povos, objetivando com isso, perceber se existia possibilidade do subproletariado e o camponês proletarizado argelino constituir-se em agente de transformação/revolução social

incorporadas (do *habitus*), opõe-se radicalmente aos pressupostos antropológicos inscritos na linguagem, na qual comumente se fiam os agentes sociais, particularmente os intelectuais, para dar conta da prática (especialmente quando, em nome de um racionalismo estreito, consideram irracional qualquer ação ou representação que não seja engendrada pelas *razões* explicitamente dadas de um indivíduo autônomo, plenamente conscientes de sua motivações). Opõe-se também às teses mais extremas de certo estruturalismo, na sua recusa em reduzir os agentes, que considera eminentemente ativos e atuantes (sem transformá-los em *sujeitos*), a simples epifenômenos da estrutura (o que parece torná-la igualmente deficiente aos olhos dos que sustentam uma ou outra dessas posições). Essa filosofia da ação se afirma, desde logo, por romper com algumas noções patenteadas que foram introduzidas no discurso acadêmico sem maiores cuidados (“sujeito”, “motivação”, “ator”, “papel” etc.) e com uma série de oposições socialmente muito fortes, indivíduo/sociedade, individual/coletivo, consciente/inconsciente, interessado/desinteressado, objetivo/subjetivo etc., que parecem constitutivas de qualquer espírito normalmente constituído (BOURDIEU, 2011, p. 9-10, grifo do autor).

Bourdieu buscou nas relações entre a consciência, as práticas e as contradições específicas da ordem social dos argelinos (ou seja, no processo de mediação entre agente social e sociedade) a gênese da sua teoria da prática, criando o conceito de *habitus*. Nesse sentido, o mundo social, na visão bourdieusiana, pode ser conhecido teoricamente sob três tipos de conhecimento: *conhecimento fenomenológico*, *conhecimento objetivista* e *conhecimento praxiológico*.

A obra sóciofilosófica de Pierre Bourdieu pode ser entendida como uma teoria das estruturas sociais a partir de conceitos-chave. Nas suas investigações, Bourdieu erige uma variante modificada do estruturalismo. Ele se esforça para encontrar tramas lógicas ou problemáticas que evidenciem a presença de uma estrutura subjacente ao social. Segue a tradição de Saussure e de Lévi-Strauss, ao aceitar a existência de estruturas objetivas, independentes da consciência e da vontade dos agentes. Mas deles difere ao sustentar que tais estruturas são produto de uma gênese social dos esquemas de percepção, de pensamento e de ação. Que as estruturas, as representações e as práticas constituem e são constituídas continuamente. (THIRY-CHERQUES, 2006, p. 27-28).

Logo, é notório que Bourdieu do movimento intelectual do estruturalismo conseguiu superar as formulações do estruturalismo ao identificar a presença do processo mediacional nas relações sociais dos agentes. Nesse contexto, Pierre Bourdieu traz em sua teoria social o conceito de *habitus*, propondo identificar a mediação entre indivíduo e sociedade como uma das questões centrais da sua produção teórica (SETTON, 2002), criando seu método praxiológico, que traz em seu arcabouço científico as práticas das ações humanas como seu instrumento de análise. Segundo Bourdieu esse *habitus*

é um sistema de disposições duráveis, estruturas estruturadas predispostas a funcionarem como estruturas estruturantes, isto é, como princípio que gera e estrutura as práticas e as representações que podem ser objetivamente “regulamentadas” e “reguladas”, sem que por isso sejam o produto de obediência de regras, objetivamente adaptadas a um fim, sem que se tenha necessidade da projeção consciente deste fim ou do domínio das operações para atingi-lo, mas sendo, ao mesmo tempo, coletivamente orquestradas sem serem o produto da ação organizadora de um regente. (BOURDIEU, 1983, p. 62-63).

Desse modo, Bourdieu compreende que as condições materiais de existência realiza significativa influência sobre os comportamentos, ações e percepções dos agentes sociais, estabelecendo uma relação entre a consciência do ser social e sua realidade. Logo, o *habitus* e suas práticas estão condicionados as possibilidades materiais de existência e só podem ser percebidas por meio dela.

Por estruturalismo, ou estruturalista, quero dizer que existem, no próprio mundo social e não apenas nos sistemas simbólicos – linguagem, mito, etc. -, estruturas objetivas, independentes da consciência e da vontade dos agentes, os quais são capazes de orientar ou coagir suas práticas e representações. Por construtivismo, quero dizer que há, de um lado, uma gênese social dos esquemas de percepção, pensamento e ação que são constitutivos daquilo que chamo de *habitus* e, de outro, das estruturas sociais, em particular do que chamo de *campos* e *grupos*, e particularmente do que se costuma chamar de classes sociais (BOURDIEU, 1990, p. 149).

Contudo, Bourdieu não concebia essa relação como um reflexo mecânico da consciência, onde as condições sociais desses indivíduos determinariam de forma imediata e objetiva o *habitus* e, conseqüentemente, suas práticas. É exatamente nesse processo de apreensão, que Bourdieu evidencia a **mediação como ponto elementar da atividade da consciência**, constituindo a relação dialética entre o agente social e sociedade, ou seja, **a relação dialética entre objetivismo e subjetivismo**.

De um lado, as estruturas objetivas que o sociólogo constrói no momento objetivista, descartando as representações subjetivas dos agentes, são o fundamento das representações subjetivas e constituem as coações estruturais que pesam nas interações; mas, de outro lado, essas representações também devem ser retidas, sobretudo se quisermos explicar as lutas cotidianas, individuais ou coletivas, que visam transformar ou conservar essas estruturas. Isso **significa que os dois momentos, o objetivista e o subjetivista, estão numa relação dialética** (BOURDIEU, 1990, p. 152).

Partindo desse pressuposto, a construção do conhecimento praxiológico de Bourdieu se contrapõe tanto ao objetivismo de Durkheim, quanto à teoria da ação de Weber. É através do conceito e da sua percepção de prática que Pierre Bourdieu fundamenta sua crítica ao objetivismo, observando seus limites e superando seu modo de percepção e construção de conhecimento propondo o conceito de *habitus*, elemento gerador de práticas. Essa ação prática, embora às vezes se aproxime da abordagem weberiana e das escolas fenomenológicas, consegue superá-las ao apresentar em sua essência, junto às relações de interação, a questão do poder. (NÓBREGA, 2015).

Segundo Freitas (2012) a crítica central de Bourdieu ao pensamento fenomenológico incide sobre a limitação desse método que tem como elemento central de seu arcabouço a “experiência primeira do mundo social” (meio familiar, apreensão do mundo natural e

evidente, conhecimento prático e tácito), que segundo Bourdieu é responsável por excluir a questão de suas próprias condições de possibilidade. Já no objetivismo (particularmente na hermenêutica estruturalista), Pierre Bourdieu critica o não reconhecimento das experiências dóxicas pelos objetivistas. Desse modo, no momento em que as relações objetivas são construídas, ou seja, no momento em que estruturam as práticas e as representações das práticas, ocorre uma ruptura com o conhecimento primeiro (fenomenológico e subjetivista). Por sua vez, o conhecimento praxiológico proposto por Bourdieu busca uma relação dialética entre os dois primeiros modos de conhecimento, na construção da teoria das práticas das ações humanas.

O conhecimento que podemos chamar de praxiológico tem como objeto não somente o sistema das relações objetivas que o modo de conhecimento objetivista constrói, mas também as relações dialéticas entre essas estruturas e as disposições estruturadas nas quais elas se atualizam e que tendem a reproduzi-las, isto é, o duplo processo de interiorização da exterioridade e de exteriorização da interioridade: este conhecimento supõe uma ruptura com o modo de conhecimento objetivista, quer dizer um questionamento das questões de possibilidade e, por aí, dos limites do ponto de vista objetivo e objetivante que apreende as práticas de fora, enquanto fato acabado, em lugar de construir seu princípio gerador, situando-se no próprio movimento de sua efetivação (BOURDIEU, 1994, p. 47).

Mediante o exposto, verifica-se que **a mediação em Bourdieu é a operacionalização do *habitus***, ele é responsável pela “**relação dialética da interioridade e da exterioridade, isto é, da interiorização da exterioridade e da exteriorização da interioridade**” (BOURDIEU, 1994, p. 60, grifo nosso). Em outras palavras, o agente capta os fenômenos da realidade social e os internaliza (interiorização da exterioridade), mentalmente reflete e aplica de forma redimensionada no contexto da realidade social (exteriorização da interioridade). Percebe-se que “O *habitus* é o modo como as estruturas sociais são internalizadas em nossas cabeças e em nossos corpos” (CORCUFF, 2001 apud NÓBEGA, 2015, p. 269), e **a exteriorização das estruturas sociais é a mediação entre o agente social e a sociedade**. Logo, o *habitus*, enquanto elemento praxiológico, impulsiona o agir e é ele mesmo o produto das ações e sua reprodução. Dito de outra forma,

O *habitus* é o produto do trabalho de inculcação e de apropriação necessário para que esses produtos da história coletiva, que são as estruturas objetivas (por exemplo, da língua, da economia, etc.), consigam reproduzir-se, sob a forma de disposições duráveis, em todos os organismos (que podemos, se quisermos, chamar indivíduos) duravelmente submetidos aos mesmos condicionamentos, colocados, portanto, nas mesmas condições materiais de existência (BOURDIEU, 1994, p. 74-75).

Percebe-se, portanto, que a **mediação** é categoria elementar da sua teoria, pois é ela a responsável pelo **caráter múltiplo dialético do *habitus***. Nele, a **mediação** encontra-se ora diluída em seu conceito de **consciência**, ora no sentido da **prática** e, explicitamente na **prática da ação, ou na exterioridade da interioridade**. Logo, ele não possui apenas um

plano mental, ele é antes atividade objetiva e ativa dos corpos, das práticas, dito de outra forma:

O *habitus* produz práticas, que, na medida em que tendem a reproduzir as regularidades imanentes às condições objetivas da produção de seu princípio gerador, mas ajustando-se às exigências inscritas a título de potencialidades objetivas na situação diretamente afrontada, não se deixam deduzir diretamente nem das condições objetivas, pontualmente definidas como soma de estímulos que podem aparecer como tendo-as desencadeado diretamente, nem das condições objetivas que produziram o princípio durável de sua produção (BOURDIEU, 1994, p. 65).

Destarte, ao compreender a consciência como elemento mediador do *habitus* entre a objetividade do mundo e a objetividade dos agentes (ações práticas humanas), Bourdieu rompe com a percepção dualista entre objetividade e subjetividade, sujeito e objeto, teoria e prática, (princípio fundamentador do seu método gnosiológico) compreendendo essas relações, por meio da atividade mediadora dialética do *habitus*, para além desses “pares de oposição *binária*”, presente na estrutura do pensamento mítico em geral.

Outro importante teórico contemporâneo das ciências sociais que possui alicerce comum à teoria da prática de Bourdieu é o sociólogo inglês Anthony Giddens com a sua teoria da estruturação, que buscou por meio dos estudos ontológicos e metodológicos das ciências sociais superar os aspectos dicotômicos, ou seja, os rótulos binomiais (tais como subjetivismo/objetivismo, individualismo/holismo e micro/macro), presentes na história do pensamento científico-social no século XX (PETERS, 2006).

[Contudo], o modo como Bourdieu e Giddens concebem o “espaço de possíveis” é, por outro lado, bastante distinto. Enquanto Bourdieu considera que este é limitado pelo *habitus*, isto é, pelo facto de os indivíduos incorporarem uma “gramática geradora” de práticas conformes às estruturas objetivas, revelando, assim, um “modo de pensar disposicional” condicionado pela estrutura social, Giddens, por sua vez, amplia o “campo de possíveis” através do conceito de “agência”, defendendo que não existem estruturas sociais que sejam independentes dos indivíduos e das suas estruturas de interação (MELO, 2012).

“O domínio básico de estudo das ciências sociais, de acordo com a teoria da estruturação, não é a experiência do ator individual nem a existência de qualquer forma de totalidade social, mas as práticas sociais ordenadas no espaço e no tempo” (GIDDENS, 2009, p. 2). **A reflexividade é ponto central de suas análises.**

Diferentemente de Bourdieu, que, a partir de uma noção de reflexividade como retroanálise intelectualista, pausada e abstraída das urgências da prática, caracteriza pervasivamente a operação do *habitus* como pré-reflexiva, segundo Giddens a reflexividade dos atores opera sobretudo em nível tácito, de forma que não haveria sentido em caracterizar tal processo subjetivo (ou as regras que ele mobiliza, conceito criticado por Bourdieu, em sua acepção “juridicista”, em parte pela mesma razão) como pré-reflexivo. Nesse sentido, o conceito de “reflexividade” está dirigido ao registro do monitoramento, em grande parte tácito e cronicamente sustentado, do fluxo contínuo da vida societária, monitoramento que o ator exerce sobre si mesmo e sobre aqueles com quem compartilha cotidianamente dados cenários espaço-

temporais de interação, assim como sobre as características socialmente qualificadas desses próprios cenários (PETERS, 2007, p. 20).

De acordo com a teoria da estruturação existe uma relação dialética entre agente e sociedade, os agentes/atores sociais, possuem em seu fazer, a capacidade para entender o que fazem, enquanto fazem. Ou seja, todo agente possui em sua ação a reflexividade crítica como elemento inerente daquilo que Giddens denominou **consciência prática, consciência discursiva e inconsciente**¹¹. É a reflexividade que permite aos seres humanos construir seus conhecimentos e serem capazes de transformar as relações sociais continuamente na cotidianidade, e conseqüentemente as estruturas. É aqui que se percebe o papel da mediação entre agente social e a sociedade na teoria da estruturação de Giddens. A agência é a capacidade que os indivíduos têm de realizar suas ações; as ações são dotadas de reflexividade e a capacidade reflexiva é responsável pelo processo de mediação contínuo dos fluxos de informação que permitem as interações e transformações sociais (consciência prática e discursiva), a intencionalidade são as motivações carregadas de imprevisões e riscos. Nas palavras do próprio Giddens,

‘**Agência**’ não se refere às intenções que as pessoas têm ao fazer as coisas, mas à capacidade delas para realizar essas coisas em primeiro lugar (sendo por isso que ‘agência’ subentende poder: cf. uma definição de agente do Oxford English Dictionary como ‘alguém que exerce poder ou produz um efeito’). ‘Agência’ diz respeito a eventos dos quais um indivíduo é o perpetuador, no sentido de que ele poderia, em qualquer fase de uma dada sequência de conduta, ter atuado de modo diferente. O que quer que tenha acontecido não o teria se esse indivíduo não tivesse interferido. A ação é um processo contínuo, um fluxo, em que a **monitoração reflexiva** que o indivíduo mantém é fundamental para o controle do corpo que os atores ordinariamente sustentam até o fim de suas vidas no dia-a-dia. Sou o autor de muitas coisas que não tenho a intenção de fazer e que posso não querer realizar, mas que, não obstante, faço. Inversamente, pode haver circunstâncias em eu pretendo realizar alguma coisa, e a realizo, embora não diretamente através de minha ‘agência’ (GIDDENS, 2009, p. 11, grifo nosso).

Assim, a sociedade é produzida e reproduzida mediante as ações dos atores sociais, a ação cria e ocorre nas estruturas. Portanto, a mudança social só é possível porque os atores sociais possuem a capacidade racional de analisar as informações que recebem para

¹¹ A enorme importância que Giddens empresta à reflexividade dos atores apóia-se sobretudo no conceito de consciência prática, uma noção que apresenta uma semelhança notável com o habitus de Bourdieu, referindo-se a todos os recursos cognitivos e agenciais/práticos que os agentes mobilizam nas situações interativas cotidianas do mundo social, ainda que não possam oferecer-lhes uma forma ou tematização discursiva e explícita. O “modelo estratificado da personalidade do agente” (1979) apresentado por Giddens também inclui, entretanto, além da consciência prática, a dimensão da consciência discursiva, repositório de conhecimentos (em particular, de idéias acerca do seu comportamento e dos seus ambientes sociais de atuação) que os atores são capazes de expressar discursivamente se requisitados a fazê-lo, e o inconsciente (concebido em um sentido próximo ao freudiano), que inclui as formas de cognição e os impulsos reprimidos que estão totalmente subtraídos à consciência ou que aparecem nesta apenas de modo hermeneuticamente distorcido [...] (PETERS, 2007, p. 20-21).

conceberem estratégias de atuação que visam transformar, positivamente, as condições de existência em que se encontram. (GIDDENS, 2009, 2000b, 1998, 2001).

Partindo desse ponto de vista, compreende-se que a reflexividade não está reduzida ao conceito de razão, uma vez que Giddens a associa, também, à ideia de conhecimento e à importância deste no *controle* das *ações* dos atores sociais (MELO, 2012).

Logo a ação ou prática giddensiana é constituída e mediada pela razão/racionalização da ação, reflexividade (consciência prática, consciência discursiva) e intencionalidade/motivação.

A ideia de estruturação torna evidente a pretensão giddensiana de produzir um retrato dinâmico da vida social, centrado na tese de quaisquer modalidades de organização societária só existem historicamente enquanto reproduzidas através das atividades cotidianas de atores individuais. [...] A noção fulcral de recursividade de práticas implica a consideração do fato de que os atores humanos recriam constantemente, ainda que nunca ex nihilo, as próprias condições de suas atividades por meio de seu envolvimento reflexivo em tais ações, de forma que uma instância (a ordenação ou estruturação recursiva das práticas) pressupõe a outra (monitoramento reflexivo da conduta), no que compõe o teorema fundamental da teoria da estruturação: *a dualidade da estrutura* (PETERS, 2007, p. 19,20).

O conceito de dualidade da estrutura procura explicar a mediação, que no processo de reprodução social se estabelece entre estrutura e interação, ou seja, é por meio da mediação que se estabelece a integração ação-estrutura. Portanto, o princípio da dualidade da estrutura está alicerçado nas diferentes maneiras pelas quais se opera a mediação das interações e das estruturas em suas dimensões fundamentais que compõe o seu teorema. “Essas dimensões são três: duas referem-se às regras, uma corresponde a seu aspecto semântico, a outra a seu aspecto normativo e a terceira aos recursos” (BOUDON, 1995, p. 234).

No sentido do raciocínio delineado acima, as estruturas, para Giddens, consistem em matrizes “virtuais” de regras e recursos de conduta que, quando mobilizadas em uma pletera de cenários, dão ensejo à existência de práticas sociais discernivelmente semelhantes por certas extensões do espaço-tempo, emprestando a essas práticas uma forma “sistêmica”. Na sua perspectiva, toda “estruturação” (produção e reprodução) de sistemas sociais através das interseções contínuas entre ação e estrutura nas práticas dos agentes envolve simultaneamente a comunicação de *significado*, a avaliação ou *juízo moral* da conduta e o exercício de *poder*, elementos entremeados na realidade concreta e distinguíveis apenas *analiticamente*. Dessa forma, a dimensão significativa das estruturas abarca as regras *semânticas*, enquanto as regras morais de *legitimação* constituem todas aquelas mobilizadas como normas de avaliação da (in)correção da ação. A ideia de poder é definida preliminarmente como capacidade de *agência* no sentido lato, isto é, como a possibilidade de produzir efeitos intencionais ou não intencionais no mundo social, influenciando de alguma forma a reprodução ou mudança de sistemas sociais. Referindo-se mais especificamente às relações de dominação, aos níveis diferenciais de autonomia e dependência mútuas possuídos pelos agentes, Giddens afirma que a capacidade de influenciar a conduta de outros e/ou de exercer controle sobre o grau e natureza de influências sofridas depende de dois tipos de recursos: autoritativos, os quais permitem o comando sobre outros indivíduos, e alocativos, que permitem o comando sobre objetos materiais (GIDDENS, 1979,2006 apud PETERS, 2011, p. 23-24).

Nota-se aqui, a autonomia informacional dos agentes em relação à “estrutura”, isso significa dizer que para Giddens, os indivíduos possuem não apenas a capacidade de reproduzirem ações mediante as interações com os sistemas sociais, como também de serem protagonista no processo de suas ações, ou seja, sua capacidade de produzir/criar/influenciar a partir dos seus conhecimentos e apropriações de informações. É nesse processo de múltipla interação entre agente e estrutura que verifica-se a atividade mediadora entre agência, ação e poder relativos ao conceito de reflexividade.

A reflexividade para Giddens é dotada de uma poderosa carga informacional, capaz de gerar novas formas de condutas que inteferem/penetram nas condições de produção dos sistemas sociais, ao mesmo tempo que são por esses agentes construídos novos conhecimentos sobre esse mesmo sistema. A operabilidade da mediação entre agência, ação e poder através da capacidade reflexiva dos agentes explicita a dupla hermenêutica, isso porque, “todo o membro competente de qualquer sociedade sabe bastante sobre as instituições dessa mesma sociedade, não sendo tal conhecimento secundário para o funcionamento da sociedade, encontrando- se antes necessariamente envolvido no mesmo” (sublinhados de Giddens, 2000a, p. 46). Logo a reflexividade é a capacidade que o agente possui de apropriar-se das informações e construir novos conhecimentos a partir da mediação dialética entre ação-estrutura.

2.1.3 A mediação como campo e fenômeno pedagógico: aproximações entre Vygotsky e Paulo Freire

O conceito de mediação presente na teoria Sócio-Histórica-Cultural (TSHC), desenvolvida por Vygotsky, privilegia o conceito de representação social na mediação interativa entre sujeito e objeto, a partir do materialismo histórico-dialético de Marx. Para Martins e Moser (2012) Vygotsky buscou em seus estudos e pesquisas desenvolver uma psicologia e uma pedagogia no quadro teórico-epistemológico do marxismo, a partir do conceito de trabalho em Marx, dando origem ao conceito de mediação. Complementando essa visão Cole e Scribner (2007, p. 7) elucidam que:

Vygotsky viu nos métodos e princípios do materialismo dialético a solução dos paradoxos científicos fundamentais com que se defrontavam seus contemporâneos. Um ponto central desse método é que todos os fenômenos sejam estudados como processos em movimento e em mudança. Em termos do

objeto da psicologia, a tarefa do cientista seria a de reconstruir a origem e o curso do desenvolvimento do comportamento e da consciência.

Portanto, a visão mais importante para compreendermos as teorias vygotskyanas sobre o funcionamento do cérebro humano é a **mediação**. A essa mediação, Vygotsky e seus discípulos denominaram de sociointeracionismo, ou seja, a ação se dá numa interação sócio-histórica ou histórico-cultural (MARTINS; MOSER, 2012).

Zanolla (2012, p. 7, grifo nosso), ainda nos esclarece que:

O enfoque **socioculturalista** de Vigotski se opõe à perspectiva positivista e abstracionista ao agregar a categoria de história com fundamentação de base marxiana. Não obstante, Marx, entre outras contribuições, também combateu o positivismo e o idealismo da **teoria do conhecimento**, Vigotski, como estudioso e pesquisador da **psicologia marxiana**, encarou o desafio de estudar a realidade social e suas representações sociais no contexto da cultura. A partir daí, questionar a teoria comportamentalista tornou-se princípio de constituição do **sociointeracionismo**.

De acordo com Moreira (2014, p. 112) “diferentemente de outros teóricos cognitivistas, como por exemplo, Piaget e Ausubel, que focalizam o indivíduo como unidade de análise, Vygotsky enfoca a interação social. Sua unidade de análise não é nem o indivíduo nem o contexto, mas a interação entre eles”. Desse modo, a Teoria Sócio-Histórica-Cultura possui sua abordagem sustentada em três dimensões, a saber:

- a) **Social**: destaca a importância das questões relacionadas as interações humanas;
- b) **Histórica**: permite analisar e valorizar a trajetória histórica da humanidade, bem como suas influências sobre as sociedades;
- c) **Cultural**: permite analisar e valorizar a produção intelectual e artística da humanidade em diferentes contextos, bem como suas influências na temporalidade.

Construir conhecimento para Vygotsky é partilhar informação, ações e práticas sociais, que implica num processo de mediação entre sujeitos. Nessa perspectiva, a interação social é evidenciada como elemento essencial no processo de aprendizagem, isso quer dizer que, na perspectiva vygotskyana, ela é o veículo fundamental para a transmissão dinâmica (de inter para intrapessoal) do conhecimento social, histórica e culturalmente construído (MOREIRA, 2014). A heterogeneidade do grupo enriquece o diálogo, a cooperação e a informação, ampliando conseqüentemente as capacidades individuais. A partir disso, as relações sociais se convergem em funções mentais (MARQUES; MARQUES, 2006, p.4). “Assim, na perspectiva sociointeracionista, Vigotski confirma a mediação entre o universo objetivo e o subjetivo”. (ZANOLLA, 2012).

A mediação é vista como elemento central, pois é nesse momento que Vygotsky afirma que **As Funções Psicológicas Superiores (FPS)**¹², se desenvolvem. Vygotsky (2007, p. 73) assim esclarece:

[...] O uso de meios artificiais – a transição para a atividade mediada – muda, fundamentalmente, todas as operações psicológicas, assim como o uso de instrumentos amplia de forma ilimitada a gama de atividades em cujo interior as novas funções psicológicas podem operar. Nesse contexto, podemos usar o termo função psicológica superior, ou comportamento superior com referência à combinação entre o instrumento e o signo na atividade psicológica.

Destarte, para Vygotsky a mediação interfere ou modifica as operações psicológicas ampliando e amadurecendo as atividades históricas, culturais, sociais e psicológicas do ser, o que implica dizer que a combinação entre o instrumento mediado e o resultado promovido na atividade psicológica do ser concebe uma função psicológica superior ou comportamento superior (SILVA, 2015).

A linguagem é vista por Vygotsky como um dos principais elementos mediadores e formadores da consciência social humana. A consciência em seu processo de formação é dialeticamente constituída por meio das relações sócio-histórica-culturais com outros sujeitos e com o mundo, pois as interações sociais não são entendidas apenas como as interações imediatas entre as pessoas, mas também através de intersubjetividades anônimas. (MARQUES, MARQUES, 2006). Nas palavras de Vygotsky:

A relação entre o pensamento e a palavra é um processo vivo: o pensamento nasce através das palavras. Uma palavra desprovida de pensamento é uma coisa morta, e um pensamento não expresso por palavras permanece uma sombra. A relação entre eles não é, no entanto, algo já formado e constante; surge ao longo do desenvolvimento e também se modifica. [...] As palavras desempenham um papel central não só no desenvolvimento do pensamento, mas também na evolução histórica da consciência como um todo. Uma palavra é um microcosmo da consciência humana (VYGOTSKY, 1993, p. 131-132).

Diretamente relacionada com a interação social está a aquisição de significados. Signo é alguma coisa que significa outra coisa. As palavras por exemplo, são signos linguísticos [...]. Seus significados são construídos socialmente (MOREIRA, 2014).

O momento de maior significado no curso do desenvolvimento intelectual, que dá origem às formas puramente humanas de inteligência prática e abstrata, acontece quando a fala e a atividade prática, então duas linhas completamente independentes de desenvolvimento, convergem. Embora o uso de instrumentos, pela criança durante o período pré-verbal, seja comparável àquele dos macacos antropóides, assim que a fala e o uso de signos são incorporados a qualquer ação, esta se transforma e se organiza ao longo de linhas inteiramente novas. Realiza-se, assim, o uso de instrumentos especificamente humanos, indo além do uso possível de instrumentos, mais limitado, pelos animais superiores (VYGOTSKY, 2007, p. 27).

¹² As FPS relacionam-se com ações intencionais – planejamento, memória voluntária, imaginação, enquanto as FPE (funções psicológicas elementares) dizem respeito ao que é biológico, nato, extintivo, reflexo

Todavia, a julgar pelas possibilidades advindas da mediação, o sujeito, ao poder refletir o seu próprio comportamento, confere às funções superiores a tarefa de delegar a emancipação e potencial consciência, ampliando suas possibilidades subjetivas, capaz de interferir e transformar a realidade (ZANOLLA, 2012). “A consciência é compreendida como a capacidade do homem de refletir sobre a sua própria atividade, de forma que ao refletir sobre a própria atividade ele toma consciência dela” (MARQUES, MARQUES, 2006). Logo, “a **mediação** era vista por Vygotsky sob os aspectos: **signo, palavra e símbolo**” (MARTINS; MOSER, 2012). Isto é,

Não apenas o pensamento é mediatizado exteriormente pelos signos, mas ele o é interiormente pelas significações. [...] Não se pode conseguir fazê-lo, a não ser por uma via indireta, mediata, ou seja, graças à mediatização interna do pensamento, primeiramente pelas significações, em seguida pelas palavras. É por isso que o pensamento nunca equivale à significação literal das palavras. A significação serve de mediação entre o pensamento e a expressão verbal, ou seja, a via que vai do pensamento à palavra é indireta, interiormente mediata (VYGOTSKY, 1993, p. 493).

Segundo Silva (2014) À semelhança das concepções de Vygotsky, Paulo Freire entendeu que a relação sujeito-sujeito e sujeito-mundo são indissociáveis. O processo de humanização, sob a percepção freiriana, está em sintonia com a vertente filosófica marxista. A partir dessas percepções conceituais, Freire destaca as relações de transformação dialética presente na relação entre homem e natureza. “Num pensar dialético, ação e mundo, mundo e ação, estão intimamente solidários” (FREIRE, 2005, p. 44).

Sobre isso Marques e Marques (2006) afirmam que um primeiro ponto de aproximação entre Vygotsky e Paulo Freire está na concepção de sujeito histórico-cultural subjacente às suas teorias. Pode-se confirmar essa percepção quando Freire fez a seguinte afirmação: “Nenhuma teoria da transformação político-social do mundo me comove, sequer, se não parte de uma compreensão do homem e da mulher enquanto seres fazedores da história e por ela feitos, seres da decisão, da ruptura, da opção” (FREIRE, 2011, p. 126).

Para Freire, a realidade social é inerente ao indivíduo e a compreensão da sua totalidade está intimamente ligada às relações dialéticas presente nas suas interações com os outros sujeitos e com o mundo, destacando aqui a mediação como fundamento das transformações socioculturais e históricas. Como ele afirma (2002, p. 68), "Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo".

Percebe-se, portanto, que no pensamento freiriano a consciência em sua formação/constituição parte de uma relação dialética com o mundo. Ou seja, para Freire a concepção da consciência e do mundo é constituída em um movimento dialético, onde este

movimento não permite existência anterior nem de uma nem de outra, a não ser por uma relação dialógica simultânea. “A consciência é relativa ao mundo e o mundo relativo à consciência. Isto implica que os homens e as mulheres são consciência de si e do mundo. O homem e a mulher são todo consciência” (MARQUES; MARQUES, 2006, p. 7).

Nesse processo de educação como fenômeno dialógico sempre horizontal, nunca vertical, nunca mecanicista, sempre dinâmica, Freire busca criticar as formas de construção de conhecimentos presentes na concepção positivista, denominada por ele de educação bancária:

A concepção e a prática “bancárias”, imobilistas, “fixistas”, terminam por desconhecer os homens como seres históricos, enquanto a problematizadora parte exatamente do caráter histórico e da historicidade dos homens. Por isto mesmo é que os reconhece como seres que estão sendo, como seres inacabados, inconclusos, em e com uma realidade, que sendo histórica também, é igualmente inacabada. Na verdade, diferentemente dos outros animais, que são apenas inacabados, mas não são históricos, os homens se sabem inacabados. Têm a consciência de sua inconclusão. Aí se encontram as raízes da educação mesma, como manifestação exclusivamente humana. Isto é, na inconclusão dos homens e na consciência que dela têm. Daí que seja a educação um que - fazer permanente. Permanente, na razão da inconclusão dos homens e do devenir da realidade. (FREIRE, 2005, p. 83).

Segundo Silva (2014, p. 46) “é no diálogo com a tradição marxista que Freire elabora os conceitos relacionados à natureza histórica humana e à noção do homem como ser incompleto”.

Compreende-se, assim, que a noção da construção do conhecimento nas teorias vygotskianas e nas teorias freirianas têm o mesmo ponto de partida e de chegada. Freire aponta como ponto de partida as necessidades populares e Vygotsky, os conhecimentos espontâneos; os dois apontam o conhecimento científico como ponto de chegada. (MARQUES; MARQUES, 2006).

No que concerne à mediação, Paulo Freire destaca o dialogo como elemento cotidiano e prático das relações dialéticas e, mediador nas proposições pedagógicas e educacionais. Em Vygotsky o elemento mediador é a linguagem, que confere o movimento dialético no processo educacional dos sujeitos, enquanto sujeitos histórico-culturais constituídos socialmente. Desse modo, Vygotsky e Freire compreendem que a processo mediacional parte de um mesmo elemento comum, a centralidade do dialogo como signo de transformação e emancipação humana.

Assim, a consciência de mundo parte da educação como ato de libertação e reconstrução de saberes, fundamentada nas relações culturais e históricas como prática social construída em comunidade, confirmando o processo de construção de conhecimento como prática política, baseada na equidade, na justiça, na igualdade e na cooperação. Esta é uma percepção presente tanto em Paulo Freire quanto em Vygotsky.

3 PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CAMPO DA BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: reflexividades conceituais e aplicações em bibliotecas universitárias

Neste capítulo serão abordados os pressupostos teórico-conceituais das tipologias do termo mediação da informação no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação que consideramos mais convenientes para construção do programa de mediação da informação proposto, haja vista serem as mais estudadas no âmbito nacional. Desse modo, selecionamos cinco tipologias de mediação da informação para serem analisadas nesse capítulo, a saber: **mediação implícita e explícita** de autoria de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior; **mediação técnica, pedagógica e institucional** de autoria de Jonathas Luiz Carvalho Silva.

A partir desses conceitos e tipologias, apresenta-se de forma breve algumas perspectivas de mediação da informação no âmbito das bibliotecas (em geral) e das bibliotecas universitárias (em particular) com o intuito de refletir como o processo mediacional ocorre no âmbito das suas práticas informacionais¹³.

3.1 Mediação da informação: uma breve reflexão

A mediação da informação tem se configurado como um importante tema no cerne dos estudos e pesquisas na área da Biblioteconomia e Ciência da informação (CI). Nessa perspectiva, os estudos sobre mediação da informação na Biblioteconomia e CI, apresentam como pontos principais de investigação: as formas de mediação, comunicação e apropriação

¹³ Vale ainda ressaltar que as práticas informacionais aqui abordadas possui sua fundamentação nas teorias da ação/prática social, entre as quais a teoria do campo de Bourdieu, e a teoria da estruturação de Giddens, abordadas no primeiro capítulo dessa pesquisa (seção 2.2). Araujo (2017, p. 221), esclarece que: [...] *estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa*. É nessa perspectiva, que o termo práticas informacionais é empreendido nessa pesquisa. A partir do conceito de práticas informacionais, busca-se perceber no âmbito da BU, enquanto ambiente de mediação da informação, aquilo “*que é propriamente humano nos usuários da informação: a sua capacidade imaginativa, criadora, na apropriação da informação; e a dimensão coletiva do seu “existir”, constituidora de todos os seus atos, entre os quais aqueles ligados à informação*” (ARAÚJO, 2012 apud ARAÚJO, 2017, p. 232).

da informação em diversos contextos e atividades. Nessa mesma linha de pensamento Marteleto (2009, p. 20) afirma que:

A noção de *mediação* reinaugura questões que sempre estiveram presentes no campo de estudos da cultura, informação, comunicação e conhecimento: [...] ela mostra o quanto os dispositivos de comunicação/informação, a estruturação dos lugares, textos, espaços e acervos influenciam as interpretações e produzem objetos mistos e portadores de sentidos.

Partindo dessa perspectiva, destaca-se três questões essenciais que norteiam o conceito de mediação na Ciência da Informação: o seu caráter dinâmico e relacional; o processo de construção de conhecimento a partir da interação entre os indivíduos; e a linha de investigação referente à interferência promovida pela prática mediacional (SILVA, 2015a).

Logo, refletir sobre mediação da informação implica percebê-la de quatro formas:

- a) Primeiro, “para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos” (GOMES, 2010, p. 87);
- b) Segundo, “ao contrário da disseminação, a mediação não está restrita apenas às atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional da informação, em todo o fazer desse profissional” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 6);
- c) Terceiro, a mediação da informação é uma linha de pesquisa e fundamento de prática profissional que propõe atividades de interferência que vão além da relação usuário/informação (SANCHES; RIO, 2010);
- d) E quarto, no âmbito mais específico das instituições arquivo, biblioteca e museu, a mediação é uma interferência que se dá entre a externalização e a internalização (portanto, entre ações de “in-formar”), ou seja, no âmbito da objetivação, da conformação do acervo social do conhecimento – ou, em outras palavras, na própria constituição da cultura (ARAÚJO, 2016).

Desse modo, compreende-se que “*Mediação* é uma construção teórica destinada a refletir sobre as práticas e os dispositivos que compõem os arranjos de sentidos e formas comunicacionais e informacionais nas sociedades atuais, sem perder de vista os elos que, tanto os conteúdos quanto os suportes e os acervos, mantêm com a tradição cultural” (MARTELETO, 2009, p. 19, grifo do autor).

Em outras palavras, a mediação no âmbito no campo da biblioteconomia e CI se apresenta por múltiplas abordagens e perspectivas, conferindo múltiplas possibilidades de atuação. Para tanto, observa-se que a noção de mediação da informação exige um diálogo latente com vários campos do conhecimento como, por exemplo:

- a) **Sociologia** (noções sobre fundamentos sociais da mediação da informação), **Antropologia** (a noção de mediação aplicada ao contexto de comunidade);
- b) **Filosofia** (a construção conceitual de sentidos sobre a elaboração do conceito de mediação e suas expressões comunicativas do fazer mediacional);
- c) **Psicologia** (a mediação da informação como práticas de transformação de mentes, comportamentos e atribuições sócio-cognitivas);
- d) **Educação** (a mediação da informação como processo de construção do conhecimento entre diferentes tipos de sujeitos (incluindo sujeitos de diferentes gerações), promovendo múltiplas formas de aprendizagem);
- e) **Linguística** (a expressão da mediação da informação como uma linguagem técnica, pedagógica e institucional de sentidos que preconizam interferências e intervenções na vida dos sujeitos participantes do processo de mediação).

Nesse processo, o profissional da informação apresenta-se como elo fundamentador na ação de interferência favorecendo a apropriação de informação que atenda plena ou parcialmente uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). Complementando esse pensamento Varela, Barbosa e Farias (2014, p. 148-149) esclarecem que:

Existe, no campo da biblioteconomia e ciência da informação, um consenso quanto ao papel da mediação na interação do usuário com o profissional da informação, objetivando o acesso aos recursos informacionais, bem como quanto à pertinência de aplicação dos pressupostos da cognição em alguns processos, a exemplo da representação da informação, quando o profissional trava um diálogo indireto com o usuário e prevê as possíveis estratégias de busca que este arquitetará em um determinado momento futuro, e do serviço de referência, onde se efetiva a mediação entre usuário, bibliotecário e sistema de recuperação da informação (SRI).

Nota-se aqui, a mediação compreendida e agregada aos serviços de informação, competência em informação, usuários da informação, sistemas de recuperação da informação, apropriação da informação, etc, através de estratégias elaboradas pelo bibliotecário.

Sobre isso Silva e Silva (2012, p.3) explica que a “mediação da informação inclui dois fatores fundamentais: a apropriação da informação que é inerente ao processo de produção/disseminação da informação e interferência que é inerente aos procedimentos de como a informação será destinada ao usuário”.

O encontro que se busca promover na ação mediadora entre aquele que necessita de informação e a informação pertinente é dependente do processo de comunicação, da adoção de linguagens e de dispositivos de comunicação, assim como do domínio dessas linguagens e de dispositivos de comunicação por parte do mediador, já que este é o agente de aproximação entre pólos e também aquele que deve promover o conhecimento e o domínio desses recursos por parte dos sujeitos envolvidos na ação mediadora [...] Pode-se assim dizer que a mediação da informação abriga uma comunicação centrada na relação dialógica, caracterizando-se como uma ação compartilhada e colaborativa, na qual o profissional da informação desempenha o

papel de agente mediador, mas não representa o único agente desse processo de comunicação (GOMES, 2014, p. 50).

Partindo desse pressuposto, a mediação da informação é significada como expressão comunicativa que permite a construção de um processo interacional entre sujeitos nos ambientes de informação, e o profissional da informação como sujeito central no processo comunicativo-interacional da mediação da informação.

Kuhlthau (1993, p. 137) explica que “a mediação é essencial para permitir às pessoas fazer conexões, mover-se do concreto ao abstrato, reconhecer a necessidade de saber mais, estudar mais profundamente e obter maior compreensão”. Silva (2015, p. 102) reitera essa concepção de mediação da informação quando diz que:

[...] a mediação da informação é um construto que parte dos ‘seres sociais’ (relações múltiplas, plurais e coletivas entre os seres) e se consolida na formação da consciência do ser (passível de singularidade interpretativa de cada ser). De outro modo, a mediação é um construto social que se estabelece entre o ser e o mundo aproximando a teoria (conhecimento) da prática (ação), sendo que a construção de conhecimento deve ser composta a partir do real ou concreto (das configurações sociais, materiais e históricas), com vistas a transformação da realidade do(s) ser(es).

Isso significa dizer que a mediação da informação implica pensar sobre o conceito de autonomia, uma vez que o processo de apropriação da informação não deve ser decidido de forma isolada, arbitrária ou manipulada, mas sim deve promover em suas ações processos de interferência que promovam subsídios interativos, respeitosos e profícuos, permitindo ao usuário desenvolver suas próprias percepções em torno das informações de acordo com sua percepção de mundo e suas experiências e vivências cotidianas.

Há na mediação da informação o sentido de compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento que desestabiliza e estabiliza conhecimentos, de abertura à crítica e à criatividade, de abertura também às intersecções entre o “velho” e o “novo”, o que confere a ação mediadora certa característica de substrato ao autoconhecimento e ao entrelaçamento da humildade e da auto-estima dos interlocutores dessa ação [...] Os sujeitos envolvidos no processo de mediação efetiva da informação sentem-se acolhidos e reconhecidos como participantes ativos, como protagonistas da informação. Nessa situação, emoções e sentimentos surgem no desenrolar da ação mediadora e precisam ser observados e considerados pelo mediador [...] (GOMES, 2014, p. 52).

Destarte, a mediação da informação (compreendendo a percepção de múltiplos sujeitos em participação ativa) denota o profissional da informação como sujeito central em seu processo de atuação, contudo, os usuários também possuem papel ativo (através da expressão das emoções, cognições, desejos/demandas/necessidades) no processo de participação e construção da informação fomentando outras perspectivas de interação e colaboração.

“Com efeito, pensar a mediação em uma concepção investigativa e factual nos remete a uma sistematização que permita uma configuração mais precisa do que se pode ou pretende investigar em termos de mediação da informação na Ciência da Informação” (SILVA; GOMES 2013, p. 39). Logo, tona-se essencial conhecer, estudar e analisar as tipologias de mediação da informação na Ciência da Informação, que nos permita perceber a-la de forma aplicativa no âmbito das bibliotecas universitárias.

3.2 Tipologias de mediação da informação

Esta sessão tratará de abordar os aspectos conceituais em torno das tipologias de mediação da informação no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, com o objetivo de traçar perspectivas de atuação e aplicação de um programa de mediação da informação para Bibliotecas Universitárias (BUs) observando os principais aspectos dessas tipologias que podem nortear práticas informacionais diversas para as BUs, a saber:

- a) Mediação implícita e explícita;
- b) Mediação técnica, pedagógica e institucional.

3.2.2 *Mediação implícita e explícita*

A mediação da informação implícita e explícita, de autoria de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, possui sua fundamentação sobre as atividades técnicas e pedagógicas realizadas pelo profissional da informação no que concerne ao acesso, uso e apropriação da informação pelo/para o usuário. Almeida Júnior (2009, p. 92-93, grifo nosso):

A primeira, a **mediação implícita**, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A **mediação explícita**, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação.

Posto isto, pode-se observar que a mediação implícita envolve as atividades meio como planejamento, organização e representação da informação, já a mediação explícita está relacionada as atividades fim que são acesso, uso e apropriação da informação pelo usuário.

Nesse aspecto, Almeida Júnior destaca o papel de interferência realizado pelo profissional da informação no momento em que busca atender uma necessidade informacional

do usuário, para isso o processo de tomada de decisão realizado por este profissional altera de forma significativa qualquer atividade de produção e geração do conhecimento, pois desempenha papel fundamental na apropriação da informação. Por isso, Almeida Júnior (2015, p. 25) explica que:

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.25, grifo nosso).

O conceito de mediação acima citado, foi atualizado a partir do primeiro conceito de mediação da informação¹⁴ proposto por Almeida Júnior, apresentado no Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação no ano de 2008, sendo premiado e publicado no ano de 2009 no periódico “*Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*”. Nessa releitura do conceito destaca-se os seguintes trechos: **realizada em um processo; ambiência de equipamentos informacionais; parcialmente e de maneira momentânea; gerando conflitos e novas necessidades informacionais.**

Nesse novo conceito a informação é vista como um processo (realizada em um processo). Segundo Buckland (1991) a informação-como-processo significa que quando alguém é informado, o que se sabe é modificado. “Na ambiência de equipamentos informacionais, a palavra ambiência tem um significado amplo, pois segundo os arquitetos a” (BORTOLIN et al., 2015, 5f) “[...] ambiência é um meio físico, mas, ao mesmo tempo, estético e psicológico planejado para interações humanas.” (BELINTANE, 2002 apud BORTOLIN et al., 2015, 5f). Ainda, nesse contexto, observa-se que a informação é vista como elemento parcial e momentâneo no que tange a satisfação de necessidades de informação, isso porque, ela (a informação) não é responsável por conclusões ou estagnação do conhecimento, mas sim responsável por gerar conflitos e conseqüentemente novos conhecimentos.

Nesse sentido, Bicheri (2008, p.93) reitera a concepção de Almeida Júnior sobre mediação da informação quando diz que:

Mediação envolve a ação de quem intercede, interfere por algo e por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas. Constatamos que na mediação

¹⁴ “Mediação da informação é “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa.

Portanto, a ação de mediar é pensar na autonomia do usuário colocando ele como ator central do processo de apropriação da informação. Ela, a mediação da informação, torna-se instrumento transformador no processo de apropriação da informação quando nos permite deixar de lado a concepção de que o usuário é passivo e mero receptor de informações, permitindo olhar para o mesmo como quem determina ou não a existência da informação. Em outras palavras:

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. Dessa forma, [...] o usuário é quem determina a existência ou não da informação. [...] Considerada a informação desse modo, é clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo. De receptor, passa o usuário a ser um construtor, um co-produtor 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).

Partindo dos conceitos de mediação implícita e explícita, Silva e Silva (2012) no seu artigo “A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações”, apresentam perspectivas de aplicação da mediação da informação no âmbito da biblioteca escolar contemplando a realidade pedagógica, organizacional e dos serviços desenvolvidos. O quadro a seguir apresenta de forma sintética as perspectivas de mediação da informação implícita e explícita no espaço da biblioteca:

Quadro 1 - Perspectivas de mediação da informação em bibliotecas

MEDIAÇÃO IMPLÍCITA	MEDIAÇÃO EXPLÍCITA
Sinalização do espaço da biblioteca interna e externa	Mediação para leitura
Formação e desenvolvimento de coleções	Mediação para pesquisa
Organização/representação da informação	Mediação da informação no contexto dos serviços (serviço de referência, serviço de informação utilitária, serviços de DSI, etc.)
	Mediação no contexto da ação cultural
	Mediação da informação no contexto da acessibilidade
	Mediação da informação no contexto dos estudos de usuários
	Mediação da informação no contexto da preservação da memória

Fonte: adaptado de Silva e Silva (2012).

No contexto da mediação implícita onde se aponta as categorias: sinalização, organização e representação da informação, política de desenvolvimento de coleções, concorda-se com Almeida Júnior (2009, p. 92) quando afirma que:

[...] a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação. Em algumas ações, no entanto, a mediação está presente de forma implícita, muito 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. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários.

No tocante a mediação explícita onde apresentamos como categorias: a leitura, pesquisa, serviços de informação, ação cultural, acessibilidade, preservação da memória e estudos de usuários, entende-se a biblioteca como espaço de interações sociais contemplando sua realidade educativa, cultura e de serviços como elementos fundamentais de estímulo ao usuário no desenvolvimento de habilidades necessárias para uma autonomia e competência em informação.

Dessa maneira, a mediação para leitura torna-se processo fundamental na construção da autonomia do indivíduo estimulando sua capacidade de reflexão e interpretação e associação de ideias, sua capacidade de leitura de mundo a partir da sua realidade social e de suas perspectivas de vida.

A mediação para pesquisa pode ser concebida Segundo Silva e Silva (2012) como tributo complementar ou consubstanciado a mediação para leitura. A mediação da informação para pesquisa então pode ser visualizada como atividade de orientação, apoio e estímulo à comunidade no que tange a formação, produção e compartilhamento de conhecimento, tanto na perspectiva do aluno, como na perspectiva do professor. Sobre isso Demo (1997) considera que a condição para educar pela pesquisa é que o professor seja um pesquisador e tenha-a como uso no cotidiano. O aluno deixa de ser objeto de ensino para ser companheiro de trabalho. Ainda, observa-se como atividade fundamental a orientação no processo de busca, seleção e uso das fontes de informação em seus diversos suportes que sejam relevantes para o desenvolvimento da pesquisa por parte do usuário.

Já pensar os serviços de informação na perspectiva da mediação da informação significa compreender esses serviços como ação concreta de interferência onde o usuário torna-se o ponto central do processo, como os serviços de referência, que são desenvolvidos de acordo com as necessidades da comunidade a qual a biblioteca atende. Nesse sentido Figueiredo (1992) apresenta alguns tipos de serviços de informação e referência, a saber: provisão de documentos, provisão de auxílio bibliográfico, serviço de alerta, orientação ao usuário, que podem ser oferecidos tanto em âmbito tradicional (físico/impresso) como em âmbito virtual.

No que tange a mediação da informação do contexto da ação cultural verifica-se a importância do estímulo e desenvolvimento da produção artística e cultural no âmbito das bibliotecas, articulando diferentes experiências para que ocorra a apropriação cultural, tida como atividade de invenção, apropriação e de produção de significados. Nesse sentido, a mediação da informação no contexto da ação cultura pressupõem relações de construção de sentidos estabelecendo-se como facilitadora do encontro entre as artes (literatura, exposição, feiras, espetáculos, por exemplo), num processo provocativo e instigante no âmbito do pensar e do sentir, da percepção e da imaginação entre diferentes experiências culturais. (RASTELI, CALVACANTE, 2014).

Sobre acessibilidade, seu conceito envolve questões referentes às possibilidades de utilização, seja de espaços físicos, produtos, serviços, informação por qualquer pessoa independentemente de suas limitações. É nessa perspectiva que se pensa o papel da mediação da informação no âmbito da acessibilidade em bibliotecas, compreendendo o acesso não só a espaços físicos, mas em toda e qualquer forma de comunicação, informação, serviços e instrumento. “[...] Ter acesso é oferecer ao indivíduo a possibilidade de independência e autonomia[...]” (SCHNEIDER, 2012, p.88), a mediação da informação no contexto da acessibilidade deve postular a biblioteca diante dessa responsabilidade social.

A mediação da informação no âmbito dos estudos de usuários pode ser contextualizada no aparato social através de um alinhamento a perspectiva interacionista da informação que atenta para o usuário como ator central. Nesse contexto, podemos citar “o Interacionismo Simbólico, propondo que indivíduo e sociedade se constituem reciprocamente e não como instâncias autônomas e separadas e a Etnometodologia surgida em meados do século XX como alternativa teórica ao Funcionalismo desenvolvendo uma série de conceitos que também enfatizam o papel ativo dos sujeitos sobre as determinações que sobre eles incidem (ARAÚJO, 2010).

A importância da relação da mediação da informação com os conceitos de preservação e memória é destacada por Almeida Júnior quando afirma (2009) que a mediação da informação é um processo histórico-social, portanto, a ideia de neutralidade é totalmente descontextualizada desse conceito pois a atividade de mediar não está dissociada do tempo, espaço e do entorno e contexto social, político, cultura e econômico dos sujeitos envolvidos.

Portanto, a percepção de apropriação da informação a partir dos conceitos de mediação implícita e explícita não significa a atividade mediacional apenas como uma tradutora dos significados informacionais no ambiente da biblioteca, mas como uma ferramenta que permite a construção do conhecimento através da interação social.

3.2.3 Mediação técnica, pedagógica e institucional da informação

A proposição do conceito de mediação técnica, pedagógica e institucional da informação, por Jonathas Luiz Carvalho Silva, tem seu embasamento a partir de três pontos fundamentais, que apresenta as possibilidades de aplicação e percepção dos significados de mediação da informação em centros de informação: o primeiro ponto destacado é a **mediação da informação enquanto construto social**, haja vista sua prática interventiva e dialógica, capaz de construir posicionamentos e alternativas (SILVA, 2015a). Sob esse ponto de vista “a mediação implica sempre em acompanhamento, controle e negociação por um “terceiro”, enquanto o sujeito que se beneficia de um processo de mediação é levado a aprofundar o seu próprio ponto de vista e a descobrir outros” (MARTELETO, 2009, p. 18)

O segundo ponto destacado pelo autor é a **mediação da informação enquanto construtora de sentidos** entre mediador e usuário; centro de informação e usuário; centro de informação, mediador e usuário. Para tanto, o autor toma como base a afirmativa de Gomes (2010) “para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos” (SILVA, 2015a). Ou seja, “[...]a informação não vem prontamente definida na mediação, mas é dialogada, discutida e questionada entre mediação e usuário significando dizer que a informação só pode ser efetivamente dimensionada quando da apropriação por parte do usuário”(SILVA; GOMES, 2013, p. 40). Portanto, a mediação da informação “sob o ângulo da construção de sentidos, [...] se fundamenta no fato de que os sentidos não são imanentes aos objetos, mas são construídos processualmente por sujeitos interpretantes, apoiados em linguagens e dispositivos” (MARTELETO, 2009, p. 18).

Já o terceiro ponto, destaca a **mediação enquanto atividade de interferência do profissional da informação**, a partir da afirmativa de Almeida Junior (2009) “a mediação da informação é 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”. (SILVA, 2015a). Sob essa perspectiva, a mediação da informação está atrelada aos estudos de comunidades e usuários, dando uma importância maior ao papel dos públicos e usuários nos centros de informação e à democratização cultural, assim como aos dispositivos de informação e às redes de comunicação. (MARTELETO, 2009).

A partir desses três pontos fundamentais, Silva (2015a, p. 103) define a mediação da informação como:

Um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

Assim, a mediação da informação se caracteriza por meio de três práticas desenvolvidas pelo profissional da informação nos centros de informação: **técnica**, relativa às atividades de organização e representação da informação; **pedagógica** relacionada às atividades de orientação, educação e estudos de usuários, visando o processo de apropriação da informação; e a **institucional** relacionada às atividades de gestão dos centros de informação no que se refere ao seu plano tático e operacional para atingir objetivos e metas estabelecidas no planejamento estratégico das instituições aos quais estão vinculadas. Abaixo, apresenta-se de forma detalhadas essas tipologias de mediação da informação:

Quadro 2 - Mediação técnica, pedagógica e institucional da informação

TIPOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	CARACTERÍSTICAS
Mediação técnica da informação	Concerne as ações de organização, representação da informação envidadas pelo profissional da informação estimulando o uso da informação, seja em ambiente físico ou virtual. Por exemplo, a elaboração de catálogos, interação por e-mail e/ou redes sociais do acervo do centro de informação, entre outros.
Mediação pedagógica da informação	Consiste na condução dos procedimentos e heurísticas a serem utilizadas no processo de mediação. Para tanto, é fundamental um olhar constante nos estudos de usuários contemplando questões relativas ao uso do acervo, das condições tecnológicas, do serviço, das questões de pessoal e avaliação da atuação do centro de informação de forma geral buscando uma aproximação com a comunidade, assim como promovendo autonomia para que o usuário tenha condições de escolha para apreensão e apropriação da informação
Mediação institucional da informação	Está relacionada aos procedimentos de como o profissional da informação irá buscar recursos (financeiros, pessoais, equipamentos, acervo, instrumentos tecnológicos, etc.), seja dentro ou fora da instituição que o centro de informação está inserido para concretizar suas ações e interferências, assim como promover sua sustentabilidade.

Fonte: Adaptado de Silva (2015a).

Observa-se, que o conceito de mediação técnica, pedagógica e institucional da informação possui uma visão holística, tendo como proposta a construção de estratégias de aprendizagem por meio da informação a partir de uma autonomia do sujeito no processo de acesso, uso, apreensão e apropriação da informação, destacando a importância do desenvolvimento de competências e habilidades por parte dos usuários.

Partindo desse pressuposto, a biblioteca como centro de informação deve pensar os procedimentos necessários para o desenvolvimento e concepção do conceito de mediação da informação a partir das suas atividades gerenciais, programas e projetos e serviços de informação, reconhecendo-a como espaço de construção de significados para serem compartilhados através das práticas informacionais e culturais nela produzidos.

3.3 Mediação da informação e biblioteca: múltiplas concepções discursivas

Nessa seção, abordam-se as concepções e práticas das bibliotecas (de maneira geral) e das bibliotecas universitárias (de maneira particular) sob o prisma da mediação da informação, buscando discutir sobre o novo *ethos* de atuação desses ambientes de informação em torno dos processos de compartilhamento, socialização e apropriação de informação na perspectiva contemporânea.

3.3.1 Biblioteca como ambiente de mediação da informação

O conceito de mediação da informação como visto nas seções anteriores desse capítulo, tem sido amplamente discutido no bojo da Biblioteconomia e CI. Na perspectiva biblioteconômica é abordada a partir das práticas profissionais no âmbito das Bibliotecas. E de forma mais ampla, em torno dos estudos epistemológicos, a mediação da informação tem ganhado importância nos processos de pesquisa e investigação acadêmico-científica no âmbito da CI.

Nesse contexto, a biblioteca tem sido significativamente afetada pelo conceito de mediação da informação, apresentando-lhe uma nova configuração conceitual, social e pragmática, ou seja, um novo *ethos* de atuação. A biblioteca sob o prisma da mediação da informação traz em seu arcabouço teórico-conceitual e pragmático as necessidades de uma sociedade contemporânea em torno dos processos de compartilhamento, socialização e apropriação de informação a partir de uma perspectiva mais humana, dialógica e horizontal de relações no processo de construção de conhecimento.

Contudo, para compreender a Biblioteca sob a perspectiva da mediação da informação da informação, aborda-se de forma breve, diferentes concepções de biblioteca no percurso da história das sociedades, haja vista que seus conceitos e práticas partem de culturas milenares, que até hoje predominam em nossa sociedade.

Gomes (2014, p. 157) concebe uma interpretação ao texto de Perrotti e Pieruccini (2007) intitulado “*Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade*”, sobre a história das bibliotecas a partir de três paradigmas, a saber:

- a) o **paradigma da conservação cultural**, no qual o principal foco de suas atividades esteve concentrado na organização e representação da informação para a conservação e preservação da memória;
- b) o **paradigma da difusão cultural**, quando as atividades para garantir a recuperação, o acesso e o uso da informação ganhara importância; e
- c) o **paradigma da apropriação cultural**, que passou a assinalar a relevância das ações de mediação direta para favorecer o acesso e uso da informação, privilegiando a dialogia, a troca de informações, o compartilhamento e o debate em torno delas, condições necessárias ao processo de construção do conhecimento e apropriação dos conteúdos, substrato da formação de protagonistas sociais e culturais.

Com base nesses paradigmas é possível compreender as diferentes concepções de biblioteca ao longo da história. No primeiro paradigma (conservação cultural), observa-se que o caráter conceitual de **biblioteca** é fortemente atrelado a formação/desenvolvimento de **coleção de livros ou lugar de guarda de livros/acervo/documento**. A percepção e a prática da biblioteca, sob esse paradigma, concentra-se no acervo e na contemplação desses suportes, como instrumentos de poder e erudição, restrito a poucos. Ou seja, essa perspectiva da biblioteca como espaço de preservação da memória, sob o domínio do conservadorismo, centrou a biblioteca nos processos de custódia informacional.

Já no segundo paradigma (difusão cultural) “as bibliotecas começaram a ser entendidas como um ambiente relevante para a socialização dos saberes” (GOMES, 2014, p. 155). De acordo com Leitão (2005) essa concepção de biblioteca foi largamente desenvolvida na segunda metade do século XIX, com as seguintes características:

- a) A ideia de acervos voltados para uma prestação de serviços (atender uma comunidade e não somente servir ao indivíduo);
- b) A noção de uma seleção de materiais bibliográficos de forma sistemática e com propósito;
- c) A adoção de uma série de técnicas inovadoras como, por exemplo, o desenvolvimento dos códigos de catalogação, a elaboração de políticas de padronização e cooperação entre bibliotecas.

Nessa perspectiva, pode-se destacar que a concepção de biblioteca no paradigma da difusão cultural começa a apresentar novas características e atribuições, isto é, a biblioteca

começa a voltar suas ações para democratização do acesso e uso da informação tendo como objetivo ser um ambiente de promoção da educação, cidadania e emancipação dos indivíduos. Aqui observa-se que a **biblioteca** é concebida **como sistema/filtro no processo de organização, acesso e uso da informação**.

Sobre esse caráter conceitual da Biblioteca vinculado ao desenvolvimento de coleções sistematicamente organizadas para promoção de serviços de informação (perspectiva da recuperação, acesso e uso) Ferreira (1995), observa que centrou-se nas atividades técnicas como seu ponto nevrálgico. Isso porque, compreendia-se que os usuários faziam uso dessas técnicas exatamente da maneira como tinham sido projetados e executados pelos bibliotecários. Essas técnicas de sistematização dos processos de organização, acesso e uso não eram centradas nas necessidades dos usuários e, portanto, não percebiam aspectos humanos e psicossociais dos usuários essenciais no processo de fluxo informacional, como: comportamento, intencionalidade ou sua realidade/contexto social.

Podemos afirmar que o olhar histórico da biblioteca como espaço de preservação e conservação da memória, sob domínio do conservadorismo, e a biblioteca como sistema de informação, sob o domínio do difusionismo, desagua na concepção de Almeida Júnior (1997, p. 66) quando alerta que:

A biblioteca tende a veicular informações imbuídas de conceitos contrários às propostas sócio-político-econômicas e culturais da maioria da população. Refletindo posturas e interesses da classe detentora do poder, a biblioteca transforma-se num instrumento de dominação. As informações que normalmente são veiculadas pela biblioteca, apenas são decodificadas e absorvidas pelos que possuem um mínimo de “iniciação”, um mínimo de “conhecimentos”, um mínimo, porque não dizer de “informações”. A complexidade das informações está proporcionalmente relacionada, para seu entendimento, ao acervo de conhecimento de cada usuário. A biblioteca, ao se preocupar com o usuário “culto”, amplia o fosso da “distribuição de informações” nada para quem não tem e muito para quem já tem.

Ainda nessa perspectiva, Carvalho (2016) afirma que esses dois conceitos predominantes no debate histórico das bibliotecas traduzem a apropriação administrativa da biblioteca tornando-a centro burocrático e formal de “acesso controlado” da informação, esquecendo-se de um fundamento principal: a representação humana.

Ao observar essas concepções de biblioteca cabe anunciar o seguinte questionamento: como a biblioteca pode se constituir em espaço de representação humana privilegiando a dialogia, a troca de informações, o compartilhamento e o debate em torno do acesso e uso da informação para apropriação e construção do conhecimento?

É a partir da contemporaneidade, mais precisamente no final do século XIX e início do século XX, que surge um novo pensamento em torno das práticas das bibliotecas. Nem a

biblioteca concebida sob os ideais conservacionistas, herdados da Antiguidade e da Idade Média, nem aqueles pautados pelo difusionismo moderno atendiam mais as necessidades da sociedade contemporânea, o que nos obrigou a romper com o conservacionismo e o difusionismo do passado, atribuindo novos valores à assimilação e à difusão (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007).

É nessa perspectiva, por meio do paradigma da apropriação que compreende-se a concepção de **biblioteca como ambiente de informação/ambiente de mediação da informação**. De acordo com Carvalho (2017) a biblioteca é compreendida como um ambiente de informação no sentido de ser estrategicamente planejado com intencionalidades político-institucionais e sociais que atuam com:

- a) **Gestão** (de pessoas, acervos, tecnologias e serviços/produtos);
- b) **Processos** (a exemplo da organização, mediação, disseminação, acesso, recuperação, uso e apropriação), fluxos (atinentes ao curso/fluidez da biblioteca em suas diversas ações);
- c) **Tecnologias** (disposição/acesso/uso dos diversos suportes/documentos/acervos/equipamentos de cunho físico e/ou digital);
- d) Para e com **sujeitos humanos** (equipe de profissionais e usuários), **não humanos** (documentos/acervos/artefatos); e **institucionais** (gestores) com a finalidade de promover ações para satisfação de desejos/demandas/necessidades de informação, formação de competências, tomadas de decisão, construção de novos conhecimentos, geração de novos processos comunicacionais e resolução de problemas de informação.

Dessa maneira a **biblioteca como ambiente de informação/ambiente de mediação da informação** promove uma integração entre os três paradigmas, mas sob uma nova perspectiva, onde o usuário da informação desempenha papel central no processo de organização, recuperação, acesso, uso e apropriação da informação, em síntese, a biblioteca como ambiente de mediação da informação pode se constituir por meio de uma multiplicidade de aspectos, tais como:

- a) A biblioteca como espaço/ lugar de memória é compreendida aqui como ambiente intelectual, social, cultural e político ao focalizar suas ações nas relações socioculturais que são capazes de promover por meio do seu acervo e serviços, oportunizando o compartilhamento de informação entre pessoas, estimulando a expressão cultural da sua comunidade e a proposição e ação para construção de novos conhecimentos.
- b) Como sistema de informação a partir do uso de instrumentos de organização, tratamento e representação da informação do seu acervo, considerando como elemento

primordial desses processos as necessidades de informação de seus usuários. Aqui, o fluxo informacional não é compreendido de forma linear, pois não considera-se o usuário como mero receptor de informações, mas o concebe como sujeito ativo, crítico, criativo e produtor no processo de recuperação, acesso e uso da informação;

- c) Como ambiente de mediação e práticas informacionais, ao considerar as múltiplas possibilidades de socialização, compartilhamento, produção e apropriação de informação, promovidas e estimuladas pelos sujeitos envolvidos no processo de construção da informação (bibliotecário e usuários). Aqui compreende-se que esses sujeitos “não são pré-determinados e fixados, pois agem dinamicamente em prol da construção da informação” (SILVA, 2017, p. 150). Isso significa dizer que os sujeitos podem ocupar diferentes e simultâneas posições e desempenhar diferentes e simultâneas práticas/ações/atividades, dependendo dos desejos, necessidades e demandas de informação¹⁵. Aqui o que predomina são as relações que a biblioteca como ambiente de mediação é capaz de promover e gerenciar, uma relação sempre horizontal, nunca vertical, onde se predomina a lógica do diálogo.
- d) “Porém, [a biblioteca como ambiente de mediação da informação], ao buscar resolver conflitos de informação, não tem a finalidade de harmonizar, mas sim de transformar. Implicando dizer que a mediação como elemento de transformação das concepções de informação demanda novos conflitos e novos processos de resolução” (CARVALHO, 2016, p. 46-47).

Assim sendo, compreende-se a mediação da informação na perspectiva da biblioteca como uma prática que promove múltiplos diálogos, isso porque, sua atuação perpassa por todos os aspectos da biblioteca (desde as atividades técnicas dos processos de organização e tratamento da informação, até as de cunho mais pedagógico), para/com/pelo usuário da informação em prol da apropriação da informação e construção de conhecimento.

A seguir, busca-se de forma discursiva apresentar a biblioteca como ambiente de mediação da informação no âmbito universitário, apresentando algumas categoriais de análise das práticas informacionais da Biblioteca Universitária (BU), a partir das tipologias de mediação da informação apresentada nas seções 3.2.2 e 3.2.3 desse capítulo.

¹⁵ Necessidade são aquelas informações que o indivíduo deveria ter. Desejos são aquelas informações que o indivíduo quisera ter. Demandas são aquelas informações solicitadas para o centro de informação (D’ELIA; WALSH, 1984).

3.3.2 *Mediação da informação no contexto das Bibliotecas Universitárias*

Segundo Cunha (2010) as bibliotecas universitárias são organização complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. Embora suas práticas, seus serviços e produtos venham se modificando, aprimorando e aumentando mediante a perspectiva da sociedade contemporânea no que concerne as necessidades informacionais, seu principal objetivo sempre foi proporcionar acesso ao conhecimento. É justamente esse acesso ao conhecimento que permite que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. Em outras palavras, Santos, Gomes e Duarte (2014, não paginado), afirmam que:

A biblioteca universitária é fundamental para a atividade de ensino-aprendizagem, pois, através dos seus acervos ela permite que o usuário tenha acesso a informação que está registrada e que representa o conhecimento consolidado e aceito pela comunidade científica, o que facilita ao usuário o desenvolvimento de suas reflexões, a realização de debates sobre os temas no interior de grupos de estudo e pesquisa. Assim, esse ambiente de informação e cultura representa a possibilidade dos sujeitos ampliarem os seus conhecimentos e se desenvolverem nas redes sociais que integram, adotando uma postura mais fundamentada no momento dos debates e na produção dos seus textos.

Isto é, a biblioteca universitária contemporânea apresenta novas perspectivas de atuação a partir dos seus processos gerenciais, dos produtos e serviços que ofertam e principalmente, a partir das relações que estabelecem com seus usuários por meio das suas práticas informacionais.

Conforme Leitão (2005, p. 25) a biblioteca pública universitária contemporânea mostra seu amadurecimento (em termos de práticas gerenciais, serviços e produtos) ao “[...] estimular, apoiar, fomentar e desenvolver o saber em seus múltiplos aspectos por meio de seus acervos e das relações que nela se estabelecem.”

Sob o mesmo ponto de vista, Silva (2016) esclarece que a BU possui uma atuação plural, pois lida com processos, gestão, tecnologias e fluxos de informação, conciliando formas técnicas, pedagógicas e institucionais em suas práticas informacionais para e com a comunidade de usuários. Apresentando essas ações plurais da BU, Silva (2016) categoriza de forma didática e pragmática as atividades/ações/estratégias, como segue:

- a) **Processos de informação:** inclui as práticas de organização, armazenamento, mediação, disseminação, acesso, uso e apropriação da informação;
- b) **Gestão da informação:** ações qualificadas de pessoal (equipe da biblioteca) contemplando competências e habilidades, dinamizar práticas de identificação, busca,

organização, serviços/produtos e tecnologias de informação, com a finalidade de auxiliar a comunidade de usuários a tomar decisões em aspectos imediatos e mediatos, além de produzir novos conhecimentos;

- c) **Tecnologia de Informação:** uso das diversas ferramentas e suportes, especialmente de cunho digital a fim de aprimorar formas de acesso e uso da informação para além das condições espaço-temporais do ambiente físico da biblioteca;
- d) **Fluxos de informação:** estimula os procedimentos de fluidez da informação, via serviços, produtos, comunicação científica, práticas processuais, gerenciais e tecnológicas favorecendo a circulação e movimentação entre a biblioteca universitária e a comunidade interna e externa.

Partindo dessa perspectiva, como a biblioteca universitária pode atuar como ambiente de mediação da informação, de modo a propiciar a apropriação de informação de maneira crítica, criativa e pró-ativa com/entre/para/pela sua comunidade de usuários?

Ao refletir sobre a biblioteca na perspectiva da mediação, pode-se analisar que o ambiente físico da biblioteca já representa um importante elemento para o desenvolvimento dos usuários da informação, haja vista que o conjunto de elementos materiais da biblioteca tem um objetivo específico que é o de possibilitar e facilitar, de modo confortável, o acesso e uso da informação. Ao se observar o modo como esses objetos são articulados e disponibilizados, a maneira pela qual os profissionais da biblioteca realizam o atendimento, o modo como os usuários se comportam, as informações que são visualizadas nesse espaço, se verifica que todos esses elementos, entre outros, geram sentidos e transmitem significado para os sujeitos. Significados que podem ou não provocar nesses sujeitos um sentimento mais positivo em relação a esse ambiente. Caso seja positivo, esses sujeitos podem passar a considerar a biblioteca como um ambiente propício à construção de conhecimentos. (GOMES, SANTOS 2011, p. 832).

A BU sob a perspectiva mediacional da informação deve ter como seus principais fundamentos as seguintes questões:

- a) **Mediação da informação na perspectiva da Organização e Tratamento da informação, Dinamização do Acervo, Produtos/Serviços/Tecnologias:** consideramos que a mediação perpassa por todas as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário. Em algumas ações, no entanto, a mediação está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas. O armazenamento de informações (**Organização e Tratamento da informação**) é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. A política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções (**Dinamização do Acervo**), tem o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações

(Produtos/Serviços/Tecnologias): têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários. É inconcebível a ideia de trabalhos não voltados para o atendimento de necessidades informacionais. Tais trabalhos seriam vazios e desprovidos de objetivos (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

- b) **Mediação da Informação na Perspectiva da Educação e Capacitação de Usuários; Informação Utilitária; Serviços de Referência; Ações Culturais; Ações inclusivas, Comunicação e Preservação Científica:** As atividades de mediação realizadas nas bibliotecas devem ser geradas e desenvolvidas de modo que os sujeitos compreendam a lógica de organização e estrutura da biblioteca e possam utilizar os produtos e serviços oferecidos nesse ambiente, não de modo superficial, mas que os sujeitos possam desenvolver a competência na busca, recuperação e acesso da informação. Os bibliotecários universitários, enquanto mediadores, devem atentar para o desenvolvimento da competência informacional da sua comunidade acadêmica, favorecendo a autonomia desta na busca, acesso e apropriação da informação, contribuindo ativamente na formação e educação dos usuários como sujeitos multiplicadores e mediadores em seus ambiente de atuação. Atuando dessa forma, a BU estará preparada não somente para atender necessidades de informação imediatas apresentadas pelos usuários, mas também como ambiente de aprendizagem/educação, apoiando sua comunidade através da elaboração de programas de educação e capacitação, desenvolvendo um conjunto de ações que incentivem a leitura proficiente, produção da escrita e pesquisa, oficinas, seminários, debates, palestras, treinamentos para o desenvolvimento de habilidades para o uso efetivo/eficiente/eficaz dos sistemas/suportes/tecnologias/serviços de informação físicos e virtuais/digitais, entre outras. Para tanto, a biblioteca universitária necessita conhecer sua comunidade (demandas/necessidades/desejos de informação e comportamentos informacionais) e reavaliar constantemente suas atividades, de modo a cumprir seu papel de auxiliar o sujeito a suprir suas necessidades de informação. (SANTOS; GOMES; DUARTE, 2014). Nessa dinâmica o bibliotecário como principal articulador, promotor de estratégias no âmbito da biblioteca que possibilita a formação de novas (e renovação de antigas) competências, conhecimento e saberes por meio da oferta de serviços e produtos de informação, protagoniza “uma cultura

de uso e valorização da biblioteca enquanto sistema multicultural e pluralístico de apoio à pesquisa, desenvolvimento de competências e habilidades que propiciam o pensamento crítico e a inclusão social por meio do uso efetivo da informação” (SANTOS; BELLUZZO, 2014, p.8). Com efeito, o acervo, os serviços/produtos/tecnologias, o espaço físico, as relações e ações gerenciadas no ambiente da biblioteca, traduzem-se “como elementos dotados de “valor” a partir da práxis dos sujeitos mergulhados nas distintas esferas que compõem a vida cotidiana” (ARAÚJO, 2017, p. 222).

- c) **Perspectiva da mediação nos processos de gestão/planejamento da BU e criação de redes de informação interinstitucionais de informação:** é relativa as ações de articulação e negociação que o bibliotecário enquanto gestor da BU é capaz de estabelecer com a instituição a qual a biblioteca encontra-se vinculada e parcerias externas públicas/privadas, para garantir o pleno desenvolvimento das ações estabelecidas em seu planejamento. Para tanto, destacamos os estudos de usuários como principal elemento para elaboração de seu planejamento estratégico, pois o gerenciamento dos recursos, serviços e produtos só será eficiente e eficaz se os gestores da BU compreenderem bem as percepções positivas ou negativas perante um serviço/produto (satisfação ou insatisfação), demandas, desejos, necessidades, sugestões e críticas, a partir da avaliação dos usuários. Apresentar relatórios semestrais/anuais de atividades é também instrumento fundamental no processo de mediação institucional, pois relata as estratégias empreendidas pela biblioteca para alcance dos objetivos institucionais. Desse modo, compreendemos que a perspectiva mediacional nas atividades de gestão e planejamento perpassa por duas vias: **pela articulação e negociação** junto aos gestores das instituições a qual a biblioteca faz parte e parcerias externas públicas e privadas; e **pelo processo de avaliação/estudo da comunidade** sobre todos os aspectos técnicos, gerenciais e operacionais que perpassa as ações da biblioteca. Considera-se que essas duas atividades de mediação institucional são complementares, haja vista que o sucesso das negociações para garantir recursos para biblioteca, depende por um lado, do processo avaliativo, que fornecerá subsídios para real conhecimento das demandas e justificativas de investimentos. E por outro, das perspectivas e soluções apresentadas pelos gestores da biblioteca para sua comunidade de usuários no que tange as soluções e atendimento de suas demandas e necessidades (a curto, médio e longo prazo). Aqui, o bibliotecário assumi papel de mediador de conflitos,

interesses e demandas da/entre a biblioteca, a instituição e a comunidade. No âmbito das parcerias interinstitucionais destaca-se a construção de redes de informação, potencializando-se o processo de acesso, uso, socialização e compartilhamento de informação, promovendo um caráter extensionista e social dos processos de gestão e planejamento ao possibilitar a construção da informação em uma perspectiva plural e integrada entre sujeitos e instituições.

O quadro abaixo resume as perspectivas de mediação da informação no âmbito da BU, categorizadas a partir dos conceitos e tipologias apresentados e discutidos anteriormente, neste capítulo:

Quadro 3 - Perspectivas de mediação da informação em Biblioteca Universitária

MEDIAÇÃO IMPLÍCITA/TÉCNICA	
Atividade	Descrição
Organização e Tratamento da Informação	Política de catalogação, indexação e classificação: centrada no usuário, visando sempre a usabilidade, acessibilidade e autonomia no processo de busca e recuperação da informação; Tesouros; Taxonomias; Folksonomia; Ontologias; Sistema de Sinalização: elaboração de um sistema dinâmico e criativo, que permita uma comunicação visual intuitiva, educativa e acessível.
Dinamização do Acervo	A dinamização do acervo está relacionada à Política de Desenvolvimento de Coleções, no que tange aos processos institucionais de seleção, aquisição, compra, doação, permuta, desbastamento e descarte que envolvem embrionariamente a própria estrutura da composição e dinamização do acervo. Possui relação com os serviços de informação no sentido de envolver práticas informacionais a serem oferecidas à comunidade de usuários através de serviços pedagógicos como referência, informação utilitária, disseminação seletiva da informação, alerta e serviços técnicos como empréstimo e renovação que dinamizam o acervo. Já com os estudos de usuários, está fincado na interlocução formal e/ou informal com a comunidade sobre os procedimentos (metodologias e uso de técnicas) para composição do acervo e proposição de serviços que promovem dinamicidade informacional de cunho gerencial, tecnológica e pedagógica para acesso e uso do acervo, visando a apropriação da informação pelo sujeito/usuário da informação. Por fim, as fontes de informação estão afinadas com a dinamização do acervo na medida em que se constituem como fundamentos categorizadores/classificadores do acervo estruturando em termos históricos (temporalidade do acervo), temáticos (assuntos ou áreas em que os acervos estão inseridos) e técnicos (fontes primárias, secundárias e terciárias) (SILVA, 2017a).
Produtos/ Tecnologias	Circulação do acervo físico: Empréstimo/renovação/reserva/Devolução, com opções de serviços de renovação e reserva online, além dos serviços de alerta referentes aos prazos para que o usuário tenha mais flexibilidade e acessibilidade para usufruir melhor dos serviços. Acervo Virtual: bibliotecas virtuais; Boletim de serviços e de novas aquisições da biblioteca; Guias e Tutorias/videotutoriais; Outras aplicações de tecnologias nos serviços/produtos: uso de aplicativos móveis; QR Code; Websites, Redes Sociais, Catálogo online; Plataforma Virtual de Aprendizagem; E-mail; Chats e mensagem online; Vídeo Conferência/Web Conferência; Formulários na web; Gerenciadores bibliográficos; Visitas virtuais; Chatterbots; Vocabulários controlados; FAQ's. Outras plataformas para arquitetura e organização da produção científica e técnica da instituição (Repositórios digitais/institucionais).
MEDIAÇÃO EXPLÍCITA/PEDAGÓGICA	
Atividade	Descrição
Programa de Educação e Capacitação de	Treinamentos: sobre como utilizar os serviços e produtos da biblioteca, inclui desenvolvimento para uso de ferramentas e visita orientada ao espaço físico e virtual da biblioteca. Capacitação: inclui curso de formação nas áreas de interesse da comunidade e eventos

Usuários	como palestras, videoconferências, além de cursos virtuais (a biblioteca poderia desenvolver sua própria plataforma de Aprendizagem Virtual).
Programa de Informação Utilitária	Ações voltadas para o cotidiano da comunidade (saúde, política, economia, cultura e lazer, educação, trabalho, meio ambiente, tecnologia etc.). Um programa de Informação utilitária permitiria a construção coletiva de informações da biblioteca para e com a comunidade. É uma importante estratégia para aproximar os usuários das bibliotecas e fazê-los perceber que a biblioteca faz parte do seu dia-a-dia. Para tanto, a biblioteca junto com a comunidade poderia promover, palestras, debates, campanhas/intervenções, elaboração de cartilhas/boletins informativos etc.
Serviços de Referência	Segundo Grogan (1995) o Serviço de Referência consiste no atendimento prestado ao usuário através de processos de orientação, educação e avaliação, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação. O Serviço de Referência precisa cumprir sua missão que é a de mediar informação, atendendo prontamente as solicitações dos usuários e deve ir muito além da coleção de referência de uma biblioteca. O Serviço de Referência ampliou sua forma de atuação devido à inserção de novas tecnologias nas bibliotecas, utilizando o meio virtual como chat, e-mail, formulário de questões, telefone e as redes sociais. Nessa perspectiva, o bibliotecário de referência é de suma importância, sendo o responsável pelo atendimento face a face ou online aos usuários. (COSSICH, 2014).
Ações culturais	Aqui as ações culturais constituem-se em um conjunto de ações e intervenções como oficinas de artes, exposições, apresentações artísticas, encontros com artistas, teatro, cinema, audiovisual, fotografia, som, movimento abarcando diferentes formas de linguagens. Na perspectiva da ação cultural (ou mediação cultural), as bibliotecas são vistas como dispositivos produtores de sentidos, objetivando o contato com várias manifestações culturais. A comunidade constrói significados enquanto vivencia as intervenções de comunicação através das práticas constituídas (RASTELI, CALDAS, 2017).
Ações inclusivas	Inclui as estratégias estabelecidas pela BU para promoção de produtos e serviços que garantam a participação de todos os usuários no processo de acesso, uso, apropriação da informação e construção do conhecimento (aquisição de acervos acessíveis, implementação de tecnologias assistivas, etc.).
Comunicação e preservação Científica	Criação de meios virtuais para preservação do conhecimento científico como repositórios, bases de dados, banco de dados e bibliotecas digitais valorizando a preservação da produção de conhecimentos da comunidade acadêmico-científica interna e externa. Práticas de preservação e conservação de acervos físicos através de campanhas de conscientização. Uso de metadados para organização e representação da informação, dinamização da política de desenvolvimento de coleções valorizando múltiplos suportes no contexto dos processos de aquisição, seleção, doação, troca, cooperação e descarte entre bibliotecas universitárias. (SILVA, 2016). Divulgação Científica por meio do Repositório Digital: teses/dissertações/TCCs, Portal de Livros Abertos; Portal de Revistas Científicas; Gestão/repositório de dados Científicos; Curadoria digital; Acesso ao portal CAPES; Acesso a Bibliotecas Virtuais/Base de Dados; Sistemas de gestão de investigação: <i>current research information systems</i> (Cris) e os sistemas de identificação de autores (Open Researcher and Contributor ID – (Orcid e sistemas similares); Suítas bibliométricas de avaliação científica; Guias/tutorias para uso de ferramentas/serviços digitais/virtuais de apoio à pesquisa, etc.
MEDIAÇÃO INSTITUCIONAL	
Atividade	Descrição
Gestão/Planejamento	Diagnóstico Organizacional; Plano de Ação; Plano de Marketing e Comunicação; Relatório de Atividades; Reuniões; Gestão de pessoas; Estudos de Usuários e Comunidades; Reunião com a equipe da biblioteca; Reuniões com os gestores da instituição; Estratégias para captação de recursos externos.
Redes de cooperação bibliotecária	Parcerias interinstitucionais para construção de produtos e serviços de informação em rede.

Fonte: elaborado pela autora.

As perspectivas de mediação da informação no âmbito da BU descritas no quadro acima têm como principal foco a mediação da informação para promoção da autonomia dos usuários.

Compreende-se que a **mediação implícita** e a **mediação técnica** possuem em seu arcabouço conceitual os mesmo significados e percepções, onde são apresentadas as atividades de organização, tratamento e disseminação da informação como ações que desenvolvem técnicas, ferramentas, artefatos e metodologias que contribuem para a formação de competências informacionais.

De forma semelhante, na **mediação explícita e pedagógica** da informação, elencou-se ações voltadas para a formação de habilidades e competências de informação através das atividades de cunho mais educativo promovidos pelas bibliotecas universitárias (pois compreende-se que a mediação explícita e pedagógica apresentam semelhantes acepções).

No âmbito da **mediação institucional**, categorizou-se as atividades de cunho gerencial e administrativo desenvolvidas pelo bibliotecário para oferta, promoção e avaliação dos serviços, produtos e programas de informação desenvolvidos pela biblioteca, por meio de diagnósticos, planejamentos e estudos de usuários (estudo de satisfação e necessidades). Verifica-se a importância dessas atividades para captação de recursos financeiros, parcerias e ampliação de pessoal, além de evidenciar a biblioteca como importante instrumento de promoção e marketing da instituição na qual está inserida.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo por base os objetivos estabelecidos por essa pesquisa, apresentamos nesta seção o delineamento metodológico percorrido por esta investigação, dando ênfase ao objeto de estudo, o tipo de pesquisa, os métodos e as técnicas a serem aplicados para coleta e análise dos dados.

4.1 Contextualização do objeto

O presente estudo foi desenvolvido no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SIBI-UFC) e no Sistema de Bibliotecas da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira no estado do Ceará (SIBIUNI).

De acordo com Capítulo II, seção I, das Normas Administrativas da UFC, a estrutura organizacional do SIBI-UFC é composta pelas seguintes unidades:

- a) **Direção Geral:** (Conselho Diretor e a Diretoria do SIBI);
- b) **Assistência à Direção:** (Divisão de apoio administrativo, responsável pelo assessoramento administrativo da diretoria do SIBI);
- c) **Planejamento e Administração:** (Divisão de Coordenação de Bibliotecas - Seção de Planejamento Bibliotecário; Divisão de Acervo e Representação da Informação - Seção de Aquisição e Intercâmbio e Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação; Divisão de Preservação do Acervo - Seção de Coleções Especiais e Seção de Conservação e Restauração do Acervo; Divisão de Tecnologia da Informação);
- d) **19 Bibliotecas distribuídas em 17 unidades acadêmicas da UFC:**
 - Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos
 - Biblioteca de Ciências Humanas
 - Biblioteca de Ciências da Saúde
 - Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
 - Biblioteca da Faculdade de Direito
 - Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira
 - Biblioteca do Curso de Arquitetura
 - Biblioteca do Curso de Física
 - Biblioteca do Curso de Matemática

- Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar
- Biblioteca de Pós-Graduação em Economia
- Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola
- Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia
- Biblioteca do Museu de Arte
- Biblioteca do Campus de Sobral
- Biblioteca de Medicina de Sobral
- Biblioteca do Campus de Quixadá
- Biblioteca do Campus de Russas
- Biblioteca do Campus de Crateús

Já o SIBIUNI no estado do Ceará¹⁶ possui a seguinte estrutura organizacional, de acordo com informações disponível no portal web da Unilab:

- a) Diretoria do SIBI;
- b) Biblioteca Setorial Campus da Liberdade;
- c) Biblioteca Setorial da Unidade Acadêmica dos Palmares;
- d) Biblioteca do Repositório e Biblioteca Digital de Auroras (BRBD);
- e) Divisão de Formação e Desenvolvimento do Acervo;
- f) Divisão de atendimento, treinamento e serviço ao usuário.

4.2 Sujeitos da Pesquisa

Neste estudo, busca-se abordar perspectivas diversas de práticas informacionais no âmbito das bibliotecas universitárias, a partir de uma discussão sobre os pressupostos teórico-conceituais da mediação no campo das ciências humanas, e da mediação da informação no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, com o objetivo de identificar os principais aspectos que podem nortear a elaboração de um programa de mediação da informação aplicável em BUs.

Essa contextualização foi desenvolvida com o intuito de perceber como o processo informacional vem sendo manifestado no âmbito das BUs por meio de práticas de mediação

¹⁶ As atividades administrativas e acadêmicas da Unilab se concentram no Ceará e da Bahia. No Ceará, a universidade conta com unidades nos municípios de Redenção e Acarape. Na Bahia, a Unilab está presente no município de São Francisco do Conde. O presente estudo foi desenvolvido somente no estado do Ceará.

da informação, considerando os seus aspectos gerenciais, técnicos, tecnológicos, operacionais e pedagógicos.

Objetivando assegurar um melhor levantamento de informações acerca das práticas de mediação da informação em BUs, tomou-se para esta coleta e análise de dados dois tipos de sujeitos da pesquisa:

- a) Sujeitos Humanos: os bibliotecários dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das Universidades Federais (UFs) do Ceará (UFC, UFCA e Unilab).
- b) Sujeitos não-humanos: documentos institucionais dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias e bibliografia constante no referencial teórico deste trabalho.

4.3 Caracterização do Estudo

Quanto aos fins a pesquisa é de cunho exploratório e descritivo. Para Gil (2012, p. 27) as pesquisas exploratórias são “desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizantes”. Ainda, nesse contexto, Gil (2012, p. 27) explica que na maioria dos casos esse tipo de pesquisa envolve:

- a) Levantamento bibliográfico e documental;
- b) Entrevistas não padronizadas; e
- c) Estudos de caso.

Em relação à pesquisa descritiva, Cervo, Bervian e da Silva (2007, p. 61) explicam que “procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”. Complementando essa visão Gil (2012) afirma que um dos objetivos da pesquisa descritiva é descobrir a existência de associações entre variáveis.

Esses tipos de pesquisa se complementam e se aplicam adequadamente a proposta do estudo, pois busca-se discutir sobre os pressupostos teórico-conceituais da mediação da informação no âmbito da biblioteconomia e ciência da informação, fazendo ainda relações e conexões com os conceitos do termo mediação no âmbito da filosofia, sociologia e educação, procurando por meio das percepções e perspectivas teóricas e práticas analisadas, propor a elaboração de um programa de mediação da informação para BUs das UFs do Ceará, considerando suas práticas gerenciais, pedagógicas e técnicas.

Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como sendo bibliográfica e documental. É bibliográfica, pois utilizou-se de leitura, análise e interpretação de livros, monografias, dissertações, teses e artigos científico para construção do referencial teórico. Para Silva (2011, p. 157) “A principal vantagem deste tipo de pesquisa reside no fato de que permite conceber a cobertura de uma gama de fenômenos muito ampla em virtude do diálogo com as bibliografias”.

É documental uma vez que foram analisados os documentos dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das UFs do Ceará, objetivando complementar as informações fornecidas pelos bibliotecários dessas instituições.

No que se refere à natureza dos dados, sua abordagem é qualitativa. No que tange a análise dos dados, a técnica desenvolvida foi a análise de conteúdo, para Bardin (2011, p. 47) o termo análise de conteúdo indica:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Partindo dessa perspectiva, optou-se pela análise de conteúdo devido à abordagem qualitativa da pesquisa buscar, sobretudo a “compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos” (RICHARDSON, 2011, p. 90).

O método utilizado foi o compreensivo-hermenêutico. Tal método tem seu tripé epistemológico fundamentado nas ideias de descrição, explicação e interpretação, tendo por núcleo duro e categoria abarcante a ideia de compreensão, e objeto e alvo a captação e a decifração do sentido (DOMINGUES, 2004).

Cabe ainda ressaltar que, para evitar certas limitações no processo de análise dos dados, por se tratar de uma pesquisa de caráter qualitativo, foram estabelecidas categorias e subcategorias¹⁷ como parâmetros para tornar mais consistente a abordagem das informações apresentadas pelos sujeitos da pesquisa em equivalência com o referencial teórico apresentado. Complementando essa visão, ainda Richardson (2011, p. 80) destaca que:

Uma modalidade de transformar dados qualitativos em elementos quantificáveis, bastante empregada por pesquisadores, consiste em utilizar como parâmetros o

¹⁷ **Categoria:** Mediação implícita e técnica (**Subcategorias:** tratamento e organização da informação; Dinamização do acervo; Sistema de sinalização; Produtos/Serviços/Tecnologias). **Categoria:** Mediação explícita e pedagógica (**Subcategorias:** Programa de educação e capacitação de usuários; Programa de informação utilitária; Serviço de referência; Ações culturais; Ações inclusivas; Preservação e Comunicação e preservação científica). **Categoria:** Mediação institucional (**Subcategoria:** Gestão/Planejamento; Redes de cooperação bibliotecária).

emprego de critérios, categorias, escalas de atitude ou, ainda, identificar com que intensidade, ou grau, um conceito, uma atitude, uma opinião se manifesta.

Por fim, optou-se pela amostragem não probabilística do tipo intencional, haja vista a necessidade e interesse desta pesquisa em coletar as considerações/opiniões dos entrevistados selecionados. Para tanto, foi enviado o instrumento de coleta de dados para os bibliotecários da Universidade Federal do Ceará - UFC, Universidade Federal do Cariri - UFCA e Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - Unilab via email. No processo de coleta, obteve-se o retorno somente do SIBI-UFC (14 respondentes) e SIBIUNI (2 respondentes).

4.4 Instrumento de coleta de dados

Adotou-se como instrumento de coleta de dados, a técnica do questionário para extrair informações dos bibliotecários dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das UFs do Ceará.

O questionário foi composto por 15 perguntas (abertas e fechadas), considerando as seguintes categorias de análise: Percepção de biblioteca; Relações entre bibliotecário/biblioteca/usuário; Organização e tratamento da informação; Sistemas de sinalização dos ambientes da biblioteca; Desenvolvimento de coleções; Serviços de referência e informação; Produtos e tecnologias virtuais/digitais; Educação de usuários; Informação utilitária; Ações culturais; Comunicação e preservação da memória científica; Ações inclusivas e Planejamento e avaliação.

Nas questões fechadas os bibliotecários apresentaram suas respostas marcando opções que foram apresentadas em uma lista abaixo da pergunta (sem limite de marcação). Também possibilitou-se que os bibliotecários indicassem outras ações, caso as opções da lista não abrangessem (no todo ou em parte) as práticas desenvolvidas no âmbito das bibliotecas em que atuam. Vale ainda ressaltar, que as questões fechadas não objetivaram produzir dados quantitativos para análise estatística, mas apenas identificar práticas de informação nessas unidades. As opções de marcação buscaram apenas tornar o questionário mais dinâmico e objetivo.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A seguir, são apresentados e analisados os dados da pesquisa, sendo estabelecida a sua interpretação a partir dos pressupostos teóricos apresentados na introdução, no referencial teórico e nos procedimentos metodológicos que compreende este estudo.

5.1 Das percepções e significados de Biblioteca pelos Bibliotecários das BUs das UFs do Ceará

Com o objetivo de extrair dos bibliotecários as suas percepções e significados de biblioteca, e a partir dessas concepções extrair perspectivas de mediação da informação realizou-se a seguinte pergunta: **o que é biblioteca para você?**

Sobre isso, obtivemos a seguinte resposta apresentada no quadro 5.

Quadro 4 - Percepções e significados de biblioteca

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	É o local onde se obtém todo tipo de informação , seja ele impresso, digital ou cultural.
B2	Ambiente de estudo, trabalho, lazer, cultura e diversidade.
B3	Espaço de convivência, de pertencimento, de construção de saberes, de preservação de conhecimento, de construção de cidadania e de possibilidades de melhoria da qualidade de vida dos seres humanos.
B4	Ambiente de informação dinâmico e de permanente interlocução com a sua comunidade. Trabalha com a gestão, organização, recuperação, acesso, uso, processos, fluxos e tecnologias da informação.
B5	Informação.
B6	A biblioteca é um ambiente (Virtual ou físico) para apropriação da informação, que possibilita acesso ao conhecimento.
B7	Local de leitura, estudo, pesquisa, memória e socialização.
B8	Um organismo vivo, um centro de informações estratégico para a comunidade acadêmica, no caso, Biblioteca Universitária.
B9	Um ambiente de acesso à informação e de estudo.
B10	Uma organização que consiste em receber, organizar e manter documentos que possam ser consultados pelos usuários de acordo com suas necessidades informacionais, mas também um espaço vivo que ofereça produtos, serviços e atividades que construam uma sociedade melhor e mais igualitária.
B11	Um centro de disseminação de informação científica e cultural.
B12	Espaço que deve oportunizar o acesso pleno à informação, para além dos aspectos físicos, ou seja, a disponibilização de recursos informacionais. Com efeito, a biblioteca deve ter sua atuação voltada para consideração das necessidades de informação dos usuários, a fim de que possa desenvolver efetivos serviços e produtos por meio de significativas ações de mediação implícitas e explícitas. Parte daí seu papel pedagógico no contexto onde está inserida, como escolas, universidades, comunidades, entre outros locais.
B13	Mais do que um local onde são armazenados livros, as bibliotecas resistem e podem se fortalecer, sendo lugares em que as pessoas se reúnem para explorar, interagir, aprender e ensinar.
B14	Ambiente de informação.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	É equipamento cultural com objetivo de organizar, disseminar e disponibilizar informações

	registradas para a comunidade do qual a biblioteca encontra-se inserida.
B16	Um local onde se pode ter acesso a diversos documentos que possibilitam o acesso à informação para satisfazer às suas necessidades.

Fonte: Dados da pesquisa.

O quadro 5 acima, demonstra que as percepções e significados de bibliotecas do ponto de vista dos bibliotecários, possuem múltiplas perspectivas, quais sejam:

- a) Coleção de livros ou ambiente de organização e disseminação de livros/acervo/documento (físicos/virtuais);
- b) Sistema/filtro no processo de organização, acesso e uso da informação;
- c) Ambiente de informação/ambiente de mediação da informação;
- d) Ambiente/equipamento cultural;
- e) Ambiente de estudo, pesquisa, memória, socialização, interação e construção de conhecimentos.

Partindo dessas percepções, podemos então verificar múltiplas perspectivas de mediação da informação (CARVALHO, 2016), presentes nas respostas dadas pelos bibliotecários :

- a) **Mediação positivista da informação:** destaque dos procedimentos sistemáticos e reguladores para acesso à informação, no âmbito dos serviços e produtos (**B1, B5, B9, B11**);
- b) **Mediação funcionalista da informação:** percepção das múltiplas perspectivas de atuação do ambiente de informação (pessoal, acervo, serviços, tecnologias, fluxos de informação, planejamento/gestão e avaliação), primando pela satisfação das necessidades de informação dos usuários (**B4, B6, B8, B10, B12, B14, B15, B16**);
- c) **Mediação construtivista da informação:** prima pelo desenvolvimento de programas de educação dos usuários para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento; prima pelo incentivo à pesquisa e autonomia dos usuários (**B12, B13**);
- d) **Âmbito sócio-interacionista:** compreende a biblioteca como ambiente de mediação cultural, ambiente de estudo, leitura e literatura, significando a biblioteca como espaço coletivo, plural, democrático e político de acesso, compartilhamento e socialização de informação e construção de conhecimento, e valoriza o usuário como ponto central de suas ações. Aqui a mediação é o processo e o movimento que fundamenta a dialética da informação (**B2, B3, B12, B13**).

5.2 Das relações entre Bibliotecário/Biblioteca/Usuário

De forma complementar a questão anterior, fez-se a seguinte indagação: **Como a Biblioteca em que atua garante e estimula a participação da sua comunidade de usuários para desenvolvimento dos seus serviços e produtos?**. Com esta pergunta, buscou-se perceber como se dão as relações e as estratégias de comunicação desenvolvidas pelas bibliotecas para garantir a participação ativa dos seus usuários no que se refere ao processo de implementação/avaliação dos serviços e produtos ofertados e/ou identificação de novas demandas mediante as necessidades informacionais apresentadas pelos usuários. Obtivemos a seguinte explanação, apresentada no quadro 6.

Quadro 5 - Relações e estratégias de comunicação entre Bibliotecário, Biblioteca, Usuário.

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Através das mídias sociais conseguimos atingir nosso objetivo
B2	Através de Campanhas de divulgação dos serviços
B3	Através de pesquisa anual de satisfação dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.
B4	Por meio de questionários online, redes sociais, fale conosco por e-mail ou via website, sugestões apreendidas no contato cotidiano com o usuário, seja virtualmente ou presencialmente.
B5	Facilitando o acesso a informação.
B6	Com campanhas de marketing digital, sorteios, eventos de promoção dos serviços, cursos, treinamentos e acompanhamentos das atividades de pesquisa, ensino e extensão.
B7	O Sistema de Bibliotecas realiza regularmente avaliação dos serviços. A biblioteca que atuo também oferece caixinha de sugestões, críticas e elogios. Além de manter perfil em mídias sociais.
B8	Através do contato dia a dia, e da pesquisa de avaliação feita pela Direção do Sistema de Bibliotecas.
B9	Divulgando no portal do campus, nas redes sociais e na comunicação usuário/servidor(bibliotecário)
B10	As atividades realizadas são avaliadas pelos usuários e dentro do possível as sugestões acatadas. Temos uma caixa de sugestões no hall de entrada. Realizamos pesquisa de avaliação de produtos e serviços com a comunidade usuária. Algumas vezes os usuários se manifestam também nas redes sociais.
B11	Com ampla divulgação dos nossos eventos, inclusive nas redes sociais e também garantindo um bom trabalho de atendimento para que o usuário retorne.
B12	Estamos sempre à disposição para ouvir a comunidade que atendemos diariamente e temos buscado desenvolver pesquisas voltadas para o conhecimento de nossos usuários visando planejar e desenvolver ações que possam ir ao encontro de seus interesses e expectativas.
B13	Ela se norteia pela sua missão que é "Organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e o desenvolvimento da Instituição e da sociedade.
B14	Divulgando, consultando e interagindo com a comunidade.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Através de um atendimento especializado
B16	Nas bibliotecas há uma caixinha de sugestão onde os usuários colocam suas necessidades, críticas e elogios.

Fonte: Dados da pesquisa.

As ferramentas, instrumentos, meios e técnicas para garantir a participação ativa e efetiva dos usuários no desenvolvimento dos serviços citados pelos bibliotecários da UFC são:

- a) Mídias sociais;
- b) Fale conosco (via e-mail e website)
- c) Campanhas de promoção dos serviços (marketing);
- d) Estudos de usuário para avaliação dos serviços;
- e) Diálogo entre usuário/bibliotecário presencialmente e virtualmente;
- f) Caixa de sugestões.

Já os bibliotecários da Unilab citam como principais prática de interação/comunicação entre usuários/bibliotecários:

- a) Atendimento especializado; e
- b) Caixa de sugestões.

Ao consultar a página web do SIBIUNI, ainda foi possível identificar um canal de participação dos usuários via website, promovido pelo setor de aquisição, onde o usuário pode manifestar suas sugestões de compras de livros, ilustrado na figura abaixo:

Figura 1 - Canal de comunicação do SIBIUNI com os usuários via website



Fonte: unilab.edu.br.

É importante ressaltar que as práticas de interação e comunicação entre usuários e bibliotecários/biblioteca é de fundamental importância, pois garantem o desenvolvimento do planejamento do ambiente de informação de forma mais democrática, transparente, eficiente e

eficaz. Ao permitir a recepção de sugestões, críticas e elogios sobre os serviços e produtos, o bibliotecário:

- a) Realiza “[...] previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7);
- b) Planeja de acordo com as demandas, necessidades e desejos dos usuários o desenvolvimento de coleções;
- c) Evidencia o usuário como razão fundamental dos serviços e produtos do ambiente de informação;
- d) Dar subsídio ao planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos (DIAS, PIRES, 2004);
- e) Identifica os motivos pelos quais os usuários potenciais não fazem uso dos serviços; e
- f) Identificar materiais e recursos disponíveis que, por uma razão ou outra, nunca se transformaram em demanda (LANCASTER, 2004).

Desse modo, a biblioteca universitária precisa e deve promover canais de interação para que os usuários possam participar de forma ativa e efetiva do desenvolvimento e planejamento dos produtos e serviços.

A mediação nesse aspecto constitui-se como prática estratégica e institucional, auxiliando os bibliotecários no “planejamento, programação e ampliação da envergadura aplicativa dos serviços de informação” (SILVA, FARIAS, 2017, p. 115), ao mesmo tempo em que atesta o caráter social do ambiente de informação, enfatizando sua dinâmica e atuação em função do usuário.

Mediante o exposto, observa-se a necessidade do SIBIUNI expandir os canais de interação com seus usuários (principalmente aqueles relativos aos estudos de comunidades e usuários), para garantir que o desenvolvimento/planejamento dos serviços/produtos, programas/projetos e relatórios estejam subsidiados de forma mais efetiva nas demandas e necessidades da comunidade.

5.3 Das práticas de mediação implícitas e técnicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará

No contexto das atividades categorizadas como mediação da informação implícitas e técnicas, buscou-se identificar as práticas desenvolvidas pelas BUs no âmbito:

- a) Da organização/tratamento da informação, do desenvolvimento de coleções/dinamização do acervo;
- b) Da sinalização do espaço físico desses ambientes; e
- c) Dos produtos e tecnologias virtuais/digitais utilizados para promoção dos serviços.

Assim, com o propósito de identificar as políticas e técnicas de organização e tratamento da informação desenvolvida por essas bibliotecas, fez-se a seguinte pergunta: **Quais políticas de organização e tratamento da informação são desenvolvidas na Biblioteca Universitária em que atua?**

A tabela 1 apresenta as políticas e técnicas de organização e tratamento da informação, desenvolvidas pelos bibliotecários da UFC e Unilab:

Tabela 1 - Políticas de organização e tratamento da informação desenvolvidas pelas BUs

POLÍTICAS E TÉCNICAS DE ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	BIBLIOTECÁRIOS	
	UFC	BIBLIOTECÁRIOS UNILAB - Ce
Política de Indexação	X	
Política de Classificação	X	X
Política de Catalogação	X	X
Tesauros	X	
Taxonomias	X	
Ontologias	X	
Outros (Nenhuma)		X

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da tabela 1, é possível perceber que os processos de organização e tratamento da informação no Sistema de Bibliotecas da UFC possui amplo nível de amadurecimento, sendo possível observar através das políticas e técnicas mencionadas na tabela acima, que possuem métodos e técnicas de organização e tratamento da informação tanto para acervos físicos, quanto para os acervos virtuais/digitais.

De acordo com informações extraídas do Web Site do Sistema de Bibliotecas da UFC (biblioteca.ufc.br), há uma Comissão especializada de estudos no âmbito da organização e tratamento da informação, denominada de “Comissão de Catalogação”, que tem como objetivo “elaborar políticas de representação temática e descritiva da informação e apresentar alternativas visando à eliminação de inconsistências no catálogo eletrônico”.

De acordo com os documentos: “relatório de atividades das comissões especializadas de estudo” (este relatório descreve as ações realizadas no ano de 2015 pelas comissões e estabelece os objetivos para 2016) e “Comissões especializadas de estudo: ações desenvolvidas em 2017 e objetivos para 2018”, a comissão de catalogação realizou entre os anos de 2015 a 2017:

- a) Estudos e discussões em torno da literatura científica da área de organização e tratamento da informação, através de leitura de textos sobre indexação e formação do indexador;
- b) Desenvolveram a Política de Indexação do Sistema de Bibliotecas;
- c) Padronizaram os documentos eletrônicos, para tanto realizaram reuniões com os(as) catalogadores(as) do Sistema, para discussão e coleta de dados essenciais à conclusão do trabalho de padronização.
- d) Elaboraram um Manual Conciso de Catalogação (nova edição);
- e) Realizaram o 1º Encontro Anual com os Catalogadores do Sistema de Bibliotecas da UFC. O que demonstra a preocupação dos bibliotecários no permanente aperfeiçoamento dos seus conhecimentos, bem como dos serviços ofertados para melhor atender as necessidades dos usuários.

Ainda, no documento “Comissões especializadas de estudo: ações desenvolvidas em 2017 e objetivos para 2018”, é apresentada objetivos a serem alcançados no ano de 2018 pela comissão de catalogação, para aperfeiçoamento das políticas de organização e tratamento da informação no âmbito das bibliotecas da UFC.

Isso nos permite afirmar que, o Sistema de Bibliotecas da UFC possui estratégias e ações definidas para o desenvolvimento das práticas de organização e tratamento da informação e buscam aprimorar seus sistemas e métodos, de forma a garantir que os processos de recuperação de informação sejam realizados de forma didática, rápida e satisfatória, primando pela qualidade da indexação e catalogação.

Além disso, vale ressaltar que a constituição de uma comissão de estudos para tratar de forma especializada sobre os processos de organização e tratamento da informação, demonstra a percepção que os bibliotecários possuem da importância de aliar teoria e prática

no desenvolvimento dos sistemas de tratamento e recuperação de informações de suas bibliotecas, e do permanente aperfeiçoamento dos seus conhecimentos e de suas práticas profissionais.

Já no caso do Sistema de Bibliotecas da Unilab - Ce, observa-se que as políticas e técnicas de organização e tratamento da informação ainda encontram-se em fase de construção. Sobre isso, vale ressaltar que a Unilab foi instituída como Universidade Federal no ano de 2010 através da Lei Lei nº 12.289. Logo, é possível perceber que o Sistema de Bibliotecas da Unilab encontra-se em sua fase inicial de trabalhos.

No âmbito da sinalização, buscou-se saber como os bibliotecários avaliam essa prática na BU, e como eles percebem o impacto da sinalização na comunidade. Para tanto, fez-se a seguinte pergunta: **Como você avalia a sinalização da Biblioteca Universitária e seu impacto na comunidade?**. As resposta obtida encontra-se descrita no quadro 7 abaixo:

Quadro 6 - Avaliação dos bibliotecários sobre a sinalização das BUs

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Avalio que nossa sinalização é muito boa, embora sempre podemos melhorar!!! E acredito que o impacto dessa sinalização seja positiva.
B2	Precisa melhorar esclarecendo o objetivo de cada setor.
B3	De alta relevância e importância, apesar da experiência mostrar que os usuários preferem perguntar antes de ler a sinalização.
B4	Deve ser compreensiva e familiar para o usuário, a fim de que ele se sinta parte integrante da biblioteca e compreenda bem as finalidades e sentidos de cada espaço da biblioteca.
B5	Aceitável.
B6	A sinalização é extremamente importante para melhor ambientação dos usuários, não apenas no viés de localização do acervo, mas também de organização dos setores e instrumentos/equipamentos disponíveis. Seu impacto é percebido através da segurança dos usuários na utilização da biblioteca e de seus recursos.
B7	Acredito que deveria ser mais dinâmica e lúdica, buscando chamar a atenção dos usuários, que muitas vezes tiveram pouco ou nenhum contato com uma biblioteca
B8	Boa. Quanto a localização no Campus é bem central. Quanto a sinalização interna, o fato da Biblioteca ser pequena facilita bem.
B9	Positiva, pois as campanhas desenvolvidas são amplamente divulgadas e aceitas pela comunidade acadêmica.
B10	A Biblioteca Universitária cresceu muitos nos últimos anos e temos ofertado muitos serviços e produtos além de outras atividades que contribuem muito para o crescimento dos nossos usuários.
B11	Considero o sistema de biblioteca da UFC um exemplo. Acho que o impacto é positivo e a certeza disto vem com a satisfação que os usuários manifestam.
B12	Acredito que tenhamos de disponibilizar suportes para inserção dos instrumentos de sinalização, sobretudo, nas estantes com propósito de otimizar sua finalidade. Entretanto, informamos que já foram realizadas as ações institucionais necessárias. Estamos aguardando.
B13	O Sistema de Bibliotecas da UFC tem procurado oferecer um atendimento pautado na prestação de serviços especializados, dentre eles a sinalização para que os seus usuários sejam atendidos com qualidade. No entanto, precisamos avançar ainda mais nesse sentido.
B14	Ruim, impacto negativo.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Muito modesta. Ainda temos que melhorar.
B16	A mesma possibilita um suporte aos universitários como também recebemos alguns alunos de colégio

da região do Maciço de Baturité. Mas estamos nos planejando para melhor atender nossos usuários.

Fonte: Dados da pesquisa.

Mediante as afirmações apresentadas no quadro 7 acima, observa-se que a sinalização, na perspectiva dos bibliotecários:

- a) Precisa ser compreensiva para o usuário;
- b) Deve garantir que o usuário compreenda a lógica operacional da biblioteca, os serviços e produtos que ofertam para atender as suas necessidades;
- c) Precisa ser dinâmica e lúdica de forma a estimular o usuário a usar o ambiente físico e usufruir melhor dos serviços;
- d) Deve otimizar a busca e uso da informação;
- e) Objetiva garantir qualidade na prestação dos serviços;
- f) Deve atuar como um suporte ou orientação para os usuários melhor desfrutarem dos serviços e produtos da biblioteca.

Na perspectiva da comunidade, alguns bibliotecários apontam dificuldades e limitações e apresentam a necessidade de ações para aperfeiçoamento da sinalização. Poucos demonstram uma perspectiva de impacto mais positiva.

Pimentel, Bernardes e Santana (2007, p. 31) concebe quatro aspectos que norteiam a configuração da sinalização, considerando o ambiente externo e interno da biblioteca:

- a) **sinalização externa:** facilita o acesso à biblioteca e assinala a importância concedida a ela no conjunto das instalações;
- b) **sinalização interna – de recepção:** deve estar próxima à entrada e orientar os alunos dentro da biblioteca. Pode conter todas as informações dos serviços oferecidos pela biblioteca, como: empréstimo de livros, reforço escolar, hora do conto, horário de funcionamento, normas de uso, documentos necessários para inscrição ou cadastro etc.;
- c) **sinalização de uso do espaço:** deve sinalizar os espaços de atividades da biblioteca, como estudo individual, estudo em grupo, mural interativo, mural de informações, atendimento, catálogo etc.;
- d) **sinalização temática das estantes:** cada estante deve ter, em local de fácil visualização, a relação dos assuntos pelos quais foram distribuídos os livros. Alguns destaques ajudam na localização dos livros mais procurados, por exemplo: literatura brasileira, literatura infantil, obras de referência.

Considera-se que pensar um projeto de sinalização para biblioteca é primeiramente necessário compreendê-la como um instrumento que interfere na ergonomia do espaço da biblioteca (seja este espaço físico ou virtual) e deve ter como propósito otimizar a usabilidade e acessibilidade, conferindo autonomia ao usuário nos processos de recuperação, seleção, uso e apropriação da informações. A sinalização percebida dessa forma, ganha um significado mais coletivo e plural e desloca o significado de informação do seu aspecto meramente físico para o sócio-cognitivo, pois o usuário passa a ter papel decisivo nas tomadas de decisão (SILVA; SILVA, 2012).

Para tanto, a biblioteca pode consultar os usuários sobre como elaborar a sinalização permitindo uma construção sócio-interativa. Dessa forma, a biblioteca ressignifica a concepção de sinalização da biblioteca conferindo-lhe um caráter mais mediacional na perspectiva da comunicação entre bibliotecário/usuários/documentos/artefatos e nos processos de recuperação, acesso, uso e apropriação da informação, primando pela subjetividade e superando a linearidade, possibilitando um diálogo aberto entre a biblioteca e os usuários em um procedimento de proposição mútua da sinalização, acatando sugestões, intervenções e interferências dos usuários (SILVA; SILVA, 2012).

Em relação às práticas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento de coleções/dinamização do acervo, os bibliotecários responderam a seguinte questão: **Existe uma política de desenvolvimento de coleções na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvida?**

Sobre esta pergunta, obtivemos as seguintes considerações apresentadas no quadro 8 a seguir:

Quadro 7 - Política de desenvolvimento de coleções das BUs.

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Sim existe, no entanto como sou bibliotecária de referência atuo somente com treinamentos de usuários e não sei como é desenvolvida.
B2	Existe. É desenvolvida através de colaboração da Divisão de Acervo com a Comissão de catalogação e as bibliotecas setoriais.
B3	Sim. Temos um documento que orienta esta demanda.
B4	Sim, por meio da comissão de acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC, em consonância com os documentos pertinentes, como o Projeto Político Pedagógico dos cursos atendidos e sugestões demandadas pelos usuários.
B5	Sim. Foi desenvolvida pela o sistema de bibliotecas
B6	Sim, existe. A comissão do acervo, responsável pela elaboração da política de desenvolvimento, elencou diretrizes que devem ser seguidas por todas as bibliotecas. A partir dessas diretrizes, as bibliotecas elencam os títulos necessários para compra e a comissão realiza todo o processo.
B7	Sim. Através de Comissão que é aberta para participação de qualquer bibliotecário que tenha interesse.
B8	Sim, existe uma política que passou por uma revisão em 2016, foi desenvolvida pela Diretoria da BU juntamente com a Comissão do Acervo e com a participação de Bibliotecários colaboradores.
B9	Sim existe, de forma uniforme a biblioteca central nos orienta a seguir uma política de desenvolvimento de coleções nas BUs de forma a atender as necessidades dos usuários.
B10	Temos uma política de desenvolvimento de coleções disponível no site da Biblioteca Universitária. A política é norteadora e o desenvolvimento é de acordo com o que estamos trabalhando no momento. A Biblioteca atualmente tem trabalhado no estudo das bibliografias básicas dos cursos de graduação, principalmente os que serão avaliados pelo MEC e também na avaliação do acervo para descartar documentos com pouco uso, edições sem possibilidade de restauração, entre outros.
B11	Sim existe, mas não acompanho o processo. Tem uma equipe exclusiva para esta finalidade, da qual não faço parte.
B12	A política de desenvolvimento de coleções foi desenvolvida pela Comissão de Acervo. Esta é formada por diversos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFC.
B13	Sim, ela surgiu da necessidade de oferecer um instrumento norteador para tomada de decisões, em relação ao processo de desenvolvimento de coleções, bem como atualizar a coleção de forma racional e equilibrada. À Biblioteca Universitária, através da Divisão de Desenvolvimento do Acervo, caberá a condução dos procedimentos a serem implementados com vistas à otimização de todo o processo de formação e desenvolvimento das coleções das bibliotecas do

	Sistema, bem como a revisão a cada 2 (dois) anos da política de desenvolvimento de coleções.
B14	Sim, como instrumento norteador para o aperfeiçoamento do conjunto de atividades que conduzem o processo de desenvolvimento de coleções e nas decisões dos bibliotecários em relação à seleção do material a ser incorporado ou desbastado do acervo.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Existe mas ainda estamos aguardando uma homologação superior.
B16	<p>A política de formação e desenvolvimento do acervo do Sistema de Bibliotecas da Unilab constitui-se em critérios que estabelecem a seleção, aquisição, manutenção e descarte do material bibliográfico para as suas bibliotecas setoriais. Para Vergueiro (1989, p.15 apud Maciel; Mendonca, 2006, p. 16):</p> <p>O desenvolvimento de coleções é um processo que, ao mesmo tempo afeta e é afetado por muitos fatores externos a ele. E como processo, é também, ininterrupto [...] não é algo que começa hoje e tem um prazo estipulado para seu término, nem é, tampouco, um processo homogêneo, idêntico em toda e qualquer biblioteca, os objetivos específicos que cada uma delas busca atingir, a comunidade a ser atingida, influem, consideravelmente, nas atividades de desenvolvimento de coleções.</p> <p>A POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES OCORRE POR MEIO DA AQUISIÇÃO, SELEÇÃO, AVALIAÇÃO, PRESERVAÇÃO E RESTAURAÇÃO DO ACERVO.</p> <p>A aquisição se dará por compra, doação ou permuta.</p> <p>Em relação à seleção:</p> <p>Serão considerados os seguintes critérios no processo de seleção do material informacional para composição do acervo do SIBIUNI:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Adequação às bibliografias básicas e complementares; ii) Autoridade do autor e/ou editor; iii) Atualidade (edição atualizada); iv) Pertinência, ou seja, que atenda áreas de cursos oferecidos pela universidade; v) Qualidade técnica; vi) Quantidade (escassez) de material sobre o assunto na coleção; vii) Cobertura/tratamento do assunto; viii) Preço acessível com base no orçamento; ix) Idioma (língua acessível; preferencialmente, em português); x) Conveniência do formato do material, sendo compatível com as tecnologias disponíveis na instituição, evitando-se ainda material em formato mini ou versão pocket – de fácil extravio; xi) Número de usuários potenciais que poderão utilizar o material; xii) Condições físicas do material; xiii) Falhas na coleção devido a exemplares extraviados. <p>No que tange à avaliação: O SIBIUNI procederá a avaliação do seu acervo, a cada biênio, empregando para isto, métodos quantitativos e qualitativos a fim de manter seu acervo permanentemente atualizado, de forma a atender às necessidades informacionais da sua comunidade de usuários.</p> <p>Essa avaliação deverá ser responsabilidade da Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções do SIBIUNI, utilizando, para isto, dados de relatórios gerados pelo sistema de automação da biblioteca – Pergamum, dados obtidos após realização periódica de inventários e os estudos de uso e usuários que deverão ser realizados periodicamente pelo Núcleo de Serviços aos Usuários. O inventário do acervo constitui-se na verificação dos itens que compõem o acervo das bibliotecas, devendo ser realizado preferencialmente com periodicidade de um ou dois anos. Esse processo permanente, possibilitará traçar diretrizes quanto à aquisição, obsolescência, desbastamento e descarte das coleções que constitui o acervo do SIBIUNI. Deverá ser executado pautado nos seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Análise das áreas que necessitam de atualização das coleções (quantidade de exemplares, títulos) de acordo com as bibliografias constantes nos PPCs e quais as áreas de pesquisa se encontram com defasagem de material informacional; ii) Estatística de uso do acervo (empréstimo e consulta): a análise estatística do uso do material permitirá a determinação dos títulos que requerem mais exemplares e aqueles cuja duplicação é desnecessária. Caso seja confirmada a subutilização dos materiais informacionais em alguma área, o SIBIUNI deverá certificar-se quais são as causas dos problemas; iii) Verificação se os materiais, existentes nas listas de bibliografias dos PPC recomendadas e/ou adotadas, se encontram nas bibliotecas e caso não existam, se devem ser adquiridos ou não após análise circunstanciada; iv) Sugestões dos usuários: analisar a sugestão de aquisição para compor o acervo e se as sugestões satisfazem os mesmos coletivamente, assim como, averiguar e monitorar através de consultas as

mudanças de interesses por parte da comunidade acadêmica; Após a avaliação, faz-se necessário a divulgação das recomendações que deverão ser implementadas para as devidas correções dos erros verificados.

PRESERVAÇÃO, CONSERVAÇÃO E RESTAURAÇÃO DO ACERVO

A preservação e a conservação de itens no acervo requerem procedimentos específicos por parte das bibliotecas para manter o acervo em condições de uso e de higiene, favorecendo o manuseio pela equipe interna e pelo os seus usuários. O livro é sensível a agentes deteriorantes como umidade, pragas, calor, luminosidade e processos químicos como a acidez. Pode ser deteriorado por dois processos, mecânico ou químico.

Assim como outras atividades, a preservação, conservação e restauro do acervo bibliográfico da UNILAB deve possuir uma política específica, fazendo, desta forma, parte integrante da Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo. Todas as decisões, critérios, procedimentos e responsabilidades para a execução das atividades devem ser especificadas no documento Política de Preservação Conservação e Restauro.

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme as explicações feitas pelos bibliotecários da UFC e Unilab, descritas no quadro 8, é possível observar que as duas instituições possuem políticas e diretrizes bem definidas, que orientam o processo de desenvolvimento de coleções da biblioteca, desde a seleção do acervo para compra, até os processos de desbastamento/descarte.

No caso das práticas desenvolvidas pelos bibliotecários da UFC, observa-se que:

- a) Na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFC, existe um setor responsável especificamente pelas atividades de desenvolvimento de coleções e representação da informação, denominada de “Divisão de Acervo e representação da informação”. A comissão de acervo e catalogação estão ligadas a essa divisão e são responsáveis por elaborar, revisar e executar as diretrizes da política de desenvolvimento de coleções das bibliotecas da UFC e desenvolve um trabalho colaborativo com a comissão de catalogação e as bibliotecas setoriais. Observa-se aqui, um trabalho de cunho integrado, alinhando a estrutura técnica dos serviços de organização e tratamento da informação aos processos de formação e desenvolvimento das coleções;
- b) O processo de desenvolvimento de coleções está alinhado ao Projeto Político Pedagógicos dos Cursos;
- c) Possui canais de comunicação com a comunidade usuário, que também pode sugerir títulos para aquisição;
- d) A política estabelece diretrizes para o acervo físico e virtual/digital;
- e) A política de desenvolvimento de coleções possui prazo de 2 anos para sua revisão e atualização mediante as demandas e necessidades da instituição e, ainda,

De acordo com o documento “Política de Desenvolvimento de Coleções (2016)” disponível no website do SIBI UFC:

- f) Um dos objetivos da atualização do acervo é “dotar o Sistema de Bibliotecas de instrumentos que atendam às necessidades das pessoas com deficiência”. Observe, portanto, a perspectiva de uma biblioteca acessível;
- g) Para dar maior rigor ao processo de revisão e atualização da política, é realizada uma análise das necessidades da comunidade mediante coleta de dados quantitativos e qualitativos;
- h) O SIBI UFC possui “um banco de dados de bibliografias básicas dos cursos de graduação, a partir do cadastramento do “Plano de ensino” disponível no Sistema Pergamum”, para melhor atender as demandas e necessidades dos cursos de graduação, bem como as exigências do INEP/MEC;
- i) A política considera “as especificidades de cada biblioteca setorial, no que concerne às atividades voltadas para as áreas de conhecimento em que atuam”;
- j) A política traz como um dos seus objetivos: “acompanhar o desenvolvimento de novas tecnologias de acesso à informação, adquirindo documentos em formato eletrônico”. Isto é, a política estabelece uma diretriz que orienta e alerta sobre as novas demandas da sociedade contemporânea, no que concerne ao impacto das tecnologias digitais/virtuais nos suportes e fontes de informação.
- k) As coleções estão estruturadas da seguinte forma: nível didático (inclui títulos básicos de cada disciplina dos cursos, periódicos representativos, instrumentos de referência e obras complementares); Nível básico ou de “lastro” (inclui edições históricas e clássicas, bibliografias relevantes, dicionários e enciclopédias especializadas, periódicos indispensáveis ao conhecimento aprofundado das áreas); Nível de pesquisa (inclui monografias especializadas, obras de referências fundamentais para a área de conhecimento, periódicos específicos, relatórios de pesquisa, resultados de experimentos científicos em nível de pós-graduação e pesquisas em geral, obras consideradas clássicas ou consagradas dentro das áreas cobertas pela biblioteca); Produção Intelectual da Instituição (Inclui os repositórios institucionais da UFC); Coleções Especiais (inclui os documentos publicados pelas edições UFC e Coleção Alagadiço Novo, obras históricas e raras que compõem os primeiros acervos da Universidade e demais coleções);
- l) Estabelece critérios e exigências quanto ao uso equilibrado e racional dos recursos financeiros.

Logo, observa-se que a política de desenvolvimento de coleções do SIBI UFC, é um instrumento de gestão bem estrutura e prevê questões contemporâneas essenciais na dinâmica da formação de coleções da BUs, como: desenvolvimento de coleções híbridas; garantia da inclusão e acessibilidades da informação para pessoas com deficiência; preservação e disseminação da produção científica; alinhamento dos objetivos da política aos objetivos institucionais da UFC no que se refere ao ensino, pesquisa e extensão; garantia de participação ativa da comunidade de usuários no processo de solicitação/sugestões de títulos/obras para aquisição; parcerias com especialistas das áreas do conhecimento que as bibliotecas atendem, para qualificação do processo de seleção, aquisição e descarte do acervo.

No caso das práticas desenvolvidas pelos bibliotecários da Unilab-Ce, observa-se:

- a) A política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Unilab (SIBIUNI) foi elaborada recentemente;
- b) Existe uma Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções na Estrutura Organizacional do SIBIUNI, que trata especificamente de todas as demandas, decisões e elaboração de políticas e diretrizes;
- c) A política de desenvolvimento de coleções está alinhada ao Projeto Político Pedagógico dos Cursos;
- d) A política prevê avaliação bienal de suas diretrizes para que seja revisada e atualizada mediante as necessidades informacionais da sua comunidade, e ainda prevê análise quantitativa e qualitativa para dar sustentação a sua atualização, para tanto, são considerados os “dados de relatórios gerados pelo sistema de automação da biblioteca – Pergamum, dados obtidos após realização periódica de inventários e os estudos de uso e usuários que deverão ser realizados periodicamente pelo Núcleo de Serviços aos Usuários”.
- e) Como parte da Política de Desenvolvimento de Coleções, existe uma política específica para tratar das atividades de preservação, conservação e restauração do acervo.

Mediante as informações fornecidas pelos entrevistados, o SIBIUNI, possui uma política de desenvolvimento de coleções recente e ainda está em processo de tramitação para sua aprovação junto aos órgãos competentes da Unilab. As diretrizes e critérios fornecidos possibilita perceber que a política possui alinhamento com os objetivos institucionais da Unilab no que concerne ao ensino, pesquisa e extensão; garante a participação ativa dos usuários no processo de avaliação e seleção do acervo; prevê o trabalho integrado com outros setores que compõe a estrutura organizacional do SIBIUNI.

Já, no que se refere aos produtos e tecnologias digitais/virtuais foi realizado o seguinte questionamento: **quais produtos e tecnologias digitais/virtuais são desenvolvidos e/ou utilizados pela Biblioteca Universitária para promoção dos serviços?**

A partir dessa questão, foi possível elencar na tabela 2, os principais recursos e artefatos digitais/virtuais utilizados pelos bibliotecários da UFC e da Unilab para promoção dos serviços de informação nas BUs:

Tabela 2 - Produtos e tecnologias digitais/virtuais desenvolvidos e/ou utilizados pelas BUs para promoção dos serviços

PRODUTOS/TECNOLOGIAS	BIBLIOTECÁRIOS	BIBLIOTECÁRIOS
	UFC	UNILAB
Software de gerenciamento da Biblioteca/Catálogo Online	X	X
Aplicativos móveis	X	-
QR Code	X	X
Redes Sociais	X	X
Web Site	X	-
Plataforma Virtual de Aprendizagem	X	-
Repositórios Digitais/Base de dados (RI)	X	X
Bibliotecas Virtuais (BVs)	X	-
Guias/tutoriais/video tutoriais	X	X
E-mail	X	X
Chats e mensagem online	X	X
Vídeo Conferência/Web Conferência	X	-
Formulários na web	X	-
Gerenciadores bibliográficos	X	-
Visitas virtuais	X	-
Chatterbots	-	-

Vocabulários controlados	-	-
FAQ's	X	-
Outros: (Modulo de elaboração de ficha catalográfica)	X	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Os avanços das tecnologias digitais/virtuais têm afetado de forma significativa as atividades das bibliotecas, demandadas pela estrutura e dinâmica informacional da sociedade contemporânea.

Mediante a tabela 2, é possível conceber algumas observações sobre o uso e implantação dessas tecnologias no âmbito das BUs em estudo.

No caso das BUs da UFC, observa-se a aplicação das tecnologias nas atividades de:

- a) **Organização e tratamento da informação** (Software de gerenciamento da Biblioteca);
- b) **Disseminação, acesso e uso/produção da informação** (Catálogo online, aplicativos móveis, QR Code, Redes sociais, RI, BV, Web Site);
- c) **Educação e Capacitação online e à distância** (Plataforma virtual de aprendizagem, Guias/tutoriais/vídeos tutoriais, visitas virtuais, gerenciadores bibliográficos);
- d) **Preservação digital** (Implantação e gerenciamento de RIs);
- e) **Comunicação entre Biblioteca/Bibliotecário/Usuários** (E-mail, redes sociais, chats e mensagens online, videoconferência/web conferência, formulários na web, FAQ's);

No caso das BUs da Unilab, observa-se a aplicação das tecnologias nas atividades de:

- a) **Organização e tratamento da informação** (Software de gerenciamento da Biblioteca);
- b) **Disseminação, acesso e uso/produção da informação** (Catálogo online, QR Code, Redes sociais, RI);
- c) **Educação e Capacitação online e à distância** (Guias/tutoriais/vídeos tutoriais);
- d) **Preservação digital** (Implantação e gerenciamento de RIs);
- e) **Comunicação entre Biblioteca/Bibliotecário/Usuários** (E-mail, redes sociais, chats e mensagens online).

Vale ainda ressaltar que as perspectivas de aplicações das tecnologias digitais apresentadas acima, não possui a intenção de conceber uma estrutura de aplicação estanque, ao contrário, observa-se múltiplas perspectivas devido a enorme versatilidade que essas tecnologias possuem, podendo ser aplicadas em diversas categorias e perspectivas de forma simultânea e integrada, dependendo das necessidades das BUs, por exemplo: as redes sociais podem ser um instrumento de comunicação, disseminação, acesso, uso e produção de informações, mas também pode ser uma ótima ferramenta para promover educação online, assim como também promove atividades de organização e tratamento da informação de forma colaborativa (uso de *folksonomia*); os aplicativos móveis podem fazer parte das atividades de organização e tratamento da informação (podendo possuir módulo específico para o bibliotecários desenvolver essas atividades), das atividades de comunicação, disseminação, acesso, uso e produção de informação entre biblioteca/bibliotecário/usuário, etc.

Isso permite afirmar que, a gestão/planejamento da BU necessita de novas posturas por parte da sua equipe para conseguirem atender as novas demandas informacionais contemporâneas, pois é no processo de gestão/planejamento onde se busca aprimorar e implantar novos serviços/produtos para atender as demandas e necessidades informacionais. Todas essas aplicações e perspectivas fazem parte da gestão e é o resultado dela.

Ainda, cabe realizar algumas considerações entorno das práticas aqui categorizadas como mediação implícitas e técnicas. Compreende-se que as práticas de organização e tratamento da informação, sinalização da biblioteca, planejamento e elaboração da política de desenvolvimento de coleções e o planejamento e implementação/implantação de produtos e tecnologias digitais/virtuais são atividades de cunho técnico-administrativos não exigindo o contato ou participação ativa e direta do usuário. Apesar disso, consideramos que essas atividades, em sua dinâmica operacional estão alicerçadas nas demandas e necessidades dos seus usuários e, portanto, visam promover ações pedagógicas e estimular uma comunicação mais fluida entre biblioteca/bibliotecário/usuário, possibilitar e garantir a disseminação, recuperação, uso e apropriação da informação. Em vista disso, concorda-se com Silva e Farias (2017, p. 115-116) que a mediação da informação em seu contexto implícito e técnico, se dá por meio dos seguintes fatores:

Mediação como processo de estímulo interativo: envolve os mecanismos e ferramentas estruturados pelos ambientes de informação que auxiliam na interação indireta com o usuário. Por exemplo, uso das técnicas de representação (catalogação, classificação e indexação), uso de vocabulários controlados, elaboração do catálogo, estrutura tecnológica digital para posterior interação com o usuário através do sistema de informação, site, e-mail, aplicativo, redes sociais etc. A estrutura técnica concebida pelo ambiente de informação, é um meio implícito de mediação e

contribuem direta ou indiretamente para dinamizar as práticas de mediação explícita. Neste caso, a mediação como processo de estímulo interativo age de duas formas: a interação entre o ambiente de informação e a organização a qual está vinculado; e a interação entre a equipe de profissionais para possibilitar a estrutura técnica necessária para mediação implícita; **mediação na organização do acervo:** [...]A mediação no contexto da organização pode ser considerada como implícita ou técnica e tem como principais legados: a salvaguarda de documentos, preservação da memória e armazenamento de conteúdos nas mais diversas formas de registro (bibliográfico, oral, iconográfico, audiovisual, entre outros), além do oferecimento de possibilidades para disseminação, recuperação e apropriação da informação. Neste sentido, todo ambiente de informação necessita da mediação implícita ou técnica no âmbito da organização para prover serviços elementares para a atuação dos ambientes de informação. **mediação no âmbito do uso das fontes de informação** – é um complemento dos dois aspectos anteriores, visto que o processo de estímulo interativo aliado à organização com qualidade, dinamicidade e pluralidade documental-informacional preveem promoção em larga escala para o acesso e uso das fontes de informação pela comunidade de usuários. Isso significa que este tipo de mediação é de caráter implícito, mas também apresenta subsídios de mediação explícita por já estabelecer perspectivas de interação direta com o usuário, a partir das atividades de organização e disseminação da informação. O uso das fontes de informação envolve desde o estímulo ao uso de materiais bibliográficos convencionais como livros, artigos e revistas até materiais documentais diversos como literatura cinzenta, e-book, bases de dados e repositórios, periódicos, anais de eventos, sites especializados etc. e a constante disseminação junto à comunidade desse tipo de materiais elaborando produtos, quais seja, guias, cartilhas e manuais, elucidando aos usuários sobre os processos de utilização dos materiais.

Destarte, observa-se que o impacto das tecnologias digitais nas práticas de mediação implícita e técnica aqui analisadas, apresenta novas perspectivas de atuação e relações das bibliotecas/bibliotecários/usuários para além da presença física nos ambientes de informação, exigindo e demandando novas atribuições em torno das técnicas de organização e tratamento da informação, do planejamento da infraestrutura física e digital para promoção dos serviços/produtos, ou seja, as tecnologias digitais preconizam múltiplas possibilidades de acesso e uso das fontes de informação na perspectiva espaço-temporal, o que denota maior aproximação com os prospectos da mediação explícita da informação (SILVA, FARIAS, 2017, p. 117).

5.4 Das práticas de mediação explícitas e pedagógicas no âmbito das BUs das UFs do Ceará

Em relação às práticas de mediação explícita e pedagógicas, foram abordadas as ações das BUs no âmbito:

- a) Dos serviços de referência e informação (SRI);
- b) Da educação e capacitação dos usuários;
- c) Dos programas de informação utilitária;

- d) Dos projetos e ações culturais;
- e) Da preservação e comunicação científica;
- f) Das questões de acessibilidade da informação;

A partir dessas práticas, foram elaboradas questões com o propósito de investigar como as BUs vem atuando no desenvolvimento de competências para promoção da autonomia informacional dos seus usuários no processo de busca, recuperação, uso e apropriação de informações.

A primeira questão efetuada no âmbito dessas práticas foi a seguinte: **Quais Serviços de Referência e Informação (SRI) são desenvolvidos pela Biblioteca Universitária em que atua?**

A tabela 3 abaixo descreve os SRIs desenvolvidos pelos bibliotecários da UFC e da Unilab.

Tabela 3 - Serviços de Referência e Informação (SRI) desenvolvidos pelas BUs.

SRI	BIBLIOTECÁRIOS	
	UFC	UNILAB
Circulação do acervo físico	X	X
Disseminação seletiva da informação (DSI)	X	X
Levantamento bibliográfico	X	X
Consulta local ao acervo	X	X
Comutação	X	
Preparação de Tradução	X	
Localização de material	X	X
Serviços de alerta e notificação (Boletins de serviços, lista de novas aquisições, Disseminação seletiva da informação, Lembrete de prazos de devoluções/renovações/reservas de obras, etc)	X	X
Provisão de Guias, Tutorias e Video tutorias	X	X
Cursos e treinamentos	X	X

Normalização de trabalhos Acadêmicos	X	X
Ficha catalográfica na fonte	X	X
Serviços de editoração (Atribuição de ISBN, ISSN, DOI; Editoração científica; Preparação de Obras Individuais; Adequação aos critérios dos indexadores)	X	
Atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas	X	X
Atendimento personalizado para pessoas com necessidades especiais		X
Visitas guiadas/orientadas	X	X
Outros: (Eventos acadêmicos envolvendo professores, alunos e biblioteca)	X	
Outros: (A Ficha catalográfica é elaborada automaticamente através de um sistema desenvolvido por um bibliotecário do sistema)	X	
Outros: (Acesso a documentos em pdf - Repositório institucional)		X
Outros: (A ficha catalográfica é gerada por meio do sistema Catalog)	X	
Outros; (Oferecemos software nos computadores para leitura de informações por parte das pessoas portadoras de deficiência visual.)	X	

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir dos dados descritos na tabela 2, podemos identificar 6 (seis) tipologias de SRIs de acordo com Figueiredo (1992), ofertados pelas BUs em análise, que são: provisão de documentos, provisão de informações, provisão de auxílio bibliográfico, serviços de alerta, orientação ao usuário, auxiliar editorial.

Mediante essas tipologias, categoriza-se os SRIs ofertados pelas BUs da UFC:

- a) **Provisão de documentos:** circulação do acervo físico, consulta local ao acervo, comutação, preparação de tradução;

- b) **Provisão de auxílio bibliográfico:** localização de material, levantamento bibliográfico, normalização de trabalhos acadêmicos, ficha catalográfica na fonte;
- c) **Provisão de informação e orientação ao usuário:** Provisão de Guias, Tutorias e Video tutorias, Cursos e treinamentos, Atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas, Visitas guiadas/orientadas, Eventos acadêmicos envolvendo professores, alunos e biblioteca, software para leitura de informações por parte das pessoas portadoras de deficiência visual;
- d) **Serviços de alerta:** boletins de serviços, lista de novas aquisições, disseminação seletiva da informação, lembrete de prazos de devoluções/renovações/reservas de obras, etc.;
- e) **Auxiliar editorial:** atribuição de ISBN, ISSN, DOI, editoração científica, Preparação de Obras Individuais, adequação aos critérios dos indexadores.

Já, os SRIs ofertados pelas BUs da Unilab, são os seguintes:

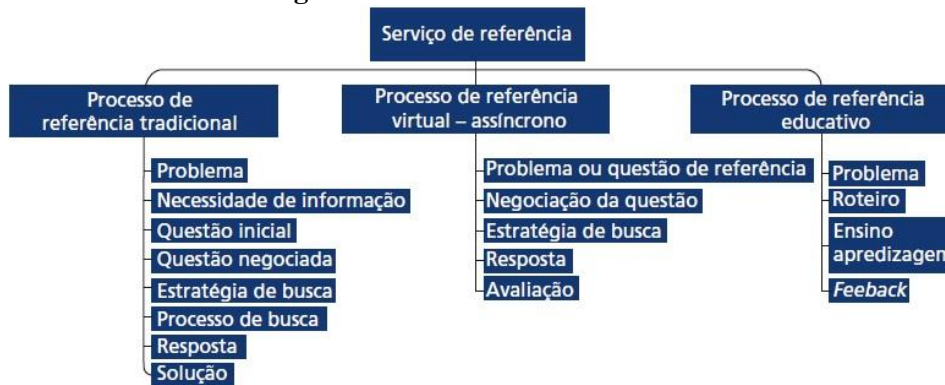
- a) **Provisão de documentos:** circulação do acervo físico, consulta local ao acervo;
- b) **Provisão de auxílio bibliográfico:** localização de material, levantamento bibliográfico, normalização de trabalhos acadêmicos, ficha catalográfica na fonte;
- c) **Provisão de informação e orientação ao usuário:** provisão de guias, tutorias e vídeo tutorias, cursos e treinamentos, atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas, Atendimento personalizado para pessoas com necessidades especiais, visitas guiadas/orientadas, acesso a documentos em pdf - Repositório institucional;
- d) **Serviços de alerta:** boletins de serviços, lista de novas aquisições, disseminação seletiva da informação, lembrete de prazos de devoluções/renovações/reservas de obras, etc..

Observa-se, portanto, pequenas diferenças entre as BUs da UFC e Unilab, a principal consiste nos serviços de referência de apoio a atividades editoriais, que no momento não são ofertados pelas BUs da Unilab.

Ainda, os SRIs nessas BUs possuem processos digitais/virtuais, que podemos constatar através dos dados descritos na tabela 2 da seção intitulada “*das práticas de mediação implícitas e técnicas nas BUs das UFs do Ceará*”. Desse modo, constata-se que os SRIs ofertados pelas BUs da UFC e Unilab são desenvolvidos na perspectiva dos seguintes Processos de Referência (PR)¹⁸, constantes na figura abaixo:

¹⁸ Compreende-se aqui o processo de referência como a sequência de etapas realizadas pelo bibliotecário de referência para atender ao problema de informação do usuário e solucioná-lo. Este processo compreende desde o

Figura 2 - Processos de Referência



Fonte: Felício (2014), com base em Grogan (1995) e Rostirolla (2006) apud Pinto (2016).

Em suma, é lícito afirmar que o Serviço de Referência e Informação (SRI) se expressa como uma prática mediacional na sua perspectiva de orientação, avaliação e educação realizadas pelo bibliotecário para atender as necessidades informacionais dos usuários. “A biblioteca aspira mediar seu conteúdo com o usuário, e o serviço de referência pratica a estratégia da mediação por meio de: entrevista e do esclarecimento das questões do usuário, pela difusão da informação e educação do usuário” (VARELA; BARBOSA, 2012 apud SILVA; FARIAS, 2017, p. 117).

Consequente, buscou-se tomar conhecimento sobre as ações de educação e capacitação de usuários promovidas bibliotecas. A respeito disso, foi efetuada a seguinte indagação: **Existe um programa de Educação e Capacitação dos Usuários na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvido com a comunidade?**

As respostas obtidas encontram-se descrita no quadro 9 abaixo:

Quadro 8 - Educação e Capacitação dos Usuários nas BUs.

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Sim existe. Temos uma Comissão de Educação de usuários que elabora o calendário anual de treinamentos e oficinas e a biblioteca também agenda capacitações por demanda de usuários e professores.
B2	Treinamentos periódicos estabelecidos em calendário anual, Maratona do Conhecimento e iniciativas pontuais de algumas bibliotecas setoriais.
B3	Sim. Acolhimento no início de cada semestre, apresentando todos os recursos informacionais, treinamentos sob demanda e maratona do conhecimento.
B4	Sim, por meio da Comissão de Educação de Usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC, conforme às demandas e necessidades da comunidade.
B5	Sim. Treinamentos.
B6	Existe o programa de Educação dos Usuários oferecido na Biblioteca Setorial em Fortaleza, no

reconhecimento de um problema informacional pelo usuário até a entrega da resposta pelo bibliotecário (momento de entendimento entre ambas as partes, bibliotecário e usuário, de que houve a resolução do problema) (Grogan, 1995).

	Campus de Crateús ainda não foi implantado.
B7	Sim. Elaboração e divulgação de calendário de treinamentos, anual. Também existe Comissão de Educação de usuários, com bibliotecários para liderar essas ações no Sistema.
B8	Descobrimo a Biblioteca - É apresentado os serviços e produtos da Biblioteca, formas de acesso e uso, como acessar catálogo, etc. Treinamento de normalização de trabalhos acadêmicos - treinamento voltado especificamente para a normalização de trabalhos acadêmicos, isto é, elaboração da capa, folha de rosto, citações, resumos e referências.
B9	Sim, é desenvolvido no início do semestre, como forma de orientar o usuário recém-ingressos. E também desenvolvemos cursos e palestras ao longo dos semestres.
B10	O sistema de biblioteca consta de uma comissão de educação de usuários que elabora um calendário anual de treinamentos divulgado a comunidade de usuários. Além disso, cada biblioteca realiza treinamentos solicitados pelos cursos que atende. Dentro do calendário temos o Descobrimo a Biblioteca onde participamos da recepção dos calouros apresentando os produtos e serviços disponíveis na Biblioteca; Treinamento de Normalização e de gerenciadores de referência; Curso de férias onde apresentamos o Repositório Institucional, o Portal de Periódico Capes, Elaboração de artigos conforme a ABNT, entre outros; Maratona do Conhecimento que apresentamos bases de dados específicas de algumas áreas do conhecimento.
B11	Sim. Oferecemos uma variedade de treinamentos. O calendário de treinamentos é definido no começo do ano e divulgado no site da UFC para que os interessados participem.
B12	A Comissão de Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC possui o propósito de disseminar de modo estruturado as atividades oriundas de projetos instituídos a nível de sistema. Além disso, essa comissão prepara também eventos que congregam usuários, para além das bibliotecas as quais estejam ligados de modo mais pontual em seu cotidiano, como por exemplo a Maratona do Conhecimento. Nesta, recebemos usuários dos mais diversos cursos. Entre os treinamentos oferecidos e divulgados podemos citar os seguintes: normalização de trabalhos acadêmicos, gerenciadores de referências e elaboração do currículo lattes, além da visitas orientadas realizadas nos ambientes das bibliotecas pelos bibliotecários que atuam nestas.
B13	A Biblioteca Universitária, através da Comissão de Educação de Usuários, realiza, periodicamente ou sob demanda, cursos e treinamentos de capacitação no uso otimizado dos recursos informacionais para alunos, professores e técnico-administrativos.
B14	Sim, planejado e divulgado previamente de forma presencial e à distância.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Não formalizado.
B16	Estamos elaborando ainda.

Fonte: Dados da pesquisa.

Em vista das respostas apresentadas no quadro 9, percebe-se que somente o SIBI UFC possui um programa de educação de usuários, estando ainda em fase de elaboração o programa do SIBIUNI.

As respostas dos bibliotecários da UFC permitem extrair, a estrutura e as ações do Programa de Educação de Usuários do SIBI UFC. O Programa de Educação de usuários é desenvolvido pela Comissão de Educação de Usuários do SIBI UFC e é composto por: projetos, cursos, treinamentos e palestras. Para realização das ações a comissão elabora um calendário de atividades e um catálogo de cursos e treinamentos previamente definidos. A oferta dos cursos e treinamentos segue o calendário/cronograma anual estabelecido pela comissão ou pode ser realizado mediante demandas da comunidade, que devem encaminhar suas solicitações para as bibliotecas de seus campi.

Mediante a fala de B10, as ações e projetos do Programa são as seguintes:

- a) **Descobrir a Biblioteca:** esta ação faz parte da recepção dos calouros e busca apresentar os produtos e serviços disponíveis na Biblioteca;
- b) **Treinamentos** de Normalização documentária e de ferramentas/gerenciadores de referência;
- c) **Cursos de férias:** sobre o Repositório Institucional, o Portal de Periódicos da Capes, Elaboração de artigos conforme a ABNT, entre outros;
- d) **Maratona do Conhecimento** que consiste em treinamentos para utilização de bases de dados específicas de algumas áreas do conhecimento.

No website do SIBI UFC, é possível encontrar o calendário e o catálogo de treinamentos ofertados pelas bibliotecas. Para complementar as informações fornecidas, consultamos o “**Catálogo de treinamentos oferecidos pelo sistema de bibliotecas da ufc**”, e extraímos um quadro com os cursos e suas definições contidas no documento:

Quadro 9 - Cursos/Treinamentos do Programa de Educação de Usuários do SIBI UFC.

CURSO/TREINAMENTO	DESCRIÇÃO
APA	Norma criada pela American Psychological Association para a apresentação de diversos manuscritos da área de psicologia.
Apresentação de trabalhos acadêmicos (NBR 14724)	Norma criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) específica os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos (teses, dissertações e outros).
Artigos (NBR 6022)	Norma criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, estabelece o modelo para apresentação de artigo científico em publicação periódica.
Biblioteca virtual em saúde	Consiste em orientar alunos, professores e colaboradores da área de saúde na utilização da BVS para realização de atividades de ensino e pesquisa.
Citações (NBR 10520)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas para definir como devem ser realizadas as Citações em documentos.
Coleção ABNT	Viabiliza acesso a mais de 9.000 Normas Técnicas Brasileiras e Normas Técnicas do Mercosul em texto completo. No treinamento são apresentadas funcionalidades de busca e opções de acesso a coleção.
Comutação bibliográfica - COMUT	Programa brasileiro que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais.
Currículo lattes	O treinamento aborda a estrutura e o preenchimento dos módulos que compõem o Currículo.
Descobrir a biblioteca	Atividade voltada para os alunos ingressos, visando apresentar os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC.
Endnote basic	Software proprietário gerenciador de referências desenvolvido pela Editora Thomson Reuters. O módulo online do Endnote (Endnote Basic) é gratuito e permite organizar referências bibliográficas para citação em artigos, monografias, dissertações ou teses.
Noções em ética na pesquisa científica, plágio, fraude e má conduta	Apresenta noções sobre a ética aplicada à pesquisa científica, assim como os conceitos de plágio, fraude e má conduta no ambiente acadêmico.
Google acadêmico	Ferramenta do Google voltada para a comunidade acadêmica. O treinamento visa apresentar sua estrutura, recursos, funcionalidades de busca e criação de perfil.
Livros eletrônicos	Portal de acesso a conteúdo científico digital restrito a comunidade acadêmica da UFC. O treinamento apresenta as editoras, coleções de títulos

	e ferramentas de busca do portal.
Mendeley	Software gratuito que permite organizar referências bibliográficas para citação em artigos, monografias, dissertações, teses, etc.
Portal saúde baseada em evidências	Consiste em orientar e qualificar alunos, professores e servidores técnico-administrativos da área de saúde na utilização do Portal Saúde Baseada em Evidências criado pelo Ministério da Saúde em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível superior (CAPES/MEC),
Pôster (NBR 15437)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas estabelece os princípios gerais para apresentação de pôsteres técnicos e científicos.
Referências (NBR 6023)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas que demonstra como deve ser feita a elaboração de referências.
Repositório institucional	Base de dados online que reúne, armazena, organiza, recupera, preserva e dissemina a produção científica e intelectual da Universidade Federal do Ceará.
Resumos (NBR 6028)	Norma da Associação Brasileira que trata da apresentação de resumos, resenhas e resenhas.
Scielo	Biblioteca eletrônica que disponibiliza acesso a coleções de periódicos, a fascículos de títulos de periódicos, a textos completos dos artigos, assim como coleções nacionais e temáticas de livros acadêmicos através do Scielo Book.
SPELL - scientific periodicals electronic library	Repositório de acesso gratuito dedicado às áreas de Administração, Contabilidade e Turismo. Treinamento visa apresentar recursos e funcionalidades da ferramenta relacionados a realização de buscas, criação de perfil e consulta a métricas de pesquisa.
Vancouver	Estilo de referências elaborado pelo Comitê Internacional de Editores de Revistas Médicas. Determina os requisitos para elaboração de referências bibliográficas.
Visita orientada	Realizada por um(a) bibliotecário(a) essa atividade visa apresentar os serviços e a infraestrutura da biblioteca visitada e do Sistema de Bibliotecas da UFC.
Zotero	Software livre (Open Source) possui módulo no navegador Mozilla Firefox que permite recolher, gerenciar e citar fontes bibliográficas. Versão Zotero Standalone e online.
O uso da web na pesquisa científica	Consiste em orientar os alunos para o uso da web a fim de potencializar suas pesquisas; acesso aberto; amostragem de bases de dados em acesso aberto; estratégias de busca em acesso aberto; dicas de auxílio à produção científica disponíveis na web.

Fonte: Elaborado pela Comissão de Educação de Usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC. Disponível em: <biblioteca.ufc.br>.

Observa-se um programa no apoio ao desenvolvimento de habilidades e competências para:

- a) Uso de fontes e ferramentas de informação digitais/virtuais;
- b) Divulgação e comunicação científica, orientando e habilitando os usuários no uso de ferramentas digitais/virtuais, que fornecem apoio nas atividades de produção, disseminação, avaliação e divulgação científica.
- c) Promoção das tendências *open access e open education e eLearning*; e
- d) Ética na pesquisa.

Partindo dessas premissas, percebe-se no programa de educação de usuários das BUs da UFC, a prática mediacional da biblioteca fortemente alinhada aos processos de pesquisa

acadêmico-científica. Segundo Silva e Farias (2017) a aplicabilidade da mediação nos processos de pesquisa perpassa por uma série de práticas de cunho técnico, pedagógico e institucional para estimular o aprendizado e a construção do conhecimento, que são:

- a) Atividade em equipe (oportunizar o encontro dos usuários para discutir temas de interesse em comum, através de oficinas, workshop, palestras, cursos, treinamentos);
- b) Incentivar a autonomia do usuário na busca de materiais para o desenvolvimento da pesquisa (Isto é, cursos/treinamentos para uso de banco/bases de dados, repositórios institucionais, ferramentas digitais/virtuais, bibliotecas virtuais, periódicos, anais de eventos etc.);
- c) Incentivo a elaboração de trabalhos acadêmico-científicos (artigos, projetos, etc.);
- d) Estimular cotidianamente o uso das fontes de informação, serviços de referência, DSI, informação utilitária e uso de tecnologias digitais para o incentivo à pesquisa, observando, portanto, que a mediação para promoção da pesquisa demanda práticas de mediação implícitas e, principalmente explícitas.

Nessa perspectiva, ressalta-se a educação, a aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades e competências informacionais como elementos fundamentais das práticas de mediação da informação explícita e pedagógica nas BUs.

De modo similar, também questionou-se os bibliotecários sobre programas de informação utilitárias, a partir da seguinte pergunta: Existe um programa de Informação Utilitária na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvido com a comunidade?

Sobre isso, obtivemos as seguintes explicações dos bibliotecários da UFC e da Unilab apresentadas no quadro abaixo:

Quadro 10 - Programas de Informação Utilitária desenvolvidos pela BUs.

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Sim. Oferecemos vários tipos de informações diariamente pelas mídias sociais , pelo site da biblioteca e por email.
B2	Desconheço.
B3	Não.
B4	Não especificamente, geralmente o Serviço de Informação Utilitária (SIU) é realizado principalmente nas redes sociais (página do facebook da biblioteca) ou por meio de oficinas, debates, dentre outros. Um documento, de certa forma, pertinente ao SIU, são as "Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo Sistema de Bibliotecas da UFC".
B5	Não.
B6	Não existe.
B7	Não.

B8	Informalmente a Biblioteca guarda achados e perdidos, também na página da Biblioteca há divulgação de informações de estágios, palestras, cursos, etc. de instituições fora da Universidade.
B9	Sim, e desenvolvido através da divulgação em redes sociais, no portal institucional, cartazes no campus e nas interações comunicativas entre servidor/usuário.
B10	Não.
B11	Defina "Informação Utilitária". Na minha opinião todas as informações divulgada pela biblioteca são utilitárias.
B12	Não existe no momento.
B13	Não conheço.
B14	Sim, à medida que é solicitado de forma presencial e à distância (e-mail, telefone e/ou redes sociais).
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Não.
B16	Não.

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nas afirmações feitas pelos bibliotecários, descritas no quadro 11, nota-se que não há um Programa de Informação Utilitária nessas BUs, o que ocorre são ações isoladas ou esporádicas desenvolvidas pelas BUs da UFC, em sua maioria, nos ambientes das redes sociais.

Contudo, B4 cita um documento que na sua percepção, se aproxima das perspectivas de diretrizes para desenvolvimento dos Serviços de Informação Utilitária (SIU) nas mídias sociais, pelo SIBI UFC: “**diretrizes para utilização das mídias sociais pelo Sistema de Bibliotecas da UFC**”.

No website do SIBI UFC, é possível encontrar o documento citado. A fim de analisar as potencialidades desse documento na perspectiva do SIU, buscou-se consultá-lo. As informações extraídas do documento encontram-se descritas no quadro abaixo.

Quadro 11 - Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo SIBI UFC.

OBJETIVO	Orientar os responsáveis por perfis institucionais do Sistema de Bibliotecas daUFC nas redes sociais digitais (Facebook, Twitter, Pinterest, Blogs, dentre outras) e também os usuários desses perfis.
RAZÕES E RECOMENDAÇÕES PARA USO DA MÍDIAS SOCIAIS PELAS BUs	Apresentar e divulgar produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; Estabelecer e manter contatos com instituições, profissionais e outros públicos com os quais a biblioteca possa formar parcerias ou prestar serviços; Compartilhar conteúdos multimídia relevantes para o avanço e para a divulgação da ciência; Identificar demandas e obter opiniões para melhoria de ações, produtos e serviços da biblioteca; Fortalecer a imagem da biblioteca como instituição de excelência no suporte às demandas informacionais da comunidade; Agregar valor a discussões online e estimular reflexões; Apoiar ações desenvolvidas pela UFC nos perfis oficiais da instituição na Internet; Interagir e promover o diálogo com a sociedade e usuários das mídias sociais.
CARACTERÍSTICAS DAS POSTAGENS	O conteúdo publicado pela biblioteca nas mídias sociais (seja ele elaborado pela instituição ou oriundo de outras fontes) deve ter, necessariamente, um caráter institucional, ou seja, as postagens realizadas pela biblioteca devem estar em consonância com os valores éticos defendidos pela instituição e, portanto, absterem-se da emissão de juízos de valor, evitarem comentários discriminatórios e/ou depreciativos e manterem a laicidade e o respeito aos direitos básicos do cidadão; As postagens realizadas pela biblioteca devem ser de acesso público; O conteúdo das postagens deve possuir, necessariamente, relação com os interesses da

comunidade de usuários atendida pela biblioteca; A biblioteca só deve compartilhar conteúdo de fontes fidedignas; As postagens devem observar direitos autorais e outros direitos legais; Recomenda-se que o perfil da biblioteca em sites de mídias sociais acompanhe os demais perfis institucionais da Universidade, incluindo o de outras bibliotecas do Sistema; É de fundamental importância que perfis vinculados à biblioteca sejam constantemente atualizados, uma vez que se caracterizam como canais de comunicação com a sociedade; As postagens devem observar as normas da língua portuguesa e serem facilmente compreendidas pelos usuários.

Fonte: Informações extraídas do documento “Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará”. Disponível em: <biblioteca.ufc.br>.

Mediante as informações contidas no quadro 12, observa-se pelo seu objetivo e diretrizes destacadas, maior alinhamento as atividade/estratégias/plano de comunicação e marketing das BUs para promoção dos serviços e produtos junto à comunidade universitária e para comunidade externa.

Logo, ressalta-se a importância das BUs da UFC e Unilab pensarem nos Serviços de Informação Utilitária em termos de organização, disseminação e uso; as fontes de informação a serem disseminadas; seus locais de acesso; temas/assuntos a serem trabalhados observando a necessidade de realização de um estudo de comunidade e usuários para verificar os desejos, demandas e necessidades de informação e as estratégias de ação para implementação, execução e continuidade dos serviço (este último aspecto necessita de um olhar mais sensível, haja vista o caráter efêmero desse tipo de informação). Pensar um programa de informação utilitária em uma biblioteca universitária, é antes de tudo, perceber o potencial de partilha da informação promovido a partir desses serviços, como uma prática contínua e uma política de ação informacional constituída a partir do cotidiano das comunidades de usuários e não usuários, visando a satisfação de necessidades do dia-a-dia acerca das múltiplas questões da realidade social. Dessa forma, o serviço de informação utilitária possibilita uma aproximação mais dialógica da biblioteca com sua comunidade de usuários (SILVA, 2015b).

No que diz respeito às ações/projetos culturais também questionou-se os bibliotecários por meio da seguinte pergunta: **Existe ações/projetos culturais na Biblioteca Universitária em que atua?**

O quadro abaixo expõe as respostas obtidas sobre essa indagação:

Quadro 12 - Ações/projetos culturais desenvolvidas pelas BUs

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Concursos literários, Clube do leitor/leitura, Cinema/Teatro.
B2	Não existe ações culturais na biblioteca em que atuo.
B3	Concursos literários, Sarau Literário, Exposições e feiras artísticas/culturais, Cinema/Teatro, Projeto Livro Livres. Compartilhamento de livros sem empréstimo formal.
B4	Exposições e feiras artísticas/culturais, Cinema/Teatro, Projeto Livros Livres.

B5	Não existe ações culturais na biblioteca em que atuo.
B6	Não existe ações culturais na biblioteca em que atuo.
B7	Exposições e feiras artísticas/culturais, Cinema/Teatro.
B8	Projeto Livros Livres, Concurso dos leitores que mais emprestam livros.
B9	Exposições e feiras artísticas/culturais, Livros livres, que permite ao usuário levar o livro sem passar pelo empréstimo, a partir de doações de obras literárias.
B10	Cinema/Teatro, Temos um projeto chamado "Arte na Biblioteca" que desenvolve algumas atividades, entre elas: "Livros Livres" onde compartilhamos livros voltados ao entretenimento, realizamos em 2017 uma mostra artística onde foram apresentados mais de 15 trabalhos entre teatro, performances, música e cinema. Tivemos exposição de quadros, conversa com poetas, entre outras atividades.
B11	Exposições e feiras artísticas/culturais, Cinema/Teatro.
B12	Buscamos envolver a comunidade acadêmica nas campanhas " outubro rosa, novembro azul e setembro amarelo" com o objetivo de gerar discussões de caráter social e humano. Para tanto, buscamos divulgar informações à respeito dessas temáticas, bem como exibir filmes que proporcionem o desenvolvimento de reflexões sobre estas.
B13	Clube do leitor/leitura, Exposições e feiras artísticas/culturais.
B14	Sarau Literário, Exposições e feiras artísticas/culturais.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Não existe ações culturais na biblioteca em que atuo.
B16	Apresentação de um cordelista.

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nas respostas dos bibliotecários percebe que somente no SIBI UFC, existem ações/projetos culturais¹⁹. As atividades mencionadas pelos bibliotecários da UFC como ações/projetos culturais, foram: Clube do leitor/leitura; Concursos literários; Cinema/teatro; Sarau literário; Exposição/feiras artísticas/culturais; Projeto “Livros Livres”; Projeto “Arte na biblioteca”; Campanhas: “outubro rosa”, “novembro azul”, “setembro amarelo”.

De acordo com B10 o projeto é composto por um conjunto de ações, que são: "Livros Livres" (onde compartilhamos livros voltados ao entretenimento); mostra artística (teatro, performances, música e cinema); exposição; conversa com poetas, entre outras atividades.

De forma complementar, buscou-se extrair do website do SIBI UFC, mais informações sobre o projeto, a figura abaixo apresenta um recorte de 4 matérias à respeito do “Arte na biblioteca” :

¹⁹ “A ação cultural que queremos enfatizar constitui-se como um ato de reflexão político e democrático. Ação que organize meios que desperte a valorização e transformação do espaço sociocultural. Ação que, ao promover atividades construídas organicamente, isto é, constituída mediante as circunstâncias vividas como experiências humanas, potencialize e fomenta a capacidade criativa de repensar o novo a partir do antigo, num efeito de superação mediada por um processo contínuo de emancipação intelectual” (SANCHES; RIO, 2010, p. 115).

Figura 3 - Projeto Arte na Biblioteca

Abertura da Mostra Arte na Biblioteca traz exposições e exibição de filmes para a Biblioteca Central do Campus do Pici

28 de agosto de 2017

Nesta segunda-feira, 28, a partir das 16h, a Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP) promoverá a abertura da primeira edição da Mostra Arte na Biblioteca (MAB), com exposições de fotografias e de quadros e exibição de filmes.

Nessa edição, a mostra tem como tema "Fortaleza e suas violências" e reunirá mais de 15 trabalhos artístico-culturais, tanto da comunidade acadêmica como da sociedade em geral, de diferentes linguagens, que serão apresentados até o dia 15 de setembro.

A abertura da mostra nesta segunda começa às 16h, no hall de entrada da biblioteca, com a exposição do trabalho fotográfico "Simples Cidade – Jangurussu", de Leo Silva, que registra o cotidiano, as paisagens e os olhares dos moradores das comunidades do Jangurussu. Também serão expostas as tirinhas da quadrinista Amanda Coelho, que retrata em alguns quadros as microviolências do ambiente urbano.

Logo em seguida, às 16h30, no auditório da biblioteca, haverá exibição do recém-lançado documentário "Rotinas", com presença do coletivo Tentatize, realizador do projeto. O curta-metragem documenta a rotina de três pessoas: Dona Leonora "Tia do caído", Dona Quinha e Seu Luis "Tio do churrasco", que utilizam o espaço urbano como uma alternativa para o sustento da família.



Às 18h, também no auditório, será exibido o longa-metragem "O lugar das perdas" (2015), do diretor Israel Branco, professor do Curso de Cinema e Audiovisual da Universidade Federal do Ceará (UFC). O documentário, filmado no bairro Pirambu, explora a questão do lar e do pertencimento a um local, através de relatos de moradores de Fortaleza,

relocados de suas moradias para conjuntos habitacionais construídos pela prefeitura. Após a exibição, haverá debate com o diretor.

SOBRE A MOSTRA – A Mostra Arte na Biblioteca – Ano 1 é uma iniciativa do projeto Arte na Biblioteca, da Biblioteca Central do Campus do Pici, que tem apoio da Secretaria de Cultura Artística (Secult-Arte) da UFC. O objetivo é difundir as mais variadas formas de saber, ampliando, assim, os serviços que a biblioteca oferece a seu público e fortalecendo a imagem desse espaço também como um centro cultural.

SERVIÇO – Abertura da Mostra Arte na Biblioteca – Fortaleza e suas violências

Dia: 28 de agosto de 2017

Horário: A partir das 16h

Local: Biblioteca Central do Campus do Pici

Cineclube da Biblioteca Central do Campus do Pici retorna em agosto e setembro com a mostra "Cidade, espaço filmico"

24 de agosto de 2017



Marcando o retorno das atividades do semestre 2017.2, o Cineclube da Biblioteca Central do Campus do Pici (Cineclube BCCP), parte do projeto Arte na Biblioteca, promove a mostra "Cidade, espaço filmico", que acontece entre os dias 29 de agosto e 26 de setembro. O cineclube acontece semanalmente às terças-feiras, a partir das 18h, no auditório da própria biblioteca.

Ao todo, serão exibidos cinco longa-metragens brasileiros contemporâneos (quatro documentários e uma ficção) que se propõem a

pensar o espaço urbano das grandes capitais a partir de distintos pontos de vista. "A cidade é uma só?" (2011), de Adirley Queirós, abre a programação na última semana de agosto, colocando em ênfase a relação sócio-urbanista entre Brasília e Ceilândia. Nas semanas seguintes, os filmes da vez são: "Era o Hotel Cambridge" (2016), da diretora paulista Eliane Catê; "Um lugar ao sol" (2009), do pernambucano Gabriel Mascaro; e "O som ao redor" (2012), premiado filme de Kleber Mendonça Filho. O filme que encerrará a mostra, no dia 26/09, será "Esse amor que nos consome" (2012), do diretor do Rio de Janeiro Allan Rêgo.

Depois da exibição de cada filme, haverá um debate sobre a obra assistida. No final do semestre, será disponibilizado aos frequentadores certificado de participação. A mostra "Cidade, espaço filmico" do Cineclube BCCP integra a MAB – Mostra Arte na Biblioteca, iniciativa que reúne propostas artístico-culturais de diferentes linguagens e que terá como tema da sua primeira edição "Fortaleza e suas violências", programada para ocorrer entre 28 de agosto e 15 de setembro, na Biblioteca Central do Campus do Pici.

Fonte: biblioteca.ufc.br.

Exposição "Brasil: óleo sobre tela" marca o lançamento oficial do projeto Arte na Biblioteca no Campus do Pici

16 de junho de 2017

A Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos está recebendo durante todo o mês de junho, no hall de entrada, a exposição "Brasil: óleo sobre tela", do artista plástico maranhense Rubens Amaral. A iniciativa marca oficialmente o lançamento do Arte na Biblioteca, projeto que busca consolidar a inserção de atividades artístico-culturais no rol de serviços oferecidos pela biblioteca.

"Brasil: óleo sobre tela", que irá até o dia 30, já passou por João Pessoa, Teresina, Belém, Manaus, São Luís, entre outras cidades, e é composta por 24 quadros, disponíveis também para a venda. Com um estilo impressionista, Rubens retrata em suas telas diferentes paisagens brasileiras, como cenas do cotidiano de pescadores e de pequenos vilarejos, praias, marinhas, florestas e casarões coloniais. Ex-aluno do mestre maranhense Newton Pavão, Rubens tem uma técnica mista, utilizando simultânea ou alternadamente pincéis, espátulas ou mesmo os dedos para criar suas obras.

A exposição é uma das ações a se que pretende o projeto Arte na Biblioteca, que vem promovendo atividades artísticas e culturais desde março de 2017. Fazem parte do Arte na Biblioteca o Cineclube BCCP, os Livros Livres, a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, entre outras iniciativas que serão realizadas ao longo do ano.

Serviço

Exposição "Brasil: óleo sobre tela"

Data: De 1º a 30 de junho

Local: Hall de entrada da Biblioteca Central do Campus do Pici

Fonte: Islândia Castro Teixeira da Silva, Diretora da Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos – (fone: 85 3366 9515)

Livros Livres completa um ano e anuncia novos espaços de compartilhamento de livros

1 de junho de 2017

O Sistema de Bibliotecas da UFC comemorou no dia 30 de maio o primeiro ano da ação Livros Livres, projeto lançado pela Biblioteca Central do Campus do Pici, que consiste na disponibilização de um espaço para compartilhamento de livros, sem a necessidade de cadastro, empréstimo, data de devolução ou multas.

Logo no hall de entrada da Biblioteca, os usuários irão encontrar uma estante com os livros livres, que podem ser levados para casa ou lidos na própria biblioteca.

Entre os beneficiados com a iniciativa, estão a comunidade interna da UFC (estudantes, servidores, terceirizados e professores), e comunidade externa (pessoas que utilizam a biblioteca para estudo e pesquisa e moradores do entorno).

A ação chega, neste primeiro ano, à marca de 2.114 livros compartilhados, com a certeza de que várias pessoas puderam ter acesso a um livro, um produto ainda com custo alto no nosso país, e, consequentemente, puderam aproveitar os benefícios que uma boa leitura é capaz de proporcionar.

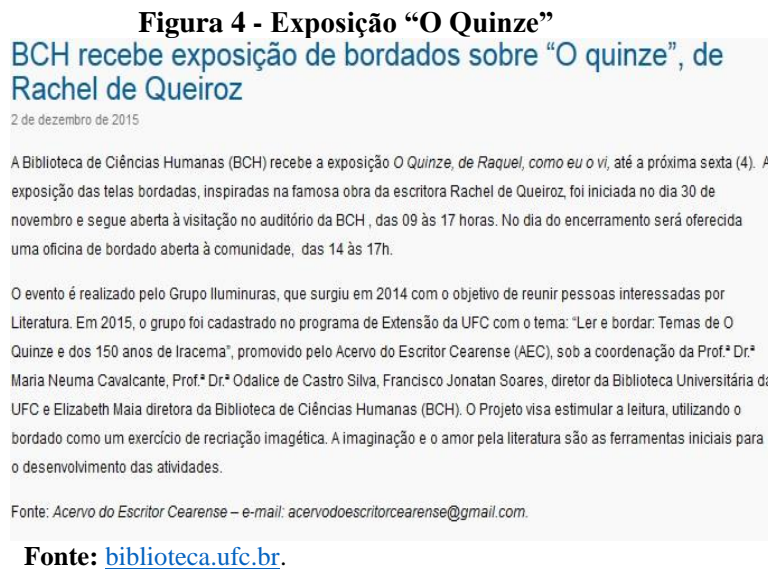
Iniciando o segundo ano da ação dos Livros Livres, foram implantados mais dois pontos: na Biblioteca de Ciências da Saúde e a Central de Atendimento ao Servidor, que disponibilizam em seus espaços estantes com livros livres.

Para que a ação continue tendo êxito, precisamos arrecadar mais livros. Convidamos você a colaborar com esse projeto, libertando os livros que estão presos nas estantes. Vamos construir um país de leitores!

Para mais informações, acessar a página do projeto Arte na Biblioteca no Facebook.

Com base nas informações apresentadas na figura 2, é possível perceber que o projeto é de caráter público e extensionista, pois é construído com a comunidade interna e externa. Ainda, observa-se que as práticas do projeto Arte na Biblioteca (como uma ação cultural) estimula a formação de indivíduos criadores, criativos, livres e críticos da realidade que os circundam (RASTELI, CALDAS, 2015). Nessa perspectiva, a biblioteca institui-se como ambiente sociointeracionista (VYGOTSKY, 1993), como ambiente de apropriação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), de "compartilhamento de saberes e de produção simbólica da cultura" (RASTELI, CALDAS, 2015, não paginado).

Exposições, saraus, concursos literários e clube do leitor também foram mencionados pelos bibliotecários. A figura 3 abaixo apresenta uma matéria entorno de uma exposição realizada no ano de 2015, sobre uma das obras da literatura brasileira “O quinze”:



De acordo com as informações contidas na figura 3, a ação é parte de um projeto de extensão intitulado “ler e bordar: temas de O Quinze e dos 150 anos de Iracema”. O bordado é utilizado como instrumento de mediação e prática de recriação imagética para estimular a leitura.

Aqui, percebe-se a ação cultural como prática de mediação da leitura, onde o sujeito não é apenas um mero decodificador dos conteúdos das obras mediadas pelo mediador, mas também produtor de significados. Nessa perspectiva a comunicação e a leitura, são deslocadas para a cultura; para o processo de produção de significados; para os espaços onde existem as experiências dos sujeitos que resultam em produção e troca de sentidos (RASTELI; CAVALCANTE, 2014).

Logo, mediante essas abordagens, observa-se que o significado e prática de ação cultural no SIBI UFC é parte dos serviços de referência e informação promovidos pelos bibliotecários. Tais ações podem ser compreendidas como uma política social de caráter público, pois apresentam a biblioteca como equipamento cultural (RASTELI; CALDAS, 2015).

Com o objetivo de perceber como se dá a atuação das BUs no processo de comunicação e preservação da memória científicas das Instituições de Ensino Superior - IEs

as quais são vinculadas, efetuou-se o seguinte questionamento: **Como a biblioteca atua no processo de comunicação e preservação da memória científica?**

As práticas indicadas pelos bibliotecários da UFC e Unilab encontram-se destacadas na tabela 4 abaixo:

Tabela 4 - Comunicação e preservação da memória científica nas BUs.

PRODUTOS/TECNOLOGIAS	BIBLIOTECÁRIOS	BIBLIOTECÁRIOS
	UFC	UNILAB
Divulgação Científica por meio de Repositórios Digitais/Base de dados/Portal de Revistas Científicas	X	X
Bibliotecas Virtuais	X	
Portal do Livro Aberto	X	
Acesso ao Portal da CAPES	X	X
ORCID	X	
Guias/tutorias para uso de ferramentas/serviços digitais/virtuais de apoio à pesquisa (desenvolvidas pela própria instituição, ferramentas de acesso aberto/livre, ferramentas com licenças adquiridas).	X	
Projetos de Gestão de dados científicos/Repositório de dados científicos/Curadoria Digital.	X	
Política de segurança de dados e informações		
Campanhas de Preservação e Conservação do Acervo Físico	X	X
Práticas especializadas de restauração de acervos	X	
Política de Comutação Bibliográfica	X	

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a tabela 4, podemos constatar que o SIBI UFC no âmbito da preservação e comunicação científica, desenvolve:

- a) Práticas de Preservação da produção científica;
- b) Práticas de comunicação e divulgação da produção científica;

- c) Práticas de Curadoria/gestão de dados científicos;
- d) Para as atividades de divulgação e comunicação científica, possui coleções digitais em acesso aberto e coleções por assinatura.

Para as práticas de preservação, comunicação e divulgação da produção acadêmico-científica, destaca-se a existência de: Repositórios Digitais (RI), Base de dados, Portal de Revistas/Periódicos Científicos, Portal do Livro Aberto, Acesso ao Portal CAPES, ORCID e Política/Serviços de Comutação Bibliográfica, campanhas de preservação do acervo físico das bibliotecas, Projetos de Gestão de dados científicos e práticas de restauração do acervo físico.

Através do Web Site do SIBI UFC, podemos verificar a existência de práticas de preservação, comunicação e divulgação científica, fundamentadas na filosofia do Acesso Aberto (*Open Access*) e gratuito à informação (*copyleft*). A figura 4 abaixo apresenta as coleções que possuem acesso aberto/Acesso livre.

Figura 5 - Ambientes de informação digitais de acesso aberto (Open Access)



Fonte: biblioteca.ufc.br

Há, também, a existência de coleções de acesso restrito à comunidade acadêmico-científica da UFC. Essas coleções são bibliotecas virtuais/base de dados que às bibliotecas da UFC adquirem licença para acesso por meio de assinaturas. A Figura 5 abaixo apresenta essas coleções de acesso restrito (*non-open Access*), e portanto, informações não gratuitas (*copyright*).

Figura 6 - Ambientes de informação digitais de acesso não aberto/fechado (non-open Access)



Fonte: biblioteca.ufc.br

Além dos ambientes digitais apresentados nas figuras 4 e 5 acima, o SIBI UFC, possui em seu web site, um guia com ferramentas de acesso gratuito, que fornecem apoio aos pesquisadores nos processos de produção, disseminação e avaliação de suas pesquisas. Para tanto, as ferramentas indicadas dão suporte nas atividades de:

- a) Organização das referências e citações bibliográficas;
- b) Elaboração de instrumentos de coletas de dados;
- c) Busca e seleção de conteúdos científicos;
- d) Aprimoramento da escrita científica;
- e) Armazenamento e compartilhamento de dados;
- f) Antiplágio; e
- g) Monitoramento de citações.

A figura 6 abaixo apresenta as ferramentas citadas, categorizadas pelo SIBI UFC de acordo com suas funções no processo de apoio à pesquisa:

Figura 7 - Ferramentas de apoio ao pesquisador/pesquisa sugeridos pelo SIBIUFC

Ferramentas de Pesquisa

Encurtador de URLs
Google URL Shortener: encurtador de URL do Google

Geradores de referências
Ferramentas que produzem automaticamente referências bibliográficas.
→ Mora (Mecanismo on-line para referências) formato ABNT
→ Gerador automático de referências APA

Gerenciadores bibliográficos
Softwares que permitem criar e organizar banco de dados de referências e arquivos, gerar bibliografias, inserir as referências e citações no corpo do texto e formatá-las em diversos padrões, inclusive ABNT.
→ Endnote
→ Zotero
→ Mendeley
→ RefWorks Flow

Coleta de dados
Auxiliam na criação e publicação de questionários online.
→ Google Forms
→ Survey Monkey

Seleção de periódicos para publicação
→ Edanz Journal Selector: indica ao pesquisador uma lista de periódicos para publicar artigos a partir do tema da pesquisa.

Mapas conceituais
Facilitam a organização de ideias na forma de mapas cognitivos, possibilitando sua construção colaborativa e compartilhamento.
→ XMind
→ Cmap
→ SpiderScribe

Antiplágio
Informações e softwares que visam ao combate ao plágio acadêmico
→ CopySpider: software que testa documentos visando à identificação de plágio.
→ Plagium: detector de plágio, gratuito para buscas rápidas.

Busca de informações acadêmicas
Ferramentas que facilitam a seleção de conteúdo científico (artigos em revistas acadêmicas, repositórios, teses e dissertações, livros).
→ Google Scholar
→ Scielo
→ Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
→ OATD – Open Access Theses and Dissertations Open Access
→ Lista de bancos de dados acadêmicos e motores de busca

Monitoramento de Citações
→ Citações do Google Acadêmico: possibilita criar um perfil para monitorar as citações dos artigos de sua autoria.

Armazenamento e compartilhamento
Serviços de armazenamento, citação e compartilhamento de arquivos nos "nuvens".
→ Google Drive
→ Dropbox

Escrita científica
Conteúdos que auxiliam no aprimoramento da redação científica.
→ Portal da Escrita Científica USP de São Carlos
→ Blog De Olho no Paper
→ Guia de Redação Científica Pós-Graduando

Fonte: biblioteca.ufc.br

No caso do SIBIUNI, podemos constatar que as ações no âmbito da preservação e comunicação científica, desenvolvidas, são:

- a) Práticas de Preservação da produção científica (campanhas de preservação e conservação do acervo físico); e
- b) Práticas de comunicação e divulgação da produção científica (repositórios Institucional/base de dados; Porta de Periódicos científicos; acesso ao Portal de periódicos CAPES).

Por meio de análise no web site da Unilab, podemos verificar que o Repositório Institucional (RI) e o Portal de Periódicos da Unilab são de Acesso Aberto (*Open Access*) e gratuito à informação (*copyleft*). Observa-se, portanto, que a construção das políticas de preservação e comunicação científica da instituição, já se iniciam, demonstrando apoio e fomento ao movimento do acesso aberto e gratuito a informação científica, e que o SIBIUNI

possui participação ativa nos processo de construção, manutenção e divulgação desses ambientes digitais de informação científica.

Além do seu RI e Portal de Periódicos, o SIBIUNI disponibiliza em sua página no web site da Unilab, um guia com dezenas de links de bibliotecas e base de dados digitais (nacionais e internacionais) de acesso aberto e gratuito, promovendo mais um incentivo e apoio à produção acadêmico-científica da instituição (figura 7).

Figura 8 - Bibliotecas e base de dados de acesso aberto sugeridos pelo SIBIUNI

Links Sugeridos

A Biblioteca da Unilab está disponível para orientar os usuários em seus estudos e pesquisas indicando alguns endereços eletrônicos que certamente contribuirão para as pesquisas desenvolvidas no âmbito desta universidade. Confira abaixo os links:

Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT

Link para acesso: <http://bdt.d.ibict.br/>

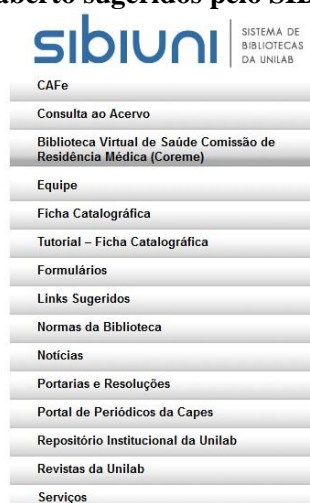
A **Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)** integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras. Os conteúdos da BDTD têm visibilidade ampliada por serem recuperados pela Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD), uma organização internacional dedicada a promover a adoção, criação, difusão, utilização e preservação de teses e dissertações eletrônicas.

Veja o tutorial: <http://www.slideshare.net/bibliotecauifs/tutorial-bdttd>

Link para acesso: <http://bdt.d.ibict.br/>

Biblioteca Digital do Patrimônio Iberoamericano <http://www.iberoamericadigital.net/gdl/?idxTab=0>

Fonte: unilab.edu.br



Outra ação semelhante foi desenvolvida pelo SIBIUNI em parceria com a Comissão de Residência Médica (Coreme) da Unilab, com o intuito de selecionar bibliotecas e base de dados digitais/virtuais especializadas na área de saúde de acesso aberto, para fornecer apoio aos estudantes e pesquisadores no desenvolvimento de suas pesquisas e estudos. A figura 8 abaixo apresenta um recorte do guia elaborado:

Figura 9 - Bibliotecas e base de dados na área de saúde de acesso aberto sugeridos pelo SIBUNI

Biblioteca Virtual de Saúde
Comissão de Residência Médica (Coreme)

Para melhor atender aos usuários e proporcionar maior agilidade na realização das consultas e pesquisas na área de Saúde, a Comissão de Residência Médica (Coreme), através do Sistema de Bibliotecas da Unilab, desenvolveu um espaço para facilitar a busca por conteúdos de acervos digitais e eletrônicos, de acesso livre na internet. Sejam bem-vindos!

Biblioteca Virtual da Fundação Fiocruz

A Biblioteca Virtual Fiocruz reafirma a importância da informação científica e tecnológica em saúde demonstrada pela Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz, a partir de um contexto histórico no que concerne à organização e estruturação institucional. Esse modelo de política institucional se reflete na criação da Coordenação de Bibliotecas Virtuais em Saúde, investindo no projeto internacional de Bibliotecas Virtuais em Saúde como parte da iniciativa de integrar todas as Bibliotecas Virtuais em Saúde (BVS) em uma rede colaborativa.

Reúne vasto material de pesquisa. No acervo de saúde online da BVS Fiocruz você poderá fazer pesquisas sobre saúde pública, aleitamento materno, doenças infecciosas e parasitárias, entre outros temas. A Fiocruz coordena ainda 13 BVS, as quais têm sites próprios.

Link: <https://bvsvfiocruz.fiocruz.br/>

Fonte: unilab.edu.br.

O acesso ao Portal CAPES e Campanha de preservação da do acervo físico, também foram mencionados como práticas desenvolvidas pelo SIBIUNI para preservação e comunicação científica. O Portal de Periódicos CAPES foi o único ambiente digital/virtual mencionado que possui coleções de acesso restrito (*non-open Access*), e informações não gratuitas (*copyright*).

Ainda, buscou-se coletar informações sobre o que essas bibliotecas têm desenvolvido no âmbito das ações inclusivas para garantir o acesso, uso e apropriação da informação pelas pessoas com deficiência, a partir da seguinte questão: **a biblioteca na qual atua desenvolve ações inclusivas para pessoas com deficiência? Se existe, quais e como?**

Sobre isso, as respostas encontram-se esboçadas no quadro 12 a seguir:

Quadro 13 - Ações inclusivas para pessoas com deficiência desenvolvidas pelas BUs.

BIBLIOTECÁRIOS UFC	
B1	Sim. Todas as nossas atividades previamente observa se existe demanda para pessoas com deficiência, caso seja detectado alguma demanda solicitamos a Secretaria de Acessibilidade para nos ajudar a resolver a demanda solicitada.
B2	Essas ações são desenvolvidas em outras instâncias da universidade.
B3	Sim. Produção de textos para cegos, levantamento bibliográfico.
B4	Sim, digitalização de publicações para cegos ou pessoa com baixa visão, disponibiliza computadores com sistema operacional DOSVOX e leitoras de tela NVDA.
B5	Sim. Teclados em Braile...
B6	Não desenvolve.
B7	Sim. Também existe uma Comissão de Acessibilidade, para elaborar serviços para essa comunidade e atendê-los. Digitalização de acervo.
B8	Especificamente na Biblioteca local não, porém o Sistema de Bibliotecas, em fortaleza, tem o programa de Biblioteca acessível onde há: Digitalização e/ou Conversão de Materiais Bibliográficos em formatos acessíveis (oferecido em parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC),

	Orientação à Pesquisa Bibliográfica para Usuários com Deficiência Visual, Levantamento Bibliográfico para Usuários com Deficiência Visual e há ainda recursos de transcrição de textos em Braille e de acessibilidade linguística. A medida em que o Campus em que atuo vai crescendo iremos implementando essas ações, contamos também com o auxílio da direção da BU que se mostra sempre acessível e colaborativo, juntamente com os demais colegas das outras Bibliotecas.
B9	Sim, procuramos atender suas necessidades através de equipamentos que auxiliam no estudo.
B10	O Sistema de Bibliotecas tem uma parceria com a Secretaria de Acessibilidade da Universidade onde temos uma equipe que atende as pessoas com deficiência realizando digitalização/conversão de documentos em formato digital, orientação a pesquisa bibliográfica e levantamento bibliográfico voltado a pessoa com deficiência. Também temos o Descobrimo a Biblioteca em libras para que eles também conheçam nossos produtos e serviços e transcrição de textos em Braille.
B11	Dentro das possibilidades da biblioteca buscamos atender todos os usuários. Existe na UFC uma equipe de bibliotecários que desenvolve ações exclusivas para pessoas com deficiência (comissão de acessibilidade). Não faço parte da comissão e não tenho maiores informações.
B12	Disponibilizamos software de leitura Dosvox para pessoas portadoras de deficiências visuais.
B13	A fim de proporcionar ambientes de estudo adequados e um maior acesso à informação aos usuários com deficiência, o Sistema de Bibliotecas da UFC oferece um atendimento pautado na prestação de serviços especializados, na aquisição de equipamentos e tecnologias assistivas desenvolvidas especialmente para esses usuários e na inserção da acessibilidade arquitetônica em suas edificações.
B14	Não.
BIBLIOTECÁRIOS UNILAB	
B15	Não.
B16	Atendimento personalizado em suas bibliotecas. Pretendemos criar um setor para esta demanda.

Fonte: Dados da pesquisa.

Mediante as respostas dos bibliotecários, no SIBI UFC existe um programa intitulado “biblioteca acessível”, desenvolvido em parceria com a secretaria de acessibilidade da UFC, para oferta de serviços e produtos para as pessoas com deficiência, com o objetivo de garantir acessibilidade à informação. No caso do SIBIUNI, verifica-se que ainda não há um programa de ações voltado para pessoas com deficiência, no entanto, foi citada a perspectiva de criação de um setor para atender de forma especializada as necessidades e demandas das pessoas com deficiência.

De acordo com os bibliotecários da UFC, verifica-se a existência de produtos/serviços e tecnologias assistivas para garantir acessibilidade à informação por pessoas com deficiências nas bibliotecas.

B8 explica que o programa “biblioteca acessível” desenvolve as seguintes ações:

- a) Digitalização e/ou Conversão de Materiais Bibliográficos em formatos acessíveis (oferecido em parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC);
- b) Orientação à Pesquisa Bibliográfica para Usuários com Deficiência Visual;
- c) Levantamento Bibliográfico para Usuários com Deficiência Visual; e
- d) Recursos de transcrição de textos em Braille e de acessibilidade linguística.

Complementando a fala de B8, é possível extrair da resposta de B10 que, como parte do programa “biblioteca acessível” existe um projeto intitulado “descobrimo a biblioteca em

libras” que busca apresentar para comunidade universitária surda, os serviços e produtos ofertadas pelas bibliotecas.

B13, afirma que o SIBI UFC dispões de serviços especializadas para atender as pessoas com deficiência e para isso faz aquisição de equipamentos e tecnologias assistivas, e buscas realizar a inserção da acessibilidade arquitetônica nos edifícios das bibliotecas.

Ainda B7 e B11, destaca a existência da “comissão de acessibilidade” na estrutura organizacional do SIBI UFC, que busca desenvolver estudos e soluções para atender as necessidades informacionais das pessoas com deficiências.

B4, B5 e B12, citam as seguintes tecnologias assistivas existentes no SIBI UFC:

- a) **DOSVOX** (sistema computacional baseado no uso intensivo de síntese de voz para auxiliar os deficientes visuais no uso das ferramentas computacionais);
- b) **NVDA** (Leitor de tela que auxilia pessoas com deficiências visuais descrevendo os itens na tela do computador por meio de audiodescrição); e
- c) **Teclado** de computador **em braile**.

Para complementar e reforçar as informações disponíveis pelos bibliotecários, realizar uma análise documental no web site do SIBI UFC, objetivando extrair mais informações sobre o programa “biblioteca acessível” apresentadas no quadro abaixo:

Quadro 14 - Programa “Biblioteca Acessível” do Sistema de Bibliotecas da UFC

OBJETIVO	A fim de proporcionar ambientes de estudo adequados e um maior acesso à informação aos usuários com deficiência, o Sistema de Bibliotecas da UFC oferece um atendimento pautado na prestação de serviços especializados, na aquisição de equipamentos e tecnologias assistivas desenvolvidas especialmente para esses usuários e na inserção da acessibilidade arquitetônica em suas edificações.
SERVIÇOS	Digitalização e/ou Conversão de Materiais Bibliográficos em formatos acessíveis (é oferecido em parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC): neste serviço a bibliografia solicitada pelo professor passa pelo processo de digitalização e/ou edição e é convertida em arquivo digital acessível para posteriormente ser disponibilizada no catálogo da Biblioteca Universitária com acesso restrito aos usuários com deficiência visual. Orientação à Pesquisa Bibliográfica para Usuários com Deficiência Visual : serviço realizado mediante treinamentos de uso das bases de dados on-line do Portal da CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e livros eletrônicos com o auxílio de softwares conhecidos como leitores de tela. Levantamento Bibliográfico para Usuários com Deficiência Visual : o serviço consiste na pesquisa bibliográfica demandada pelos usuários com deficiência visual, transformada posteriormente em arquivo digital acessível para seu uso exclusivo.
TECNOLOGIAS ASSISTIVAS	NVDA (Non Visual Desktop Access); DOSVOX ; ORCA (Leitor de telas para Linux em ambiente GNOME).
RECURSOS	Recurso de transcrição de textos em Braille – Impressora Braille (Secretaria de Acessibilidade/Biblioteca de Ciências Humanas) Recurso de acessibilidade linguística – Descobrir a Biblioteca em Libras: apresentação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas para a comunidade acadêmica por uma intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

**LEGISLAÇÕES QUE O
PROGRAMA BUSCA
ATENDER**

Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015; Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998; Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003; Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005; Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004; Declaração de Salamanca.

Fonte: biblioteca.ufc.br.

Verifica-se, portanto, que o programa “biblioteca acessível” possui 3 eixos de atuação:

- a) **Tecnológico:** por meio da implementação de tecnologias assistivas garantindo o uso dos recursos informacionais digitais/virtuais pelas pessoas com deficiência visual;
- b) **Pedagógico:** oferta serviços de referência e informação especializados para garantir condições de acesso e uso dos recursos informacionais disponível para usuários com deficiência visual e auditiva;
- c) **Informacional/Comunicacional:** dispões de recursos para transcrição de textos em braile e intérprete de libras para garantir a comunicação com a comunidade surda.
- d) **Arquitetônico:** busca criar projetos arquitetônico acessíveis para as edificações das bibliotecas.

Na perspectiva da literatura científica, ressalta-se Gonzalez (2002 apud PAULA; CARVALHO, 2009, p. 72) apresentando as diferenças entre biblioteca adaptada e biblioteca acessível:

Biblioteca adaptada é aquela que segue as regras do desenho acessível, com rampas, banheiros adaptados, sinaleiras Braille, entre outras. A biblioteca acessível é a que disponibiliza a informação em qualquer suporte e provê acesso a todas as pessoas que dela necessitam, ou seja, segue os princípios do desenho universal.

Ainda, a publicação Mídia e Deficiência (2003, p. 24-25) destaca seis quesitos essenciais para que uma sociedade seja considerada acessível:

- a) **Acessibilidade arquitetônica:** não há barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transporte individuais ou coletivos.
- b) **Acessibilidade comunicacional:** não há barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital);
- c) **Acessibilidade metodológica:** não há barreiras nos métodos e técnicas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de ação comunitária (social, cultural, artística etc) e de educação dos filhos (familiar);
- d) **Acessibilidade instrumental:** não há barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional) e de lazer ou recreação (comunitária, turística ou esportiva);

- e) **Acessibilidade programática:** não há barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias) e normas ou regulamentos (institucionais, empresariais etc);
- f) **Acessibilidade atitudinal:** não há preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

Portanto, a mediação na perspectiva da inclusão e acessibilidade reside no conceito, na prática e na atitude do bibliotecário em provê, condições de oportunidade para todos os seus usuários, respeitando suas diferenças e suas pluralidades culturais, percebendo a comunidade em sua diversidade.

Logo, o programa “biblioteca acessível” do SIBI UFC apresenta perspectivas reais e potenciais de busca pela construção de bibliotecas mais acessíveis para sua comunidade de usuários. Com base nas citações acima pode-se considerar como perspectivas reais: a **acessibilidade comunicacional/informacional** pois o programa dispõe de recursos, serviços e ferramentas tecnológicas que auxiliam e garantem acesso a materiais através de treinamentos especializados para os usuários com deficiência, de recursos de transcrição em braile (livros, textos...) e comunicação entre biblioteca e usuários surdos com o apoio de intérprete de libras e tecnologias assistivas para uso dos recursos digitais/virtuais pelos deficientes visuais. **Acessibilidade atitudinal**, a existência de uma comissão de acessibilidade na estrutura organizacional do SIBI, a elaboração, implementação e execução do programa “biblioteca acessível” em parceria com a secretaria de acessibilidade da UFC exprimem bem a percepção humana, social e pedagógica dos bibliotecários na busca da superação das barreiras interpessoais e instrumentais que venham a causar qualquer tipo de discriminação no acesso à informação pelos usuários com deficiência. Como perspectivas potenciais, destacamos: **acessibilidade arquitetônica, metodológica, instrumental e pragmática**, isso porque, envolve um conjunto de fatores, ações e sujeitos que estão além dos ambientes das bibliotecas, mas que ao mesmo tempo afetam sua dinâmica.

Por fim, compreende-se que as práticas biblioteconômicas (categorizadas aqui na perspectiva da mediação explícita) anunciam os grandes desafios dos ambientes de informação no século XXI, isto é, “construir uma sólida atividade de cunho pedagógico e institucional, erregimentando estratégias e forças para ampliar as possibilidades de acesso à informação, tornando o ambiente mais democrático, plural e acessível no aparato espaço-temporal” (SILVA, FARIAS, 2017).

5.5 Das práticas de mediação institucional no âmbito das BUs das UFs do Ceará

No contexto das práticas de mediação institucional, buscou-se extrair dos bibliotecários, informações referentes aos instrumentos e práticas de gestão utilizados pelos bibliotecários para planejamento dos produtos e serviços de informação, com o propósito de perceber como se dá os processos de mediação institucional entre Bibliotecário/Instituição/Usuário para alcance dos objetivos da biblioteca e satisfação da sua comunidade de usuários.

Para tanto, indagou-se os bibliotecários da seguinte forma: **Quais os instrumentos de planejamento e avaliação utilizados pela biblioteca para viabilizar os serviços, produtos, projetos e programas?**

As informações obtidas encontram-se descritas na tabela 5, abaixo:

Tabela 5 - Instrumentos de planejamento e avaliação utilizados pelas BUs.

PRODUTOS/TECNOLOGIAS	BIBLIOTECÁRIOS	BIBLIOTECÁRIOS
	UFC	UNILAB
Planejamento estratégico	X	X
Plano de ação	X	X
Plano de marketing e comunicação	X	-
Relatórios de atividades	X	-
Estudos de usuários e comunidades	X	X
Reuniões com pessoal da Biblioteca	X	X
Reuniões com os gestores da instituição	X	X
Captação de recursos externos	X	-
Diagnóstico organizacional	X	X
Outros: (Gestão por competência)	X	-
Outros: (Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI)	X	-
Outros: (Gestão Colaborativa)	X	-

Fonte: Dados da pesquisa.

A gestão da BU é elemento essencial para que seja garantido de maneira eficiente e eficaz toda a dinâmica que envolve a implementação e prestação dos serviços e produtos informacionais para atender as necessidades da comunidade de usuários. Mediante o exposto na tabela 5, é possível conceber algumas considerações no âmbito da estrutura da gestão das BUs da UFC e Unilab.

Iniciando pelas BUs da UFC, é possível realizar as seguintes considerações:

- a) A gestão das BUs participa da elaboração e execução do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da UFC. Questão essencial para garantir a visibilidade das bibliotecas como instrumentos essenciais para o alcance das metas e objetivos institucionais.
- b) O SIBI UFC possui um planejamento estratégico e plano de ação para o alcance dos objetivos e metas;
- c) Desenvolvem relatórios de atividades;
- d) Possuem dois importantes instrumentos de avaliação e diagnóstico: os estudos de usuários e comunidades e o diagnóstico organizacional.
- e) Há iniciativas para envolvimento da equipe na elaboração das ações (Reunião com pessoal da biblioteca);
- f) Possuem estratégias de marketing para promoção dos serviços e produtos junto à comunidade (Plano de comunicação e marketing);
- g) Possui uma gestão de pessoas baseada na valorização e reconhecimento de competências, habilidades e conhecimentos dos membros da equipe (Gestão por competência), bem como o compartilhamento dos conhecimentos construídos (Gestão colaborativa);
- h) A gestão das BUs realizam e participam de reuniões com os gestores da instituição;
- i) Há estratégias para garantir captação de recursos externos.

Ainda, sobre as BUs da UFC, realizou-se análise documental através do seu web site e foi possível extrair algumas informações importante entorno da sua estrutura de gestão:

- a) A estrutura do website transmite um modelo de gestão transparente, colaborativo e dinâmico com sua comunidade, dando acesso a informações desde sua estrutura organizacional, políticas e diretrizes, até os serviços e produtos ofertados;
- b) Há 8 comissões especializadas de estudos, que assessoram a gestão das bibliotecas na elaboração do planejamento estratégico, através de estudos, diagnósticos e elaboração

de ações e políticas no âmbito do: acervo, acessibilidade, catalogação, educação de usuários, eventos, normalização, pessoal e serviços;

- c) Existem regulamentos, normas e diretrizes que orientam os direitos e deveres dos usuários no uso dos produtos e serviços;
- d) O sistema de bibliotecas possui uma Direção geral subordinada à reitoria.

No âmbito da estrutura de gestão das BUs da Unilab, é possível conceber as seguintes considerações mediante os dados coletados:

- a) Elaboram planejamento estratégico e/ou planos de ação para alcance dos objetivos e metas do sistema de bibliotecas;
- b) Possuem instrumentos de avaliação e diagnóstico (Estudos de comunidades e usuários e diagnóstico organizacional);
- c) Há iniciativas para envolvimento da equipe na elaboração das ações (Reunião com pessoal da biblioteca);
- d) A gestão das BUs realizam e participam de reuniões com os gestores da instituição.

Realizou-se também uma análise documental através do website da Unilab, e foi possível extrair as seguintes informações:

- a) As bibliotecas possuem normas e diretrizes que orientam seus usuários no uso dos produtos e serviços;
- b) O sistema de bibliotecas possui uma direção geral;
- c) A página das bibliotecas no website da Unilab é bastante didática e objetiva, fornecendo informações da sua estrutura organizacional, das políticas, diretrizes e normas das bibliotecas, dos produtos e serviços de informação ofertados, e embora seja um Sistema de Bibliotecas recente e ainda em fase de elaboração de suas normas, regulamentos e políticas, já apresenta indícios de uma gestão transparente, dinâmica e pró-ativa.

Desse modo, compreende-se que a perspectiva mediacional nas atividades de gestão e planejamento, no SIBI UFC e SIBIUNI, perpassa por duas vias: pela articulação e negociação junto aos gestores das instituições a qual a biblioteca faz parte; pelas parcerias externas públicas e privadas conquistadas pela biblioteca; e pelo processo de avaliação/estudo da comunidade dos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas.

6 PROPOSTA DE UM PROGRAMA INSTITUCIONAL DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO (PPIMI)

6.1 Concepções conceituais do PPIMI

Esta seção aborda a percepção de biblioteca universitária, o conceito de mediação da informação e as diretrizes que fundamentam os valores e as práticas do PPIMI, extraído a partir dos fundamentos teóricos deste estudo.

6.1.1 Concepção de Biblioteca de Universitária

É compreendida como um ambiente de mediação informacional, capaz de estimular, por meio de suas práticas (processos, gestão, tecnologias e fluxo de informação), múltiplas possibilidades de acesso, uso, socialização, compartilhamento, produção, apropriação de informação e construção de conhecimento no âmbito do ensino, pesquisa e extensão através de um processo de interação dialógica, e tem como seu princípio fundamentador os desejos, demandas e necessidades de informação dos seus usuários.

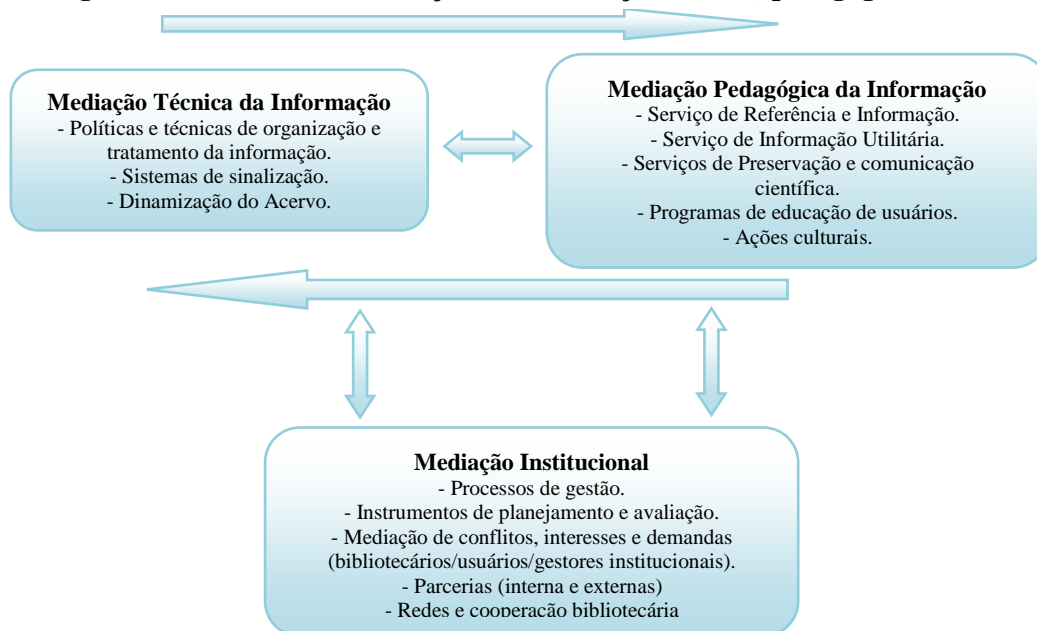
6.1.2 Concepção de Mediação da Informação no âmbito da BU

O PPIMI possui como linhas de atuação as tipologias de mediação da informação técnica, pedagógica e institucional (ver subseção 3.2.2). Optou-se pelo desenvolvimento do PPIMI no âmbito dessas tipologias, por apresentarem três perspectivas de atuação:

- a) Perspectiva técnica (trata dos processos de organização e tratamento; o sistema de sinalização; a dinamização do acervo e os artefatos de informação);
- b) Perspectiva pedagógica (trata dos serviços, produtos, projetos e programas voltados para o desenvolvimento de competências informacionais); e
- c) Perspectiva institucional (trata dos processos de planejamento e gestão dos conflitos, interesses, demandas, necessidades dos sujeitos envolvidos nas ações de informação do ambiente de informação, (bibliotecário, usuário, gestores da instituição mantenedora, parcerias internas e externas, as redes e cooperações bibliotecárias).

Dessa forma, a figura a seguir representa o processo da mediação técnica, pedagógica e institucional no contexto das práticas da BU.

Figura 10 - Processo da mediação da informação técnica, pedagógica e institucional



Fonte: Adaptado de Silva (2015a).

- A seta dupla entre a mediação técnica e pedagógica da informação representa as relações de interdependência que essas duas tipologias possuem. Isso significa dizer que as práticas na perspectiva técnica e pedagógica possuem o mesmo grau de importância no processo mediacional da informação, por isso estão postas de forma horizontal na figura e possuem duas setas maiores (acima e abaixo) representando um processo informacional holístico (nunca vertical, nem hierárquico);
- A mediação institucional aparece abaixo, buscando apresentá-la como a base de sustentação do desenvolvimento e aperfeiçoamento das práticas de mediação técnica e pedagógica, presente no início, meio e fim das ações. As duas setas duplas acima representa sua ligação direta no desenvolvimento das práticas de mediação técnica e pedagógica (planejamento e gerenciamento) e no processo de aperfeiçoamento (avaliação e desenvolvimento de novas estratégias, produtos e serviços de informação).

Assim sendo, essas tipologias determinam as seguintes perspectivas de mediação da informação na BU, extraídas de Carvalho (2016):

- a) **Funcionalista:** Destaca a multifuncionalidade da biblioteca a partir dos seus produtos, serviços, processos, tecnologias e gestão da informação; possui sua atuação fundamenta nas necessidades informacionais dos seus usuários; percebe a estrutura organizacional da biblioteca como um todo e suas partes de modo interdependente; ver de maneira essencial para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da biblioteca os processos de gestão, planejamento e avaliação; observa como vital a construção de políticas e técnicas de organização e tratamento da informação que garantam o uso adequado e eficiente dos sistemas de recuperação de informação pelos usuários;
- b) **Crítica:** Oportuniza a construção de processos descentralizados, promovendo ao usuário a oportunidade de participar do processo mediacional;
- c) **Construtivista:** a biblioteca promove estratégias para o letramento informacional dos usuários, para o desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas; promove práticas de incentivo à pesquisa, estimulando o usuário a desenvolver seus próprios questionamentos e descobertas;
- d) **Sócio-interacionista:** Aqui destacamos as ações da biblioteca no âmbito da cultura e dos processos histórico-culturais; da inclusão e acessibilidade; dos programas de educação de usuários; das ações voltadas para o cotidiano (SIU); dos processos de referência e informação; da preservação, divulgação e comunicação científica; das redes e cooperações bibliotecárias. Ainda nessa perspectiva, destaca-se a participação ativa dos usuários da informação nos processos de avaliação e sugestões sobre quais práticas e serviços podem (ou devem) ser oferecidos, com vistas a aprimorar e tornar o processo mediacional mais coletivo e plural, isto é, valoriza o usuário como sendo ponto central da mediação, pois a base das atividades mediacionais está naquilo que o usuário potencializa e em suas interações com o centro de informação, por meio de uma gestão transparente e participativa (nesse sentido, a biblioteca torna-se mais que uma “instituição falante”, ela se apresenta também como uma “instituição ouvinte” e aberta a novas ideias).

Essas perspectivas apresentadas promovem vivacidade ao conceito de mediação da informação, pois agem como um conjunto de correntes teórico-pragmáticas que pensam a mediação como programa construtivo de atuação de maneira **mediata**.

Por conseguinte, apresenta-se diversas perspectivas de práticas de mediação da informação que podem ser desenvolvidas e aplicadas nas BUs das UFs do Ceará. Tais práticas foram elaboradas a partir da literatura científica da área e dos dados coletados com os bibliotecários das BUs das UFs do Ceará.

6.2 Concepção Pragmática do PPIMI

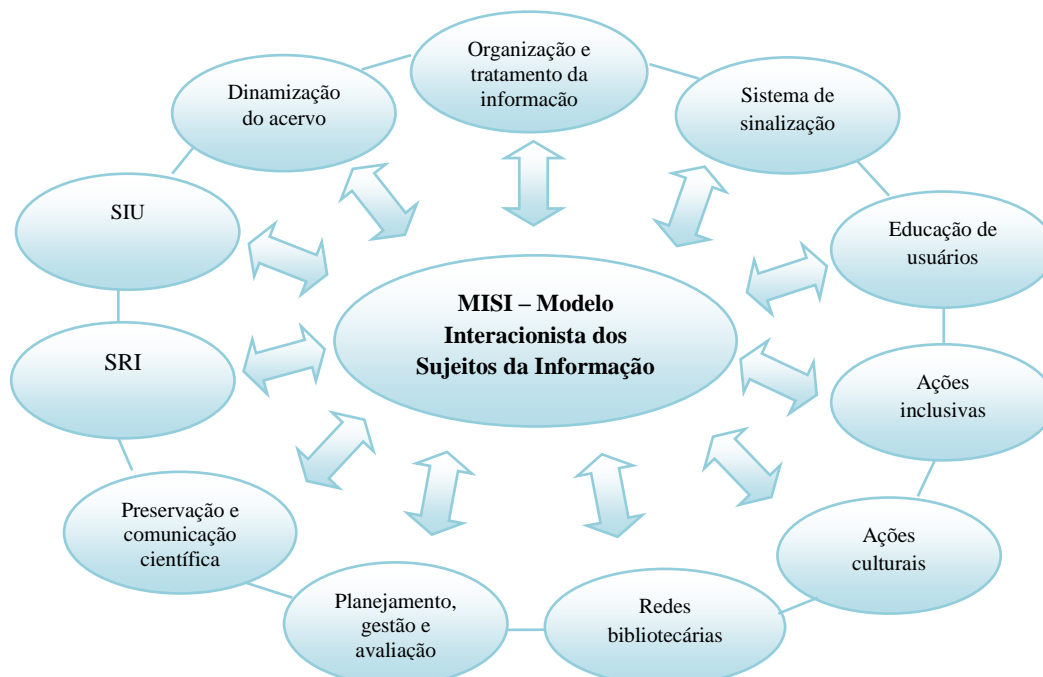
Esta seção aborda as diretrizes e as perspectivas de ações do PPIMI.

6.2.1 Diretrizes para a prática mediacional na BU

As perspectivas da mediação para apropriação da informação e construção do conhecimento na BU fundamentam-se nas relações sociointeracionistas entre os sujeitos envolvidos nas práticas informacionais. Desse modo, as diretrizes da prática mediacional do PPIMI estão fundamentadas no Modelo Interacionista dos Sujeitos da Informação – MISI, proposto por Silva (2017).

O MISI contempla a tríade: sujeitos humanos, sujeitos não-humanos e sujeitos organizacionais/institucionais. Nessa perspectiva, a figura abaixo, representa as perspectivas de relações entre os sujeitos e práticas informacionais no âmbito da BU (representa uma visão de gestão holística e horizontal).

Figura 11 – Processo da prática de mediação da informação na BU



Fonte: Adaptado de Silva (2017b).

Desse modo, as diretrizes para o desenvolvimento das práticas mediacionais na BU, representadas na figura acima, busca estabelecer as seguintes percepções no processo de gestão e mediação dos processos informacionais:

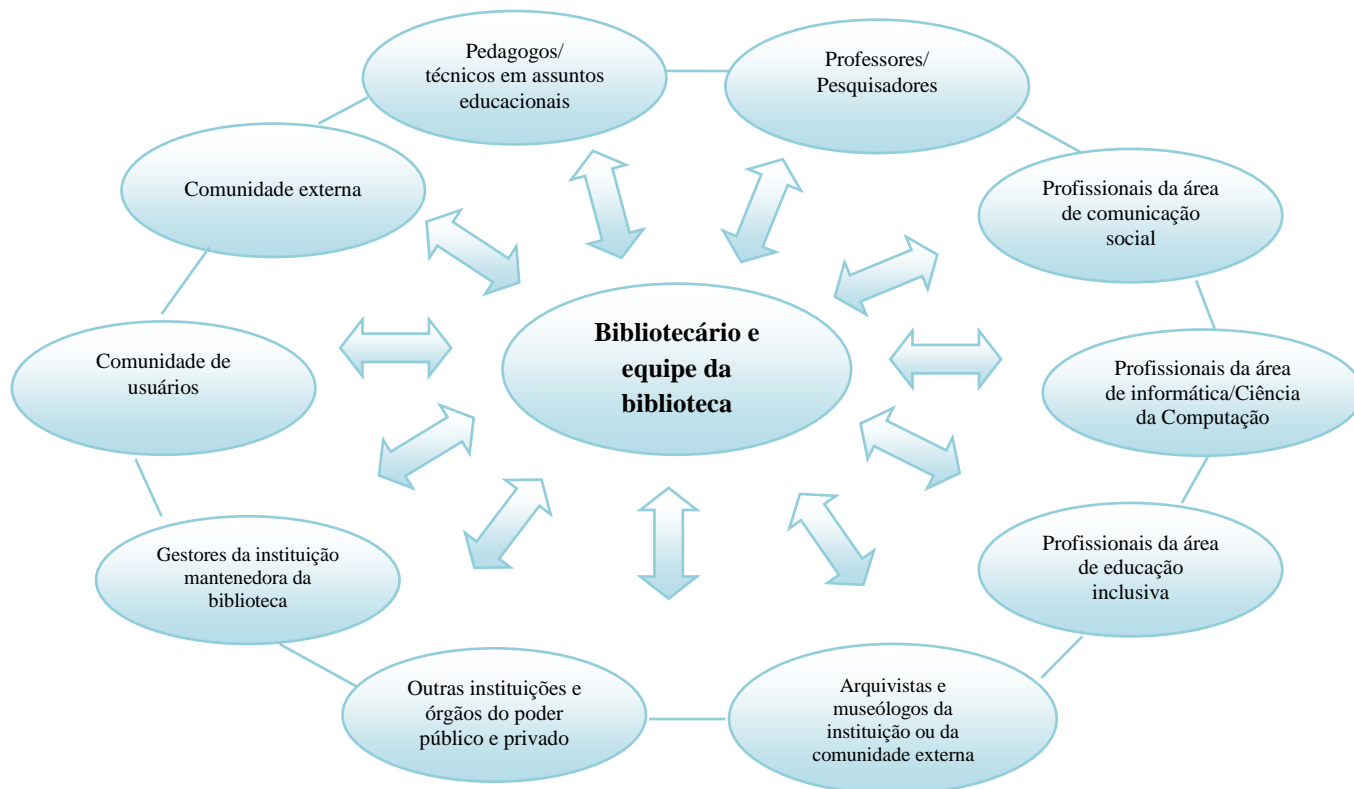
- a) O bibliotecário enquanto mediador, não deve compreender o processo informacional na sua relação com o usuário, sob uma perspectiva de transferência de informação;
- b) A construção da informação sob a perspectiva mediacional deve ser compreendida por meio de uma perspectiva mais dialógica e horizontal. Logo, “A informação é construída COM o usuário e não simplesmente PARA o usuário” (SILVA, 2017, p. 206);
- c) Considerada a informação desse modo, o usuário passa a ter uma participação mais ativa e decisiva no processo. De receptor, passa o usuário a ser um construtor, um co-produtor, [ou mesmo autor/mediador] 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), isto é, a figura busca explicar que no desenvolvimento das práticas informacionais os “sujeitos humanos da informação não são pré-determinados e fixados, pois agem dinamicamente em prol da construção da informação” (os sujeitos humanos são os bibliotecários, os usuários, gestores institucionais, outros profissionais, comunidade externa, que possuem parceria com a biblioteca) (SILVA, 2017).
- d) Essa percepção dialética de construção da informação e do conhecimento “[...] encontra sua plenitude ou concretização na apropriação do sujeito/usuário, assim como visualiza a informação como uma construção e descoberta de sentidos no âmbito da prática social alteritária e recíproca entre sujeitos da informação” (SILVA, 2017b, p. 213);
- e) O acervo, artefatos e recursos tecnológicos disponíveis na biblioteca são consideradas os sujeitos não-humanos que auxiliam as interações entre os sujeitos humanos. Os acervos, artefatos e recursos tecnológicos são manipulados pelos sujeitos humanos e são quem promovem e potencializam o caráter humanístico dessas interações (SILVA, 2017);
- f) A BU como ambiente de informação encontra sua *práxis* alicerçada no conceito de apropriação, concebendo que o conhecimento não parte da transferência de informação de uma pessoa para outra, como algo que possui uma objetividade em si (um “dado”) que sai de um ponto e chega a outro da mesma forma. Nem é, o

conhecimento, produto de uma acumulação, de uma “afetação” de algo externo a um determinado estado mental de um sujeito (ARAÚJO, 2017);

- g) Em suma, considera-se que a construção da informação e do conhecimento sob a perspectiva da mediação não reconhece relações que estabelecem qualquer tipo de dominação ou condutas arbitrárias entre os sujeitos da informação, pois a prática mediacional deve primar pela interação horizontal e holística buscando aprimorar exposições, críticas, questionamentos, esclarecimentos e descobertas, respeitando as particularidades de cada sujeito e as generalidades que consubstanciam as relações entre os sujeitos da informação (SILVA, 2017b);
- h) As relações com os sujeitos organizacionais/institucionais é compreendida na perspectiva da mediação institucional através das ações de planejamento, gestão, avaliação e na construção de redes de cooperação bibliotecária. Os sujeitos envolvidos nesse processo são: o bibliotecário (como principal articulador e estrategista da BU) na busca por parcerias para conquista de investimentos para atender as demandas da comunidade e aperfeiçoar as ações já existentes, construindo instrumentos de planejamento e avaliação para os produtos e serviços da BU. Desse modo, os gestores da instituição mantenedora e os usuários (ou mesmo outros setores e/ou profissionais da instituição) são os principais sujeitos com quem o bibliotecário promove as interações, trocas e parcerias. As redes de cooperação são as parcerias interinstitucionais para construção de produtos e serviços integrados entre bibliotecas/instituições/sujeitos potencializando o processo de acesso, socialização e compartilhamento de informação;
- i) A BU como ambiente de mediação da informação, prima pelo aspecto qualitativo, estando mais preocupada com os processos, as relações, os compartilhamentos, as socializações e práticas de informação, mas não desconsidera nessa dinâmica, os aspectos quantitativos dos estudos de uso da informação, haja vista que são complementares para o planejamento e execução das ações da biblioteca.

Os sujeitos humanos da informação configuram-se, portanto, em uma rede de parcerias profissionais e humana que potencializam o desenvolvimento das práticas informacionais na BU. A figura abaixo busca representar de forma mais detalhada como essas relações e parcerias podem ser estabelecidas na BU:

Figura 12 - Sujeitos envolvidos na prática mediacional da BU



Fonte: Elaborado pela autora.

- O bibliotecário e equipe da biblioteca encontram-se no centro da figura, pois representam os sujeitos de liderança no desenvolvimento das práticas de mediação da informação na BU. Contudo, as propostas para o desenvolvimento das ações podem partir tanto do bibliotecário e equipe como pelos outros sujeitos citados na figura;
- Os sujeitos mencionados nessa figura representam potenciais parcerias que a biblioteca pode estabelecer para desenvolvimento de suas práticas informacionais. Dessa forma, essas perspectivas de parcerias não objetivam criar uma visão estanque dos processos, isso porque, essas parcerias podem ser estabelecidas com todos, em parte ou mesmo com outros sujeitos não mencionados na figura;
- Essas parcerias foram perspectivadas a partir das categorias e subcategorias estabelecidas nesse estudo para contextualizar as práticas informacionais (**Categoria:** mediação técnica: **subcategorias:** tratamento e organização da informação; Dinamização do acervo; Sistema de sinalização; Produtos/Serviços/Tecnologias); **Categoria:** Mediação pedagógica: **subcategorias:** Programa de educação e capacitação de usuários; Programa de informação utilitária; Serviço de referência; Ações culturais; Ações inclusivas; Preservação e Comunicação e preservação

científica. **Categoria:** Mediação institucional: **subcategoria:** Gestão/Planejamento; Redes e cooperação bibliotecária);

- d) Desse modo, o bibliotecário pode possibilitar o estabelecimento dessas parcerias por meio dos serviços e produtos que oferta, considerando as especialidades e habilidades desses sujeitos; ao mesmo tempo em que a biblioteca busca a construção dessa rede de parcerias, deve-se mostrar sempre aberta para receber propostas de projetos que agreguem valor aos serviços e produtos da biblioteca por iniciativa dessas potenciais parcerias, reconhecendo a mutualidade desse processo e descentralizando o protagonismo das ações. Exemplo: a biblioteca ao desenvolver projetos na área de educação de usuários e letramento informacional, pode perspectivar parcerias com profissionais da área de educação: pedagogos e profissionais de educação inclusiva, para potencializar o desenvolvimento das ações e garantir um processo educacional mais dinâmico, didática, inclusivo e integrado.

A próxima subseção trata de recomendações para o desenvolvimento das práticas de mediação informacional e indica as potencialidades de parceria que a BU pode estabelecer com os sujeitos mencionados nessa figura, a partir de cada ação, especificamente.

6.2.2 Práticas de mediação técnica da informação

Nesta subseção são apresentadas perspectivas para o desenvolvimento das ações que foram categorizadas no âmbito da mediação técnica da informação:

- a) Políticas e técnicas de organização e tratamento da informação;
- b) Sistema de sinalização; e
- c) Dinamização do acervo.

Os quadros foram estruturados da seguinte forma:

- a) Aspectos institucionais/administrativos (onde são apresentados processos e instrumentos de planejamento e as potencialidades de parcerias para o desenvolvimento das ações);
- b) Fundamentos e perspectivas de ações (apresenta os princípios que norteiam as ações e aborda uma série de perspectivas para o desenvolvimento dos serviços. Ainda, sugeri o desenvolvimento de produtos que podem ser demandados pelos serviços, além dos instrumentos de avaliação).

Quadro 15 - Recomendações para desenvolvimento de ações no âmbito da organização e tratamento da informação

Aspectos institucionais/ administrativos das Políticas de Organização e Tratamento da Informação	Planejamento	<p>As práticas de organização e tratamento da informação devem ser planejadas, implementadas e executadas como políticas institucionais da biblioteca e devem observar os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Os usuários: devem ter seu foco principal na usabilidade e acessibilidade da informação pela sua comunidade de usuários; b) Recursos: deve prevê os recursos financeiros e tecnológicos que garantam a estrutura da organização e tratamento do acervo; c) Serviços/produtos de informação; d) Pessoal: capacitação e criação de comissões e fóruns que permitam o planejamento das ações e o compartilhamento de conhecimento entre os profissionais, para tomada de decisões.
	Parcerias	<p>Os bibliotecários devem prevê o estabelecimento de parcerias com profissionais da área de informática para apoiar os processos de manutenção da infraestrutura tecnológica e profissionais de comunicação que possam apoiar as práticas de arquitetura/layout dos ambientes digitais da biblioteca. Além do apoio dos gestores institucionais para garantir os investimentos necessários para o desenvolvimento da infraestrutura, e a própria comunidade de usuários no processo de avaliação e sugestões.</p>
Fundamentos e perspectivas de ações das Políticas de Organização e Tratamento da Informação	Fundamentos	<p>Devem estar alinhadas aos conceitos e perspectivas da usabilidade, acessibilidade e preservação da informação e economicidade de tempo nos processos de recuperação da informação. Dessa forma as práticas de organização e tratamento da informação possibilita o desenvolvimento de produtos e serviços de informação na perspectiva da diversidade de seus usuários e no grau de facilidade de uso desses produtos/serviços pelos usuários.</p>
	Políticas e técnicas de organização	<p>Visando garantir a qualidade dos processos de organização e tratamento da informação, a biblioteca precisa elaborar as políticas institucionais e os manuais de catalogação, indexação e classificação estabelecendo diretrizes para o desenvolvimento das ações pelos bibliotecários responsável pelo processamento técnico.</p> <p>Nessa perspectiva, tais políticas precisam ter como propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Melhorar a qualidade dos serviços de busca, recuperação e acesso à informação; b) Aumentar a eficácia, a eficiência e a economicidade do processo de catalogação, indexação e classificação; c) Aumentar a qualidade dos produtos originadas as atividade de organização e tratamento (catálogos, vocabulários, buscadores, metabuscadores, etc.); d) Assegurar a tomada de decisão uniforme pelos bibliotecários responsável pelos processos técnicos; e) Registrar as mudanças ocorridas nos processos de catalogação, indexação e classificação no âmbito das normas e práticas adotadas, com o intuito de facilitar os processos de conversão e migração de dados, e reduzir os custos relacionados aos processos técnicos; f) Prevê métodos e técnicas de organização de informações para pessoas com deficiência, observando padrões internacionais de acessibilidade na web e nos ambientes físicos; g) Prevê métodos e técnicas para avaliar a usabilidade dos produtos/serviços de informação gerados pela práticas de organização e tratamento da informação, com o propósito de verificar o grau de facilidade que os usuários possuem para manipular tais ferramentas.

<p>Tratamento e organização dos objetos digitais</p>	<p>As políticas institucionais de organização e tratamento da informação devem prevê ainda os padrões de organização, representação e preservação de acervos digitais (metadados, ontologias, taxonomias, mapas conceituais, etc.). Ainda essas políticas institucionais podem tratar e prevê questões relacionadas as práticas de preservação e gestão de documentos digitais: Identificadores de Objetos Digitais (Por ex.: DOI), sistemas de identificação de autores (Por ex. ORCID) e os sistemas de gestão de investigação (Por ex.: Cris). Dessa maneira, as políticas institucionais de organização e tratamento da informação podem se instituírem como uma política de gestão da informação e do conhecimento institucional, protagonizadas pelas bibliotecas associada as práticas de preservação e comunicação científica.</p>
<p>Produtos de informação</p>	<p>Manuais, tutoriais, catálogos, metabuscadores/portal de busca integrada (acesso único e integrado ao conteúdo impresso e digital disponível nas bibliotecas físicas e digitais), vocabulários controlados, tesouros, glossários, políticas e manuais de catalogação, indexação e classificação, etc.</p>
<p>Instrumentos de avaliação</p>	<p>A biblioteca deve garantir que a revisão e atuação das políticas e processos de organização e tratamento da informação sejam realizadas continuamente, para isso podem criar comissões especializadas de estudos com os bibliotecários e fóruns de debates com a comunidade de usuários.</p>

Fonte: adaptado de Redigolo e Silva (2017); Anna (2015); Espindola e Pereira (2017); Albuquerque e Sousa (2015); Torres e Mazzoni (2004).

Mediante as recomendações no âmbito das políticas de organização e tratamento da informação destaca-se suas relações de interdependência com os serviços de referência e informação – SRI (ao elaborar técnicas e instrumentos que possibilitam o processo de recuperação, acesso e uso das fontes de informação) e com os serviços de preservação e comunicação científica (ao elaborar políticas de armazenamento e organização de informação considerando suas diversidade de suportes para garantia da acessibilidade dos conteúdos físicos/digitais a longo prazo).

Quadro 16 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do sistema de sinalização

<p>Aspectos institucionais/ Administrativos do sistema de sinalização</p> <p>Planejamento</p>	<p>A criação, implantação e normalização do sistema de sinalização da biblioteca deve observar os seguintes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identidade visual da biblioteca (logomar do sistema de bibliotecas, logomar dos eventos, imagens que irão representar setores, serviços e produtos, etc.); Levantamento da estrutura organizacional das bibliotecas (produtos, serviços, setores, acervos, normas e regulamentos etc.); Levantamento de recursos financeiros, recursos tecnológicos, materiais gráficos e profissionais (formação de equipe interdisciplinar com a participação de bibliotecários, profissionais de comunicação social, profissionais da área de inclusão e acessibilidade, informática etc.) para desenvolvimento do sistema de comunicação;
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> d) Realização de benchmarking: buscar conhecer o sistema de sinalização de outras bibliotecas; e) Mensagens visuais (Dimensionamento/modulação das placas de sinalização; Tipografia, características da informação; Pictogramas que reforçam as informações verbais; Diagramação/composição do conjunto); f) Acessibilidade e inclusão: incluir outras mensagens/comunicações (sonoras, táteis); g) Levantamento do ambiente externo a biblioteca para planejamento da sinalização externa da biblioteca; h) Levantamento e dados junto à comunidade de usuários objetivando identificar as principais dificuldades dos usuários no aspecto da comunicação visual da biblioteca, suas expectativas e necessidades.
Parcerias	<p>Para elaboração, implementação e manutenção do sistema de sinalização, os bibliotecários precisam prevê as possibilidades e necessidades de parcerias com os profissionais da área de comunicação social, inclusão e acessibilidade, informática da instituição e usuários. Além do apoio dos gestores institucionais que garante a tomada de decisão final sobre os investimentos a serem direcionados para implementação do sistema de sinalização.</p>
Fundamentos	<p>As práticas de sinalização devem orientar, informar, direcionar, regulamentar, prevenir, identificar as áreas de interesse da comunidade e a disponibilidade da organização. Nessa perspectiva, suas ações estão diretamente ligadas aos serviços de referência e informação e aos planos de marketing e comunicação da biblioteca.</p>
Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito do sistema de sinalização	<p>Sinalização externa Sinalização fora das instalações/prédio da biblioteca com o intuito de orientar e direcionar os usuários ao ambiente da biblioteca.</p>
	<p>Sinalização dos setores/ serviços Sinalização dos setores e serviços que oferecem.</p>
	<p>Sinalização direcional Indica a direção dos setores principais da biblioteca, serviços/produtos.</p>
	<p>Sinalização do Acervo Indica o sistema de organização/classificação do acervo nas estantes e no catálogo online, ou seja, além das placas de sinalização das estantes a biblioteca deve oferecer um guia ao usuário orientação a localização do acervo desde sua busca no catálogo online até sua identificação nas estantes.</p>
	<p>Sinalização Instrucional Indica os procedimentos que devem ser adotados para uso do ambiente, produtos e serviços, isto é,</p>
	<p>Sinalização normativa Regulamenta o comportamento e uso, ou seja, especifica as condições de uso, horário de funcionamento, etc.</p>
	<p>Sinalização Educativa Uso da comunicação visual para desenvolvimento de campanhas educativas referentes à vários temas de interesse da biblioteca e comunidade: sustentabilidade, preservação do acervo, guias/tutorias com procedimentos para uso de serviços e produtos etc.</p>
	<p>Sinalização com aplicações hipermídia/multimídia Uso de tecnologias hipermídias e multimídias para dinamização do sistema de sinalização. Ex.: aplicação de QR Codes para facilitar acesso ao catálogo online, a lista de novas aquisições, ao regimento interno da biblioteca, a ebooks que a biblioteca disponibiliza, ao web site da biblioteca etc.; Uso de TV de plasma como mural interativo para divulgação de eventos, campanhas e</p>

	informativos gerais da biblioteca relativos aos seus serviços e produtos (vídeo tutoriais apresentando procedimento de uso e manipulação de ferramentas on-lines que a biblioteca oferece, por ex.: catálogo online, <i>apps</i> , formulários web, website, etc.; vídeos promocionais da biblioteca com a participação dos usuários, etc.).
Produtos/ Tecnologias	Manual de identidade visual do sistema de bibliotecas, folder, banners, panfletos, cartazes (impressos e digitais), placas e outros matérias gráficos; terminais de consulta ao acervo, autoatendimento (caso a biblioteca possua ou planeje oferta desse serviço, deve observar suas práticas associadas tanto aos serviços de informação e referencia quanto ao sistema de sinalização da biblioteca), murais digital (TVs ou monitores)/murais convencionais (quadros de avisos).
Instrumento de avaliação	Após implementação do sistema de sinalização, a biblioteca deve desenvolver métodos e técnica para avaliar continuamente o grau de satisfação, aceitabilidade, acessibilidade e facilidade de uso pela comunidade, para seu constante aprimoramento.

Fonte: adaptado de Sebin e Amaral (2008); Menezes (2007); Silva e Silva (2012); Pimentel, Bernardes e Santana (2007); Valentim (2017).

Nas recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito dos sistemas de sinalização, observa-se sua forte relação com o SRI (ao fornecer subsídios para autonomia dos usuários no processo de busca e seleção das informações) e os planos de comunicação e marketing da biblioteca (ao tratar da comunicação e identidade visual para ambientação da informação e promover campanhas de caráter informativo e educativo sobre os produtos e serviços da biblioteca).

Quadro 17 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da dinamização do acervo

Aspectos institucionais/ administrativos da Dinamização do Acervo	Planejamento	O planejamento das práticas de dinamização do acervo, devem ser estruturadas observando as seguintes perspectivas de atuação: <ul style="list-style-type: none"> a) Política de desenvolvimento de coleções, b) Serviços de informação, c) Estudo de usuários e fontes de informação; d) Aspectos pedagógicos dos processos de informação: mediação da informação, competência em informação, letramento informacional, educação de usuários; e) Aspectos técnicos dos processos de informação: organização, representação, sinalização; f) Recursos tecnológicos (organização, representação, disseminação e mediação do acervo em ambientes digitais/virtuais); e g) Atividades gerenciais (gestão e planejamento dos recursos e serviços de informação que irão promover a dinamização do acervo e gestão de pessoas que irão interferir nos processos e garantir a dinâmica do ambiente de informação).
	Parcerias	Os bibliotecários podem buscar estabelecer parcerias com gestores institucionais (buscando os investimentos necessários para atender das demandas e necessidades da comunidade), servidores da

	<p>instituição da área de pedagogia, informática, comunicação e inclusão e acessibilidade, docentes e discentes, para apoiar o desenvolvimento das práticas de dinamização do acervo.</p>
<p>Fundamentos</p>	<p>A dinamização do acervo perpassa pelas práticas de mediação implícitas e técnicas (organização, representação e sinalização do acervo) e mediação explícita e pedagógica (uso de serviços de informação, incentivo à leitura, pesquisa, uso pedagógico de tecnologias digitais, através do acervo).</p> <p>Desse modo, as práticas de dinamização do acervo devem estimular:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) A formação de competências para profissionais e comunidades de usuários; b) Apropriação da informação e construção de novos conhecimentos por meio de processos de mediação e letramento informacional <p>Dessa maneira, a dinamização do acervo dar possibilidades aos sujeitos da informação de realizar a busca, identificação, avaliação e possível satisfação dos desejos/demandas/necessidades de informação estimulando uma relação mais dialógica entre profissionais e usuários.</p>
<p>Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito da dinamização do Acervo</p>	<p>Estudos de usuários</p> <p>Essencial para o desenvolvimento equilibrado das coleções, alinhado aos desejos, demandas e necessidades de informações dos usuários, bem como aplicação racional dos recursos financeiros disponíveis.</p>
	<p>Política de Desenvolvimento de coleções</p> <p>A elaboração de diretrizes que norteiem os processos institucionais de seleção, aquisição, compra, doação, permuta, desbastamento e descarte. A política de desenvolvimento de coleções teve ter diretrizes que norteiem:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Desenvolvimento das coleções físicas; b) Desenvolvimento das coleções digitais/virtuais; c) Desenvolvimento de coleções acessíveis; d) Desenvolvimento de coleções especiais; e) Política de Preservação. <p>Para tanto, a biblioteca deve pensar em um modelo de gestão participativa, estimulando o envolvimento de gestores da instituição, docentes, técnico-administrativos e discentes no processo de desenvolvimento de coleções. Aqui podemos citar a criação de: comissões, fóruns, pesquisa de avaliação do acervo, reuniões com a presença de editores e representantes de bibliotecas virtuais, etc.</p>
	<p>Organização e Tratamento da Informação</p> <p>As políticas e as técnicas de organização e tratamento da informação possuem relação direta com a dinamização do acervo no que se refere as questões usabilidades e acessibilidade da informação (recuperação, acesso e uso das informações). Nessa perspectiva a mediação da informação é compreendida como processo interativo ao elaborar termos, vocabulários, técnicas e metodologias, recursos e serviços que auxiliam a mediação entre usuário e acervo.</p>
	<p>Recursos e Serviços</p> <p>Produtos/serviços de informação elaborados pela biblioteca: catálogos online, buscadores, metabuscadores, vocabulários controlados, Disseminação seletiva da informação, Boletins de novas aquisições, serviços de alerta sobre</p>

	renovação e reserva de acervo (online), guias e tutorias, uso de apps ou web apps, entre outros serviços de referência e informação.
Fontes de Informação	As fontes de informação possuem relação com a dinamização do acervo nas seguintes questões <ul style="list-style-type: none"> a) Fundamentos classificadores do acervo estruturando-os em termos históricos (temporalidade do acervo); b) temáticos (assuntos ou áreas em que os acervos estão inseridos); c) técnicos (fontes primárias, secundárias e terciárias). Precisando ser uma das diretrizes estabelecida na política de desenvolvimento de coleções.
Educação de usuários	Os programas de educação de usuários são fundamentais para a dinamização do acervo, pois garantem o desenvolvimento de competências para melhor uso dos recursos e serviços de informação disponíveis pela biblioteca para acesso e uso das informações.
Preservação da memória acadêmico-científica	A dinamização do acervo também está presente nas práticas de preservação e comunicação científica; nas campanhas de preservação do acervo físico; e outras ações que estimulem o usuários sobre a importância do uso sustentável dos recursos e serviços de informação.
Ações culturais	<ul style="list-style-type: none"> a) Exposições de obras raras e artísticas, b) Exposições temáticas do acervo relativas a datas comemorativas e campanhas e temas de movimentos sociais nacionais, regionais e locais; c) práticas de incentivo a leitura (encontro com escritores; clubes de leituras/livros, lançamento de livros de pesquisadores da comunidade, eventos literários); d) etc.
Produtos/ Tecnologias/ campanhas de marketing	Criação de guias, cartilhas, manuais, tutorias, catálogos, vocabulários controlados, uso de mídias sociais, repositórios, softwares, aplicativos etc. que permitam a divulgação do acervo e sua diversidade temática na web. Para tanto, a biblioteca pode elaborar um programa de marketing e comunicação por meio de campanhas através de vídeos online, convidando especialistas/pesquisadores para tratar de obras, temas e autores presentes no acervo da biblioteca (para isso a biblioteca pode usar as mídias sociais); convidando os próprios usuários para também abordarem sobre temas, obras e autores que já conheceram através do acervo da biblioteca, estimulando dessa forma um serviço de curadoria sobre o acervo da biblioteca etc.
Instrumentos de avaliação	Elaboração de métodos e técnicas para avaliação do acervo e suas políticas de desenvolvimento de coleções, continuamente.

Fonte: Adaptado de Silva (2017a); Pinheiro (2013); Vergueiro (1997).

As recomendações no âmbito da dinamização do acervo destacam de forma mais efetiva as relações de interdependência com as práticas de mediação pedagógica. As práticas de dinamização do acervo anunciam novas demandas contemporâneas no processo

disponibilização, acesso, compartilhamento, produção de informação e construção de conhecimento por meio dos acervos e fontes de informação.

Ainda, vale destacar que todas as práticas de mediação técnica abordadas, anunciam a interferência constante da mediação institucional ao apresentar os processos e instrumentos de gestão e planejamento, bem como as parcerias que estas práticas demandam para seu efetivo desenvolvimento.

6.2.3 Práticas de Mediação Pedagógica da Informação

Esta subseção apresenta perspectivas de práticas mediacionais pedagógicas por meio dos seguintes serviços:

- a) Serviço de Informação Utilitária (SIU);
- b) Serviços de Comunicação e Preservação da memória científica;
- c) Serviço de Referência e Informação (SRI);
- d) Educação de usuários;
- e) Ações inclusivas; e
- f) Ações culturais.

A estrutura dos quadros apresentados nesta subseção são semelhantes aos da seção anterior (Aspectos institucionais/administrativos e Fundamentos e perspectivas de ações).

Quadro 18 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do SIU

Aspectos institucionais/ Administrativos do serviço de informação utilitária (SIU)	Planejamento	Deve ser planejado, implementado e executado como política institucionalizada da biblioteca que busque a captação de recursos humanos, financeiros e infraestruturais para realização dos serviços.
	Parcerias (internas e externas)	Deve ser articulado junto a própria instituição em que a biblioteca está inserida a fim de viabilizar a realização do serviço (podendo ainda ser planejado em parceria com outros setores da instituição como: setor de saúde, setor pedagógico, setor de comunicação e publicidade, setor de assistências a pessoas com deficiência, etc.), assim como com instituições externas de cunho público, privado e misto para fomentar a sustentabilidade financeira do serviço e da biblioteca de maneira geral.
	Fundamentos do SIU	O serviço de informação utilitária não deve ser realizado simplesmente PARA a comunidade, mas COM a comunidade no sentido de que os próprios usuários contribuam com a realização dos serviços mediante habilidades e competências desenvolvidas exercendo o papel de protagonistas (para tanto é pertinente valorizar os usuários que contribuem com os serviços via emissão de certificados e/ou divulgação da habilidade do usuário a ser instituída no serviço de informação utilitária oferecido pela biblioteca).
		Os serviços podem ser de caráter permanente : que envolvem elaboração de manuais, guias, informações em ambientes digitais de informação (redes sociais, blogs, sites, etc.) e/ou temporário : que podem ser feitos

Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito do serviço de informação utilitária (SIU)		por meio de exposições, ações culturais e práticas temáticas específicas, visando reunir a comunidade de usuários em eventos específicos de amplo impacto.
	Tipos de serviços	<p>SIU temático são serviços desenvolvidos a partir de assuntos diversos do cotidiano que podem ser relativo a datas comemorativas (um modelo positivista) ou a partir de um modelo mais autônomo e construtivo (modelo construtivista) que valorize de forma mais efetiva o caráter criativo da comunidade de usuários. Estes serviços normalmente devem ser desenvolvidos a partir de eventos de impacto que envolvem exposições, palestras, exibição de filmes, apresentações culturais, informações nos diversos meios físicos e virtuais disponibilizados pela biblioteca, etc. e podem contemplar diversas temáticas.</p>
		<p>SIU autoral são serviços mais específicos e comumente partem da escolha conjunta da biblioteca e da comunidade de usuários de alguma personalidade (artística, profissional, técnica, religiosa ou científica) que será minuciosamente valorizada e exposta por meio de serviços estratégicos como palestras, exposições, informações nos meios físicos e virtuais, etc. Vale ressaltar que este é um serviço temporário, mas de caráter contínuo que pode ser feito em qualquer período do ano com periodicidade determinada pela própria gestão da biblioteca (quinzenal, mensal, bimestral, semestral) e com prazo de realização do serviço sobre o(s) autor(es) escolhido(s) (durante uma semana, quinzena ou mês);.</p>
		<p>SIU cultural estes são os serviços utilitários mais relevantes de qualquer biblioteca, pois atuam cotidianamente nos seguintes temas: mediações culturais, mediações da leitura, questões étnicas e raciais, preservação da memória individual e coletiva, cultura digital. Em outras palavras, este serviço atende informacionalmente a comunidade em atividades culturais e artísticas como música, dança, teatro, pintura, desenho, assim como atividades para o letramento informacional atuando, principalmente, como uma extensão do aprendizado de usuários de bibliotecas escolares, públicas e universitárias. Este tipo de serviço podem ser desenvolvidos em caráter permanente e agregado aos ações dos serviços temáticos e autorais.</p>
		<p>SIU de utilidade pública são serviços permanentes a partir de guias, manuais e informações cotidianas disponibilizadas em espaços físicos e virtuais oferecidas pela biblioteca buscando aproximar a biblioteca do dia-a-dia do usuário a partir de temas como: saúde; Cultura e lazer; Trabalho; assistência social, entre outros.</p>
	Fontes de Informações	As fontes de informação podem ser categorizadas como: Informações internas (refere-se aquelas informações produzidas pela instituição) e Informações externas (refere-se às informações produzidas e veiculadas pela comunidade externa à universidade).
	Canais de Disseminação da informação	Redes sociais, e-mail, website, o ambiente físico da biblioteca (disponibilizando jornais, revistas, folhetos, cartazes, manuais, cartilhas, boletins informativos, murais, comunicação entre os servidores e usuários no balcão de atendimento), notificações por meio de aplicativos móveis (caso a biblioteca possua), Telefones (via ligação ou SMS). A biblioteca pode ainda criar parcerias com rádios e TVs locais/regionais, ou a própria TV/rádio Universitária (caso a instituição possua) para criar um quadro para a biblioteca.
	Instrumento de diagnóstico/	Deve ser realizado um estudo de comunidades e usuários com o propósito de estabelecer no momento do planejamento do programa, os serviços mais prementes e adequados às necessidades da comunidade de

avaliação	usuários, considerando que o serviço de informação utilitária é eminentemente dialógico.
------------------	--

Fonte: Silva (2015b); Monteiro e Silva (2014); Campelo (1998).

Como destacado nas recomendações acima, o processo de mediação no SIU se constitui através do caráter extensionista que o serviço possui, além do que torna a comunidade de usuários, a comunidade externa e demais profissionais da instituição, protagonistas no processo de disseminação e compartilhamento dessas informações.

Quadro 19 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito dos serviços de preservação e comunicação científica

Aspectos institucionais/ administrativos dos serviços de preservação e comunicação científica	Planejamento	<p>O processo de planejamento, implementação e gestão de RIs deve considerar as seguintes questões:</p> <ol style="list-style-type: none"> Preservação da memória institucional a partir da produção científica; Objetivos do RI alinhado aos objetivos institucionais; Infraestrutura tecnológica, física e técnicas: (Política de informação; aspectos legais – direito autoral e licenças; Nome do RI, estrutura – tipos de coleções e metadados; Requisitos de Hardware; Requisitos de Software; Hospedagem e domínio institucional); Criação e manutenção de comunidades, subcomunidades e coleções; Permissões e acessos; processo de submissões, depósitos e aceites de documentos; formas de povoamento; Equipe gestora do RI: Comitê gestor (é responsável por estabelecer diretrizes gerais de funcionamento do repositório); Gestor do RI (deve gerir os recursos humanos, financeiros e tecnológicos; planejar o desenvolvimento dos serviços e as atividades da equipe executiva; elaborar e monitorar fluxos de informação e povoamento; elaborar relatórios; mediar as relações entre os usuários dos serviços e a equipe gestora; desenvolver planos de diagnóstico e avaliação do RI, entre outras atribuições); Equipe executiva (equipe multidisciplinar responsável pela execução das atividades do RI, composta por profissionais de informação e de informática). 	
	Parcerias	Os processos de preservação e comunicação científica depende da parceria e do envolvimento de todos os sujeitos da instituição (reitoria, das pró-reitorias, dos departamentos acadêmicos, do setor de recursos humanos, da área de informática, da biblioteca, dos pesquisadores, dos servidores e dos alunos).	
Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito dos serviços de preservação e comunicação científica	Fundamento dos serviços	Os serviços voltados para os processos de preservação e comunicação científica devem estar pautados no movimento do acesso aberto (Open Access) e gratuito à informação (copyleft) científica.	
	Serviços de apoio ao pesquisador/acadêmico no processo da produção científica	Início da pesquisa	O bibliotecário identificará as tendências emergentes na pesquisa, os canais de financiamento, os projetos de pesquisa semelhantes, bem como os potenciais colaboradores.
		Preparação dos seus trabalhos	O bibliotecário deve acompanhar o pesquisador, dando assistência às suas buscas bibliográficas, bem como assessorando as estratégias para a publicação de seus resultados.
		O bibliotecário irá fornecer ao autor os canais para uma maior visibilidade da sua produção, incluindo-se	

	Divulgação	repositórios institucionais ou temáticos, redes sociais acadêmicas e perfis no Google Scholar ou em bases de dados bibliográficos.
	Avaliação	O bibliotecário vai ajudar o pesquisador em suas necessidade de divulgação, rastreando os indícios de visibilidade de sua produção, suas citações e suas altmetrias (<i>altmetricsI</i> – métricas alternativas), na preparação de seus relatórios bibliométricos, assim como na elaboração de seus currículos padronizados.
	Gestão de dados científicos/curadoria digital	A biblioteca deve ajudar na coleta desses dados e em sua contextualização, através de conhecimento e domínio das ferramentas que já existem para isso. Entre estas, estão incluídos os sistemas de gestão de investigação – em inglês, <i>current research information systems</i> (Cris) e os sistemas de identificação de autores (Open Researcher and Contributor ID – (Orcid e sistemas similares); as suites bibliométricas de avaliação científica, como a In-cites, ³ da Thomson-Reuters e SciVal ⁴ Elsevier; DOI – (<i>Digital Object Identifier</i>) e os <i>rankings</i> de universidades.
Produtos de Informação (físico/virtuais/digitais)	Elaboração de manuais, tutoriais e vídeo-tutoriais: sobre normalização documentária; para acesso a bases de dados especializadas; para acesso a e-book, periódicos e anais de eventos; sobre metodologia da pesquisa e ciência no geral; sobre organização/preenchimento de currículos; sobre o desenvolvimento de trabalhos acadêmicos; sobre bibliotecas virtuais e base de dados de acesso aberto; para uso de ferramentas/serviços digitais/virtuais de apoio à pesquisa (desenvolvidas pela própria instituição, ferramentas de acesso aberto/livre, ferramentas com licenças adquiridas), entre outros;	
	Orientação sobre a construção de projetos para concorrer a editais internos (própria Universidade) e externos (órgãos de fomento públicos e privados);	
	Criação de repositório institucional (RI) (de acesso aberto) para cadastro da produção científica (monografias, artigos, teses, dissertações, patentes, livros e capítulos de livros etc.) docente, discente e técnico-administrativa da Universidade; portal de periódicos e portal de livros (nesse contexto destaca-se a importância da biblioteca em parceria com outros setores da instituição elaborar diretrizes para a atribuição dos: Identificadores de Objetos Digitais, sistemas de identificação de autores e os sistemas de gestão de investigação).	
	Criação de manuais, vídeo tutoriais ou cursos para orientar os pesquisadores sobre como elaborar projetos/planos de gestão de dados de suas pesquisas , e orientação/cursos/guias sobre os repositórios de dados .	
Políticas para RI	Políticas de conteúdo	Prevê os tipos e os formatos de documentos que irão compor o repositório.
	Política de depósito	O depósito de qualquer item no RI deve passar pelo preenchimento de metadados e do carregamento do arquivo.
	Política de direitos autorais	Refere-se às questões de direitos autorais e autorizações de publicação, como definição de licenças e formas de acesso.
	Políticas de	Determina os níveis e perfis de permissões de

	<p>acesso à informação</p> <p>acesso aos itens depositados no RI, abrangendo questões como padronização dos metadados e as restrições de acesso à informação.</p>
	<p>Políticas de preservação digital</p> <p>Deve orientar sobre a preservação digital dos documentos. Para tanto, a política deve nortear o planejamento e aplicação de recursos, métodos e tecnologias que garantam que a informação digital permaneça sempre disponível, independente das mudanças tecnológicas. Ainda, a política deve tratar das questões de interoperabilidade entre sistemas e segurança, autenticidade e integridade de dados, logs e estatística e políticas dos metadados. Sua aplicação objetiva atender às necessidades de confiabilidade, autenticidade e acessibilidade aos documentos.</p>
	<p>Política de gerenciamento</p> <p>Definição de uma equipe multidisciplinar, constituída por bibliotecários e analistas de sistemas, prevendo as competências e atribuições dos membros da equipe.</p>
	<p>Políticas de marketing /comunicação</p> <p>Deve ser elaborada visando divulgação do RI e para esclarecer dúvidas e contornar dificuldades relacionadas aos direitos autorais, às barreiras tecnológicas, dúvidas operacionais, entre outras. Para tanto, as ações da política podem ser composta por: seminários, palestras, mesas redondas, cursos e treinamento, etc.</p>
	<p>Outros documentos</p> <p>No ato do depósito os autores devem assinar documentos, autorizando a divulgação dos seus trabalhos. Nesses documentos devem estar claras todas as condições preestabelecidas nas políticas do RI, exemplo: Declaração de Autoria, Termo de Autorização para Publicação de Trabalhos, Termo de Autorização para Divulgação de Informações de Empresas, etc.</p>
<p>Disseminação e visibilidade do RI</p>	<p>O cadastramento do repositório nos diretórios internacionais é uma prática fundamental para garantir maior disseminação e visibilidade dos conteúdos. Os diretórios internacionais que possuem o objetivo de organizar RIs de acesso aberto são: Registry of Open Access Repositories (ROAR); o Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR) e o Repository 66 (esse diretório é um <i>mashup</i>, isto é, a combinação de dois aplicativos) que combina os dados do OpenDOAR e do ROAR. Para tanto, os RIs devem atender os critérios de avaliação desses diretórios para que seu cadastramento seja efetivado.</p>
<p>Instrumento de avaliação do RI</p>	<p>Para garantir uma infraestrutura confiável e estável, os RIs precisam desenvolver auditorias, para averiguar a sua conformidade com as normas/políticas e suas ações de preservação digital no âmbito da infraestrutura tecnológica, física e técnicas. As auditorias de repositórios permitem analisar ameaças potenciais, avaliar riscos e criar um sistema de segurança dos objetos digitais que garanta sua acessibilidade à longo prazo. Dentro dessas estratégias de avaliação dos RIs pode-se realizar um processo de auditoria interna segundo a norma ISO 16363 (Audit and certification of trustworthy digital repositories), padrões internacionais e modelos de referência como OAIS (Open Archival Information System) para aferir e reportar a maturidade do repositório, para que posteriormente a RI possa ser submetido a um processo de auditoria externa. Outras metodologias importantes no processo de auditoria de RI: TRAC (apresenta uma série de critérios e disponibiliza ferramentas para que seja possível realizar auditoria, avaliação e certificação potencial de repositórios);</p>

DRAMBORA (disponibiliza ferramentas que possibilitam a auditoria interna de um RI: avalia os pontos negativos e positivos relativos as ações de preservação digital do RI, identificando e avaliando os riscos). Desse modo, destaca-se a necessidade de conhecer as diversas formas de auditoria e suas aplicações, para que se identifique o melhor processo de auditoria a ser aplicado e o menos oneroso para a instituição.

Fonte: adaptado de Viana e Mardero Arellano (2006); Melis (2013) Medeiros e Ferreira (2014); Artigas (2016); Torino [2017]; Barros, Ferrer e Maia (2018).

As recomendações no âmbito da comunicação e preservação da memória científica evidenciam sua relação de interdependência com o SRI, SIU, organização e tratamento da informação e dinamização do acervo denotando que o processo mediacional no âmbito da pesquisa perpassa pelas práticas de mediação técnica, mas possui maior envergadura nas práticas de mediação pedagógica.

Quadro 20 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito do SRI

Aspectos institucionais/ administrativos dos serviços de referência e informação (SRI)	Planejamento	<p>Planejar um serviço de referência e informação (físico/virtual), em princípio, demanda um olhar cauto e criativo sobre como a estrutura e a dinâmica operacional dos processos se enquadram dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente as perspectivas da gestão e do pessoal da biblioteca. Para tanto, destaca-se alguns aspectos essenciais para serem estudados e elaborados antes da implementação dos serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> infraestrutura tecnológica, humana e financeira apropriada para o projeto (avaliar os investimentos financeiros necessários para capacitação da equipe e dos processos de manutenção dos recursos tecnológicos. Verificar os padrões que permitam a interoperabilidade dos serviços e do contínuo trabalho de testagem dos diferentes softwares que estão sendo usados pelas bibliotecas); infraestrutura gerencial e técnica dos processos: elaborar normas e políticas dos SRIs, estabelecendo as diretrizes e os padrões para garantir a qualidade dos processos, principalmente dos SRVs; Participação em redes e consórcios de bibliotecas.
	Parcerias (internas e externas)	<p>Para desenvolvimento dos SRIs, as bibliotecas pode contar com parcerias de setores/profissionais da área informática (que contribuirão no apoio para uso e manutenção dos recursos tecnológicos), pedagogia/letras (apoio na elaboração de programas educativos dos SRIs) e comunicação social (apoio na elaboração de planos de comunicação e marketing do serviços). Para tanto, o apoio dos gestores institucionais é de fundamental importância, pois são quem viabilizam os investimentos para garantir a implantação da infraestrutura necessária ao pleno desenvolvimento das ações.</p>
Fundamento do SRI		<p>O SRI deve ter como principal fundamento a sua função educativa, tendo como perspectiva mediacional da informação a prática da orientação, avaliação e educação realizadas pelo bibliotecário para atender as necessidades informacionais dos usuários.</p>
	Provisão de documentos	<p>pode ocorrer de duas maneiras principais: a provisão física e a virtual (utilizando meios eletrônicos e/ou virtuais) como: pesquisa online do acervo da biblioteca, comutação bibliográfica online, fornecimento de cópias online, empréstimo entre</p>

Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito dos serviços de referência e informação (SRI) Tipos de SRI		bibliotecas, entrega de material e preparação de traduções.
	Provisão de auxílio bibliográfico	possibilita as seguintes formas de provisões virtuais: questões de referência simples e complexas, localização de material, levantamento bibliográfico em assuntos especializados.
	Serviço de alerta	informais (murais); formais (boletim, DSI, via email, notificações via Apps entre outros)
	Serviços de orientação ao usuário	provisão de guias, cursos de orientação, cursos de instrução bibliográfica, promoção de serviços, atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas.
	Auxiliar editorial	preparação de obras individuais, atribuição de ISBN e ISSN, Editoração científica, Adequação aos critérios dos indexadores.
<p>Tipos de Serviços de Referência Virtuais (SRVs): Os SRVs são executados com auxílio de recursos tecnológicos, os principais são: Correio eletrônico; Chat/mensagens instantâneas; Telefone; Videoconferência; Pergunte ao bibliotecário/ASK a Librarian; Aplicações móveis; mídias sociais. Exemplos:</p> <p>Pesquisa online do acervo da biblioteca - Com os recursos provenientes das redes de computadores e das constantes inovações tecnológicas a consulta on line ao acervo (OPAC). Para tanto, programas de instrução de como acessar e ou utilizar este acervo podem ser feitas na forma de tutoriais/vídeo tutoriais e manuais, disponível de forma virtual no website da biblioteca e através de QR Codes. Comutação bibliográfica online - Através de formulário on line próprio para solicitação de Comutação Bibliográfica; A Biblioteca pode disponibilizar um tutorial que auxilia o usuário a fazer sua solicitação diretamente, no site do IBICT com o número de seu CPF, para o caso do COMUT; Hiper link de acesso direto a sites que disponibilizam o serviço de Comutação Bibliográfica.</p> <p>Fornecimento de cópias online e localização de materiais– criar guias, catálogos de bibliotecas e base de dados virtuais e acesso aberto e gratuito, anais de eventos, repositórios institucionais de acesso aberto e portais de periódicos eletrônicos de acesso aberto, normas técnicas (respeitando sempre os direitos autorais e a liberdade de disseminação do original). No caso de solicitação de localização de material, o bibliotecário pode selecionar as bases de dados e bibliotecas virtuais disponíveis nos guias e catálogos previamente elaborados e enviar para o usuário via e-mail ou indicar outras fontes, outra estratégia interessante é criar QR Codes e espalhar em locais estratégicos dentro da biblioteca e também em outros ambientes da instituição mantenedora. Empréstimo entre bibliotecas - A biblioteca pode disponibilizar formulário online para solicitação de empréstimo entre bibliotecas e um tutorial para orientar o usuário nesta solicitação ou também, através de consórcios de bibliotecas, ou redes de cooperação entre bibliotecas. Entrega de material - A entrega de material pode ser feita via e-mail, FTP e/ou utilizando programas específicos. Questões de referência simples e questões de referência complexas – para as questões simples a biblioteca pode usufruir dos serviços de chats e mensagens instantâneas e telefonia, pela internet. Já para as questões complexas pode-se utilizar os formulários online de dúvidas e sugestões, Pergunte ao bibliotecário/ASK a Librarian e e-mail, disponibilizados no website da biblioteca, e caso a biblioteca possua, via aplicativo móvel também. Levantamento bibliográfico em assuntos especializados - Disponibilizar formulários online para solicitação de levantamento bibliográfico de assuntos</p>		

	<p>especializados e encaminhar via e-mail. Serviços de alerta/notificações eletrônico – informais (divulgação de novos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, divulgação de cursos oferecidos bem como promoções, através de boletins informativos online ou alerta eletrônico no site da biblioteca, via SMS, e caso a biblioteca possua, através do aplicativo móvel da biblioteca) ; Formais: Lista de novas aquisições online, lista de duplicatas, formulário online para solicitação de novas aquisições, formulário online para solicitação de duplicatas, caso a biblioteca possua, notificações de prazos de entrega, renovação e acervo de obras via aplicativo móvel. O uso do QR Code também pode ser realizado (nos serviços formais/informais) para chamar atenção e tornar o acesso aos boletins/manuais/guias menos burocráticos e mais dinâmicos Orientação e Normalização Bibliográfica Web – pode ser disponibilizado no website da biblioteca tutoriais e manuais sobre normas técnicas de trabalhos acadêmicos e gerenciadores bibliográficos; a biblioteca pode disponibilizar cursos sobre normalização de trabalhos acadêmicos via mídias sociais ou plataforma virtual de aprendizagens (caso possua), entre outras. Vocabulário Controlado - Disponibilizar na forma virtual através de documento de texto, ou a partir do próprio software, ou ainda índice de assuntos com finalidade de padronizar a terminologia técnica e orientar os usuários nos processos de recuperação da informação via sistemas de informação da biblioteca.</p>
<p>Processos de referência</p>	<p>Processo de Referência Tradicional (PRT) onde a comunicação se dá na presença física entre usuário e bibliotecário (face a face), geralmente no ambiente da biblioteca. Suas etapas são: a formulação do problema por parte do usuário, a negociação da sua consulta(s), a estratégia de busca por parte do bibliotecário, o processo de busca e a capacitação do usuário.</p>
	<p>Processo de Referência Digital/Virtual (PRD/PRV) promovidas através do uso de tecnologias digitais/virtuais. Pode ser desenvolvido de modo síncrono (mensagens/comunicação instantâneas via chat, vídeo/webconferência), ou, ainda, assíncrono (via e-mail, formulários de contato nas páginas na internet, etc.).</p>
	<p>Processo de Referência Educativo (PRE) onde o bibliotecário assume papel de educador, desenvolvendo atividades de ensino-aprendizagem para o desenvolvimento de habilidades e competências dos usuários nos processos de recuperação, acesso, seleção e uso de fontes de informações através de cursos, treinamentos e outros eventos. Esses serviços podem ser realizados presencial ou online/à distância.</p>
<p>Produtos/ Tecnologias</p>	<p>Para complementar e apoiar os SRIs podem ser elaborados: guias, tutoriais, vídeo tutoriais, manuais, formulários na web, catálogos, boletins de serviços, boletim de novas aquisições, FAQ's, vocabulários controlados, gerenciadores bibliográficos, buscador integrado (interface única de acesso ao conteúdo impresso e digital disponível nas bibliotecas físicas e digitais) etc.</p>
<p>Instrumento de diagnóstico/ avaliação</p>	<p>Realizar estudo de avaliação dos produtos e serviços através dos índices de satisfação dos usuários com base em indicadores de qualidades dos serviços desenvolvidos pela equipe das bibliotecas de acordo com as particularidades, capacidades e carências de cada unidade.</p>

Fonte: Adaptado de Grogan (1995); Felício (2014); Figueiredo (1992); Pinto (2016).

No contexto do SRI, as recomendações das práticas de mediação da informação destaca sua função de avaliação, orientação/educação dos usuários no processo de recuperação, acesso e seleção das fontes de informação para atender suas necessidades de informação.

Quadro 21 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da educação de usuários

<p>Aspectos institucionais/ administrativos da educação de usuários</p> <p>Planejamento</p>	<p>O Serviço de educação de usuários deve ser planejado, implementado e executado como um programa educativo da biblioteca, tendo como o principal objetivo a alfabetização informacional da sua comunidade de usuários, ainda, como programa de extensão a biblioteca pode desenvolver parcerias com seus próprios usuários, tornando-os agentes multiplicadores no processo de alfabetização informacional em suas comunidades, organizando eventos e cursos de extensão em escolas, comunidades, ONGs e outros centros educativos. Para elaboração do programa, a biblioteca deve observar as seguintes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Diagnóstico - análise do ambiente em que o programa será desenvolvido (interno e externo), comunidade (interna e externa) e executores do programa/atividades; b) Objetivos do programa -estabelecimento de competências a serem alcançados, constituindo-se em base para a seleção de experiências de aprendizagem e de meios de avaliação; c) Conteúdos e atividades do programa - definição das informações, fatores, conceitos, princípios, generalizações etc.; d) Seleção dos procedimentos e recursos de aplicação - ações, processos, recursos financeiros, materiais, tecnológicos, humanos que permita a vivência prática dos usuários para desenvolvimento de novas competências e construção de conhecimentos; e) Possibilidade de promover projetos de extensão: a biblioteca deve considerar as potencialidades do programa promover cursos de extensão para comunidade externa, para tanto, a biblioteca pode ter como tutores dessas ações seus usuários. f) Avaliação das ações - verificação no decorrer do desenvolvimento das atividades se os objetivos propostos foram atingidos, permitindo medir o seu impacto, fornecendo informações para aperfeiçoamento das ações e estabelecimento de novas estratégias.
<p>Parcerias (internas e externas)</p>	<p>Gestores institucionais, usuários, Professores/pesquisadores, pedagogos, técnicos em assuntos educacionais, profissionais da área de informática, parcerias externas (escolas, ONGs, outras bibliotecas, incubadoras, secretaria municipal/estadual de educação/cultura, outras universidades/faculdades, entre outras), enfim, parcerias que permitam criar uma rede de ações para além da instituição que a biblioteca está inserida.</p>
<p>Fundamentos da educação de usuários</p>	<p>O serviço de educação de usuários deverá desenvolver competências informacionais nos usuários para uso de centros e serviços de informação, para identificação de suas necessidades informacionais, desenvolver habilidades de acessar, buscar, selecionar, recuperar, organizar, usar e apresentar as informações, estimular a socialização do conhecimento adquirido para resolução de problemas e além de tudo transformar os aprendizes em cidadãos capazes de exercer o pensamento crítico e o aprendizado ativo e autônomo.</p>

Fundamentos e perspectivas de ações no âmbito da educação de usuários	Tecnologias de informação e comunicação	Desenvolvimento de competências para uso das tecnologias de informação e comunicação no processo de busca, acesso e recuperação das informações.
	Fontes de informação	Desenvolvimento de competências no processo de seleção das fontes de informação mais adequadas para atender suas necessidades informacionais.
	Processo informacional	Desenvolvimento de competências para elaborar estratégias de ação durante o processo informacional propriamente dito para melhor uso da informação.
	Organização e armazenamento da informação	Desenvolvimento de competências para organização e armazenar as informações recuperadas, para fazer uso posteriormente.
	Construção de conhecimento	Desenvolvimento de competências informacionais que auxiliem no processo de apropriação de informação e construção de conhecimento.
	Autonomia	Desenvolvimento de competências que estimulem a autonomia dos usuários no processo de busca, recuperação, seleção, uso e apropriação de informações.
	Sabedoria	Estímulo ao desenvolvimento de competências para construção coletiva do conhecimento, isto é, desenvolver a percepção dos usuários de aplicar seus conhecimentos em favor de sua comunidade, desenvolvendo suas habilidades e seus valores para além do âmbito acadêmico.
Atividades de educação de usuários	<p>Para aplicação do programa destaca-se as seguintes atividades:</p> <p>a) Treinamentos: ações voltadas ao desenvolvimento de competências técnicas para uso dos recursos informacionais disponíveis na biblioteca. Ex.: treinamento para uso do catálogo online da biblioteca, aplicativo móvel e outras ferramentas que a biblioteca disponibilize, repositórios institucional e outras base de dados, visitas guiadas ao espaço físico da biblioteca, orientações a respeito do regimento interno da biblioteca, etc.;</p> <p>b) Cursos: ações voltadas para desenvolvimento de competências pedagógicas no uso da informação. Ex.: cursos sobre elaboração de projetos de pesquisa e trabalhos acadêmicos, cursos sobre metodologia científica e normalização de trabalhos acadêmicos, ética na pesquisa, cursos sobre redação científica e língua portuguesa, palestras sobre temas diversos como -ciência, tecnologia e inovação, empreendedorismo, inclusão social, etc;</p> <p>c) Extensão: Elaborar projetos de extensão em parceria com sua comunidade de usuários a fim de estender as ações para a comunidade externa (as ações poderiam ocorrer de forma presencial ou à distância, caso a biblioteca disponha de recursos tecnológicos para educação à distância)</p>	
Produtos	A partir das atividades a biblioteca pode elaborar os seguintes recursos: manuais, guias, tutoriais, vídeo tutoriais, cartilhas. A biblioteca pode criar uma plataforma virtual para implementar as atividades de educação à distância. Utilizar as mídias sociais para promover as ações e realizar campanhas educativas.	
Instrumento de avaliação e diagnóstico	Estudos e pesquisas sobre competência informacional/letramento informacional/alfabetização informacional.	

Fonte: Adaptado de Bruce (1997); Cavalcanti e Bonalumi (2014); Ronchecel e Pacheco (2008); Gasque (2010).

No âmbito da educação de usuários, a prática da mediação envolve os métodos e estratégias de capacitação dos usuários para o desenvolvimento de competências informacionais no processo de identificação de suas necessidades informacionais, para desenvolver suas estratégias de busca, seleção, recuperação, e uso das fontes e recursos de informação, além de estimular a socialização do conhecimento.

Quadro 22 - Recomendações para o desenvolvimento de ações inclusivas

<p style="text-align: center;">Aspectos institucionais/ administrativos das ações inclusivas</p> <p style="text-align: center;">Planejamento</p>	<p>O processo de planejamento e implementação das ações inclusivas devem seguir os conceitos e princípios do desenho universal, isto é, o planejamento das questões de inclusão e acessibilidade deve levar em consideração a elaboração de soluções, produtos, serviços e espaços físico da biblioteca para que possam ser usados pela comunidade sem a necessidade de modificações e adaptações constantes. Dessa maneira, destaca-se alguns aspectos essenciais para planejar uma biblioteca acessível e inclusiva:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) O acervo, os produtos e serviços: devem estar disponíveis às pessoas com habilidades e necessidades diversas. b) Acessibilidade arquitetônica: deve-se prevê a análise de uma série de características do edifício (entrada, espaços de circulação, atendimento, sanitários, sinalização, mobiliário e espaços de uso comum etc.). Algumas dessas questões não são de responsabilidade exclusiva da biblioteca, demandando a necessidade de articulação de parcerias com outros setores da instituição ou órgão externos. c) Tecnologias assistivas: a biblioteca precisa disponibilizar tecnologias assistivas para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover maior autonomia e Inclusão dos seus usuários no uso dos recursos e serviços de informação da biblioteca. d) Comunicação: a biblioteca deve garantir que os processos de comunicação interpessoais entre usuários e equipe da biblioteca seja realizado sem sofrer barreiras comunicacionais, informacionais e atitudinais. e) Programações acessíveis e inclusivas: os eventos da biblioteca precisam ser planejados de forma a garantir a participação efetiva de todos os usuários (com ou sem deficiência). Por exemplos: a biblioteca precisa prevê as possibilidade e necessidade de utilização de recursos de acessibilidade (Audiodescrição, Tradução/Interpretação em Libras, Legendagem Descritiva). <p>Partindo dessa perspectiva as ações inclusivas devem ter como suas diretrizes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Acessibilidade arquitetônica: desenvolvimento de soluções para garantir maior mobilidade, flexibilidade e uso dos espaços físicos da biblioteca por todos os seus usuários. b) Acessibilidade comunicacional: desenvolvimento de soluções para garantir melhor comunicação interpessoal entre usuários e bibliotecários; melhor comunicação informacional, física ou virtual (incluindo acervo variado e em formatos diversos); c) Acessibilidade metodológica: desenvolvimento de soluções para elaboração dos processos de aplicação dos serviços, produtos e eventos da biblioteca acessível a todos os usuários;
--	--

	<p>d) Acessibilidade instrumental: desenvolvimento de soluções para garantir que todos os recursos, instrumentos e ferramentas, utensílios da biblioteca seja acessível a todos (presença de tecnologias assistivas);</p> <p>e) Acessibilidade programática: desenvolvimento de soluções para garantir a elaboração normas, regulamentos e políticas da biblioteca sob a perspectiva da acessibilidade;</p> <p>f) Acessibilidade atitudinal: desenvolvimento de soluções que combata qualquer tipo de preconceito, estigma, estereótipo e discriminação com os usuários deficientes.</p>
<p>Parcerias (internas e externas)</p>	<p>Gestores institucionais, usuários, setores da instituição ligados as ações de inclusão e acessibilidade, setor pedagógico, setor de informática, poder público.</p>
<p>Fundamentos e perspectivas de ações inclusivas</p> <p>Fundamento das ações inclusivas</p> <p>Estratégias para desenvolver Serviços e acervos acessíveis</p>	<p>Uma biblioteca acessível tem como seu princípio fundamentador o desenho universal dos seus produtos e serviços, ou seja, disponibiliza a informação em qualquer suporte e provê acesso a todas as pessoas que dela necessitam, respeitado suas habilidades e particularidades sem o desenvolvimento de adaptações. Uma biblioteca acessível deve prevê as necessidades de informações mediatas da sua comunidade usuária, garantindo a participação efetiva de todos.</p> <p>Para planejamento de uma política de desenvolvimento de acervos acessível, a biblioteca precisa ter conhecimento dos (as):</p> <p>a) Necessidades da comunidade de usuários com deficiência;</p> <p>b) formatos de livros acessíveis: Livro em áudio (Audiolivro ou livro falado); Livro em Braille; Livro em Braille e Tinta; Livro com fonte ampliada; Livro digital DAISY; Livro digital em texto; Livro audiovisual bilíngue português-Libras; Livro em leitura fácil; Livro audiovisual acessível;</p> <p>c) Editoras especializadas em produção de livros acessíveis: Editora Arara Azul (editora-arara-azul.com.br/site) e Editora WVA (wvaeditora.com.br);</p> <p>d) Instituições públicas e organizações da sociedade civil que atuam na produção e distribuição de livros em formatos acessíveis: Instituto Benjamin Constant (IBC) (www.ibc.gov.br); Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) (www.ines.gov.br); Fundação Dorina Nowill (www.fundacaodorina.org.br); Centros Públicos de Produção de Materiais Didáticos Acessíveis (http://portal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal/194-secretarias-112877938/secad-educacao-continuada-223369541/17435-projeto-livro-acessivel-novo);</p> <p>e) Tecnologias assistivas: Scanner com voz/OCR; Linha Braille; Impressora Braille; Reglete e punção; Máquina de escrever Braille; Lupa eletrônica; Mouse com entrada para botão acionador; Teclado com colmeia; Softwares gratuitos (DosVox, Braille Fácil, MECDAISY, Hand Talk, VLibras, ProDeaf, Headmouse e Teclado Virtual).</p> <p>f) Legislações sobre inclusão e acessibilidade no âmbito dos acervos:</p> <p>- Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência– LBI);</p> <p>- Lei nº 4.169, de 4 de dezembro de 1962 (Oficializa as convenções braille para uso na escrita e leitura dos cegos).</p> <p>- Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 (Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Garante a reprodução de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso das pessoas com deficiência, sem que para isso seja necessário a cessão de direitos autorais)</p> <p>- Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003 (Institui a Política Nacional do Livro. Assegura às pessoas com deficiência acesso à</p>

	<p>leitura e aos livros em meio digital, magnético e ótico);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005 (Regulamenta a Lei nº 10.436/02, que dispõe sobre a Libras como segunda língua oficial do país e organiza a oferta de atendimento às pessoas surdas); - Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 (Ratifica a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006), aprovada com status constitucional pelo Congresso Nacional, garantindo às pessoas com deficiência o acesso a bens culturais em formatos acessíveis, a igualdade de oportunidades e a identidade cultural e linguística, incluindo as línguas de sinais e a cultura surda, e dá outras providências); - Decreto nº 7.559, de 1 de setembro de 2011. (Dispõe sobre o Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL) e dá outras providências. Fomenta as ações de produção, distribuição e circulação de livros e outros materiais de leitura em formatos acessíveis); - Tratado de Marraqueche. (Tratado internacional ratificado pelo Brasil em dezembro de 2015 que visa a facilitar o acesso de pessoas com deficiência visual ao livro e à leitura. Define que livros e outros materiais em formato de texto e ilustrações podem ser reproduzidos e distribuídos em formatos acessíveis, sem a necessidade de autorização do titular de direitos autorais, preconizando que o direito ao acesso à obra deve prevalecer sobre os direitos autorais); - Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. (Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Define que o poder público deve adotar mecanismos de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação);
<p>Instrumentos de avaliação e diagnóstico</p>	<p>Desenvolver estudos e comissões especializadas objetivando garantir melhor planejamento implementação das ações.</p>

Fonte: adaptado de Paula e Carvalho (2009); Schneider (2012); FORTALECIMENTO...(2016).

O desenvolvimento de práticas de mediação para garantia da acessibilidade informacional por todos os seus usuários (respeitando suas habilidades e particularidades sem o desenvolvimento de adaptações) é um dos grandes desafios contemporâneos da BU. Nesse sentido, pensar o processo mediacional em uma perspectiva inclusiva, significa pensar toda a dinâmica de atuação da BU para que seja garantindo a participação efetiva de todos na construção da informação (envolvendo seus produtos, serviços, equipe e ambientes físicos/digitais).

Quadro 23 - Recomendações para o desenvolvimento de ações culturais

<p style="text-align: center;">Aspectos institucionais/ administrativos das ações culturais</p> <p style="text-align: center;">Planejamento</p>	<p>As ações culturais devem ser planejadas, implementadas e executadas como um programa de extensão e de política cultural da biblioteca, tendo como principal objetivo o trabalho com a cultura, a arte e a literatura para apropriação cultural. Para tanto, as ações precisam ter a mediação como elemento do movimento de extensão da biblioteca promovendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Interação social (envolvimento da comunidade interna e externa); b) Gestão cultural (desenvolvimento de um programa de extensão e cultura para orientar o planejamento das ações); c) Competências do bibliotecário (a gestão da biblioteca precisa desenvolver um programa de competências na área da cultura para identificação das competências da equipe e desenvolvimento de novas habilidades no campo cultural); d) Usuários (Devem possuir participação ativa no desenvolvimento das ações, deslocando-se do papel de mero receptor/expectador dessas ações para agente no processo de elaboração e planejamento das ações em parceria com o bibliotecário); e) Equipamento cultural (a biblioteca é equipamento cultural e dispositivo de mediação da cultura, da arte, da literatura. Nessa perspectiva, seus suportes, suas técnicas, seus acervos, produtos/serviços e linguagens promovem apropriações culturais por meio de ações no âmbito da cultura, da arte e da literatura, por isso, essas ações devem se constituir como uma política cultural institucional para o desenvolvimento social). <p>Captação de recursos: a biblioteca ao elaborar qualquer projeto cultural pode observar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) estruturar a concepção do projeto, buscando evidenciar seu contexto (social, histórico, artístico, entre outros), por meio de levantamento de dados e pesquisas que possam subsidiar e fortalecer os objetivos do projeto; b) enquadramento em editais públicos e privados de incentivo à projetos culturais; c) Pesquisa e levantamento de prováveis patrocinadores; <p>Desenvolvimento da proposta conceitual e artística, estruturação da programação e dos recursos humanos envolvidos, do plano de divulgação, do orçamento, dos cronogramas, etc.;</p>
<p style="text-align: center;">Fundamentos e perspectivas de ações culturais</p>	<p style="text-align: center;">Fundamento das ações culturais</p> <p>As ações culturais, na sua perspectiva mediacional, deve promover o papel social e político da biblioteca enquanto prática extensionista, contribuindo para o desenvolvimento de políticas artísticas e culturais que promovam na comunidade a apropriação cultural através de atividades que incentivem o conhecimento da comunidade sobre os bens culturais (materiais e imateriais) locais, nacionais e universais, e identidades culturais.</p> <p style="text-align: center;">Linhas de atuação das atividades culturais em bibliotecas</p> <ol style="list-style-type: none"> Práticas de incentivo à leitura, literatura e escrita clube do leitor, concursos literários, saraus literários, feiras literárias, encontro com escritores e lançamento de livros, café literário, oficinas de escrita e estudos literários (Poesia, Conto, Romance, Crônica, Literatura infantil e juvenil, Biografia, Dramaturgia, história em quadrinhos, cordel, redação e língua portuguesa, etc.), Semana do livro e da biblioteca, entre outras. Práticas artísticas e oficinas de artes, exposições, mostras, apresentações artísticas, encontros com artistas, teatro, cinema,

	culturais	audiovisual, fotografia, som, movimento abarcando diferentes formas de linguagens.
	Práticas de educação patrimonial	Elaborar um programa de educação patrimonial para a comunidade interna e externa. As atividades de educação patrimonial pode ser aplicada a qualquer evidência material ou manifestação da cultura, seja um objeto ou conjunto de bens, um monumento ou um sítio histórico ou arqueológico, uma paisagem natural, um parque ou uma área de proteção ambiental, um centro histórico urbano ou uma comunidade da área rural, uma biblioteca, uma manifestação popular de caráter folclórico ou ritual, um processo de produção industrial ou artesanal, tecnologias e saberes populares, e qualquer outra expressão resultante da relação entre indivíduos e seu meio ambiente. Para tanto a biblioteca pode elaborar guias, visitas orientadas, palestras, exibição de documentários mediados por especialistas no assunto, oficinas, entre outras.
Instrumento de diagnóstico e avaliação		Avaliação do projeto através de pesquisas com os envolvidos, produção de relatórios e prestação de contas

Fonte: Adaptado de Rasteli e Cavalcanti (2014); Rasteli e Caldas (2015); Rasteli (2017).

A mediação da informação no âmbito da cultura é compreendida aqui como ação educativa, social e política da BU de caráter extensionista capaz de promover apropriação cultural por parte dos sujeitos envolvidos no processo de produção. Foi nessa perspectiva que as recomendações foram estruturadas indicando ações que estimulam a construção de sentidos. Isto é, as práticas de mediação no âmbito da cultura “são vistas como dispositivos produtores de sentidos, objetivando o contato com várias manifestações culturais. A comunidade constrói significados enquanto vivencia as intervenções de comunicação através das práticas constituídas” (RASTELI; CALDAS, 2017).

Buscou-se ainda, destacar os processos de mediação institucional presente nas práticas de mediação pedagógica da informação, constatando que a mediação em seu âmbito técnico e pedagógico (em diálogo constante com a mediação institucional) constituem-se como uma “diretriz estratégica que pensa, planeja, idealiza e aplica práticas informacionais, permitindo processos de apropriação, formação de competências, criação de produtos, construção de novos conhecimentos e tomadas de decisão para a comunidade de usuários” (SILVA; FARIAS, 2017, p.121).

6.2.4 Práticas de Mediação Institucional

NO PPIMI, as práticas de mediação institucional foram percebidas através de duas perspectivas:

- a) Planejamento, gestão, avaliação e atuação política da BU no âmbito da instituição mantenedora;
- b) Planejamento, gestão, avaliação e atuação político-social da BU no âmbito das relações interinstitucionais, na criação de redes de cooperação bibliotecária.

Quadro 24 - Recomendações para o desenvolvimento de ações no âmbito da mediação institucional

<p>Relações institucionais/ administrativas da biblioteca com sua mantenedora</p>	<p>Mediação institucional</p> <p>A mediação institucional reside na capacidade da gestão das bibliotecas negociar, propor e gerenciar conflitos, com o objetivo de garantir que a biblioteca esteja cada vez mais alinhada aos objetivos e metas institucionais e as necessidades de informação dos seus usuários. Nesse processo o bibliotecário precisa perceber a importância da sua participação no desenvolvimento das seguintes políticas e planos institucionais:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); b) Plano Pedagógico Institucional (PPI); c) Projeto Pedagógico dos Cursos (PPC), d) Comissão Permanente de Avaliação (CPA), etc.; <p>Além disso, as articulações cotidianas por meio de reuniões é fundamental para apresentar resultados, soluções e necessidades de investimentos nas bibliotecas. A biblioteca precisa atuar politicamente dentro da dinâmica e estrutura organizacional da instituição.</p>
<p>Fundamentos e processos da mediação institucional</p>	<p>Gestão por processos</p> <p>A gestão por processos em bibliotecas representa a integração entre todos os setores e funções desenvolvidas na biblioteca. A gestão por processos em bibliotecas é um instrumento na melhoria contínua na qualidade de processos, serviços e produtos. Para tanto, a gestão da biblioteca deve realizar um mapeamento dos processos. Os mapas e detalhamento dos processos são o primeiro passo (Esse mapeamento permite a definição de padrões, fazendo com que seja observado com clareza todo o potencial de integração e de automação dos serviços e produtos); definição de indicadores de desempenho; identificar oportunidades de melhorias e necessidade de treinamento das equipes para aperfeiçoamento e conhecimento dos processos de forma macro. Nessa perspectiva, a gestão por processos permite a construção de uma percepção de gestão dos produtos e serviços informacionais de forma holística, integrada e interdependente e nunca isolada.</p> <p>Gestão de pessoas por competência</p> <p>Para garantir o desenvolvimento eficiente e eficaz dos processos, é de fundamental importância o conhecimento das habilidades dos membros da equipe. Para tanto, destaca-se a necessidade de desenvolvimento de mapeamentos de competências,</p>

	(GPPC) e Gestão do conhecimento	permitindo o colhimento das percepções de todos os bibliotecários e demais profissionais que fazem parte da equipe; Elaborar programas de treinamentos e capacitação para a equipe; Criar banco de dados para registro de projetos, relatórios de atividades e planos de ação da biblioteca, e outros documentos gerados pelos processos de gestão da biblioteca.
	Gestão social	A gestão social poderia apresentar-se como instrumento de extensão da biblioteca com a participação ativa da sua comunidade de usuários. Para tanto a biblioteca poderia desenvolver projetos de extensão. Destaca-se aqui os serviços de educação de usuários, informação utilitária e ações culturais que a biblioteca poderia visualizar as possibilidades de extensão dessas ações à comunidade externa, incluindo nessa perspectiva os próprios usuários como agentes multiplicadores.
	Gestão participativa	Aqui destaca-se as estratégias de comunicação que a biblioteca pode estabelecer com seus usuários para garantir sua participação ativa nos processos de gestão, avaliando e sugerindo melhorias para os produtos e serviços. Ainda nesse processo, destaca-se a transparência dos processos de gestão da biblioteca para com sua comunidade, dando conhecimento dos resultados e perspectivas da biblioteca, disponibilizando dados e informações de interesse público através de relatórios, diagnósticos, estudos de avaliação, satisfação e necessidades, planejamentos, portarias etc.
Instrumentos de gestão e planejamento		<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboração de planejamento estratégico e plano de ação; b) Planos de marketing e comunicação; c) Elaboração de estudos de comunidade e usuários e diagnóstico organizacional; d) Relatórios de atividades e eventos; e) Reuniões com a equipe da biblioteca; f) Reuniões com gestores da instituição mantenedora; g) Eventos de capacitação; h) Elaboração de projetos para captação de recursos externos e parcerias externas.

Fonte: Adaptado de Anna (2018); Anna (2016); Reis e Blattmann (2004); Paula e Valls (2014); Amorim e Amaral (2011).

De acordo com o quadro acima, o processo de mediação institucional entre biblioteca e instituição é percebido a partir da inserção e participação da biblioteca no planejamento dos objetivos, metas e valores institucionais, destacando os principais instrumentos de gestão e planejamento das UFs (PDI, PPI, PPC, CPA etc.), para em seguida mostrar uma perspectiva interna das bibliotecas no planejamento de produtos, serviços e programas que permitam atender os objetivos e metas institucionais. Partindo de uma perspectiva “macro” (gestão institucional) para uma perspectiva “micro” (gestão das bibliotecas), compreendendo que o sucesso das ações das bibliotecas depende da capacidade da gestão das bibliotecas negociar,

propor e gerenciar conflitos, bem como da sensibilidade e percepção dos gestores institucionais em inserirem as demandas e necessidades das bibliotecas em suas agendas.

Nessa perspectiva, a ação mediacional no âmbito da gestão e planejamento possuem dois eixos de atuação fundamentais: **articulação e negociação** (capacidade de diálogo dos gestores das bibliotecas com os gestores institucionais a qual a biblioteca faz parte e articulação de parcerias externas públicas e privadas); e **avaliação/estudo de comunidade** (desenvolvimento e aplicação de instrumentos de avaliação dos produtos e serviços da biblioteca que permitam a comunidade expressar sua satisfação/insatisfação, seus desejos, demandas, necessidades).

Quadro 25 - Recomendações para o desenvolvimento de ações em rede e cooperação bibliotecária

<p>Relações institucionais/ Administrativas das redes e cooperação bibliotecária</p> <p>Planejamento</p>	<p>Para planejar a Rede de Bibliotecas Universitárias Federais do estado do Ceará, recomenda-se os seguintes processos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fase exploratória (Análise SWOT para identificar e analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que podem interferir na implantação e manutenção da rede à curto, médio e longo prazo); Após análise SWOT e tomada decisão de prosseguir com a proposta de criação da rede, é necessário o estabelecimento e missão, finalidade, objetivos e nível de serviço da rede; Elaboração de planos para dimensionar os recursos materiais, financeiros e tecnológicos necessário para desenvolvimento da rede (comunicação e marketing; capacitação de pessoal; infraestrutura de redes de internet e sistemas; possibilidade de financiamento da própria instituição e patrocínios e parcerias externas); Elaboração de normas, regulamentos, regimentos, cronogramas de atividades, políticas e ferramentas necessárias para constituição da rede e execução das atividades; Nomeação de um coordenador, criação de comissão e comitês baseado nas competências das equipes; Criação de um Portal Web da rede (para criação do portal é necessário a criação da identidade visual da rede – logomarcas; layout do ambiente digital baseado em requisitos de usabilidade e acessibilidade dos conteúdos; conteúdo do portal: missão, objetivos, planejamento, formas de adesão, benefícios, lista de membros, acesso aos serviços, área reservada para comunicação e trabalho das bibliotecas e contatos, visando esclarecer à sociedade os objetivos sociais e técnicos da rede) Fase operacional: realização de testes e avaliações para manutenção e aperfeiçoamento dos produtos e serviços.
	<p>Parcerias</p> <p>Parceria entre UFC, UFCA e Unilab liderado pelos Sistemas de Bibliotecas.</p>
<p>Fundamentos das redes e cooperações</p>	<p>Os serviços de informação em rede estão baseados na integração, compartilhamento e cooperação institucional, possibilitando a estruturação de redes de informação e conhecimento de acesso público e gratuito, evidenciando o papel social das bibliotecas universitárias públicas.</p>

Fundamentos e perspectivas de ações em rede e cooperação	Perspectivas de Produtos e serviços em rede e cooperação nas BUs das UFs do Ceará	Práticas de integração e compatibilização de informações físicas e digitais	Aqui destacamos as possibilidades de criação de catálogos coletivos para reunir e disponibilizar acesso único e integrado aos acervos das bibliotecas da UFC, UFCA e Unilab. No caso de criação de mais de um tipo de catálogo coletivo, pode-se elaborar um portal de catálogos coletivos dessas instituições. Ex.: Catálogos coletivos do acervo (físico/Digital/Virtual); Catálogo coletivo de teses e dissertações/ou repositório digital em rede, catálogo coletivo de anais de eventos, catálogo coletivo de periódicos, portal de catálogos coletivos, etc. Acordo e convênios para criação de uma política de aquisição planejada/cooperativa (aquisição de livros e outros materiais, assinaturas de bibliotecas e base de dados virtuais etc.)
		Práticas de cooperação e padronização do processamento de informações	Serviço de catalogação cooperativa entre os SIBIs da UFC, UFCA e Unilab
		Práticas de serviços de referência e informação em rede	Aqui destaca-se as possibilidade de oferta de serviços de empréstimo do acervo interbibliotecas (UFC, UFCA e Unilab) para atender as demandas dos usuários dessas instituições. Criação de um ambiente virtual de aprendizagens para treinamento do usuários da rede. Evento de capacitação e ações culturais em rede (presencial/virtual), Serviços de comutação bibliográfica, entre outras possibilidades.

Fonte: adaptado de Tomaél (2008); Carvalho (2016); Amaral, Brito e Calabrez (2013); Feijó (2009); Souza e Ortega (2014).

As redes e cooperações bibliotecárias, desde seu princípio, apresentam-se como importante estratégia de solução para superação das limitações e deficiências das coleções das bibliotecas, suprindo demandas das comunidades usuários através da ampliação de seus recursos informacionais, permitindo o alcance de duas metas essenciais no tocante as responsabilidades e interesses do serviço público de informação e educação:

- a) Contribuir com a ciência, educação, cultura, memória e tecnologia;
- b) Integração e cooperação entre sujeitos e instituições;
- c) e racionalização de recursos financeiros;

Desse modo, a perspectiva mediacional nas atividades de gestão e planejamento são compreendidas pelos seguintes aspectos:

- a) articulação e negociação junto aos gestores das instituições a qual a biblioteca faz parte e parcerias externas públicas e privadas; e
- b) processo de avaliação/estudo da comunidade sobre todos os aspectos técnicos, gerenciais e operacionais que perpassa as ações da biblioteca;

- c) Processo de gestão por processo, gestão de pessoas por competência e gestão do conhecimento, gestão social e participativa;
- d) Criação de redes de informação interinstitucional para potencialização do compartilhamento e acesso, a nível estadual, da infraestrutura informacional presente nessas BUs.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou a partir de uma perspectiva teórico-conceitual e pragmática, propor um programa de práticas de mediação da informação para as Bibliotecas Universitárias das Universidades Federais do Estado do Ceará.

Para tanto, foram analisados os principais aspectos que norteiam as práticas nessas BUs:

- a) Organização e tratamento da informação;
- b) Desenvolvimento de coleções;
- c) Sistema de sinalização dos ambientes da biblioteca;
- d) Produtos e tecnologias de informação;
- e) Serviços: Referência e informação; Informação Utilitária; Educação de usuários; Ações culturais; Ações inclusivas; Comunicação e Preservação da memória científica.
- f) Gestão: principais instrumentos e processos de planejamento e gestão utilizados pelas BUs para elaboração, implementação, desenvolvimento e avaliação de produtos e serviços de informação.

Foi a partir dessas linhas de atuação que este estudo identificou os processos das práticas informacionais nessas BUs e estruturou o programa de mediação proposto. A Proposta de Programa Institucional de Mediação da Informação (PPIMI) trata-se de uma perspectiva aplicativa de conceitos, métodos e técnicas da Biblioteconomia e CI sob duas perspectivas:

- a) Concepção conceitual: apresenta os pressupostos teórico-conceituais que fundamentam as ações do programa (a percepção conceitual de BU e a percepção conceitual de mediação da informação);
- b) Concepção pragmática: apresenta as diretrizes para as práticas de mediação e os processos de planejamento, implementação e desenvolvimento das práticas informacionais na BU.

A PPIMI apresenta uma perspectiva de mediação integrada e interdependente no âmbito do planejamento e operacionalização dos produtos e serviços de informação; e uma perspectiva de mediação horizontal, holística e dialógica no âmbito das relações estabelecidas entre os sujeitos da informação para construção da informação e do conhecimento a partir das práticas. Nesse sentido, evidencia-se a processualidade, o movimento, a dialética da mediação

da informação nas relações entre os sujeitos, estabelecidas e potencializadas, pelas práticas desenvolvidas na BU.

O programa apresenta uma mutualidade conceitual e aplicativa do processo mediacional entre as práticas de mediação técnica, pedagógica e institucional, como fenômeno pragmático de intervenção e interferência da BU na construção da informação e do conhecimento para e com a comunidade de usuários, apresentando a mediação como uma diretriz estratégica de atuação da BU.

Como um conjunto de projetos, o programa apresenta múltiplas perspectivas de aplicação para as BUs das UFs do Ceará, considerando os diversos setores de atuação dessas bibliotecas. Desse modo, recomenda-se a esses sistemas de bibliotecas analisarem o programa proposto e identificarem suas potencialidades de aplicação de acordo com a infraestrutura técnica, tecnológica e de pessoal que a biblioteca disponha.

Ainda é válido ressaltar, que embora o programa tenha sido construído com base em uma realidade estadual (nos Sistemas de Bibliotecas das UFs do estado do Ceará), é atinente para qualquer tipo de biblioteca com vertente acadêmica (universitária, técnico-acadêmica e/ou especializada) de Universidades Públicas (estadual/federal), Universidades e Faculdades privadas e Institutos Federais do país, pois o programa apresenta substratos para promover a mediação como fundamento estratégico da BU, permitindo que essas bibliotecas possam dimensionar melhor as diversas perspectivas da mediação da informação.

Dessa maneira, entende-se que o programa não apresenta conclusões definitivas sobre práticas de mediação da informação em BUs, mas estimula o desenvolvimento de debates, avaliação, desenvolvimento de novas propostas de pesquisa para aprimoramento da sua concepção conceitual e pragmática.

Considerando-se o caráter inconclusivo deste estudo, podemos citar algumas perspectivas de temas de pesquisa que está proposta suscita:

- a) Mediação para aprimoramento das práticas de organização e tratamento da informação;
- b) Mediação para aprimoramento das práticas de serviços de referência e informação;
- c) Mediação para aprimoramento das práticas de comunicação e preservação da memória científica;
- d) Mediação para aprimoramento das práticas de leitura;
- e) Mediação para aprimoramento dos ambientes digitais da biblioteca (estudos sobre as relações entre mediação e arquitetura da informação);
- f) Mediação para aprimoramento dos programas de educação e capacitação de usuários;

- g) Mediação no âmbito dos serviços de informação utilitária;
- h) Mediação cultural no âmbito das bibliotecas;
- i) Mediação no âmbito das ações inclusivas em bibliotecas;
- j) Estudos sobre as contribuições da mediação para aprimoramento das práticas de gestão da informação e do conhecimento em bibliotecas;
- k) Mediação no âmbito das redes e cooperação entre bibliotecas;
- l) Entre outras.

Por fim, considera-se que o conceito e as práticas de mediação fazem parte da dinâmica dos ambientes de informação estudados como uma ação inerente a todo fazer do bibliotecário. O PPIMI busca indicar diversas possibilidades de aprimoramento e evidencia o impacto que as práticas de mediação da informação na BU podem promover para e com sua comunidade de usuários.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, M. E. B. C.; SOUZA, M. R. F. Organização da informação e acessibilidade para usuários deficientes visuais em bibliotecas, arquivos, museus e web. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 43 – 56, 2015.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Pólis, APB, 1997.

AMARAL, R. M.; BRITO, A. G. C.; CALABREZ, A. P. A. Cooperação e intercâmbio em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1618>> Acesso: 21 mar. 2018.

ANDRADE, P. Agência e Estrutura: o conhecimento praxiológico em Pierre Bourdieu. **Estudos de Sociologia, Rev. do Progr. de Pós-graduação em Sociologia da UFPE**, v. 12, n. 2, p. 97-118, 2014.

ANNA, J. S. Referenciais teóricos sobre a temática “gestão de bibliotecas”: uma investigação na literatura em face da base de periódicos em ciência da informação (BRAPCI). **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, SP v.16 n.1 p. 78-103 jan./abr. 2018.

ANNA, J. S. Gestão do conhecimento em bibliotecas: o bibliotecário como gestor da informação e de recursos e serviços informacionais. **Biblos :Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 30, n.1, 2016.

ANNA, J. S. A (r)evolução digital e os dilemas para a catalogação: os cibertecários em atuação. **Rev. Digit.Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, SP v.13 n.2 p.312-328 maio/ago. 2015 ISSN 1678-765X.

AMORIM, I. R.; AMARAL, R. M. Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.2, p.2-16, abr./jun. 2011.

ARAÚJO, C. A. A. Novo quadro conceitual para a Ciência da Informação: informação, mediações e cultura. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Bahia, **Anais eletrônicos...**Bahia, 2016. Disponível em <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/viewFile/4027/2285>> Acesso em: maio. 2017.

_____. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.

_____. O que são “práticas informacionais”? **Inf. Pauta**, Fortaleza, CE, v. 2, número especial, out. 2017.

ARELLANO, M. A. M. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

ARTIGAS, C. M. T. Bibliotecas de centros de pesquisa no século XXI: desafios e perspectivas. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (Orgs.). **Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas**. Brasília : Ipea, 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, D. B. S.; FERRER, I. D.; MAIA, C. M. S. Auditoria de repositórios digitais preserváveis. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, ISSN 1983-5213, Brasília, v. 11, n. 1, p. 300-313, jan./abril.2018.

BORTOLIN, S. Oralidade, mediação da informação e da literatura na escola. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa, **Anais eletrônicos...** João Pessoa, 2015. Disponível: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/3013/1047>> Acesso em: maio. 2017.

BICHERI, A. L. A. D. O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. Marília, 2008. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade Estadual Paulista, 2008. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bicheri_alao_me_mar.pdf>. Acesso em: nov. 2016.

BOUDON, R. **Tratado de sociologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 1995.

BRAGANTE, D. L. **Competência em informação em bibliotecas universitárias federais brasileiras**: recomendações para a construção de programas. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2016.

BOURDIEU, P. **Coisas ditas**. São Paulo, Brasiliense, 1990.

_____. Esboço de uma teoria na prática. In: ORTIZ, R. (Orgs). **A sociologia de Pierre Bourdieu**. São Paulo: Editora Ática, 1994, p. 46-86.

_____. **Questões de sociologia**. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1983.

_____. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Tradução Mariza Corrêa. 11 ed. Campinas, SP: Papyrus, 2011.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991.

CABRERA, T. A mediação histórica e a filosofia do direito em Hegel: entre liberdade e necessidade. **Lex Humana**, Petrópolis, v. 4, n. 2, p. 157-168, 2012.

CAMPELLO, B. S. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998.

CAVALCANTI, L. F. B.; BONALUMI, M. C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 3, n. 1/2, p. 93 – 114, jan./dez. 2014.

CARNEIRO, C. M. Q. Estrutura e ação: aproximações entre Giddens e Bourdieu. **Tempo da Ciência**, v. 13, n. 26, p. 39-47, 2º semestre, 2006.

CARVALHO, M. C. R. Redes de bibliotecas: considerações para o desenvolvimento. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (Orgs.). **Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas**. Brasília : Ipea, 2016.

CARVALHO, J. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: agência biblioo, 2016a.

_____. Afinal, o que é uma biblioteca?. **Revista Biblioo**, agosto/2017. Disponível em: < <http://biblioo.info/afinal-o-que-e-uma-biblioteca/>> Acesso em: jan. 2018.

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. O. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador, BA, **Anais eletrônicos...** Salvador, BA, 2005, 1-8p. Disponível em: < http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf> Acesso em: 18 mar. 2018.

CAVALLI, M. **A categoria mediação e o processo de trabalho no serviço social**: uma relação possível?, 2010. Disponível em: < <http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2010/12/Instrumentais-SS.pdf>> Acesso em: mar. 2017.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COLE, M., SCRIBNER, S. Introdução. In: VYGOTSKY, L.S. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 7 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGamaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, dez/10.

DEMO, P. **Educar pela pesquisa**. São Paulo: Autores Associados, 1996.

DOMINGUES, I. **Epistemologia das ciências humanas**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

D'ELIA, G.; WALSH, S. Content, pas content? la satisfaction de l'usager souleva-t-elle les bibliotheques publiques?. **Bulletin des Biblioth_ques de France**, v. 29, p. 16-25, 1984.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p. (Série Apontamentos).

DOMINGUES, Ivan. **Epistemologia das ciências humanas** (Tomo I: Positivismo e hermenêutica: Durkheim e Weber). São Paulo, Edições Loyola, 2004.

ESPINDOLA, P. L.; PEREIRA, A. M. Análise das políticas institucionais de catalogação em bibliotecas de ensino superior de Florianópolis (Santa Catarina, Brasil). **Biblios**, n. 69, 2017.

FEIJÓ, H. C. **A participação das bibliotecas universitárias em redes cooperativas no Brasil**. TCC (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

FELICIO, J. C. S. M. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem...1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

_____. **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992. (Coleção palavra-chave, 3).

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas: Manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

_____. **Pedagogia da esperança**: um reencontro com a pedagogia do oprimido. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

_____. **Pedagogia do oprimido**. 42 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

FREITAS, C. A prática em Bourdieu. **Revista Científica FacMais**, v.1, n.1, Ano 2012/1º semestre. ISSN 2238-8427.

GAMA, Z. A categoria mediação em Hegel, Marx e Gramsci: para suprimir ruídos conceituais. **Ciência & Luta de Classe Digital**. n. 3, v. 2, jul. 2015.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.83-92, set./dez., 2010.

GARAUDY, R. **Para conhecer o pensamento de Hegel**. Porto Alegre: L&PM, 1983.

GIDDENS, A. **A constituição da sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

_____. **As consequências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

_____. **Dualidade da estrutura: agência e estrutura**. Oeiras: Celta, 2000a.

_____. **Modernidade e identidade**. Oeiras: Celta, 2001.

_____. **O mundo na era da globalização**. Lisboa: Presença, 2000b.

_____; TURNER, J. (Orgs.). **Teoria social hoje**. São Paulo: Editora Unesp, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio./ago. 2014.

_____. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

_____. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: <http://dgz.org.br.rt_01.htm>. Acesso em: dez. 2016.

_____; SANTOS, R. R. A diação da informação e bibliotecas universitárias: a situação do uso dos dispositivos de comunicação da web social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., **Anais...** Brasília, DF, 2011. p. 830-846.

_____. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, número especial, p.151-163, out./dez. 2014.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HEGEL, G. W. F. **Fenomenologia do espírito**: parte I. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1992.

HORTA, M. L. P.; GRUMBERG, E.; MONTEIRO, A. Q. **Guia Básico de Educação Patrimonial**. Brasília: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Museu Imperial, 1999. Disponível em:

<http://portal.iphan.gov.br/uploads/temp/guia_educacao_patrimonial.pdf.pdf> Acesso em: 19 mar. 2018.

KOSIK, K. **Dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2010.

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

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco.** Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LUKÁCS, G. **Ontologia do ser social: a falsa e a verdadeira ontologia de Hegel.** São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1979.

MARQUES, L. P.; MARQUES, C. A. Dialogando com Paulo Freire e Vygotsky sobre educação. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 29., 2006, **Anais eletrônicos...**Caxambu, MG, 2006. Disponível em: < <http://www.anped.org.br/sites/default/files/gt13-1661-int.pdf>> Acesso em: maio 2017.

MARTELETO, R. M. Jovens, violência e saúde: construção de informações nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. **RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde.** Rio de Janeiro, v.3, n.3, p.17-24, set., 2009.

MARTINS, O. B. MOSER, A. Conceito de mediação em Vygotsky, Leontiev e Wertsch. **Revista Intersaberes.** V. 7, n. 13, p 8-28, jan./jun. 2012. ISSN 1809-7286.

MARX, K.; ENGELS, F. **A ideologia Alemã.** São Paulo: Boitempo, 2007.

MEDEIROS, S. A.; FERREIRA, P. A. Política pública de acesso aberto à produção científica: um estudo sobre a implementação de repositórios institucionais em instituições de ensino superior. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento,** João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 195-217, jul./dez. 2014.

MELO, M. B. P. Contributos para uma análise da tese da “modernidade reflexiva” de Anthony Giddens, a partir da perspectiva de Pierre Bourdieu. **Fórum Sociológico,** 22|2012.

MELIS, M. F. M. Os critérios de cadastramento no OpenDOAR e os repositórios institucionais luso-brasileiros. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.,** Ribeirão Preto, v. 4, n. 2, Ed. esp., p. 20-33, jul./dez. 2013.

MENEZES, R. M. **Sistema de identidade visual para a Biblioteca Demonstrativa de Brasília.** Brasília, 2007. 69f. Relatório de projeto (Curso de Programação visual) – Departamento de Desenho Industrial, Instituto de Artes, Universidade de Brasília, 2007.

MÍDIA e deficiência. Brasília: Andi, Fundação Banco do Brasil, 2003. (Série Diversidade). Disponível em: < http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia_e_deficiencia.pdf> Acesso: mar. 2018.

MONTEIRO, S. A.; SILVA, J. L. C. Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina,** Florianópolis, v.19, n.1, p. 61-68, jan./jun., 2014.

MOREIRA, M. A. **Teorias de aprendizagem.** 2 ed. ampl. São Paulo: E.P.U., 2014.

NÓBREGA, P. B. M. **Mediação nas Ciências Sociais:** de Durkheim e Weber a Bourdieu e Giddens, 2015. Disponível em: < <http://cienciassociais.ufsc.br/files/2015/03/Artigo-211.pdf>> Acesso em: jan. 2017.

OLIVEIRA, E. M.; ALMEIDA, J. L. V.; ARNONI, M. E. B. **Mediação dialética na educação escolar**: teoria e prática. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

PETERS, G. M. Agência, estrutura e práxis: uma leitura dialógica da teoria da estruturação de Anthony Giddens. **Teoria & Sociedade**, n 19.2, julho/dezembro, 2011.

_____. Em direção a uma teoria praxiológica da cultura. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 13., Recife, 2007, **Anais eletrônico...**Recife, UFPE, 2007. Disponível em: < www.sbsociologia.com.br> Acesso em: mar. 2017.

_____. **Percursos na teoria das práticas sociais**: Anthony Giddens e Pierre Bourdieu. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Departamento de Sociologia, Universidade de Brasília. Brasília, 2006.

PAULA, S. N.; CARVALHO, J. O. F. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.64-79, set./dez., 2009.

PAULA, M. A.; VALLS, V. M. Mapeamento de processos em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de metodologias. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf. Campinas, SP** v.12 n.3 p.136-156 set/dez. 2014 ISSN 1678-765X.

PERROTTI, E; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M. L. G.; FUGINO, A.; NORONHA, D. P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: NÉCTAR, 2007, p. 45-98.

PIAGET, J. **O estruturalismo**. Rio de Janeiro: Difel, 1979.

PIMENTEL, G.; BERNARDES, L.; SANTANA, M. **Biblioteca escolar**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007.

PINHEIRO, L. V. O modelo participativo no desenvolvimento de coleções: o caso do Sistema de Bibliotecas da UFSC. In: AMBONI, N. F. (Org.). **Gestão de bibliotecas universitárias**: experiências e projetos da UFSC. Florianópolis: [s.n.], 2013.

PINTO, A. A. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (Orgs.). **Biblioteca do século XXI** : desafios e perspectivas. Brasília : Ipea, 2016.

PONTES, R. N. **Mediação e serviço social**. 8 ed. rev. ampl. São Paulo: Cortez, 2016.

RASTELI, A.; CAVALCANTE, L. E. Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 19, n. 39, p. 43-58, jan./abr., 2014.

_____; CALDAS, R. F. Cultura, ação e mediação em bibliotecas. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., Marília, 2015, **Anais eletrônicos...**Marília, UNESP, 2015. Disponível em: <<http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIPEPIM/IIPEPIM/paper/viewFile/3/49>> Acesso em: mar. 2018.

_____. Percepções sobre a mediação cultural em bibliotecas na literatura nacional e estrangeira. **TransInformação**, Campinas, 29(2):151-161, maio/ago., 2017.

REDIGOLO, F. M.; SILVA, M. V. A representação temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. **PontodeAcesso**, Salvador, v.11, n.2, p. 49-69, ago. 2017.

REIS, M. M. O.; BLATTMANN, U. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004 – ISSN: 1678-765X.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RONCHESEL, M. H. S.; PACHECO, L. K. Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.2, p. 33-43, jul./dez. 2008.

SANCHES, G. A. R.; RIOS, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: R. Ci.Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p. 103-121, jul./dez. 2010.

SANTOS, R. R.; GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGramZero Revista de Informação**, v.15, n.2, abr./14.

SANTOS, C. A.; BELLUZZO, R. C. B. Reflexões sobre o “estado da arte” de programas de formação da competência em informação no Brasil. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: cenários e tendências, 3., 2014, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2014.

SAVIANI, D. O conceito dialético de mediação na pedagogia histórico-crítica em intermediação com a psicologia histórico-cultural. **Germinal: Marxismo e Educação em Debate**, Salvador, v. 7, n. 1, p. 26-43, jun. 2015.

SCHNEIDER, L. A. Acessibilidade e políticas públicas. In: LIPPO, H. (Org.). **Sociologia da acessibilidade e reconhecimento político das diferenças**. Canoas: Ed. ULBRA, 2012. p. 87-97.

SEBIN, L. T. R. V.; AMARAL, R. M. Desenvolvimento e aplicação de um método para a sinalização de bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo, **Anais eletrônicos...**São Paulo, 2008. Disponível em <http://www.nit.ufscar.br/refbase/PATH_TO_FILES_BASE_DIRECTORY/sebin/2008/112_Sebin+Amaral2008.pdf> Acesso em: 20 mar. 2018.

SETTON, M. G. J. A teoria do habitus em Pierre Bourdieu: uma leitura contemporânea. **Revista Brasileira de Educação**. Maio./jun./jul./ago., n. 20, 2002.

SILVA, A. M. C. Mediação e(m) educação: discursos e práticas. **Revista Intersaberes**, Curitiba, ano 6, n. 12, p. 249-265, jul./dez., 2011.

SILVA, A. Z. B. **As relações de mediação, aprendizagem e desenvolvimento humano: um diálogo entre Vigotski e Paulo Freire.** Dissertação (Mestrado em Cultura e Sociedade) – Programa de Pós-graduação em Cultura e Sociedade, Universidade Federal do Maranhão. São Luís, 2014.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

_____. Serviços de informação utilitária em bibliotecas. **INFOhome**, setembro/2015b. Disponível em: < https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=925> Acesso em: fev. 2015b.

_____. Como a biblioteca universitária pode contribuir para as práticas de pesquisa?. **INFOhome**, Dezembro/2016. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1022> Acesso em: jun. 2017.

_____. Como atuar com dinamização do acervo em ambientes de informação?. **INFOhome**, Abril/2017a. Disponível em:< http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1046> Acesso em: jun. 2017.

_____. **Fundamentos da informação I: perspectivas em ciências da informação.** São Paulo: ABECIN Editora, 2017b.

_____. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015a.

_____.; GOMES, H. F. A importância da mediação para a construção de uma autonomia no contexto dos usuários da informação. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 23, n2, p. 33-44, maio./ago. 2013.

_____. **A identidade da ciência da informação brasileira no contexto das perspectivas históricas da pós-graduação: análise dos conteúdos programáticos dos PPGCI'S.** 227f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Paraíba/Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós- graduação em Ciência da Informação, 2011.

_____.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.

_____.; FARIAS, M. G. G. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, set. 2017/fev. 2018.

SOUZA, D. L.; ORTEGA, C. D. O trabalho em rede na organização e nos serviços de informação: mapeamento e caracterização. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v.4, n.2, out. 2014.

TOMAÉL, M. I. Redes de informação: o ponto de contato. **Informação & Informação**, Londrina, v. 10, n. 1/2, p.1-2, jan./dez. 2005. Disponível em:

<<http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=25>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 152-160, maio/ago. 2004.

THIRY-CHERQUES, H. R. Pierre Bourdieu: a teoria na prática. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 27-55, Jan./Fev. 2006.

TORINO, E. **Políticas em repositórios digitais**: das diretrizes à implementação. [s.n]: [s.l.], [2017]. Disponível em:

<<http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2755/1/politicasrepositoriosdigitais.pdf>>

Acesso em: 17 mar. 2018.

VALENTIM, M. **Comunicação Visual em Unidades de Informação**. 2017. 15 slides.

Disponível em: <http://www.valentim.pro.br/data/documents/Comunicacao_Visual_UI.pdf>

Acesso em: 20 mar. 2018.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ao. 2014.

VERGUEIRO, W. de C. S. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun.1997.

VIANA, C. L. de M.; MÁRDERO ARELLANO, M. A. Repositórios institucionais baseados em dspace e eprints e sua viabilidade nas instituições acadêmico-científicas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2006. Disponível em:

http://eprints.rclis.org/8834/1/Trabalho_SNBU_RI_DSpace_EPrints_IES.pdf. Acesso em: 17 mar. 2018.

_____. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 7 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

_____. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: M. Fontes, 1993.

WEBER, M. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. 4 ed. São Paulo: Martin Claret, 2001.

YWATA, S. V. **A categoria mediação na perspectiva marxiana**: sua apropriação por docentes de unidade de ensino presenciais. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social, Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2010.

ZANOLLA, S. R. S. O conceito de mediação em Vigotski e Adorno. **Psicologia & Sociedade**, v. 24, n. 1, p. 5-14, 2012.

APÊNDICE – Questionário: práticas de mediação da informação no contexto das bibliotecas universitária

1)Endereço de email

2) Instituição na qual trabalha e setor/seção da Biblioteca

3) O que é Biblioteca para você?

4) Como a Biblioteca em que atua garante e estimula a participação da sua comunidade de usuários para desenvolvimento dos seus serviços e produtos?

5) Quais políticas de organização e tratamento da informação são desenvolvidas na Biblioteca Universitária em que atua? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Política de Indexação
- Política de catalogação
- Política de classificação
- Vocabulários controlados
- Tesouros
- Taxonomias
- Ontologias
- Outros: _____

6) Como você avalia a sinalização da Biblioteca Universitária e seu impacto na comunidade?

7) Existe uma política de desenvolvimento de coleções na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvida?

8) Quais serviços de referência e informação são desenvolvidos pela Biblioteca Universitária em que atua? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Circulação do acervo físico
- Disseminação seletiva da informação
- Levantamento bibliográfico
- Empréstimo entre bibliotecas
- Consulta local ao acervo
- Comutação
- Preparação de traduções
- Localização de material
- Serviços de alerta e notificação (Boletins de serviços, lista de novas aquisições, Disseminação seletiva da informação, Lembrete de prazos de devoluções/renovações/reservas de obras, etc)
- Provisão de Guias, Tutorias e Video tutorias
- Cursos e treinamentos
- Normalização de trabalhos Acadêmicos

- Ficha catalográfica na fonte
- Serviços de editoração (Atribuição de ISBN, ISSN, DOI; Editoração científica; Preparação de Obras Individuais; Adequação aos critérios dos indexadores)
- Atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas
- Atendimento personalizado para pessoas com deficiência
- Visitas guiadas/orientadas
- Outros: _____

9) Quais produtos e tecnologias digitais/virtuais são desenvolvidos e/ou utilizados pela Biblioteca Universitária para promoção dos serviços? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Software de gerenciamento da Biblioteca/Catálogo Online
- Aplicativos móveis/Web apps
- QR Code
- Web Site
- Redes Sociais
- Plataforma Virtual de Aprendizagem
- Repositórios Digitais/Base de dados
- Bibliotecas Virtuais
- Guias/tutoriais/video tutoriais
- E-mail
- Chats e mensagem online
- Video Conferência/Web Conferência
- Chatterbot
- FAQ's
- Visitas virtuais
- Formulários na web
- Gerenciadores bibliográficos
- Outros: _____

10) Existe um programa de Educação e Capacitação dos Usuários na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvido com a comunidade?

11) Existe um programa de Informação Utilitária na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, como é desenvolvido com a comunidade?

12) Existe ações/projetos culturais na Biblioteca Universitária em que atua? Se existe, indique selecionando as opções abaixo. (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Concursos literários
- Sarau Literário
- Clube do leitor/leitura
- Gincanas literárias
- Exposições e feiras artísticas/culturais
- Cinema/Teatro
- Café Literário
- Outros: _____
- Não existe ações culturais na biblioteca em que atuo

13) Como a biblioteca atua no processo de comunicação e preservação da memória científica? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Divulgação Científica por meio de Repositórios Digitais/Base de dados/Portal de Revistas Científicas
- Portal do Livro Aberto
- Bibliotecas Virtuais
- Acesso ao Portal da CAPES
- ORCID
- Guias/tutorias para uso de ferramentas/serviços digitais/virtuais de apoio à pesquisa (desenvolvidas pela própria instituição, ferramentas de acesso aberto/livre, ferramentas com licenças adquiridas)
- Projetos de Gestão de dados científicos/Repositório de dados científicos/Curadoria Digital
- Política de segurança de dados e informações
- Campanhas de Preservação e Conservação do Acervo Físico
- Práticas especializadas de restauração de acervos
- Política de Comutação Bibliográfica
- Outros: _____

14) A biblioteca na qual atua desenvolve ações inclusivas para pessoas com deficiência? Se existe, quais e como?

15) Quais os instrumentos de planejamento e avaliação utilizados pela biblioteca para viabilizar os serviços, produtos, projetos e programas? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Planejamento estratégico
- Plano de ação
- Plano de marketing e comunicação
- Relatórios de atividades
- Diagnóstico organizacional
- Estudos de usuários e comunidades
- Reuniões com pessoal da Biblioteca
- Reuniões com os gestores da instituição
- Captação de recursos externos
- Outros: _____