



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA - PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB

RAFAEL GOMES DE SOUSA

**MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO
ÂMBITO DAS TIC: PROPOSTA DE UMA CARTILHA DE ATUAÇÃO APLICADA
AO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPI**

JUAZEIRO DO NORTE
2018

RAFAEL GOMES DE SOUSA

**MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO
ÂMBITO DAS TIC: PROPOSTA DE UMA CARTILHA DE ATUAÇÃO APLICADA
AO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), como requisito para a 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. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

**JUAZEIRO DO NORTE
2018**

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

- S696m Sousa, Rafael Gomes de.
Mediação e competência em informação do bibliotecário no âmbito das TIC: proposta de uma cartilha de atuação aplicada ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI/ Rafael Gomes de Sousa. – 2018.
133 f., il. color., enc.; 30 cm.
Inclui bibliografia (p.85 a 92).
- 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.
Área de Concentração: Informação, Cultura e Memória.
- Orientação: Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.
1. Biblioteca Universitária. 2. Universidade Federal do Piauí. 3. Mediação da informação.
4. Competência em informação. 5. Bibliotecário. 6. Tecnologias de Informação e Comunicação.
I. Título.

CDD 029.7

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

RAFAEL GOMES DE SOUSA

**MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO
ÂMBITO DAS TIC: PROPOSTA DE UMA CARTILHA DE ATUAÇÃO APLICADA
AO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), como requisito para a 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. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

Aprovada em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Orientador)
Universidade Estadual Paulista – UNESP

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

Prof.^a Dra. Sueli Bortolin
Universidade Estadual de Londrina (UEL)

**JUAZEIRO DO NORTE
2018**

A toda minha família. Em especial minha mãe, Maria Gorete, que sempre disse em todos os momentos que eu seria capaz.

Ao meu padrasto Eurípedes Leal, um homem que até então não tinha nenhuma obrigação em me educar, mas me deu a oportunidade de chegar até aqui. Sempre serei grato.

A minha tia/madrinha/mãe, Antonia Gomes a qual tem minha eterna admiração.

A minha avó Luiza, mesmo analfabeta, sempre diz: “estude para ser alguém na vida”. Certíssima ela.

Ao meu irmão Caio José, mesmo sendo chato. A minha tia Maria José, aos meus tios Fernando e Daniel. Sei que essa também é uma realização de cada um deles.

AGRADECIMENTOS

Não construímos nada sozinhos. Reconhecer a importância do outro na nossa vida é um exercício que devemos fazer constantemente. Primeiramente agradeço a Deus pelo dom da vida e por ter me permitido chegar até aqui. Se foi fácil? Não foi, mas para Deus nada é impossível.

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Oswaldo Francisco Almeida Júnior pela condução do percurso para que chegássemos até aqui, mesmo com alguns desencontros pelo caminho.

Aos bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI (SIBi-UFPI) pela disponibilidade em participar da pesquisa, disponibilizando todas as informações solicitadas.

As bibliotecárias, Socorro Reinaldo, Mônica Cordulina, Antonia Melo e Leolgh Lima. Saibam que hoje carrego um pouco de cada uma de vocês comigo. Desenvolvi a arte de ser bibliotecário com vocês.

À Professora Maria Alveni, ex-diretora da UFPI, Campus de Picos, pela sua sensibilidade e apoio na desburocratização do sistema e a bibliotecária adjunta do Campus de Picos, Maria José, pela parceria e flexibilização dos seus horários nas minhas ausências.

As minhas amigas de longas estradas, casa e trabalhos acadêmicos que embarcaram comigo nesse sonho do mestrado, Sindya Melo, Francisca das Chagas e Rafaelle Duque. Foram momentos inesquecíveis que sempre serão lembrados.

Tem pessoas que mesmo não sendo seu parente de sangue vai rir quando você rir e vai chorar quando você chorar. Polyany Lemos, Germano Sousa, Joimara Lima, Larissa Lopes e Kleber Santos, meus queridos, muito obrigado pelas palavras de incentivo e por sempre acreditarem em mim, mesmo quando às vezes, nem eu mesmo acreditei que podia.

“A razão de ser do bibliotecário se encontra na mediação da informação”.

(Almeida Júnior)

RESUMO

Mediação da informação para formação de competências em informação do bibliotecário no âmbito das TIC nas bibliotecas universitárias foi o que norteou essa pesquisa, visto que a discussão está pautada na apropriação da informação, na construção de sentidos e aquisição do conhecimento. Discutir esses processos de atuação profissional dos bibliotecários nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBi-UFPI), eleva satisfatoriamente o seu grau de importância na sociedade. A investigação parte do delineamento da seguinte questão problema: Como as práticas de mediação da informação, via tecnologias da informação e comunicação (TIC) podem contribuir para formação de competências em informação do bibliotecário considerando a realidade SIBi-UFPI? A pesquisa ora apresentada tem como objetivo investigar as práticas mediacionais por meio das TIC, considerando a realidade do SIBi-UFPI, visando perceber como se dá o processo de formação de competências em informação do bibliotecário e propor uma cartilha de atuação com objetivos específicos discutir sobre práticas de mediação da informação no âmbito das TIC em bibliotecas universitárias, abordar as relações entre mediação e competência em informação no contexto das bibliotecas universitárias, identificar os aspectos da mediação da informação, via TIC, que contribuem para formação de competências do bibliotecário no âmbito do SIBi-UFPI, analisar a formação de competências dos bibliotecários do SIBi-UFPI a partir das práticas de mediação por meio das TIC e propor uma cartilha de atuação aplicada ao SIBi-UFPI. A metodologia de execução do trabalho delimita o objeto de estudo sendo o SIBi-UFPI, de natureza quali-quantitativa, do tipo exploratória e descritiva. O método empregado foi a análise de conteúdo, ao passo que a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas em amostras predefinidas dos sujeitos bibliotecários e usuários, além de um roteiro de observação direta utilizado como apoio à análise dos dados. Conclui-se que os bibliotecários, na sua maioria, atrelam o conceito de mediação da informação ao acesso e recuperação da informação, posto que não dissociam da disseminação da informação, mas sabem da importância para desenvolvimento do seu trabalho, principalmente atrelando as TIC com o objetivo de atingir o maior número de usuários. Quanto ao processo de formação das competências em informação, atestou-se que os bibliotecários estão procurando capacitar-se para suprir as demandas informacionais que a eles chegam, formando um repertório de competências a ser utilizado na realização das atividades de atendimento na biblioteca. Todas as discussões foram voltadas para se criar um perfil de bibliotecário que se reconheça protagonista na sociedade da informação e de quanto se tem a contribuir na formação do usuário.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária – Universidade Federal do Piauí. Mediação da Informação. Competência em Informação. Bibliotecário. Tecnologias de Informação e Comunicação.

ABSTRACT

Mediation of the information for the formation of competences in information of the librarian in the scope of the TIC in the university libraries was the one that guided this research, since the discussion is based on the appropriation of the information, the construction of senses and acquisition of the knowledge. To discuss these processes of professional performance of librarians in libraries of the Integrated System of Libraries of the Federal University of Piauí (SIBi-UFPI), satisfactorily elevates their degree of importance in society. The research is part of the design of the following question: How can information mediation practices through information and communication technologies (ICT) contribute to the formation of information literacy skills of the librarian considering SIBi-UFPI reality? The research presented here aims to investigate the mediational practices through ICT, considering the reality of SIBi-UFPI, aiming to understand how the process of skills training in information of the librarian. The work execution methodology delimits the study object being the SIBi-UFPI, of a qualitative and quantitative nature, of the exploratory and descriptive type. The method used was the content analysis, while the data collection was performed through the application of questionnaires in the samples of librarians and pre-defined users with open and closed questions, as well as a direct observation script used as support for the analysis of the data. After the application of the questionnaires, we analyzed the collected data that allowed us to make the necessary inferences arriving at the result of the research. It is concluded that librarians mostly link the concept of information mediation to access and retrieval of information, since it does not dissociate from the dissemination of information, but they know the importance of developing their work, mainly by linking ICT with the objective of reach the largest number of users. As far as the information skills training process is concerned, it was demonstrated that librarians are seeking to be able to meet the informational demands that come to them, forming a repertoire of competencies to be used in carrying out the service activities in the library. All the discussions were aimed at creating a profile of librarians who recognize themselves as protagonists in the information society and how much one has to contribute in the formation of the user.

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

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Nuvem de Tags dos Cursos de Capacitação – Bibliotecários	62
Figura 2	Nuvem de Tags Uso das TIC- Bibliotecários	65
Figura 3	Nuvem de Tags do Conceito de Mediação	65
Figura 4	Nuvem de Tags de Competências em Informação dos Bibliotecários	66
Figura 5	Nuvem de Tags das Competências em Informação dos Bibliotecários para Atuação com as TIC na BU	68
Figura 6	Nuvem de Tags das Formas de Atuação do Bibliotecário para Promover a Autonomia do Usuário	78
Foto 1	Ornamentação da Biblioteca Setembro Amarelo	94
Foto 2	Ação de Mediação da Informação – Setembro	95
Foto 3	Banner de Divulgação da Exposição Bibliográfica	96
Foto 4	Usuários Visitando a Exposição	96
Foto 5	Divulgação do Projeto Biblioteca UFPI na TV – Campus de Picos	97
Foto 6	Banner de Divulgação do Projeto Lendo nas Férias	98
Foto 7	Espaço Organizado do Projeto Lendo nas Férias	99
Foto 8	Biblioteca Jornalista Carlos Castelo Branco (Biblioteca Central)	112
Foto 9	Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Saúde	112
Foto 10	Biblioteca Setorial Centro de Ciências Agrárias	113
Foto 11	Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Natureza	113
Foto 12	Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Educação	114
Foto 13	Biblioteca Setorial Centro de Ciências Humanas e Letras	114
Foto 14	Biblioteca José Albano de Macedo (Picos/PI)	115
Foto 15	Biblioteca Cândido Athayde (Parnaíba/PI)	115
Foto 16	Biblioteca Amílcar Ferreira Sobral (Floriano/PI)	116
Foto 17	Biblioteca Cinobelina Elvas (Bom Jesus/PI)	116

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Síntese Relacional ente Mediação e Competência em Informação na Biblioteca Universitária	39
Quadro 02	Bibliotecas do SIBi-UFPI	49
Quadro 03	Quantitativo de Bibliotecários do SIBi-UFPI	53
Quadro 04	Categorização das Competências em Informação dos Bibliotecários	66
Quadro 05	Categorização das Competências em Informação dos Bibliotecários para Atuação com as TIC na BU	67
Quadro 06	Categorização do Conceito de Mediação da Informação	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Gênero dos Pesquisados – Bibliotecários	60
Gráfico 2	Faixa Etária dos Pesquisados – Bibliotecários	61
Gráfico 3	Formação Acadêmica dos Pesquisados – Bibliotecários	62
Gráfico 4	Prática de Mediação da Informação na BU	65
Gráfico 5	Gênero dos Pesquisados – Usuários	69
Gráfico 6	Faixa Etária dos Pesquisados – Usuários	70
Gráfico 7	Formação Acadêmica dos Pesquisados – Usuários	71
Gráfico 8	Como Fica Sabendo dos Serviços e Produtos da Biblioteca	72
Gráfico 9	Orientação pelo Bibliotecário	73
Gráfico 10	Participação em Treinamentos, Cursos e Palestras	74
Gráfico 11	Avaliação dos Serviços e Produtos do SIBi-UFPI	75
Gráfico 12	Avaliação das Fontes de Informação	76

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS	16
1.1.1	Objetivo Geral	16
1.1.2	Objetivos Específicos	17
1.2	Justificativa	17
1.3	Hipóteses	18
1.4	Estrutura do Trabalho	19
2	PERSPECTIVAS EM MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	21
3	PERCEPÇÕES RELACIONAIS ENTRE MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	34
4	AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) E AS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO	41
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	48
5.1	Caracterização do Objeto	48
5.2	Sujeitos da Pesquisa	50
5.3	Caracterização do Estudo	54
5.3.1	Quanto a Natureza e o Tipo de Pesquisa	54
5.3.2	Quanto ao Método da Pesquisa	55
5.3.3	Quanto a Técnica de Coleta e Análise de Dados	56
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	59
6.1	Roteiro de Observação para Coleta de Dados (Pesquisador)	59
6.2	Análise de Conteúdo do Questionário dos Bibliotecários	60
6.3	Análise de Conteúdo dos Questionários dos Usuários	69
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	81

REFERÊNCIAS	85
APÊNDICE A - Projetos de Cunho Mediacional Desenvolvidos no SIBi-UFPI....	93
APÊNDICE B – Questionário Enviado aos Bibliotecários do SIBi-UFPI	100
APÊNDICE C – Questionário Enviado aos Usuários do SIBi-UFPI	104
APÊNDICE D – Roteiro de Observação da Coleta de Dados.....	108
APÊNDICE E – Fotografias das Bibliotecas do SIBi-UFPI	112
APÊNDICE F – Proposta do Produto Informacional: Cartilha de Atividades de Mediação Explícita da Informação no SIBi-UFPI	117

1 INTRODUÇÃO

As profundas transformações pelas quais a sociedade passou e vem passando, seja com a invenção da imprensa, com as mudanças nas relações comerciais, com o processo de industrialização, globalização e mais recentemente o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), transformaram o cenário das relações pessoais e profissionais na sociedade contemporânea.

Pensar como essas ações, cada uma há seu tempo, delinearam o pensamento crítico e reflexivo da sociedade, leva-nos a propor meios de pensar instrumentos que valorizem a consistência do pensamento humano e a construção do conhecimento. Dessa forma, interferir nos processos de busca, acesso, compartilhamento e apropriação da informação para a construção de novos conhecimentos, caracteriza bem o processo de mediação da informação, que assume um caráter múltiplo, plural e coletivo.

Mediação e competência em informação são áreas interdisciplinares, indissociáveis para o fazer profissional do bibliotecário que prima pela qualidade dos serviços a serem disponibilizados, atendendo as exigências da sociedade e agregando o uso das tecnologias, permitindo assim uma dinâmica nas relações de trabalho.

Mediar e desenvolver competências e habilidades, relacionados à busca e recuperação da informação, são processos que possibilitam a interação entre mediador e mediado e que ativam e potencializam a construção do conhecimento pelos mediados (BELUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014).

Para a realização do processo de mediação da informação é necessário que se tenha profissionais capacitados, habilitados, competentes e atuantes no tocante ao produto/informação a ser disponibilizado. A mediação da informação é um processo mediado por profissionais bibliotecários munidos de competência em informação que, por sua vez, prioriza o aprendizado ao longo da vida, gerando novas competências nos usuários, levando-os a compreender e externalizar suas necessidades de informação.

Na sociedade da informação e nesse contexto tecnológico que estamos inseridos, a atuação do bibliotecário sofreu mudanças significativas, pois teve que acompanhar as tendências impostas pela era tecnológica, resignificando seu trabalho e suas áreas de atuações. Contudo, espera-se desses profissionais

habilidades e competências diferenciadas para que possam absorver todos esses aparatos tecnológicos disponíveis com fins de promover a guarda, recuperação, acesso e uso da informação.

Ao longo do tempo, percebe-se como os processos e recursos de mediação da informação, seja ela implícita ou explícita, foram sendo desenvolvidos e absorvidos. Nessa perspectiva, constatam-se os avanços nos estudos referentes ao campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, aqui fazendo alusão ao seu paradigma social, considerando a preocupação de ambas, desde a organização até os processos de acesso e uso da informação.

Com a grande massa documental disseminada, tanto em espaço físico quanto em meio digital e virtual, em vários tipos de suportes, cada vez mais os usuários estão à procura por informações relevantes em tempo hábil para suprir suas necessidades informacionais. Assim a mediação da informação proposta pelos bibliotecários, passou a ser aplicada com maior afinco mediante as competências em informação dos bibliotecários adquiridas no seu processo de formação acadêmica e não acadêmica, tornando o processo de acesso à informação ágil e mais democrático.

Historicamente foi na idade média que surgiram as primeiras bibliotecas universitárias junto com as universidades que tinham como objetivo satisfazer as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas da comunidade acadêmica e instituições em que estavam inseridas. Segundo Battles (2003), a aproximação com a fase Renascentista marca sobremaneira a biblioteca universitária, visto que os acervos de títulos em códice crescem não apenas quantitativamente, mas também qualitativamente, à medida que se ampliam também as universidades.

Nos serviços de organização dos catálogos dos acervos das bibliotecas universitárias da época, mais especificamente em Sorbonne, utilizou-se o alfabeto e na biblioteca da universidade de Oxford foi adotado o sistema arábico. Por muito tempo esses sistemas permaneceram, porém receberam rejeição dos humanistas, pois eram pautados na ordem racional do conhecimento, mudando por volta do século XVIII por conta do crescimento nas quantidades das coleções advindas do desenvolvimento da pesquisa científica da época (BATTLES, 2003).

Um marco que merece atenção para o desenvolvimento das bibliotecas universitárias foi a Revolução Industrial, período marcado pelo lucro do capital. Com

isso, houve uma explosão documental, especificamente com a produção de livros, pois o processo de mediação passou a ser mecanizado e as bibliotecas universitárias tiveram seus acervos bastante expandidos.

A biblioteca universitária que é considerada como um dos pilares da vida acadêmica tem a importante função de “[...] subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos informacionais seletivos, diversificados e organizados” (SILVEIRA, 2009, p. 127). Para tanto, as TIC permitiram que os bibliotecários automatizassem todos os processos de trabalho, o que levou a um ganho significativo na qualidade dos serviços e produtos informacionais oferecidos aos usuários.

No Brasil, a regulamentação das bibliotecas universitárias segue os parâmetros dos critérios de avaliação institucional definidos pelo Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES), criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 (BRASIL, 2004). Esse sistema avalia os cursos e estudantes do ensino superior no Brasil, levando em consideração os eixos principais, tais como o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações. Ele avalia as bibliotecas universitárias, onde são observados critérios como recursos humanos, política de coleções, estrutura física, recursos de informação e comunicação, serviços aos usuários, dentre outros aspectos (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 189).

O SIBi-UFPI atualmente conta com bibliotecários em todas as suas unidades, onde as mesmas são equipadas com sistema de automação de acervos bibliográficos que permitem realizar as funções essenciais de uma biblioteca. Todas essas condições favoráveis de trabalho permitem que o SIBi-UFPI disponibilize serviços e produtos de qualidade aos usuários que delas fazem uso corriqueiramente.

No âmbito das TIC, serviços como de mediação da informação incorporam um leque de tantas outras formas de promover a guarda, recuperação, acesso e uso da informação, além de fomentar as competências em informação do bibliotecário adquiridas no seu processo formativo. Esse legado promovido através das TIC permitiu que se tivessem uma mudança significativa no cenário da sociedade da informação, pois com a viabilização do acesso democrático da informação, criaram-se habilidades e competências nos cidadãos, capacitando-os para uma visão

holística de mundo, formação do leitor crítico, propiciando um ambiente de imaginação e criatividade.

A investigação científica aqui apresentada faz parte do programa de pós-graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA), que tem como área de concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea. A pesquisa delimitou-se dentro da linha de pesquisa: Produção, Comunicação e Uso da Informação, onde se propôs debruçar-se no aspecto da mediação da informação. Nessa perspectiva, os caminhos percorridos visaram aprofundar os conhecimentos sobre mediação e competência em informação dos bibliotecários que atuam no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBi-UFPI), fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas suas atividades diárias, sejam elas de processamento técnico, serviço de referência, disseminação e disponibilização de informação.

Nessa perspectiva, o que inquietou o pesquisador a desenvolver essa pesquisa foi: Como as práticas de mediação da informação, via tecnologias da informação e comunicação, podem contribuir para formação de competências em informação do bibliotecário considerando a realidade do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí?

Com isso, desenvolveu os caminhos percorridos até atingir os objetivos propostos da pesquisa ora apresentada. O SIBi-UFPI como campo fértil no desenvolvimento do processo de mediação da informação, abriu caminhos para que através dessa pesquisa se procurasse investigar a mediação da informação e as competências em informação dos bibliotecários e o impacto das TIC nesse processo como um todo.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Investigar as práticas de mediação da informação por meio das tecnologias de informação e comunicação, considerando a realidade do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI (SIBi-UFPI), visando perceber como se dá o processo de

formação de competências em informação do bibliotecário e propor uma cartilha de atuação aplicada ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Discutir sobre práticas de mediação da informação no âmbito das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias;
- b) Abordar as relações entre mediação da informação e competência em informação no contexto das bibliotecas universitárias;
- c) Identificar os aspectos da mediação da informação, via tecnologias da informação e da comunicação, que contribuem para formação de competências do bibliotecário no âmbito do SIBi-UFPI;
- d) Analisar a formação de competências dos bibliotecários do SIBi-UFPI a partir das práticas de mediação por meio das tecnologias de informação e da comunicação;
- e) Propor uma cartilha de atuação aplicada ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI;

1.2 Justificativa

Observando as nuances dos profissionais bibliotecários e as mudanças pelas quais passou e vem passando a profissão com a inclusão das TIC, as razões que motivaram a pesquisa foi descobrir as competências em informação dos bibliotecários no processo de mediação da informação nas bibliotecas do SIBi-UFPI, e como esses profissionais estão utilizando as tecnologias de informação e comunicação a seu favor como mediadores da informação no desempenhar das suas atividades para a construção de conhecimentos dos usuários.

O perfil do usuário da informação tornou-se muito dinâmico, eclético, diferenciado até mesmo por conta dos vários suportes de informações e dos inúmeros canais de comunicações disponíveis. Imersos nessa era inovadora em que todos os processos de construção do conhecimento passam pelas aplicações tecnológicas, as bibliotecas seguem sua missão de organizar, guardar e disseminar a informação, reinventando seus processos e fluxos de trabalho como o que vem

acontecendo com as bibliotecas híbridas ou até mesmo com as digitais. Com isso, os bibliotecários precisam estar qualificados, atualizados, criando estratégias de mediação da informação de forma a satisfazer as necessidades informacionais plena ou parcial dos usuários.

Justifica-se a concepção deste trabalho pela urgente importância em formar competências em informação nos bibliotecários através do processo de mediação da informação no uso efetivo das TICs, com o objetivo de serem eficazes e eficientes nos serviços de organização, representação, disseminação, mediação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação, no intuito de promoverem a construção do conhecimento nos usuários e novas competências nos próprios bibliotecários do SIBi-UFPI.

1.3 Hipóteses

Assim, traçamos as seguintes hipóteses:

- a) A mediação da informação favorece o acesso democrático a informação na biblioteca universitária;
- b) As tecnologias de informação e comunicação estão agregando valores na disseminação e mediação da informação na biblioteca universitária;
- c) Os bibliotecários estão procurando reciclar-se no que tange as suas competências em informação através do uso das tecnologias de informação e comunicação para prestarem melhores serviços aos usuários.

Foi analisado o contexto situacional do campo da pesquisa, onde se percebe que os bibliotecários atuantes no SIBi-UFPI pouco desenvolvem ações de mediação da informação de forma a potencializar suas competências em informação. Com isso, traçaram-se as devidas hipóteses através de observações *in loco*, que ao longo da pesquisa foram refutadas ou confirmadas.

1.4 Estrutura do Trabalho

Nesta seção, descreve-se a estrutura do trabalho, a forma como foi pensada para melhor representar a investigação científica. Inicialmente apresenta o objetivo geral da pesquisa, seguido dos objetivos específicos que permeiam o trabalho. A justificativa vem em seguida mostrando a relevância da pesquisa e as hipóteses levantadas para a questão.

A pesquisa debruçou-se sobre os objetivos em quatro aspectos, sendo dois temáticos, onde envolve a competência em informação e mediação da informação, e dois aplicativos que envolvem as tecnologias de informação e comunicação e a biblioteca universitária.

Na segunda seção, procura-se dar um olhar para as percepções relacionais entre mediação da informação e as tecnologias da informação e comunicação no âmbito das bibliotecas universitárias, procurando fazer uma discussão sobre os conceitos de mediação, a aplicação da mediação no contexto das TICs nas bibliotecas universitárias no intuito de observar as práticas de mediação através dos elementos na web.

Já na terceira seção, procura-se o apoio bibliográfico no que tange a mediação da informação e as competências em informação do bibliotecário, a forma como ele trabalha com as demandas dos usuários e utiliza das suas competências com o apoio das TIC para sanar qualquer deficiência informacional.

A relação entre TIC e a competência em informação dos bibliotecários é abordada na quarta seção, ressaltando a presença da mesma com a informatização das atividades ora desempenhadas pelos bibliotecários no âmbito do SIBi-UFPI.

Na quinta seção é apresentada a metodologia da pesquisa, onde foi traçado percurso científico que inicia com a **caracterização do objeto** definido como sendo o SIBi-UFPI, tendo como **sujeitos da pesquisa** uma amostra de usuários reais, ou seja, os cadastrados no SIBi-UFPI e um percentual de bibliotecários previamente definidos. A **caracterização da pesquisa** é definida do tipo pesquisa exploratória e descritiva, tendo como **natureza** qualiquantitativa. Quanto ao **método**, o mais adequado para a investigação foi a análise de conteúdo, e a **técnica da coleta de dados** empregada para a busca de resultados foram os questionários semiestruturados.

Na sexta seção, há a configuração da análise e das discussões dos dados coletados para a pesquisa através dos questionários. As inferências foram feitas após exaustivo trabalho de pré-análise e exploração dos questionários, fases da análise de conteúdo, apresentando o perfil dos bibliotecários quanto as suas competências em informação nos processos de mediação da informação. A sétima seção traz as considerações finais do trabalho investigativo com indicativo para estudos futuros.

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

A biblioteca [...] é um instrumento de educação que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento [...]. (RANGANATHAN, 2009, p. 263).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[...] a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 2004, p. 4).

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

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

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

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

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

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. [...] entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. [...] A informação não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

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

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

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

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

Nessa perspectiva, ainda segundo Almeida Júnior (2015), a “mediação da informação abarca todo o fazer do profissional da informação, desde o armazenamento à disseminação, dessa forma esse profissional não é imparcial e neutro e, assim, a mediação da informação sofre interferência a qual não deve ser negada, mais sim explicitada, afirmada, tornada consciente para que, criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar/minimizar possíveis problemas que decorram” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

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

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

Para Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 137), a mediação da informação só se constitui a partir do processo de comunicação em que agem e interagem emissores, receptores, informações e dispositivos materiais e imateriais,

enfim, as ações de mediação exigem comunicação. Assim, ainda se destaca o processo de mediação da informação como atividade voltada ao crescimento social e cognitivo do sujeito. Portanto, aqui se pode relacionar a mediação da informação na interferência da promoção do acesso democrático da informação. Nesse sentido, a biblioteca passa a ser o local de aprendizado, tendo o bibliotecário como gestor do conhecimento e foco no sujeito, compreendendo e usando a informação para a construção de modelos mentais.

Coadunando com o pensamento de Carvalho¹ (2016, p. 47) a mediação da informação é vista como a “bola da vez”, pois segundo ele:

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

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

Perpassando ainda nos estudos de Silva² (2015, p. 103), o autor remodela seu conceito de mediação da informação, pois segundo ele, mediação é:

[...] um conjunto de práticas construtivas de intervenções regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças

¹ CARVALHO, Jonathas. 2016.

² SILVA, Jonathas Carvalho. 2015. Essas duas citações são do mesmo autor, mas de fontes diferentes.

concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

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

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

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

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

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

Os níveis são:

Organizador: o mediador atua apenas na operacionalização do sistema; **Localizador:** a ação aqui se concentra na localização da informação ou na resposta de questionamentos do usuário, trata-se de uma intervenção factual; **Identificador:** a mediação ocorre quando se indica fontes visando satisfazer as necessidades dos usuários; **Conselheiro:** é a fase na qual o

mediador procura entender o problema para então recomendar fontes, do geral ao específico; **Tutor:** neste nível, o mediador percebe a real necessidade do usuário, estabelece um diálogo, interage, recomenda, encoraja, elabora estratégias e avança para o momento da resolução do processo contribuindo na construção do conhecimento do usuário.

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

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

Para Almeida Júnior e Santos Neto (2014), “[...] a mediação pode ocorrer em qualquer espaço informacional e dentro desse espaço ela pode aparecer em cada segmento que o constitui. As manifestações de mediação da informação mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação”. É nesse espaço que o bibliotecário tem o contato mais próximo com os usuários da biblioteca, propiciando esse elo/interferência proposto pela mediação da informação.

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

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

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

Dessa forma, o mediador trabalha como agente potencializador na recuperação da informação que se transformará em conhecimento posteriormente, cuja finalidade é diminuir o tempo de resposta das questões levantadas.

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

Nesse cenário atual do processo de mediação da informação por meio dos recursos tecnológicos que permitem a aproximação dos usuários com a informação, e, ao mesmo tempo os tornam autônomos nesse processo de acesso e uso da informação. Vaz (2008, p. 233) enfatiza a característica da mediação e do mediador utilizando a *web*:

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

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

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

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

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

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

São inúmeras as possibilidades inovadoras que as TIC apresentam para propiciar estratégias de mediação da informação nas bibliotecas universitárias. O bibliotecário como mediador poderá atuar na "orientação de seus respectivos usos, nas atividades de acesso a mecanismos de busca, na seleção, análise, síntese de conteúdos de informação, no desenvolvimento de sistemas especialistas para responder questões de referência, na capacitação através de instruções bibliográficas, no gerenciamento do estoque de informação, entre outras" (QUADROS, 2001). Constata-se que bibliotecas universitárias dão abertura para criar, modificar, implantar meios de sanar nos usuários suas deficiências informacionais por meio de ações pedagógicas que podem ser muito bem conduzidas pelo bibliotecário no seu viés educador.

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

tecnologias de informação e comunicação, reunidas de forma salutar nas atividades das bibliotecas, houve uma maior apropriação da informação por parte da sociedade.

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

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

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

Evidenciando o lado empírico das estratégias de mediação da informação na biblioteca universitária no contexto das TIC, encontram-se na literatura diversos estudos científicos com aplicação já consolidadas nessas unidades de informação. O ambiente virtual das bibliotecas universitárias, que favorece a apropriação da informação acessada pelos usuários por meio vários canais de relacionamento e interlocuções, permite ampliar o contato com a informação entre o mediador e os mediados. Dessa forma, o bibliotecário aproxima-se dos usuários realizando interferências direta ou indireta, singular ou plural no processo de mediação da informação.

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

Com o surgimento da internet 2.0, os websites das bibliotecas se tornam ambientes interativos, dinâmicos e atrativos, propiciando condições favoráveis à promoção da mediação da informação. Essa “janela” aberta permite manter contato com os usuários em qualquer lugar e qualquer momento, favorecendo o

compartilhamento e disseminação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Como exemplo dessas funcionalidades utilizadas para a mediação da informação, pode-se citar no âmbito da pesquisa: catálogo da biblioteca on-line, lista de periódicos assinados, serviço de empréstimo (reserva, renovação on-line), serviço de referência on-line. No âmbito referencial, permite disponibilizar: links para sites de outras bibliotecas, links para periódicos eletrônicos, para *e-theses*, para *e-books*, para fontes de referência, para sites de instituições de interesses afins, para mecanismos de busca, para acesso a bases de dados, dentre outros.

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

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

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

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

As bibliotecas universitárias e os recursos tecnológicos de informação e comunicação, juntos promovem o crescimento intelectual do usuário, isso é fato. Pensar estratégias no âmbito da mediação da informação, tendo como protagonista

o bibliotecário no uso de suas competências, eleva significativamente o poder de informação dos usuários, uma vez que adquirido o conhecimento na academia, os mesmos levam para a vida.

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

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

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

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

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

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

No SIBi-UFPI, a mediação da informação tem início na seleção dos materiais bibliográficos que serão incorporados ao acervo. Como é um sistema integrado de bibliotecas universitárias e na sua essência tem usuários reais com perfis bem definidos, a maior parte dos acervos é composta por materiais de caráter técnico-científico, não negando o acervo de conhecimentos gerais e específicos de cada biblioteca. Faz-se a ressalva para a Biblioteca Central Jornalista Carlos Castelo Branco, situada na Cidade de Teresina/PI, quando faz jus ao título de biblioteca comunitária, atendendo não só a comunidade acadêmica da UFPI, mas toda comunidade que dela faz uso.

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

A mediação da informação pressupõe técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos que, como entendem Perrotti e Pieruccini (2007), deixam de representar simples artifícios de transferência de conteúdos informacionais passando a se constituírem em dispositivos geradores de sentidos.

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

No apêndice A, pode-se visualizar alguns projetos de cunho mediacionais que são desenvolvidos na Biblioteca José Albano de Macedo Campus de Picos/PI.

3 PERCEPÇÕES RELACIONAIS ENTRE MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para desenvolver competências em informação, o mediador precisa ainda libertar-se de ideias conversadoras e estáticas, para poder sentir as demandas de um grupo, se conscientizando de seu papel na sociedade perante a responsabilidade social da área em que atua. (FARIAS, 2014).

Surge em meados do século XX, uma ciência que vai se debruçar sobre o comportamento, processos, fluxos, gestão, tecnologias, propriedades e construção de fundamentos teóricos e histórico-epistemológicos da informação, a chamada Ciência da Informação, que de acordo com Silva e Freire (2012, p. 2), “[...] se configura como um dos pressupostos que surgem com a perspectiva de diminuir os rumos de incerteza e insegurança da sociedade pós-moderna, especialmente no que tange as questões informacionais”.

Os estudos epistemológicos sobre o conceito de informação a partir da década de 1990 vê a informação como um fenômeno social. Para Araújo (2010, p. 96), tal modelo se constrói a partir da crítica ao modelo cognitivo, que via a informação como produto de um sujeito isolado (que não está inserido em um contexto sócio-histórico, nem em relações interpessoais, ou pelo menos em nada é afetado por elas na sua relação com a informação) e numênico (que apenas se relaciona com o mundo de uma forma cognitiva, inserindo em sua mente definições conceituais sobre as coisas, como se a mente fosse um grande “quebra-cabeças” e cada informação obtida uma nova peça).

O significado da palavra competência conforme configura no dicionário, vem do latim *competentia* e significa qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; capacidade, habilidade, aptidão, idoneidade (FERREIRA, 1995, p. 353).

A competência em informação, objeto de estudo tanto na Ciência da Informação e na Biblioteconomia e em áreas afins, está intrinsecamente relacionada ao ensino-aprendizagem. Segundo Mata e Casarin (2010, p. 303):

A competência informacional volta-se para a formação do indivíduo, colocando-o no centro do processo de aprendizagem. Procura habilitá-lo a usar a informação, fazendo-o tomar conhecimento dos suportes em que a informação encontra-se disponível para poder localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. Desse modo, possibilita-lhe conquistar a sua autonomia, orientando-o para o aprender a aprender.

Componente curricular dos cursos de graduação e pós-graduação, a competência em informação direciona para o aprendizado ao longo da vida, influenciando diferentes contextos sociais. Esses pilares de sustentação garantirão profissionais capacitados para atuar no mercado de trabalho. Como exemplo dos profissionais da informação/bibliotecários que têm a informação como matéria-prima de trabalho e suas ações correlacionadas, o uso de suas competências é ainda mais requisitado, pois como educadores, são também agentes de transformação pelo fato de estarem sempre mediando informação para que se transforme em conhecimento.

Nesse sentido Bruce (1997) conceitua competência em informação como a habilidade em acessar, avaliar, organizar e usar a informação a fim de aprender, resolver problemas, tomar decisões em contextos formais e informais de aprendizagem, no trabalho, em casa e em ambientes educacionais ligadas ao pensamento crítico e reflexivo. Entende-se que um usuário competente em informação terá discernimento quanto à natureza e a extensão da informação que ele precisa para suprir suas necessidades voltadas tanto para sua vida profissional quanto para a pessoal.

Por conseguinte, a competência em informação é “[...] uma estratégia formativa, a ser desenvolvida ao longo do período escolar, como uma competência transversal, sobretudo porque cria as bases para a busca da informação ao longo da vida” (VARELA, et al., 2013, p. 202).

Estudos apontam para a questão do ensino-aprendizagem, da competência em informação pautados na óptica social, cultural e psicológica, que mostram a importância do desenvolvimento dessa área para a formação profissional independente e produtiva e sua importância como prática social. No curso de Biblioteconomia, o aluno em formação tem contato com fontes de informações que visam o aperfeiçoamento do processo de busca e utilização da informação para o desenvolvimento do conhecimento na sociedade. Isto significa dizer que a formação acadêmica deve ser responsável por conduzir os futuros profissionais em “aprender a aprender” ao longo de toda a sua vida profissional (CORRÊIA; LUCAS, 2014).

A absorção dessas competências por parte dos bibliotecários é que garantirá o sucesso do seu trabalho nas unidades de informação onde atuam. Sabe-se que habilidades e conhecimentos não são construídos em pouco espaço de tempo. Para isso, requer desses profissionais, comprometimento com seu próprio trabalho e com a sociedade, a mais beneficiada nesse processo construtivo.

Para Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61):

A competência em informação, considerada como um processo que tem por finalidade desenvolver competências e habilidades informacionais para aprimorar pensamento crítico e analítico das pessoas em relação ao universo informacional pode ser implementada e desenvolvida em bibliotecas por meio de programas com apoio de mediadores - bibliotecários e professores.

É através dos processos de mediação da informação que se permite construir novas competências; esse processo que se torna cíclico no sentido de se mediar através das competências adquiridas. Nesse sentido, o ponto de convergência entre mediação e competência em informação está no conjunto de competências e habilidades que são desenvolvidas por meio de atividades de busca, recuperação, avaliação e apropriação da informação, estruturadas e aplicadas por bibliotecários e professores (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 65).

Nessas percepções relacionais entre mediar e desenvolver competências fica explícito o quanto esses processos promovem a interação dos sujeitos envolvidos e como consequência, potencializa a construção do conhecimento pelos mediados.

A competência em informação propicia aos alunos a capacidade de aprender de maneira mais independente, de usar recursos tecnológicos para realizar o acesso e busca de informação, obtendo informações de qualidade para seu uso/aplicação. Além disso, desenvolvem o pensamento crítico, pois selecionam fontes de informação confiáveis e selecionam as que são irrelevantes para o contexto de pesquisa.

Os processos de mediação e competência da informação devem facultar um ambiente que propicie o surgimento da imaginação, do pensamento crítico em que as pessoas ignorem “[...] o ‘impossível’ e ousam enxergar além dos horizontes” (BELLUZZO, 2007, p. 9). A pessoa competente em informação se beneficia do mundo de conhecimentos e incorpora a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos (LAU, 2004), ou seja, é capaz de enxergar o mundo além da “caixa escura”, criando novas perspectivas de atuação e “parindo” novas ideias.

O bibliotecário quando medeia a informação junto à sociedade ou espaços definidos, promovendo o acesso à informação e desenvolvendo as competências em informação, o conhecimento adquirido através desse processo tem como objetivo torná-los cidadãos capazes de lutar pelos seus direitos, refletir sobre a sociedade

em que está inserido e exercer sua cidadania, esse papel social que também pode ser visto como de inclusão social advindos da mediação da informação.

Na sociedade da informação, apenas os sujeitos informados e politizados terão seus direitos resguardados, visto que a construção do conhecimento já foi interiorizada com as práticas de mediação da informação que levou ao desenvolvimento das competências. No ambiente informacional de estudo, aqui delimitado às bibliotecas universitárias, os bibliotecários podem trabalhar de forma explícita a mediação da informação na forma de seminários, cursos, minicursos de buscas em bases de dados, palestras temáticas, exposições, apresentações culturais dentre outros, os quais irão propiciar aos utilizadores da biblioteca além da construção de conhecimento que será importante tanto para o desenvolvimento das atividades acadêmicas, quanto para a vida, de forma a torná-los autônomos nos processos de administração da informação.

As atividades das bibliotecas universitárias, como espaço da educação superior, ainda estão muito engessadas com relação à disponibilização dos serviços básicos, tais como: empréstimos, devolução e renovação, deixando a desejar em relação a outros serviços que podem ser oferecidos. As bibliotecas universitárias têm um potencial imensurável de trabalhar questões pontuais que estimule o desenvolvimento das competências em informação tanto do bibliotecário quanto dos usuários, visto que os sujeitos que ali se encontram, se ainda não participam, vão participar ativa e criativamente no desenvolvimento, compreensão e intervenção dos rumos da sociedade.

Partindo do pressuposto que a mediação da informação é desenvolvida pelo bibliotecário o qual reúne competências e habilidades necessárias a desenvolver novas competências nos usuários, esses dois processos requerem a certeza da apropriação da informação pelo usuário, reconhecem o papel determinante da ação de interferência e comprometem-se com os propósitos sóciopolíticos da informação para os usuários.

No cenário das bibliotecas universitárias, a atuação do bibliotecário através das suas competências para promoção da mediação da informação com o objetivo de viabilizar o acesso à informação, requer do mesmo, habilidades que, segundo Farias (2016, p. 107), dar-se através do:

[...] desenvolvimento de competências em informação, as quais tendem a possibilitar ao bibliotecário: antever problemas, responder prontamente aos

questionamentos de forma solícita, se dispendo a aprender continuamente; utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas, formulando estratégias, e mostrando-se hábil para superar obstáculos diários durante a execução de suas atividades.

Dessa forma, encontram-se na atuação do bibliotecário, subsídios para que se trabalhe a mediação da informação, seja na biblioteca pública, na biblioteca universitária, na biblioteca especializada ou em qualquer outro espaço informacional. Muitas vezes o bibliotecário restringe sua atuação apenas nas atividades que lhe são impostas ou em atividades meios, que é o caso da mediação implícita, quando na verdade pode-se trabalhar indo além, ao encontro do sujeito que tem necessidade informacional, mas pelas circunstâncias sociais, não sabe onde e nem a quem procurar.

Contudo, um leque de possibilidades pode ser trabalhado pelo bibliotecário nas unidades de informação, podendo incluir serviços de alfabetização, recursos multiculturais, extensão, capacitação, entre outros. Nessa perspectiva, Targino (1991, p. 157), esclarece qual o verdadeiro papel do bibliotecário na sociedade:

[...] é preciso conscientizar o bibliotecário de que o objeto de sua profissão é a informação e de que ele deve agir como catalizador [sic] e difusor do conhecimento dentro da comunidade, advindo daí seu potencial político como autor de mudanças sociais. É urgente transformar o bibliotecário em instrumento de democratização da informação, [...]. Cumpre-nos, então, neste momento, exercer nossa função de educador, dentro de determinados objetivos definidos democraticamente pela comunidade [...].

Aprofundando mais os conceitos de mediação da informação, essa interação entre mediação e sujeitos, conforme Kuhlthau (1993, p. 128), vai “[...] permitir às pessoas fazer conexões, mover-se do concreto ao abstrato, reconhecer a necessidade de saber mais, estudar mais profundamente e obter maior compreensão”, pois, ainda conforme Kuhlthau (1993, p. 128) a mediação da informação é fundamental por se tratar da “[...] intervenção humana para assistir a busca de informação e aprendizagem a partir do acesso à informação e uso”.

Procura-se traçar uma síntese relacional entre mediação e competência em informação referente a alguns aspectos comuns na biblioteca universitária, conforme o quadro 01.

Quadro 01: Síntese Relacional entre Mediação e Competência em Informação na Biblioteca Universitária

	Mediação da Informação	Competência em Informação
Organização	Representações, vocabulários controlados, catálogos, guias, manuais.	Otimização de práticas em competências no âmbito da busca, acesso, recuperação e uso da informação por parte dos usuários.
Serviços	Minicursos, seminários, cursos, palestras temáticas, treinamento de bases de dados, exposições, campanhas educativas, Serviço de referência, apresentações culturais.	Permite uma aproximação com a comunidade acadêmica, promovendo o aprendizado em situações dinâmicas e a produção de conhecimento, exercendo uma competência pedagógica.
Produtos	Catálogos sistemáticos, manuais de normalização, guias, Thesaurus.	O uso efetivo desses produtos vai permitir gerar novas competências e a construção coletiva de conhecimentos, encontrar a informação que se busca e recuperá-la com agilidade.
Acervo	Livros (impresso ou on-line), periódicos, multimeios, iconografias.	No âmbito da competência vai estabelecer um elo entre a biblioteca e o usuário.
Estudo de Usuários	Realizar sistematicamente estudos de usuários, adoção de métodos e técnicas dos estudos dos usuários no cotidiano, visando conhecer as suas necessidades informacionais, identificando novas demandas.	Permitir que o bibliotecário conheça melhor os usuários da biblioteca, otimizando suas competências de forma a traçar estratégias de busca, acesso e uso da informação, sabendo transpor as barreiras físicas e cognitivas, procurando utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas e saber agir com pertinência em cada nova situação.
Tec. Digitais	Website, blogs, redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter) fóruns, chats, biblioteca digital, e-mails, mensagens instantâneas, App.	Propicia a comunicação, o compartilhamento da informação, dar visibilidade os serviços e produtos oferecidos além de promover uma aproximação entre a biblioteca e o usuário.
Comunicação Científica	Periódicos, Bases de dados, repositórios, bibliotecas virtuais.	Orientação quanto às fontes de informação confiáveis para pesquisa, com o intuito de avaliar a qualidade, autenticidade e atualidade de forma crítica da informação.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

A avaliação que se pode fazer da relação entre mediação da informação e competência em informação nas bibliotecas universitárias, é que essas ações se agregam, coadunam, possibilitando perspectiva para formação de novas competências e essa formação delibera práticas inovadoras de mediação, ou seja, um ciclo que propicia aprendizagens atuais e construção de conhecimentos individual e coletivo, onde o bibliotecário pode se sentir mais preparado para exercer suas atividades laborais e estimular os usuários a exercer sua cidadania.

Nesse sentido, cada vez mais os bibliotecários precisam ter competências gerais e específicas para atender às demandas da sociedade, de maneira para: “antever problemas, responder prontamente aos questionamentos de forma solícita,

dispondo-se a aprender continuamente; utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas, formulando estratégias e mostrando-se hábil para superar obstáculos diários durante a execução de suas atividades” (FARIAS, 2016, p. 107).

A mediação da informação, trabalho realizado com a comunidade e não para a comunidade, vai permitir que bibliotecários e comunidade juntem-se através de programas de ação em unidades de informação, visualizando sempre o acesso à informação para construção de conhecimentos. Para isso, o bibliotecário precisa estar bem preparado para trabalhar como agente de transformação social, tendo sempre em mente a sua importância e a importância do seu trabalho relevante para a sociedade.

O processo de apropriação da informação ocorre, de acordo com Almeida Júnior (2007, 2004), no processo de mediação, constituindo-se em uma ação de produção e não puramente de consumo, pressupondo uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento, onde apenas o usuário pode determinar a concretização efetiva da informação.

A mediação entre sujeitos também significa, como explica Kulhthau (1993, p. 128), “[...] permitir às pessoas fazer conexões, mover-se do concreto ao abstrato, reconhecer a necessidade de saber mais, estudar mais profundamente e obter maior compreensão”, a qual pode proporcionar aos bibliotecários o desenvolvimento da consciência possível, de que trata Lucien Goldmann,³ e se tornarem protagonistas.

Dar uma resposta à sociedade através do seu trabalho é o que se espera de todos os profissionais, cada um atuando nas suas áreas de vocação e formação. Na iminência dos estudos investigativos ora explanados aqui, que têm como campo de estudo o SIBi-UFPI e os profissionais que dele fazem parte, os bibliotecários, que por natureza e formação, trabalham com a organização, recuperação e disseminação da informação, visando o acesso e uso da mesma, tornam-se protagonistas na promoção da informação nos espaços públicos e privados e na formação democrática do conhecimento o qual está sobre sua responsabilidade através das suas competências e habilidades com o trato da informação.

³ Filósofo e sociólogo francês de origem judaico-romena. Bucareste (1913) – Paris (1970).

4 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) E AS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

As TIC oferecem facilidades de comunicação, permitindo a interação dos participantes da comunidade com especialistas e mesmo entre os participantes, criando os meios para que esses aprendizes troquem ideias, reflitam sobre diferentes pontos de vista e constituam comunidades que passem a funcionar como suporte ao processo de aprendizagem. (VALENTE, 2010, p. 232).

A sociedade da informação oferece uma diversidade de opções para nos manter informados, sejam esses recursos físicos ou tecnológicos, ao mesmo tempo dá condições para que os bibliotecários resignifiquem suas ações de trabalho em prol de uma sociedade mais informada. Os suportes informacionais mudaram significativamente, passou-se das tábuas de argilas para a tela do computador, atualmente a maioria das informações já “nasce” em formato digital e se espalham através de meios digitais e da web. Gerir todo esse conhecimento que cresce em proporções exorbitantes requer dos bibliotecários, competências e habilidades necessárias para analisar, interpretar, refletir, aprender a aprender de forma a tomar decisões éticas e a contribuir para o desenvolvimento humano.

As TIC pensadas em um contexto mais amplo seriam o uso do conhecimento para a obtenção de resultados práticos de forma a melhorar a qualidade de vida da sociedade. Desde quando o homem começou a pensar os mecanismos que lhes propiciavam a viver coletivamente, facilitando a sua existência e a forma como se relacionaria entre os pares, muitos inventos tecnológicos foram desenvolvidos, como exemplo a própria escrita, que antes era nas tábuas de argila, passando pelos pergaminhos e chegando à atual forma que se conhece e sua utilização na atualidade.

Procurando elucidar o que é tecnologia da informação, Castells (2005, p. 68), define como:

O conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica. Além disso, também inclui os domínios da informação, a engenharia genética e seu crescimento conjunto de desenvolvimento e aplicações.

Pensar na sociedade da informação é pensar na inovação de tecnologias de comunicação e informação, juntamente com a valorização do homem, onde suas

competências são desenvolvidas na presença desses ambientes tecnológicos de comunicação. Para Santos e Medeiros (2012, p. 32), a sociedade da informação pode ser caracterizada como:

[...] um cenário de configurações que reconhecem a constante necessidade de informação e que desenvolve mecanismos que aprimorem e facilitem a recuperação, o acesso e o uso da informação, independentemente do suporte, da forma, do tamanho e da linguagem.

Percorrendo os conceitos na literatura do que venha a ser tecnologia, Goodman et al., apud Rosini (2007), definem como “conhecimento de relação causa-efeito contidas nas máquinas e equipamentos utilizados para realizar um serviço ou fabricar um produto”. Na atual gestão do conhecimento, o uso das tecnologias soma-se ao fazer das instituições, e vê-se que sua contribuição no tocante aos processos mediacionais nas unidades de informação é extremamente relevante, pois atualmente serviços podem ser pensados e executados na sua iminência, gerando novos conhecimentos.

Seguindo essa linha de pensamento, Barros ([200-], p.2) salienta que as TIC:

[...] compreendem os recursos tecnológicos que possibilitam a transmissão de informação através de diferentes meios de comunicação, como o jornalismo (impresso, televisivo e radiofônico), livros, computadores, etc. Parte desses recursos inclui meios eletrônicos, surgidos no final do século XX, como o rádio, a televisão, gravador de áudio e vídeo, além de multimídias, redes telemáticas, robótica, entre outros.

Nessa perspectiva, a tecnologia associada à informação favorece o crescimento cognitivo, social e econômico dos sujeitos, impulsionando o processo de inclusão social que também se configura como função da biblioteca. Assim, o bibliotecário precisa estar capacitado e atualizado quanto às mudanças sociais e tecnológicas para promover a mediação da informação, fazendo uso de chats, fóruns, *e-mail*, videoconferência, pesquisas em bases e bancos de dados, bibliotecas virtuais, *blogs*, redes sociais, dentre outros, utilizando todos esses ambientes de comunicação e interação virtual para o favorecimento da mediação da informação.

Para Castells (2003, p. 29) essa tal capacitação:

[...] é entendida como o maior desafio da sociedade, pois é o estabelecimento da capacidade de processamento de informação e de geração de conhecimento em cada indivíduo, aquisição de capacidade intelectual de aprendizagem, armazenamento e disposição de informação, quando necessário for.

O conhecimento é um processo dinâmico que acompanha a vida humana, sendo um guia para a ação, e quando alocado em rede, o mesmo proporciona outras formas de acesso à informação, uma vez que o conhecimento é cíclico e constantemente está em discussão, possibilitando a participação constante de usuários, permitindo que os mesmos adquiram novas informações e novos conhecimentos gerados, opinião essa comungada por vários especialistas no assunto.

Sabendo da relevância que a informação possui para o desenvolvimento do sujeito, na construção da realidade social e de sua identidade, torna-se essencial a ampla disponibilização, disseminação e circulação da informação em ambientes físicos e virtuais (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014).

É nesse sentido que se percebe o impacto das TIC arraigadas no fazer do bibliotecário competente, proporcionando-lhe a realização de atividades de cunho transformador na vida dos usuários nas unidades de informação no que tange o acesso à informação nessa nova cultura virtualizada.

O impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs) é sentido sobre a vida social, seja no trabalho, no lazer e nas relações entre os indivíduos, principalmente na maneira como se comunicam. A utilização de tais tecnologias cria e recria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, enfim, novas formas de sociabilidade. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 117).

Entra em discussão a formação do bibliotecário mediante essa nova realidade, a realidade da conectividade da sociedade em rede. A internet foi o marco propulsor dessa nova perspectiva de comunicação e disseminação da informação, atendendo as exigências da sociedade no seu processo construtivo. Entretanto, requer um profissional cada vez mais capacitado com as demandas do mercado de trabalho que, por sua vez, gira em torno das competências e habilidades em utilizar as tecnologias em prol de uma sociedade mais igualitária no sentido informacional.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação e suas aplicações em diversas áreas, inclusive nas bibliotecas, possibilitou uma relação direta e interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca pela informação. [...] A introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas [...] modificando o perfil deste profissional, [...] crie uma nova identidade coletiva, [...] acarretam uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121).

Nesse processo formativo do bibliotecário além das técnicas inerentes adquiridas, emprega-se também a formação das suas competências e habilidades, acarretando uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais.

Muito se fala em ser competente, em ter competências e habilidades para desempenhar atividades de forma eficaz e eficiente, porém é interessante diferenciar-se, visto que muito se confunde e em muitos casos até se pensa ser a mesma coisa. Com isso, competência é um conjunto de habilidades e conhecimentos, atitudes relacionadas que permitem que uma pessoa atue efetivamente em um trabalho ou situação. Já habilidades é uma capacidade aprendida por meio de treinamentos ou experiências para obter um resultado desejado ou realizar funções de trabalho.

A competência em informação está associada diretamente à aprendizagem, na capacidade que o indivíduo terá de absorver a informação e transformar em conhecimento. Segundo Gasque (2013, p. 5), essa competência,

[...] refere-se à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação. Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e eficientemente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos.

Nesse contexto de busca da autonomia nos processos gerenciais de acesso e uso da informação, priorizando o aprendizado ao longo da vida proposto pela competência em informação, é importante que se domine os diversos recursos informacionais, os suportes tecnológicos disponíveis os quais estamos imersos, tudo isso voltado para a construção do conhecimento do cidadão, de forma que conquiste seu lugar na sociedade.

Na busca por melhor definir o que venha a ser competência em informação no contexto em que se insere a pesquisa, que tem como objeto de estudo o SIBi-UFPI, procurando qualificar as habilidades e competências dos bibliotecários por meio das estratégias de mediação da informação no âmbito das TIC, recorre-se aos estudos de Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 63), quando a definem como:

A competência em informação pode ser definida como um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes (jornais, revistas, livros dicionários, enciclopédias, internet, etc.).

Nessa reflexão à luz do conhecimento sobre competência em informação, percebe-se a importância da competência na resolução de problemas de natureza diversa na sociedade. Aqui estão envolvidas inúmeras outras questões, tais como inclusão digital, na busca da cidadania digital e nos processos de acesso à informação para uma sociedade mais justa informacionalmente.

Revisitando os registros bibliográficos que foram a base da pesquisa, o termo competência em informação ou “*Information Literacy*” foi utilizado a primeira vez pelo bibliotecário Paul Zurkowski no relatório *The information service environment relationships and priorities*, publicado em 1974 (DUDZIAK, 2003). No Brasil, encontraram-se relatos de que o termo começou a se expandir por volta do ano 2000.

Para Hatschbatch e Olinto (2008, p. 21):

A necessidade do desenvolvimento de habilidades para o melhor uso e proveito da informação, nos mais diversos contextos, já não é novidade para ninguém na atualidade. Consequentemente, o interesse e a importância da Competência em Informação (*Information Literacy*) estão ultrapassando as fronteiras da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, berço e terreno fértil dessa temática, particularmente no que diz respeito ao comportamento do usuário no processo de busca da informação (*information-seeking behavior*). A Competência em Informação já tem luz própria, como área de estudos na Ciência da Informação, com bastante autonomia, apesar de sua grande interface com outras áreas do conhecimento, entre as quais podemos mencionar a educação, as ciências sociais, a psicologia cognitiva, a comunicação, o marketing, o direito e a informática. Com certeza, este avanço é resultado das demandas da ‘Sociedade da Informação’, que também proporcionou novas bases conceituais, estruturas físicas e virtuais e tecnologias para o aprendizado e a aquisição de conhecimento, em sentido amplo.

Constata-se um impacto na Biblioteconomia e Ciência da Informação quando o assunto é competência em informação. A Ciência da Informação é a área de estudo voltada às atividades de organização, representação e recuperação da informação. Já a Biblioteconomia, como campo de estudo, trata de aspectos de ordenação e organização, sistematização, acessibilidade e disseminação da informação e do conhecimento, cria produtos e serviços para bancos de dados, bibliotecas, centros de documentação e outras unidades de informação. Em meio a essas duas áreas, a competência em informação tem como objetivo tornar competente um indivíduo para o acesso, avaliação das fontes e uso da informação de forma inteligente e efetiva. Os estudos então se voltam para a qualificação do mediador através de suas competências as quais se apoiam em outras áreas do conhecimento, indo ao encontro das ideias de Belluzzo (2005), quando identifica que

o desafio desse século é a capacidade dos indivíduos de comparar, categorizar, representar, inferir, transferir e interpretar informações criticamente.

Conforme Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 10), ao refletirem em seus estudos sobre o papel dos profissionais da informação e a contribuição desses para o crescimento social, que ainda apresenta problemas graves de desigualdade e exclusão social e digital, visto que muitas políticas de acesso à informação se restringem a poucos cidadãos, afirmaram que:

[...] na busca por uma sociedade mais justa, com o fim das desigualdades sociais, cabe ao profissional da informação um papel de mediador da informação, onde ao mesmo tempo ele utiliza novas tecnologias alicerçadas ao desenvolvimento social, ou seja, ele desenvolve um papel fundamental para acabar com a exclusão digital e a falta de acesso à informação.

Para tanto, revisando a literatura sobre as características dos bibliotecários, depara-se com um perfil profissional que versa pelo aprimoramento nas práticas biblioteconômicas, assim como atualizados com as mudanças do universo tecnológico proposto pela globalização e mais recentemente as TIC. Nesse contexto ora apresentado, devem-se observar as seguintes características que são empregadas ao bibliotecário:

a) ser inovador, criativo, líder e saber comunicar-se; b) conhecer e integrar novos recursos para a recuperação da informação; c) gerenciar estoque de informação para uso futuro – Gestão da informação; d) identificar e potencializar os recursos informacionais – Criação, Análise e Uso, através de 6 processos diferenciados e integrados: identificação, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento, distribuição, uso da informação; e) fomentar informação comentada e comunicada; f) utilizar tecnologias com foco nas organizações, no valor da rede (sobrevivência da organização) através de bibliotecas virtuais nos ramos de redes e processos; g) utilizar e implementar redes, consórcios, parcerias, terceirização da informação organizacional. (SOUTO, 2006, p. 7).

Essas características atribuídas ao bibliotecário fazem-no um profissional competente em informação para lidar com as inúmeras ocorrências nas unidades de informação. Um bibliotecário competente informacionalmente resolve qualquer situação problema, pois carrega no seu repertório profissional, habilidades, conhecimentos e atitudes capazes de sanar as demandas da sociedade.

Com isso, discutindo a respeito da competência em informação, requisitos de importância valia na atuação do bibliotecário nos diversos espaços de atuação, Mata e Casarin (2010, p. 302) afirmam que:

Essa competência volta-se para a formação do indivíduo, colocando-o no centro do processo de aprendizagem. Procura habilitá-lo a usar a informação, fazendo-o tomar conhecimentos dos suportes em que a

informação encontra-se disponível para poder localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. A competência informacional faz parte de um processo que constrói conjuntamente com os educadores e com as instituições de ensino, auxiliando-os a alcançar as suas metas em relação à formação dos indivíduos e ao seu desenvolvimento como profissionais e cidadãos.

Diante desse fluxo de possibilidades e capacidades dado ao bibliotecário, sua importância na sociedade da informação torna-se latente. Os bibliotecários têm nas mãos o poder de promover a transformação que se espera na sociedade através das suas competências em lidar com a informação. Há muito tempo estamos presenciando uma revolução dos meios de comunicação, os quais são um dos pilares de promover a mediação da informação. Antes era possível afirmar que a interação dava-se apenas face a face; com a difusão do livro impresso por volta de 1440 e com a invenção da imprensa por Gutenberg, elevou-se a propagação da informação para a construção do conhecimento e atualmente as novas tecnologias de informação e comunicação surgem como um recurso para diminuir as barreiras de propagação da informação.

Pensar essa relação de competências em informação do bibliotecário no uso das TIC no SIBi-UFPI, foi o que sustentou essa investigação científica. Essas possíveis deficiências deixadas de lado com o passar do tempo, precisam ser sanadas para que se possam ter profissionais competentes e habilitados no desenvolvimento das práticas biblioteconômicas, proporcionando construir juntos bibliotecários e usuários, novas competências pautadas nos processos de mediação da informação.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No contexto da investigação científica que tem como eixo principal a mediação da informação para a formação de competências em informação do bibliotecário no âmbito das tecnologias de informação e comunicação, visando o acesso e uso da informação, nas próximas seções delinea-se o recorte metodológico da pesquisa, compreendido como “[...] o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”, (GIL, 2010, p. 1). A importância da metodologia é exatamente conduzir-nos aos resultados esperados traçados nos objetivos do trabalho.

A metodologia, como processo basilar da investigação científica faz-se necessária para percorrer os caminhos que levarão ao conhecimento, tendo como papel articular os conteúdos, pensamentos e realidade. Nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, os objetos de estudos são essencialmente voltados para a realidade social, dinamismo individual e coletivo com a riqueza de significados na qual se caracteriza a pesquisa em curso.

Com o objetivo de investigar o SIBi-UFPI no tocante a mediação da informação na maneira de formar competências em informação dos bibliotecários, tanto nos seus processos implícitos quanto explícitos, na ambiência dos recursos tecnológicos informacionais, delimita-se os meios metodológicos pautados em critérios científicos necessários a atingir o objetivo da questão problema da pesquisa.

5.1 Caracterização do Objeto

A UFPI configura-se como uma instituição de ensino superior, com sede na Cidade de Teresina/ PI e mais 04 (quatro) *campi* no interior do Estado do Piauí.

A Biblioteca Central foi instalada em janeiro de 1973, resultado da fusão dos acervos existentes nas Bibliotecas das Escolas isoladas de Medicina, Odontologia, Filosofia, Direito e Administração, quando da implantação da Fundação Universidade Federal do Piauí, instituída nos termos da Lei nº. 5.528, de 12/11/1968.

Em agosto de 1995 foi inaugurada a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco (BCCB), órgão subordinado a Reitoria e que atualmente é a

responsável por coordenar 09 (nove) Bibliotecas Setoriais, formando o Sistema de Integrado de Bibliotecas da UFPI (SIBi-UFPI), instituído pela Resolução do Conselho Universitário nº. 26/93.⁴

A função do SIBi-UFPI é atuar na promoção do acesso à informação e dar suportes às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, econômico e social do Estado do Piauí.

Atualmente o SIBi-UFPI tem no seu quadro de pessoal 25 (vinte e cinco) bibliotecários (Quadro 3), os quais estão distribuídos nas 10 (dez) bibliotecas, sendo responsáveis por gerenciar essas unidades de informação, trabalhando de forma independente, porém sempre com a supervisão da diretoria geral do SIBi-UFPI.

O número atualizado de usuários potenciais, ou seja, cadastrados no Sistema Acervo Bibliográfico (SAB), de todas as bibliotecas do SIBi-UFPI é de aproximadamente 34 mil usuários, os quais fazem uso dos serviços e produtos disponibilizados por essas unidades de informação.

O acervo dessas bibliotecas que dão apoio à pesquisa aos usuários é amplo e diversificado, para isso disponibiliza: livros, periódicos nacionais e internacionais, CD, DVD, teses, dissertações, catálogos, guias, manuais, folhetos, dentre outros. Como instituição de ensino superior federal, a UFPI viabiliza para a comunidade acadêmica o livre acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, sendo que essa permissão pode ser tanto dentro da IES como “*of campus*” através de proxy configurado.

Entre os serviços mais solicitados pelos usuários no SIBi-UFPI estão: Comutação Bibliográfica, Orientação na Normalização de Trabalhos Acadêmicos e Levantamento Bibliográfico. Esse controle é feito *in loco* nas bibliotecas.

As bibliotecas que compõem o SIBi-UFPI estão distribuídas da seguinte forma:

Quadro 02 – Bibliotecas do SIBi-UFPI

BIBLIOTECA	CAMPUS	CIDADE
Biblioteca Jornalista Carlos Castelo Branco (Biblioteca Central)	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCS	Sede	Teresina/PI

⁴ Informações disponíveis em <http://ufpi.br/biblioteca-bccb>

Biblioteca Setorial CCA	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCN	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCE	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCHL	Sede	Teresina/PI
Biblioteca José Albano de Macedo	Senador Helvídio Nunes de Barros	Picos/PI
Biblioteca Cândido Athayde	Ministro Reis Veloso	Parnaíba/PI
Biblioteca Amílcar Ferreira Sobral	Amílcar Ferreira Sobral	Floriano/PI
Biblioteca Cinobelina Elvas	Cinobelina Elvas	Bom Jesus/PI

Fonte: elaborado pelo autor da pesquisa, 2018.

Procura-se traçar os aspectos metodológicos da pesquisa através de um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos para que os objetivos sejam conhecidos e alcançados. É através da análise do aporte teórico que iremos descrever como se dará o percurso metodológico da pesquisa proposta.

5.2 Sujeitos da Pesquisa

Nesta subseção, é traçado o perfil dos sujeitos da pesquisa, os atores principais do estudo. Para a realização dos processos de mediação da informação, como já transcrito na literatura, é proposto como mediador o bibliotecário, o qual requer competências e habilidades para mediar a informação.

O universo de usuários do SIBi-UFPI envolve: graduandos, pós-graduação em nível de especialização, mestrado e doutorado, docentes da EaD e dos cursos técnicos oferecidos em alguns campi, além de técnicos administrativos.

Os sujeitos da pesquisa são: os bibliotecários do SIBi-UFPI e os usuários reais, ou seja, os que estão cadastrados no SAB. Dessa forma, acredita-se que os usuários reais são os mais beneficiados com os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca por estarem em constante contato com as bibliotecas.

Seguindo o plano amostral construído, organiza-se como primeiro grupo os bibliotecários que, ao todo no SIBi-UFPI são 25 (vinte e cinco). Como amostra desse primeiro grupo, trabalhamos com 50% (cinquenta por cento) desse total, ou seja, 12 (doze) bibliotecários distribuídos da seguinte forma: 7 (sete) bibliotecários da biblioteca central e 5 (cinco) bibliotecários das bibliotecas setoriais. Os mesmos foram escolhidos por sorteio.

Para o segundo grupo, os usuários do SIBi-UFPI, dentro do plano amostral define-se como melhor estratégia para seleção dos usuários a Amostra Aleatória Sistemática, ou seja, quando os elementos da população se apresentam ordenados e a retirada dos elementos da amostra é feita periodicamente (COSTA NETO, 2002, p. 39).

Para fins de explanação do cálculo da amostra da pesquisa, inicialmente calcula-se o tamanho amostral utilizando uma amostra aleatória simples (AAS), com isso utilizamos “p” máximo ($p=0,25$). Logo:

$$n = \frac{N B^2 + (Z\alpha/2)^2 N.p(1-p)}{B^2 N + Z^2 \alpha/2 p(1-p)}$$

Em que $N=300$ e $p=0,25$

Com $\alpha=5\%$, a amostragem tem nível de confiança de 95%, com um erro amostral de 6%.

Definidos os cálculos da amostra aleatória simples, pré-requisito para a amostra aleatória sistemática, a sistematização segue na seguinte proporção: com 95% de nível de confiança e erro amostral de 6% ($B=0,06$), temos:

$$K = \frac{300}{121} = 2,47 = 2,0.$$

2 4 6 8 10 242

Sistematicamente, $K = 2$, ou seja, a cada 2 números é selecionado um usuário para compor a amostra da pesquisa. Escolhemos só os números pares da lista de *e-mails* e o número 2 como ponto de partida para o envio de questionário da pesquisa.

Dentro do planejamento do plano amostral, foi desenhada a condução da pesquisa por meio da amostra aleatória simples, dessa forma foram enviados os questionários até o *e-mail*/usuário de número 242 (duzentos e quarenta e dois) num total de 300 (trezentos) *e-mails*. Com isso, a amostra para compor o universo da

pesquisa, foi de 121 (cento e vinte e um) questionários enviados aos usuários potenciais. Desse total de questionários enviados, recebemos 42 (quarenta e dois) questionários respondidos, sendo esse o total da amostra real de usuários do SIBi-UFPI analisados na pesquisa.

Acredita-se que esse quantitativo foi suficiente para a realização da investigação a qual nos permitiu traçar o perfil dos usuários, investigando a relação dos mesmos com a biblioteca e com os serviços e produtos oferecidos através das competências em informação dos bibliotecários por meio das suas ações mediacionais.

Nas amostras probabilísticas todos os elementos da população têm a mesma possibilidade de serem escolhidos e são obtidos pela definição das características da população e do tamanho da amostra e pela seleção aleatória ou mecânica das unidades de análise (SAMPLIERI; CALLADO; LUCIO, 2013, p. 195).

O motivo da escolha desse tipo de amostra justifica-se pela grande quantidade de usuários atualmente cadastrados no SAB; outro motivo é que algumas bibliotecas estão em fase de transição de sistemas, de forma que o pesquisador não tem total acesso as informações que seriam relevantes para o momento da pesquisa. Na amostra aleatória simples, encontraram-se *e-mails* dos usuários de forma aleatória e por meio desses *e-mails* foi encaminhado o questionário investigativo da pesquisa. A amostragem diz-se rigorosa se a amostra for uma parte representativa do universo inicial (BARDIN, 2011).

Com isso, na pesquisa qualitativa, e mais especificamente na análise de conteúdo como método, o foco não está na quantificação, mas na análise do fenômeno em profundidade, elencando as subjetividades, suas relações, bem como interlocuções na malha social (CAVALCANTE; CALIXTO; PINHEIRO, 2014). No entanto, apesar da análise de conteúdo não se amparar especificamente em uma amostra quantificável, alguns autores propõem o critério de saturação das informações como necessário para a delimitação do olhar investigativo (TURATO et al., 2008). Ainda segundo Turato et al. (2008, p.17), a saturação de informações pode ser definida como “[...] a suspensão de inclusão de novos participantes quando os dados obtidos passam a apresentar, na avaliação do pesquisador certa redundância ou repetição, não sendo considerado relevante persistir na coleta de dados”.

Ressalta-se aqui que a Biblioteca do Campus de Picos/PI, que faz parte do SIBi-UFPI, objeto de pesquisa e espaço de atuação profissional do pesquisador, terá como sujeito da pesquisa apenas a bibliotecária adjunta, fato esse que não influenciará no resultado da pesquisa.

A evolução com que as tecnologias de informação e comunicação vêm sendo disponibilizadas para a sociedade e o uso que se fazem dela é impressionante. Com isso, avaliar as habilidades e competências dos bibliotecários do SIBi-UFPI no fazer efetivo da mediação da informação no contexto das TIC é imprescindível.

Dessa forma, será feita a avaliação da formação acadêmica desses profissionais, a capacitação no uso das TIC e a aplicação desses conhecimentos nas suas referidas unidades de informação no que tange a mediação da informação. Sabe-se que a mediação da informação não é feita somente com a participação das TIC, mas hoje, esses recursos vieram para somar às práticas biblioteconômicas, tornando o serviço mais dinâmico, ágil, fluente e com possibilidades de um alcance maior de usuários.

A mediação da informação é feita para o usuário, ele é o grande beneficiado quando se pensa em traçar ações de mediação nas unidades de informação. Através do olhar dos usuários, é possível avaliar a atuação dos bibliotecários no que tange a operacionalização das ações de mediação da informação.

Quadro 03 – Quantitativo de Bibliotecários do SIBi-UFPI

BIBLIOTECA	Quantidade de Bibliotecários
Biblioteca Jornalista Carlos Castelo Branco (Biblioteca Central)	13
Biblioteca Setorial CCS	01
Biblioteca Setorial CCA	01
Biblioteca Setorial CCN	01
Biblioteca Setorial CCE	01
Biblioteca Setorial CCHL	01
Biblioteca José Albano de Macedo (Picos/PI)	02
Biblioteca Cândido Athayde (Parnaíba/PI)	03
Biblioteca Amílcar Ferreira Sobral (Floriano/PI)	01
Biblioteca Cinobelina Elvas (Bom Jesus/PI)	01
Total	25

Fonte: elaborado pelo autor da pesquisa, 2018.

5.3 Caracterização do Estudo

Nesta seção, foram definidos os meios metodológicos que permitem caracterizar o estudo proposto para chegar às confirmações ou refutação dos pressupostos predefinidos.

Para proporcionar o avanço em uma área do conhecimento é preciso conhecer o que já foi realizado por outros pesquisadores e quais são as fronteiras do conhecimento naquela (VIANNA, 2011). Partindo desse pressuposto, a pesquisa ora alicerçada teve seu início a partir de uma revisão bibliográfica, a qual visou demonstrar o estágio atual da contribuição acadêmica em torno da mediação e competência em informação, imersos no uso das tecnologias de informação e comunicação. A pesquisa proporciona uma visão abrangente de pesquisa e contribuições anteriores, conduzindo ao ponto necessário para investigações futuras e desenvolvimento de estudos posteriores (SANTOS, 2012, p. 91).

5.3.1 Quanto a Natureza e o Tipo da Pesquisa

Analisando o cenário, visualiza-se a natureza da pesquisa como sendo do tipo qualiquantitativa. Segundo Richardson (2007, p. 88), pode-se identificar três instâncias de integração entre ambos os métodos: no planejamento da pesquisa, na coleta dos dados e na análise da informação.

Quanto ao tipo de pesquisa, será exploratória e descritiva. Exploratória porque proporcionará familiarizar-se com o fenômeno que será investigado, proporcionando uma investigação ampla do objeto de estudo. Segundo Oliveira (2008c, p. 65), “[...] esse tipo de pesquisa objetiva dar uma explicação geral sobre determinado fato, através da delimitação do estudo, levantamento bibliográfico, leitura e análise de documentos”.

De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Nesse contexto, explora-se as competências em informação dos bibliotecários do SIBi-UFPI para com as ações de mediação da informação no âmbito das TIC. Dessa forma a pesquisa descritiva proporcionará novas visões da realidade já conhecida.

5.3.2 Quanto ao Método da Pesquisa

A pesquisa é definida como sendo de cunho quali-quantitativa, o método de análise empregado foi do tipo análise de conteúdo. Para esse método, recorre-se ao pensamento de Bardin (2009), “[...] a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

A prática Bardin (2009), exemplifica a usabilidade da análise de conteúdo para as respostas a perguntas abertas de um questionário. Segundo a autora, o ponto de partida da análise de conteúdo é a organização; dessa forma a mesma autora listou três polos para organizar o conteúdo a ser analisado: A pré-análise; A exploração do material e o tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação. Assim, salienta-se o caráter social da análise de conteúdo, uma vez que é uma técnica com intuito de produzir inferências de um texto para seu contexto social de forma objetiva, completa (BAUER; GASKELL, 2002).

A fase de pré-análise, é desenvolvida para sistematizar as ideias iniciais colocadas pelo quadro referencial teórico e estabelecer indicadores para a interpretação das informações coletadas. A fase compreende a leitura geral do material eleito para a análise, no caso de análise dos questionários, estas já deverão estar transcritas.

A segunda fase constitui-se da **exploração do material**, pois consiste na construção das operações de codificação, considerando-se os recortes dos textos em unidades de registros, a definição de regras de contagem e a classificação e agregação das informações em categorias simbólicas ou temáticas.

A terceira fase, que compreende o tratamento dos resultados, inferência e **interpretação**, consiste em captar os conteúdos manifestos e latentes contidos em todo o material coletado. No caso da pesquisa em curso, serão os questionários aplicados tanto entre uma amostra de bibliotecários do SIBi-UFPI, quanto na amostra de usuários.

Contudo, a finalidade da análise de conteúdo é produzir interferência, trabalhando com vestígios e índices postos em evidências por procedimentos mais ou menos complexos (PUGLISI; FRANCO, 2005, p. 25).

5.3.3 Quanto a Técnica de Coleta e Análise de Dados

Com o objetivo de descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social (RICHARDSON, 2010, p.189), os questionários serão de suma importância na captura das informações necessárias a elucidação do problema da pesquisa ora identificado. Acompanhado da observação por parte do pesquisador, aqui entendida por Gil (2008), “[...] como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a de que fatores são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação. Desse modo, a subjetividade, que permeia todo o processo de investigação social tende a ser reduzida”.

Ainda sobre a observação participante ou observação ativa, consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Nesse caso, o observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do grupo. Com isso, pode-se definir observação participante como “[...] a técnica pela qual se chega ao conhecimento da vida de um grupo a partir do interior dele mesmo” (GIL, 2008, p. 103).

Os instrumentos selecionados para essa pesquisa foram os questionários com perguntas abertas e fechadas. De acordo com Vieira (2009, p. 15), o questionário,

[...] é um instrumento de pesquisa construído por uma série de questões sobre determinado tema. O questionário é apresentado aos participantes da pesquisa, chamados respondentes, para que respondam às questões e entreguem o questionário preenchido ao entrevistador, que pode ser ou não o pesquisador principal.

Os questionários com perguntas abertas caracterizam-se por perguntas ou afirmações que levam o entrevistado a responder com frases ou orações, desejando uma maior elaboração das opiniões dos entrevistados.

Para a pesquisa em curso, foram elaborados 03 (três) instrumentos de coleta de dados: um questionário para os bibliotecários do SIBi-UFPI (Apêndice B), outro questionário para os usuários do SIBi-UFPI (Apêndice C) e um roteiro de observação por parte do pesquisador (Apêndice D), que será utilizado como apoio no momento da análise.

Na realidade da pesquisa apresentada, que tem como objeto de estudo o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI, e como sujeitos os bibliotecários e usuários, aplicaram-se questionários distintos com perguntas abertas e fechadas,

elaboradas conforme os objetivos da pesquisa. No questionário elaborado para os sujeitos bibliotecários, foram 09 (nove) questões, sendo 04 (quatro) perguntas fechadas e 05 (cinco) perguntas abertas referentes às qualificações profissionais, suas competências em informação e o grau de entendimento sobre os processos de mediação da informação aparados nas TIC. Para os sujeitos usuários, o questionário contém 09 (nove) perguntas, sendo 08 (oito) perguntas fechadas e 01 (uma) pergunta aberta que procurou inicialmente conhecer quem são esses usuários, a interação dos usuários com a biblioteca e a percepção dos mesmos em relação ao trabalho do bibliotecário no que tange a disseminação da informação.

A técnica de coleta de dados por meio da observação serve para investigar situações do cotidiano. Nesse caso, foi analisada a postura dos bibliotecários do SIBi-UFPI e os fluxos de trabalho rotineiros nas unidades de informação. Na proposta ora apresentada, listaram-se itens importantes para se traçar estratégias de mediação na formação de competências do bibliotecário no âmbito das TIC. Para melhor verificação, dividiu-se o roteiro em três frentes de investigação: a primeira com relação ao atendimento e serviços oferecidos pela biblioteca e a segunda sobre os recursos tecnológicos ao alcance dos bibliotecários para promover a mediação da informação, sendo que essas duas primeiras frentes de observação são focadas nos aspectos tangíveis, já a terceira frente de observação será mais focada nos aspectos intangíveis.

A realização da observação *in loco* nas unidades de informação que compõem o SIBi-UFPI, se deu com o pesquisador percorrendo todos os setores, desde o balcão de informação, onde geralmente é realizado o serviço de referência na maior parte das bibliotecas, perpassando pelos setores de processamento técnico, cabines de estudo em grupo e individual, acervo, sala de treinamento, setor de periódicos e multimeios, onde se pode observar toda a logística de funcionamento das bibliotecas do SIBi-UFPI. Na oportunidade, foram observados também os recursos tecnológicos empregados tanto na execução dos trabalhos biblioteconômicos pelos bibliotecários e auxiliares, quanto para o acesso à informação por parte dos usuários. A presença da modernidade digital da biblioteca é importante ser observada porque vai permitir saber o nível de interação através das práticas de mediação da informação no uso das tecnologias com o objetivo de alcançar cada vez mais usuários fora do campus.

Diante dos dados obtidos, foi empregada a análise de conteúdo e os resultados foram transcritos na sessão indicada.

Como proposta de seleção de materiais bibliográficos que nos deram respaldo científico para seguir no aspecto teórico da pesquisa, fez-se uma imersão na literatura, com foco nos artigos científicos recentes da área, livros, pesquisa no Portal da CAPES, SciELO e nas Bibliotecas de Teses e Dissertações (BDTD) na área do estudo, definidas em Ciência da Informação, Mediação da Informação e Competência em Informação. Para acesso e recuperação das fontes de informações necessárias, ficou definido como Palavras-chave: Mediação da Informação, Competência em Informação, Bibliotecário e Biblioteca Universitária. Ainda como método de procedimento, incluiu-se visitas *in loco* as bibliotecas do SIBi-UFPI, com o objetivo de realizar a observação direta, mas sem a interferência do pesquisador.

A inquietação por parte do pesquisador em conhecer as competências em informação dos bibliotecários do SIBi-UFPI no processo de mediação da informação, parte do princípio de que o mesmo participa da realidade pesquisada e viu na possibilidade do estudo melhorias significativas nas atividades de mediação nessas unidades de informação.

Toda a pesquisa respeitou os critérios éticos vigentes, baseada no consentimento informado, ou seja, no fato de que os participantes do estudo concordaram em participar com base nas informações fornecidas pelo pesquisador (FLICK, 2009).

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A apresentação e análise dos dados serão realizadas conforme a análise de conteúdo de Bardin (2009), sendo elencados *a priori*, os dados coletados com os bibliotecários e *a posteriori* com os usuários, a fim de organizar os dois universos observados. Anterior às análises, explanaremos o roteiro de observação que foi utilizado como suporte, dando um maior entendimento e direcionamento da pesquisa para se chegar aos resultados.

6.1 Roteiro de Observação para Coleta de Dados (Pesquisador)

As bibliotecas desenvolvem uma gama de atividades importantes para a sociedade as quais já foram relatadas no estudo aqui exposto e nas inúmeras outras investigações científicas. Avaliar suas características, percebendo seus pontos fortes e fracos, perfil de bibliotecários e usuários, avaliação dos espaços físicos, de serviços e produtos disponibilizados, vem sendo constantemente objeto de estudo científico. Para tanto é utilizado metodologias diferenciadas que contemplem todos esses possíveis campos de pesquisa.

Dentre as metodologias do contexto acadêmico, o roteiro de observação direta para coleta de dados é apresentado como instrumento importante para analisar, avaliar, mensurar um objeto de estudo passivo de observação. Nesse contexto, suas características mais evidentes são: captar o comportamento natural das pessoas, minimizar influência do desejo de nivelamento social, nível de intromissão relativamente baixo, confiável para observações com baixo nível de interferência. Por outro lado, são identificados nesse tipo de metodologia alguns pontos fracos, tais como: polarizada pelo observador, requer treinamento especializado, efeitos do observador nas pessoas, não garante o anonimato, observações de interpretação difícil, número restrito de variáveis, dentre outros.

Para esta pesquisa, foi elaborado um instrumento de observação direta (Apêndice D), para observação *in loco* no SIBi-UFPI por parte do pesquisador. Sua construção foi pautada nas seguintes dimensões:

- a) Quanto ao atendimento / serviços da biblioteca;

- b) Quanto aos recursos tecnológicos para mediar a informação na biblioteca;
- c) Quanto aos aspectos intangíveis para mediar a informação na biblioteca.

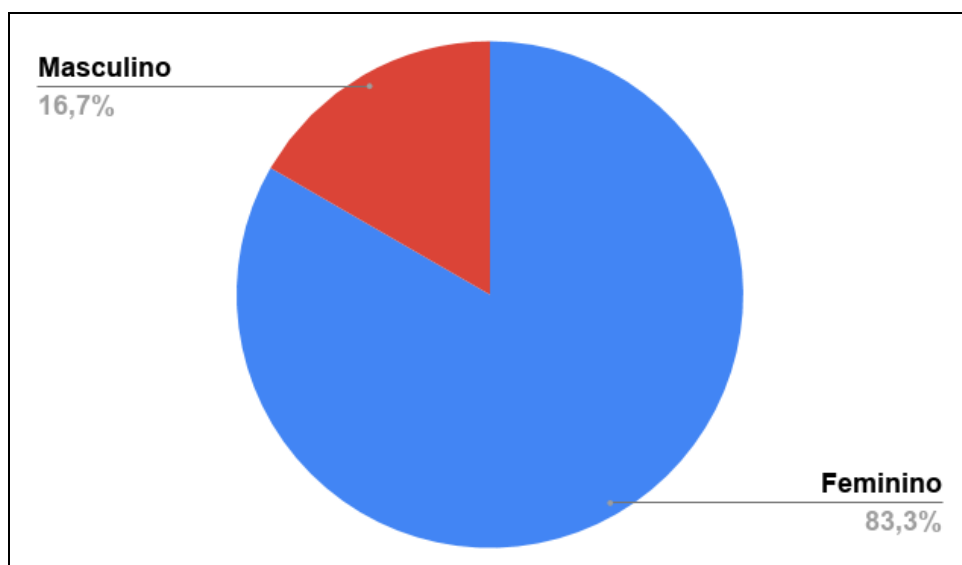
As averiguações imprimidas após a análise desse instrumento foram de grande importância para a condução do produto final desta pesquisa. Observar o comportamento dos bibliotecários e usuários, os produtos e serviços oferecidos, o uso das TIC para mediar e disseminar a informação, rotinas e planejamento de ações afirmativas, todas essas averiguações contribuirão fortemente no apoio aos momentos de análise dos dados da pesquisa.

O SIBi-UFPI vem cumprindo seu papel social como instrumento de transformação social, contribuindo para a formação do cidadão crítico e reflexivo, propiciando o acesso a informação nesse espaço, tão homogênea cultural, política, econômica e social que é a universidade.

6.2 Análise de Conteúdo do Questionário dos Bibliotecários

A pesquisa foi iniciada traçando o perfil dos bibliotecários do SIBi-UFPI que promovem a mediação da informação através das suas práticas de trabalho corroborando com os objetivos da pesquisa.

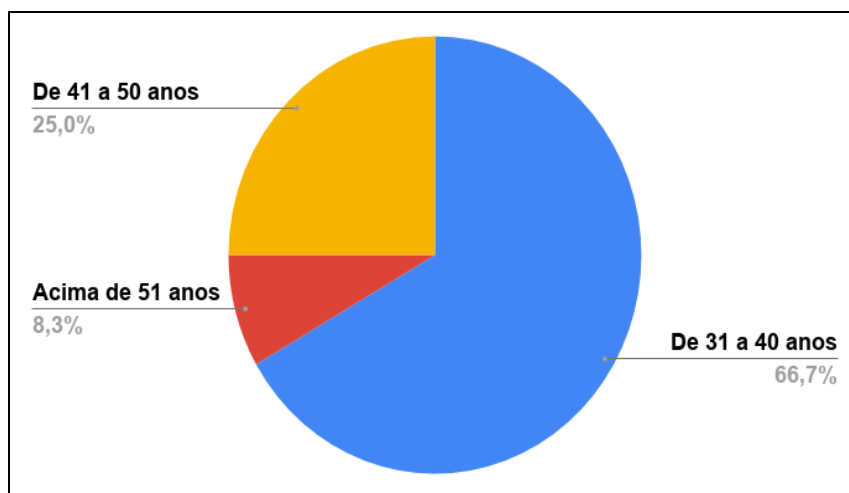
Gráfico 1 – Gênero dos Pesquisados – Bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Inicialmente a pesquisa inicia a investigação da amostra quanto ao gênero dos respondentes. Observa-se que 16,7% dos respondentes são do gênero masculino e 83,3% do sexo feminino. Este dado permite-nos inferir que os bibliotecários lotados na Universidade Federal do Piauí (UFPI) são em sua maioria do gênero feminino, corroborando com as pesquisas que atestam a Biblioteconomia, ainda que contemporaneamente, ser considerada uma profissão predominantemente feminina em nosso país e, ao se repensar a atuação profissional, conforme Ferreira (2003), a valorização da profissão por meio da questão de gênero, o amadurecimento dos bibliotecários enquanto cidadãos surgirão aliados à prática profissional com as necessidades informacionais da sociedade.

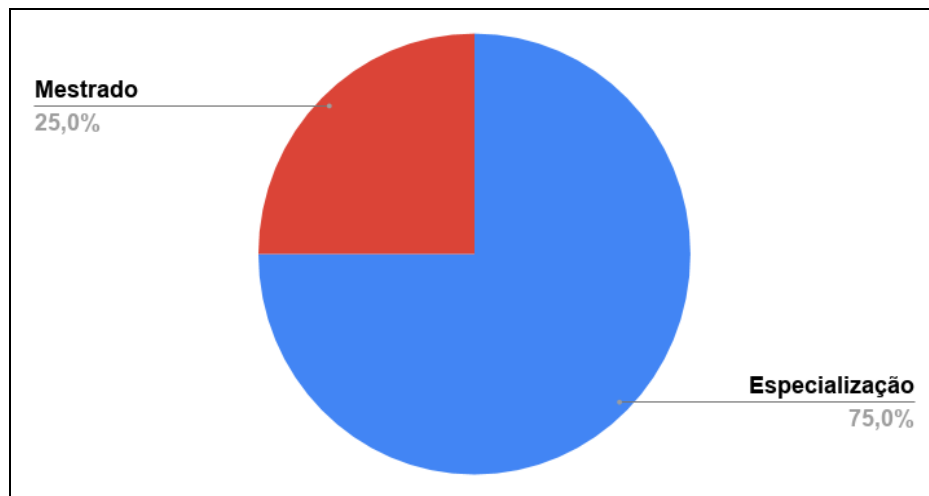
Gráfico 2 – Faixa Etária dos Pesquisados – Bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto a faixa etária dos investigados, observa-se que 66,7% dos bibliotecários pesquisados têm entre 31 a 40 anos de idade. Ao passo que 25,0% têm faixa etária de 41 a 50 anos de idade e apenas 8,3% tem acima de 51 anos de idade.

Constata-se nessa pesquisa que os bibliotecários do SIBi-UFPI são relativamente compostos por jovens, sendo por sua vez perceptíveis diante da análise do gráfico. O que *a priori* pode-se inferir é que são mais atualizados quanto às tecnologias e ações mediacionais no âmbito da biblioteca.

Gráfico 3 – Formação acadêmica dos pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto a formação acadêmica dos pesquisados, o gráfico revelou que 75,0% têm formação acadêmica com titulação de especialização, enquanto 25,0% possui formação acadêmica com titulação de mestre. A pesquisa não apresentou nenhum bibliotecário com doutorado como também nenhum bibliotecário apenas com nível de graduação na amostra.

O instrumento de coleta de dados solicitava saber dos respondentes se após a formação em biblioteconomia os bibliotecários tinham procurado capacitação através de cursos de aperfeiçoamento.

Figura 1 - Nuvem de Tags dos Cursos de Capacitação - Bibliotecários

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pelas categorias apresentadas, pode-se interpretar que os bibliotecários se aperfeiçoaram em áreas distintas de formação inicial, traçando um perfil diversificado, adquirindo conhecimento e competências em várias outras frentes de atuação profissional.

Constatou-se que entre os pesquisados tiveram 04 (quatro) incidências de curso na área de normalização, 03 (três) em especialização e AACR2; enquanto que biblioteca universitária, docência do ensino superior, recursos humanos, libras e mestrado tiveram 02(duas) e biblioteconomia, administração pública e gestão educacional 01(uma) em cada.

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

Os dados permitem afirmar que mesmo com uma diversidade de cursos de capacitação, a maioria dos bibliotecários qualificou-se na área da biblioteconomia, tornando-se hábeis em suprir as demandas informacionais da comunidade acadêmica.

Na perspectiva da promoção do acesso a informação na biblioteca universitária por meio das TIC, o instrumento diagnosticou dos pesquisados como essas tecnologias são utilizadas nas bibliotecas que atuam.

Figura 2 - Nuvem de Tags Uso das TIC- Bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O extrato permitiu afirmar que os bibliotecários do SIBi-UFPI utilizam as TIC com mais frequência para promover com maior intensidade as atividades que se configuram como mediação explícita, ou seja, aquelas que são mais visíveis, mas que denotam o mesmo grau de importância da implícita.

As ocorrências mais citadas foram promoção e internet, aparecendo 04(quatro) vezes respectivamente. Treinamento de usuários, ficha catalográfica e pesquisa, citados 03 (três) vezes respectivamente, alimentação do sistema, processamento técnico e computadores com 02 (duas) incidências cada uma e a organização da informação com apenas 01 (uma) incidência.

Na ambiência de equipamentos informacionais, os bibliotecários utilizam recursos que facilitam a promoção da informação nas suas respectivas unidades de informação. Ao reconhecer a importância das TIC, Cordeiro, Cunha e Parga (2015), afirmam que podem ser utilizadas como veículo para se promover o acesso às informações e ao conhecimento. Portanto, é necessário que os bibliotecários aproveitem cada vez mais o potencial das Tecnologias de Informação e Comunicação, tendo em vista as influências por elas causadas na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação nos processos mediacionais.

No próximo quesito, a pesquisa procurou saber o que os respondentes entendem por mediação da informação. Inicialmente contextualizou-se trazendo duas citações de diferentes autores explanando sobre o conceito em questão.

Figura 3 - Nuvem de Tags do Conceito de Mediação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Analisado as categorias e, de acordo com as respostas, percebeu-se que as expressões mais recorrentes foram o “acesso à informação” e “recuperação”, com incidência de 04 (quatro) vezes e 02 (duas) vezes respectivamente.

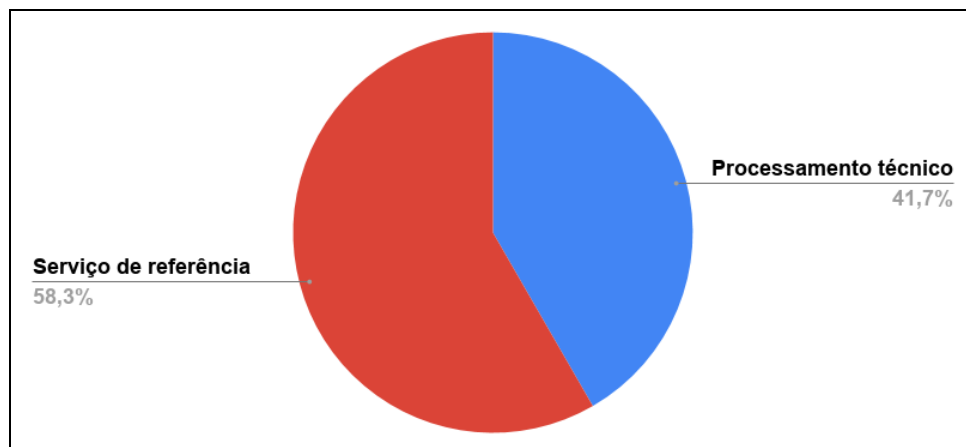
Percebe-se também a associação que os bibliotecários do SIBi-UFPI fazem da mediação da informação com as atividades voltadas para o acesso e recuperação da informação. As outras referências feitas por eles aparecem em menor intensidade.

É importante perceber até que ponto as ações de mediações do bibliotecário, colocadas em práticas, não se confundam com a disseminação da informação. Para Almeida Júnior (2015):

[...] a ideia de mediação da informação é mais abrangente que a da disseminação, uma vez que esta nunca se interessou com a apropriação da informação, atendo-se ao acesso físico do documento pelo usuário. Assim, a disseminação da informação está mais relacionada com a transferência da informação do que com a mediação da informação.

Todo o trabalho do bibliotecário com a mediação da informação é voltado para que os usuários possam “[...] comparar, categorizar, representar, inferir, transferir e interpretar criticamente a informação disponibilizada em meio tradicional e eletrônico, transformando-a em novo conhecimento” (BELLUZZO, 2005, p. 37).

Gráfico 4 – Prática de Mediação da Informação na BU



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nessa perspectiva, investiga-se em qual dos serviços da biblioteca os bibliotecários desenvolviam atividades de mediação da informação. Entre os pesquisados, 41,7% disseram que atuam no processamento técnico, enquanto 58,3% atuam no serviço de referência. Esse dado corrobora com a literatura quando

afirma que a maioria das práticas de mediação da informação ocorre no Serviço de Referência e Informação, pois segundo Varela (2014) “[...] é por meio dos serviços de referência que a missão da biblioteca – de orientar, apoiar e ensinar o usuário, na busca, descobrimento e recuperação da informação – se cumpre integralmente, daí o destaque do setor como o órgão mediador no âmbito da instituição”.

Assim, o serviço de referência executa a atividade-fim da biblioteca, mediante o diálogo com o usuário e o uso de ferramentas mediadoras preparadas pelos setores de apoio.

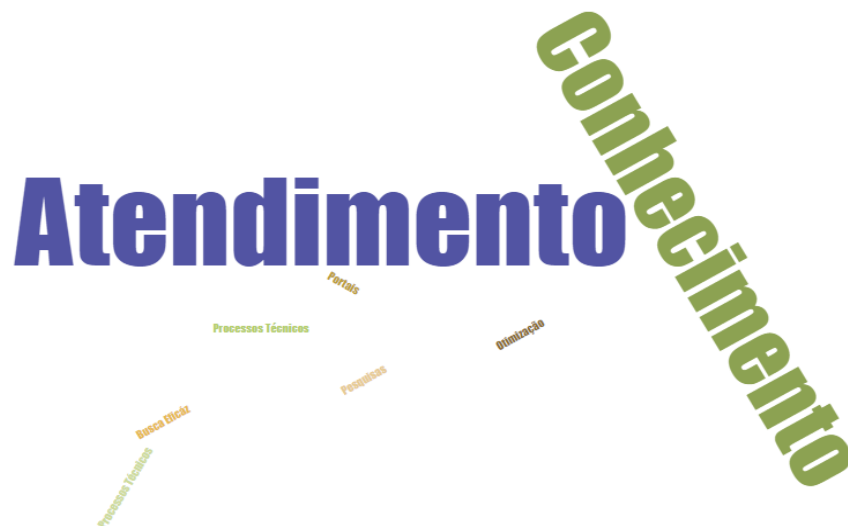
Após a explanação do que venha a ser competências em informação, a pesquisa procurou saber dos bibliotecários como essas competências auxiliam na promoção da informação nas bibliotecas universitárias que atuam.

Quadro 04 – Categorização das Competências em Informação dos Bibliotecários

Atendimento aos usuários	Usuários
Conhecimento	Processamento técnico
Busca	Otimizar / Otimização
Eficaz	Portais / Portal
Facilitar o acesso	Pesquisas

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 4 - Nuvem de Tags de Competências em Informação dos Bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Percebe-se uma forte incidência na categorização dos termos “atendimento” aparecendo 04 (quatro) vezes e “conhecimento” aparecendo 03 (três) vezes, constatando-se que as competências em informação imprimidas nos bibliotecários

pesquisados estão voltadas mais para a satisfação das necessidades dos usuários no que tange ao atendimento e no conhecimento necessários para mediar a informação nas bibliotecas do SIBi-UFPI.

Outras categorizações secundárias foram inferidas, tais como: processamento técnico, recuperação, interação, busca eficaz, entre outras.

A competência em informação estende-se à construção de cidadão crítico e reflexivo. O perfil de um bibliotecário competente em informação vai além do atendimento, engloba um conjunto de outros fatores possibilitando ao bibliotecário, conforme afirma Farias (2016), “[...] antever problemas, responder prontamente aos questionamentos de forma solícita, dispendo-se a aprender continuamente; utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas, formulando estratégias, e mostrando-se hábil para superar obstáculos diários durante a execução de suas atividades”. Com isso, o bibliotecário torna-se protagonista das suas atividades de trabalho às quais se dispõe a realizar.

Pode-se inferir através da análise das respostas dos bibliotecários pesquisados que os mesmos estão canalizando suas competências para o atendimento ao usuário, quando na verdade essas competências podem ser distribuídas em todo o fazer do bibliotecário em suas ações de mediação da informação.

No próximo extrato, serão investigadas quais as competências em informação dos bibliotecários necessárias para o uso das TIC nas bibliotecas universitárias.

Quadro 05 – Categorização das Competências em Informação dos Bibliotecários para Atuação com as TIC na BU

Categorias	Incidência
Atualização	5
Tecnologias	5
Habilidades	4
Comunicação	4
Acesso	3
Avaliação	2
Motivação	2
Informática	2
Softwares	2
Papel Social	1

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 5 - Nuvem de Tags das Competências em Informação dos Bibliotecários para Atuação com as TIC na BU



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A análise dos dados permitiu categorizar a relação entre competência em informação e TIC na atuação dos bibliotecários do SIBi-UFPI. Conforme disposto no quadro 01, as maiores incidências recaíram sobre as categorias “atualização” e “tecnologia”. Contudo, percebe-se que os bibliotecários fazem uma estreita relação das suas competências em informação no uso das TIC com a questão de estarem sempre atualizados com as mudanças do universo tecnológico da sociedade da informação.

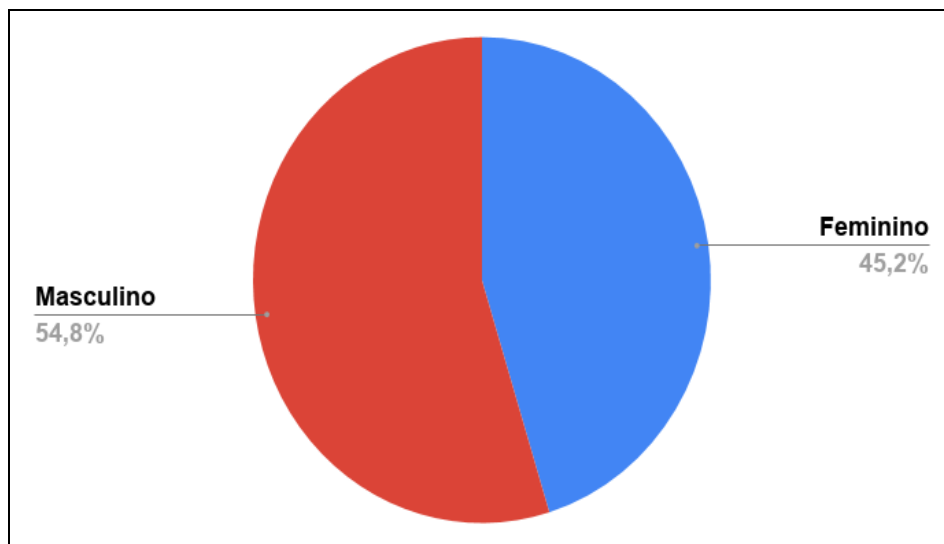
As bibliotecas universitárias são caracterizadas como um campo imenso de oportunidades para desenvolvimento das competências em informação, podendo inovar suas atividades, ampliando suas fronteiras e visualizar novos interesses a partir da exploração das TIC. As TIC oferecem possibilidades para formas inovadoras de mediação. O bibliotecário como mediador poderá atuar na orientação de seus respectivos usos, nas atividades de acesso a mecanismos de busca, na seleção, análise, síntese de conteúdos de informação, no desenvolvimento de sistemas especialistas para responder questões de referência, na capacitação através de instruções bibliográficas, entre outras (QUADROS, 2001 apud LOPES; SILVA, 2006).

Ainda no corpus da pesquisa e por meio da observação direta, notam-se outras categorias que na visão dos bibliotecários compõem seu repertório de competências em informação no uso das TIC para o desenvolvimento das suas atividades laborais.

6.3 Análise de Conteúdo dos Questionários dos Usuários

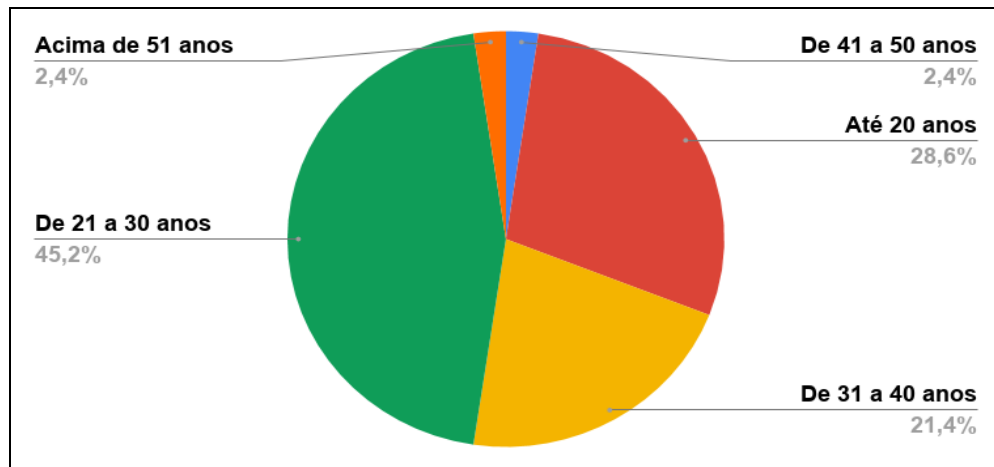
Por meio do instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa, foi possível conhecer o perfil dos usuários do SIBi-UFPI. Pautaram-se as perguntas quanto à caracterização dos sujeitos e as rotinas de atividades das respectivas bibliotecas que compõem o SIBi-UFPI.

Gráfico 5 – Gênero dos Pesquisados - Usuários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme apresentado no gráfico 01, percebe-se que o gênero predominante dos usuários das bibliotecas que responderam a pesquisa é 45% do gênero feminino e 55% corresponde ao gênero masculino dos usuários. Em um universo tão diversificado de usuários que frequentam as bibliotecas, esse extrato revela que em maior proporção os usuários homens estão utilizando o espaço da biblioteca, absorvendo os serviços e produtos disponibilizados e sendo partícipe das atividades de mediações operacionalizadas pelos bibliotecários na ambiência dos equipamentos informacionais disponíveis.

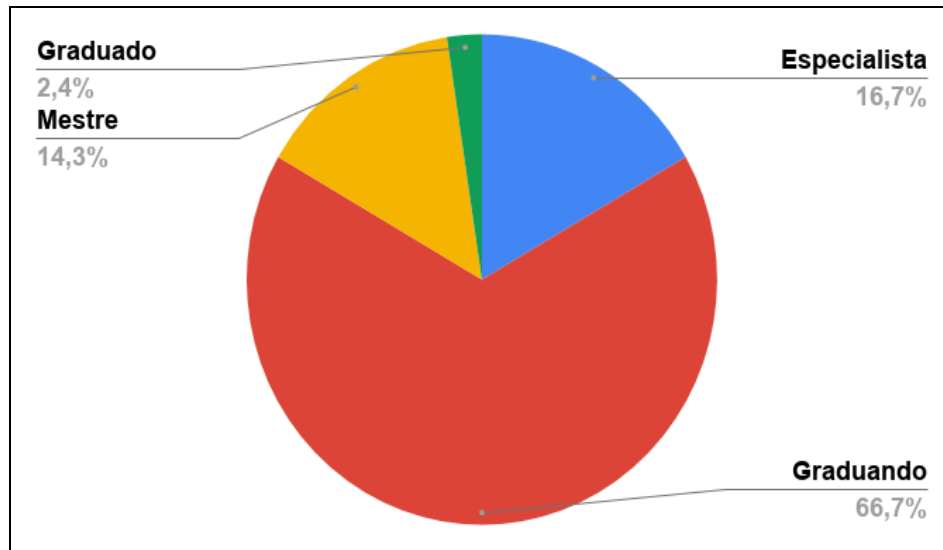
Gráfico 6 – Faixa etária dos pesquisados - usuários

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Investiga-se entre os pesquisados a faixa etária dos usuários do SIBi-UFPI e os dados revelaram que 28,6% tem até 20 anos, 42% tem entre 21 a 30 anos, 21,4% tem de 31 a 40 anos, 2,4% tem de 41 a 50 e também 2,4% tem acima de 51 anos. Os resultados apresentados mostram a diversidade de usuários que usam os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.

Infere-se que do total de pesquisados, tem-se um percentual de jovens na faixa etária de 21 a 30 anos, bem superior às demais faixas. Com isso, a pesquisa possibilita aos bibliotecários traçar políticas internas de ações mediacionais voltadas para o público-alvo das bibliotecas que é de jovens, ou seja, atividades amparadas no uso das TIC mais acessadas por eles e que vise à apropriação da informação por parte do usuário. Esse dado corrobora com a observação direta, na qual se detecta *in loco* a presença de maior parte dos usuários jovens.

No entanto, é preciso pensar por parte dos gestores e da equipe da biblioteca, estratégias de mediação da informação visando o ensino-aprendizagem e a construção de conhecimento que contemple também os demais perfis de faixa etária de usuários que a pesquisa revelou.

Gráfico 7 – Formação Acadêmica dos Pesquisados – Usuários

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

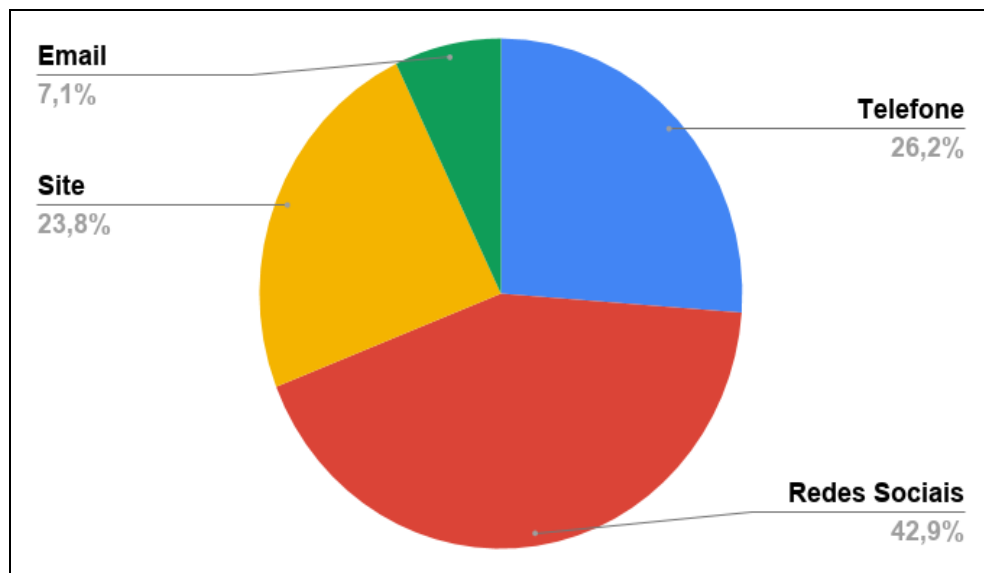
Em um perfil diversificado de usuários quanto ao gênero e a faixa etária, também foi objeto de investigação o grau de formação acadêmica dos usuários que usam as bibliotecas do SIBi-UFPI.

A pesquisa revelou que 66,7% são graduandos, 16,7% são especialistas, 14,3% são mestres e 2,4% são apenas graduados. A amostra procurou estratificar os tipos de usuários que frequentam o SIBi-UFPI, os quais se beneficiam dos serviços e produtos oferecidos. Na estratificação a pesquisa revelou que mais da metade dos usuários potenciais são alunos dos cursos de graduação, até justificável, visto que o universo acadêmico é composto em sua maioria, de discentes da graduação, seja presencial ou à distância e a outra parcela por discentes da pós-graduação, ensino técnico, docentes, técnicos administrativos e em alguns casos a comunidade externa. Na graduação acredita-se que aja uma maior cobrança quanto ao uso da biblioteca, fator esse que também vem a justificar a maior porcentagem da amostra. Porém, a biblioteca universitária precisa ser convidativa no sentido de oferecer desde recursos informacionais a serviços de informação que satisfaça nem que sejam momentaneamente as necessidades e desejos de toda a comunidade acadêmica.

Fica a reflexão respaldada no extrato da pesquisa, pensar em outras formas de tornar as bibliotecas do SIBi-UFPI mais atrativas por meios de ações e projetos de cunho mediacional que abarque toda a comunidade acadêmica visando a

construção do conhecimento tanto coletivo quanto individual. Nesse contexto, pensar estratégias de fidelização dos usuários para além da graduação, construindo desde então uma cultura de acesso à informação que se perpetue em toda a sua trajetória acadêmica e não acadêmica também. Desenvolver ações condizentes com esse perfil de usuários, indo de encontro com a necessidade informacional deles, de forma que sempre se reportem a biblioteca para sanar suas dúvidas acadêmicas, além de oferecer um ambiente atrativo e harmonioso com todas as condições necessárias para a construção do conhecimento que estão se propondo.

Gráfico 8 – Como Fica Sabendo dos Serviços e Produtos da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme o gráfico 08, analisa-se como os usuários do SIBi-UFPI ficam sabendo dos serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas: 59,5% disseram que é através da própria biblioteca, 19% através das redes sociais, 11,9% através do professor e 9,5% através do site da UFPI.

Percebe-se que é na própria biblioteca onde os usuários ficam sabendo o que ela tem a oferecer em termos de serviços e produtos. Através da observação direta, instrumento adotado pelo pesquisador para esta pesquisa, observa-se que as bibliotecas fazem uso de flanelógrafo, produção de folders, cartazes quando assim necessários, e a própria equipe informa aos usuários no balcão de atendimento das ações que se realizarão na biblioteca.

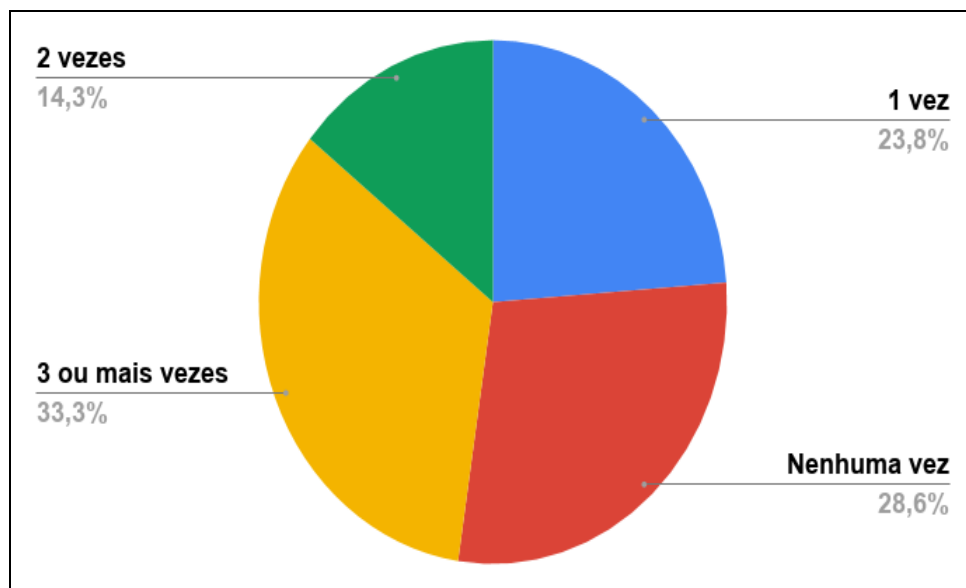
Apesar das bibliotecas disporem de meios tecnológicos que propiciem alcançar até mesmo os usuários que não têm o hábito de frequentar a biblioteca, a

pesquisa mostra que ainda é na biblioteca que os mesmos ficam informados das ações propostas.

A pesquisa também revelou que entre os meios encontrados de divulgação entre os usuários e as bibliotecas do SIBi-UFPI estão as redes sociais e o próprio site da UFPI. Supõe-se que os bibliotecários não estão fazendo uso efetivo das mesmas para promover os serviços e produtos oferecidos, já que a maioria fica sabendo pela própria biblioteca.

Podem-se visualizar outras formas de interação entre usuários e biblioteca, a saber: a influência de colegas, DSI, através de guias, manuais e cartilhas. Nesse sentido a cartilha proposta como produto da pesquisa também se configura como um produto de divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelo SIBi-UFPI, pois nela pode-se encontrar a relação de atividades mediacionais que a equipe da biblioteca poderá estar desenvolvendo nas unidades de informação do SIBi-UFPI.

Gráfico 9 – Orientação pelo Bibliotecário



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 09 apresentou os dados referentes o quanto os usuário tiveram de orientação presencial ou virtual com os bibliotecários. Os dados revelam que 33,3% foram orientados 03 (três) ou mais vezes, 14,3% receberam orientação 02 (duas) vezes, 23,8% 01 (uma) vez e 28,6% nenhuma vez.

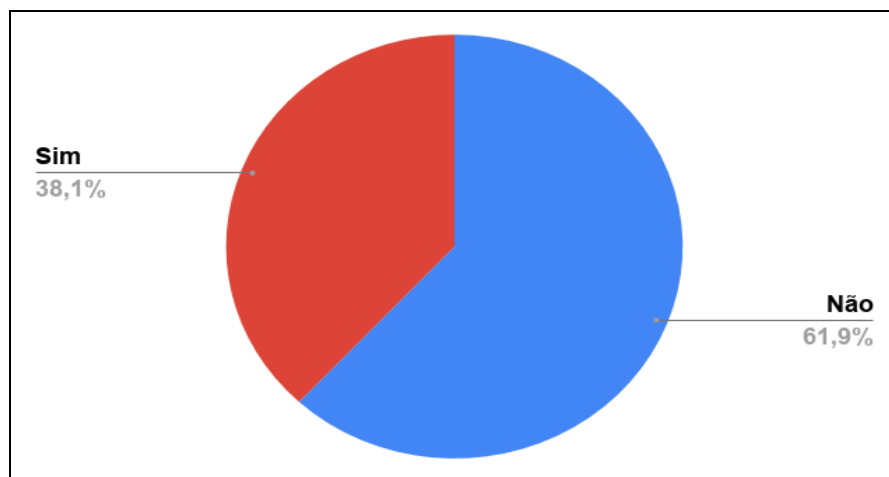
A amostra foi bastante edificante, uma vez que, é interessante e importante mensurar a presença do bibliotecário no atendimento presencial ou virtual,

atendendo todas as necessidades dos usuários. Através da observação direta, nota-se que a maioria das bibliotecas do SIBi-UFPI não contam com um Serviço de Informação e Referência permanentemente, dispondo apenas de 01 (um) bibliotecário para dar conta de todas as atividades inerente a ele como, gestão, processamento técnico e atendimento.

Nessas condições de trabalho apresentadas nas bibliotecas, observou-se que mesmo diante das muitas atribuições, os bibliotecários ainda disponibilizam parte do tempo para atender usuários fazendo uso de suas competências em informação para satisfazer as necessidades plenas ou parciais de informação dos usuários. Porém, a pesquisa também revelou que uma parcela significativa ainda não teve acesso ao bibliotecário.

Como proposta de sanar essa deficiência constatada através dos dados da pesquisa seria a divulgação da cartilha proposta, mostrando que a biblioteca pode elaborar produtos orientativos como tutoriais, guias, manuais, palestras, minicursos, cursos dentre outros, ou seja, essa orientação não precisa vir diretamente do bibliotecário, mas também daquilo que ele produz.

Gráfico 10 – Participação em Treinamentos, Cursos e Palestras



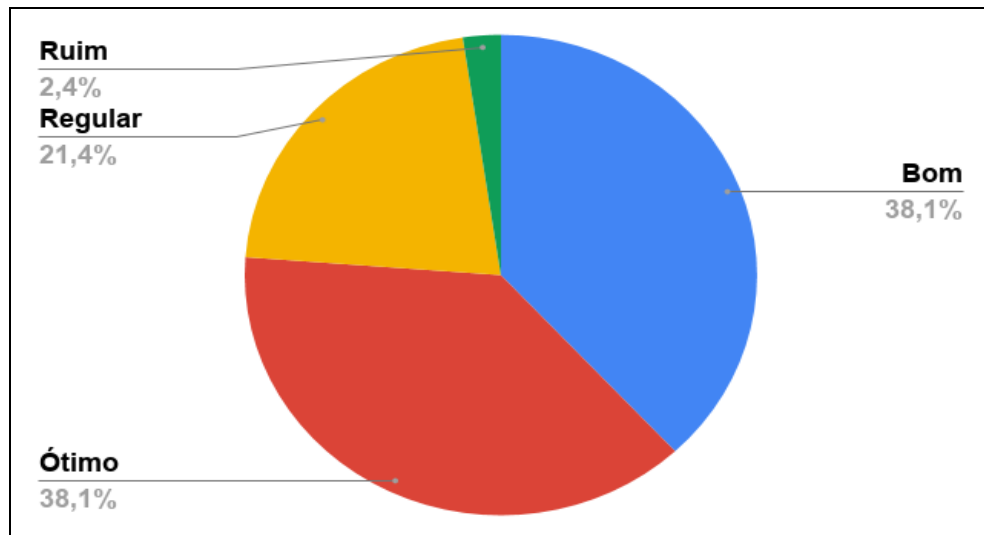
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

As bibliotecas do SIBi-UFPI têm nas suas agendas anuais de programação treinamentos, cursos e palestras voltados para a capacitação e mediação da informação dos usuários. Com isso, investigou-se entre os pesquisados o seu envolvimento com essas atividades realizadas pelas bibliotecas. Os dados

revelaram que 61,9% afirmaram não terem participado das atividades e apenas 38,1% afirmaram já terem participado das ações relacionadas acima.

Foi observado *in loco* que nem todas as bibliotecas solicitam como pré-requisito para o acesso aos serviços e produtos da biblioteca o treinamento instrutivo e informativo de como usar a biblioteca. Esse resultado permitiu afirmar que essas ações desenvolvidas nas bibliotecas atualmente não estão atraindo os usuários, repensar esses cursos e palestras, investindo em marketing de serviços, com uma linguagem mais acessível no intuito de despertar nos usuários o interesse por outras possibilidades de aprendizado que não seja só aquela em sala de aula é uma possibilidade viável para reverter a situação apresentada no resultado da pesquisa.

Gráfico 11 – Avaliação dos Serviços e Produtos do SIBi-UFPI



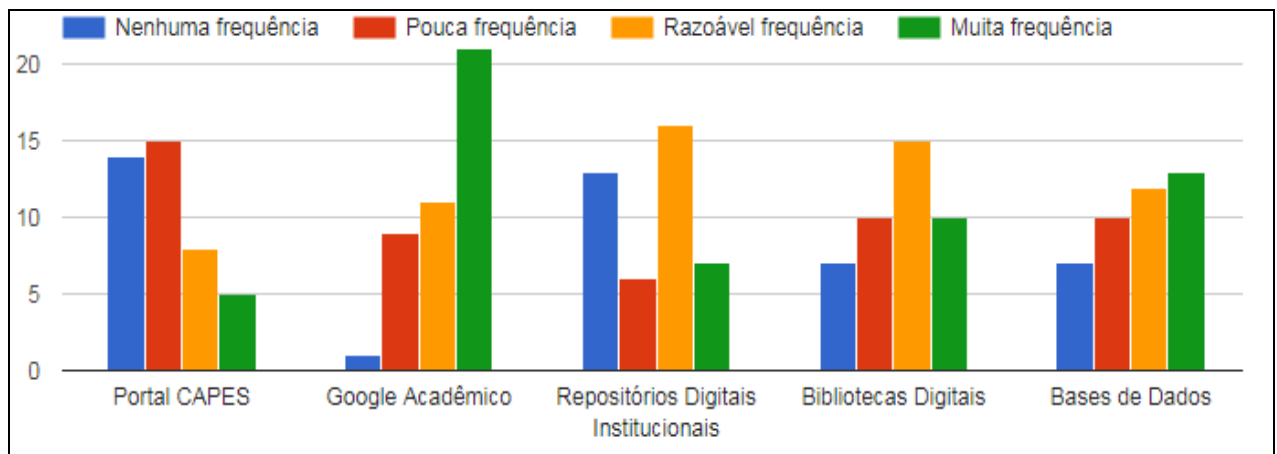
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O processo de avaliação é um instrumento indispensável ao planejamento e gestão das bibliotecas. Os dados revelaram que entre os pesquisados 38,1% consideraram os serviços e produtos das bibliotecas como bom. Também 38,1% consideraram ótimo, enquanto que 21,4% disseram ser regular e finalizando com 2,4% avaliando como ruim. As bibliotecas universitárias têm a função de oferecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. É nesse sentido que Schweitzer (2007) destaca que “[...] este tipo de unidade de informação deve adequar seus produtos e serviços no sentido de promover o uso intensivo dos recursos informacionais, bem como acompanhar as transformações sociais, políticas, culturais e tecnológicas da comunidade à qual está inserida”.

Observa-se que esforços são empregados pelas equipes das bibliotecas para promoverem melhores serviços e produtos junto as unidades de informação que formam o SIBi-UFPI. Para isso as competências em informação são essenciais para implantar, promover, gerir e coordenar todas as propostas de trabalho que venha a ser desenvolvido pelos bibliotecários, transformando as bibliotecas em recurso pedagógico essencial ao apoio, ao ensino e à pesquisa na universidade.

É nessa perspectiva que se visualiza a aceitação da cartilha que orientará tanto os bibliotecários no desenvolvimento das ações mediacionais, quanto os usuários na absorção das informações mediadas através dessas atividades.

Gráfico 12 – Avaliação do Uso das Fontes de Informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com a mudança dos suportes informacionais ao longo do tempo, as bibliotecas universitárias têm procurado acompanhar as inovações tecnológicas para proporcionar o acesso a informação na comunidade acadêmica, passando a oferecer informação nos mais variados formatos e suportes. A amostra que segue analisou a frequência dos usuários das bibliotecas do SIBi-UFPI quanto a utilização das fontes de informações digitais mais conhecidas no meio acadêmico. A saber, a pesquisa iniciou analisando a frequência com que o Portal da CAPES é utilizado pelos usuários, revelando que 33,3% não tem nenhuma frequência, 33,7% pouca frequência, 19,0% razoável frequência e 11,9% utilizam com muita frequência.

O Google Acadêmico apresentou as seguintes estatísticas, 2,4% nenhuma frequência de uso, 21,4% pouca frequência, 26,2% razoável frequência e 50,0% muita frequência no uso desse recurso.

Os Repositórios Digitais Institucionais criados para a preservação da memória institucional das instituições de ensino e pesquisa produtoras de conhecimentos científicos, apresentou as seguintes variações quanto ao uso: 31,0% nenhuma frequência, 14,3% pouca frequência, 38,1% razoável frequência e 16,7% demonstraram utilizar com muita frequência.

O item relativo a Bibliotecas Digitais revelou os seguintes dados, 16,7% nenhuma frequência, 23,8% pouca frequência, 35,7% razoável frequência e 23,8% sinalizaram utilizar as bibliotecas digitais com muita frequência.

A última fonte de informação analisada pelos usuários do SIBi-UFPI foi as Bases de Dados, a qual revelou 16,7% com nenhuma frequência, 23,8% pouca frequência, 28,6% razoável frequência e 31,0% as utilizam com muita frequência.

Pode-se inferir diante da realidade dos dados que os usuários estão em constante contato com as fontes de informações digitais, sejam elas gerais ou especializadas, saindo das tradicionais fontes de informação impressa e acessando as grandes bases de dados procurando informações cada vez mais confiáveis e relevantes em tempo hábil para a condução dos trabalhos científicos. Porém, suas pesquisas ainda estão em sua maioria, voltadas ao Google Acadêmico.

É nessa perspectiva que Santos e Silva (2017, p. 5), comungam que [...] “as bases de dados se tornaram peças-chave para a disseminação da informação produzida nas universidades, dando maior rapidez na divulgação de pesquisas científicas produzidas no mundo todo”.

Entretanto, os dados mostram-se satisfatórios com relação ao uso das tecnologias na promoção do acesso a informação, coadunando com a literatura já exposta ao longo da pesquisa.

No próximo extrato procura-se investigar a atuação dos bibliotecários do SIBi-UFPI na promoção da autonomia dos usuários. Nesse contexto, fazem-se as seguintes categorizações e inferências mediante a análise do conteúdo das respostas obtidas.

Quadro 06 – Categorização das Formas de Atuação do Bibliotecário para Promover a Autonomia do Usuário

Categorias	Incidência
Bibliotecário	8
Redes Sociais	5
Palestras	5
Divulgação	4
Projeto de Extensão	3
Organização do Acervo	3
Orientação do Bibliotecário	2
Ferramentas	2
Oficinas	2
Aquisição de livros	2
Aplicativo	2
Biblioteca no SIGAA	1
Cursos	1
Treinamentos	1

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 6 - Nuvem de Tags das Formas de Atuação do Bibliotecário para Promover a Autonomia do Usuário



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O bibliotecário como profissional, confiante no uso de suas competências em informação para a realização dos processos de mediação da informação, seja implícita ou explícita, transmite uma imagem que, segundo Gomes (2014) “[...] compreende-se que este é também um protagonista, um protagonista do processo de mediação e, conseqüentemente, um protagonista social. Sua atuação se dá no

encontro motivado por, mas também revelador de, necessidades, carências, desejos, limites, competências, experiências, saberes etc.”.

Foi nessa perspectiva que se observou na análise do conteúdo dos dados, na visão dos pesquisados, o que eles esperam dos bibliotecários do SIBi-UFPI como agentes pedagógicos que reúnem como função desenvolver ações voltadas para promover a recuperação, acesso e uso da informação na iminência de garantir a sua autonomia.

Para melhor conclusão a análise dos dados foi dividida em três partes: quanto a divulgação, quanto aos serviços tradicionais da biblioteca e quanto ao uso das tecnologias voltadas para garantir a autonomia dos usuários nos processos de busca, acesso e uso da informação.

A relevância da categoria bibliotecária é justificada pelo fato das ações voltadas para a autonomia estarem centradas na própria figura. Percebe-se no decorrer da análise a inferência feita às redes sociais. Entende-se que as redes sociais configuram-se como um canal de divulgação de informação que posteriormente propicie a autonomia dos usuários no seu processo de construção do conhecimento.

Ações afirmativas tiveram bastante incidência na correlação com os dados analisados. Percebe-se diante das categorizações que, segundo os pesquisados, através das palestras, oficinas, treinamentos, cursos, organização do acervo, aquisição de livros e projetos de extensão, o bibliotecário consegue garantir a autonomia dos usuários. Como foi apresentado no corpus desta pesquisa, as bibliotecas do SIBi-UFPI mostraram-se bastante atuantes para com o planejamento e desenvolvimento de ações desta natureza, porém a pesquisa eleva o fato de canalizar ainda mais ideias e recursos para este fim com apoio das TIC.

Na ótica do uso de equipamentos tecnológicos para garantir a autonomia dos usuários nos processos de busca, acesso e uso da informação, a pesquisa revelou a incidência dos termos “Biblioteca no SIGAA” e “Aplicativo”. Constata-se ainda nos levantamentos da pesquisa que as bibliotecas do SIBi-UFPI têm seus sistemas independentes de gestão de acervo, sendo que algumas bibliotecas nem sempre oferecem serviços básicos de forma on-line. Com isso, os usuários não têm a autonomia sequer de pesquisar, renovar ou reservar um material bibliográfico que não presencial na própria biblioteca do campus. Realidade essa de algumas bibliotecas do SIBi-UFPI.

Na prerrogativa de oferecer o mundo na palma da mão, os aplicativos configuram-se na atualidade como recurso indispensável no acesso e compartilhamento de informação, além de tantas outras funcionalidades agregadas aos dispositivos móveis. A pesquisa não revelou nenhuma manifestação quanto a construção de um aplicativo que contemplasse as funcionalidades do SIBi-UFPI. Porém, na literatura existe um número significativo de pesquisas bem sucedidas em outras unidades de informação atestando o uso de aplicativos voltados para garantir a autonomia dos usuários quanto aos serviços de bibliotecas. Com isso, analisando as características dos dispositivos móveis, Saboia, Vargas e Viva (2013, p. 4), os definem como:

A principal característica destes tipos de dispositivos é justamente serem móveis. Esta característica propicia que haja uma imediata atualização da informação, seja das redes sociais, um material específico de curso, assuntos pessoais ou de localização. A integração de recursos como o GPS (*Global Positioning System*) facilita a mobilidade até mesmo de pessoas com deficiência visual. Assim, os usos destas tecnologias estão associados à interação social, à localização espacial, coleta de dados, rastreamento e muitas outras que poderão ser aplicadas em função da intenção do usuário.

As bibliotecas que compõem o SIBi-UFPI juntamente com os bibliotecários mostraram-se bastante abertos a essa nova perspectiva de promoção da informação por meio de atividades mediacionais. No entanto, percebem-se ainda, algumas limitações quanto a infraestrutura das unidades de informação e quanto a capacitação dos recursos humanos empregados. A construção da “cartilha de atividades de mediação explícita da informação no SIBi-UFPI”, nesse primeiro momento, visa dar as orientações basilares no âmbito do desenvolvimento de ações mediacionais através das competências empregadas do bibliotecário. A ideia posterior é que esse trabalho venha a sofrer contribuições tanto por parte de todos os bibliotecários do SIBi-UFPI, como também da comunidade acadêmica, a grande beneficiada de todo esse trabalho que prima pela qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas que são de extrema importância na construção individual e coletiva dos usuários.

O aprofundamento da análise dessas categorias revelou o pensamento dos usuários em relação ao trabalho do bibliotecário em promover a autonomia nos processos basilares para a construção do conhecimento dos usuários, colocando ênfase em algumas propostas de atuação e enfatizando outras que na visão deles garantiria a sua autonomia em meio às infinitas possibilidades de informação hoje disponíveis.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediar a informação como ação inerente ao fazer do bibliotecário, tornou-se objeto de estudos tanto da Ciência da Informação quanto da Biblioteconomia, aprofundando os conhecimentos em mediação da informação com o objetivo de agregar valores ao profissional da informação no que tange ao desenvolvimento de competências e habilidades, fazendo com que se tenha profissionais qualificados, de forma a oferecer a sociedade melhores serviços informacionais e contribuindo para transformá-los em cidadãos conscientes da sua importância para a sociedade.

As motivações para condução dessa pesquisa nasceram dos questionamentos advindos da observação do pesquisador quanto as práticas de mediação da informação, entrelaçadas nesse contexto de tecnologias de informação e comunicação tão presente na sociedade da informação, visando perceber em que momento há a formação das competências em informação do bibliotecário necessárias para suprir as demandas dos usuários no SIBi-UFPI.

As bibliotecas do SIBi-UFPI na sua função de atuar na promoção do acesso à informação e dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, vem contribuindo com essas diretrizes através dos serviços e produtos disponibilizados à comunidade acadêmica e não acadêmica. Nesse leque de oportunidades que a biblioteca tem para atuar, é de fundamental importância investigar a condução do trabalho ora realizado no seu contexto.

As análises dos dados apontaram para um horizonte que corroborou com as hipóteses levantadas no início da pesquisa. As dimensões da mediação da informação em implícita e explícita representam todo o trabalho do bibliotecário, independente da sua vontade ou não, sendo uma mais evidente que a outra em algumas situações. E foi nesse sentido que se pode perceber que os bibliotecários relacionam a ação de mediação quase sempre às atividades mais visíveis pelos usuários voltadas para promover o acesso a informação.

A capacitação rege a manutenção do desenvolvimento das atividades, permitindo a renovação do repertório de conhecimentos necessários para a formação de um perfil competente. Nessa perspectiva, observa-se o interesse dos bibliotecários em procurar se capacitar tanto na área de formação quanto em áreas afins, estando atualizados para atuar nas bibliotecas, espaço esse que requer um conhecimento amplo que permita promover a mediação.

No âmbito das competências em informação, muito se relacionou ao atendimento, potencializando esse serviço através das competências a ela pertinente. Porém é interessante frisar que em todas as categorias do trabalho biblioteconômico requerem-se profissionais competentes para que as atividades sejam realizadas de forma a atender as necessidades dos usuários, visando a apropriação do conhecimento.

Um das cinco competências requeridas ao profissional bibliotecário é a competência na aplicação das tecnologias, segundo Mata e Casarin (2010, p. 308), isso diz respeito ao uso das tecnologias nas unidades de informação, devendo os profissionais ali atuantes possuir familiaridades com elas, visando atender e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Essas competências em informação atribuídas aos bibliotecários são deveras importantes na condução das suas atividades laborais, as quais são construídas ao longo do processo de formação, levando em consideração fatores da vida pessoal, da visão de mundo, sendo potencializadas nos processos formais padronizados de ensino, criando assim todo um repertório de competências as quais incidirão qualificando suas ações como profissional.

Na investigação das práticas mediacionais, a pesquisa averiguou que os bibliotecários caracterizam os processos de medição da informação como sendo de acesso e recuperação da informação, porém ficando apenas subentendido na análise de conteúdo feita através do levantamento das respostas, a consciência da importância das ações para a apropriação da informação por parte do usuário, se de fato os bibliotecários tomaram conhecimento que a informação mediada fez algum sentido na vida dos mediados. Assim, a pesquisa mostra-se reveladora de outras questões as quais não faziam parte dela.

A mediação da informação é feita com o usuário e não para o usuário, e foi nesse sentido que a pesquisa procurou avaliar a participação dos usuários nos processos de mediação da informação desenvolvidos no âmbito das bibliotecas do SIBi-UFPI. Essa participação foi valiosa para o estudo, posto que, revelou pontos fracos e fortes da atuação do bibliotecário nas suas atividades mediacionais.

Em uma visão macro da pesquisa no SIBi-UFPI, vimos como necessário ainda trabalhar melhor a questão do marketing, de forma a possibilitar uma maior publicização da imagem da biblioteca e do bibliotecário, dos produtos e serviços disponibilizados pelo sistema. A informação precisa chegar onde o usuário estar,

independente da sua localização e da sua condição, além de trabalhar meios de tornar os usuários cada vez mais independentes, autônomos no processo de recuperação e uso da informação. Assim, procurando fazer com que os serviços que hoje estão bons, amanhã estejam melhores.

A informatização das bibliotecas de fato vem acompanhando as tendências apresentadas para tornar o acesso à informação democrático. A pesquisa revelou que as bibliotecas do SIBi-UFPI timidamente vem agregando o potencial das TIC aos serviços e produtos, posto que, canalizam mais o uso para a “promoção da informação” ou seja, em tornar as fontes de informações visíveis, de modo que os usuários tenham acesso a informação para suprir suas demandas.

Pensar as TIC no fazer diário do bibliotecário e no contexto das bibliotecas universitárias e não universitárias, em vista à mediação da informação, vai muito além da “promoção”, precisa estar penetrada na organização dos serviços, estruturação do atendimento, nas ações de educação de usuários, no marketing das unidades de informação e nas competências informacionais.

Acredita-se que os objetivos específicos foram atingidos na relação feita no corpus da pesquisa por meio da literatura investigada dos termos de mediação da informação e competência em informação arrolada nas tecnologias de informação e comunicação e nos conteúdos apresentados nas análises após a coleta dos dados entre os pesquisados. Essa relação constantemente foi reafirmada na literatura consultada e nas atividades desenvolvidas nas bibliotecas. Nessa relação de formação de competência por meio da mediação, se evidenciou que os bibliotecários estão constantemente recebendo novas demandas dos usuários e na busca por saná-las, também estão procurando capacitar-se, tornando-se ainda mais competentes seja no processamento técnico, na gestão ou no atendimento.

A produção da cartilha como produto da pesquisa vai promover a biblioteca e as atividades mediacionais que poderão ser desenvolvidas nessas unidades de informação. Nesse sentido, visualizamos a oportunidade da comunidade acadêmica e não acadêmica conhecer o potencial em termos de desenvolvimento de produtos orientativos para a fomentação do conhecimento que também é aprendido na biblioteca. Além disso, esse produto visa também servir de modelo para outras instituições. Apesar de ser um modelo pautado nas necessidades de uma instituição específica, no caso o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPI, todas as ações

propostas podem ser adequadas a outras realidades que pretendam montar um plano de ações de atividades mediacionais.

A mediação da informação hoje vem sendo pesquisada e aprofundada com bastante afinco no meio acadêmico, provocando impactos positivos na sociedade, pois consegue agregar produtos e serviços das bibliotecas em prol do crescimento cognitivo dos usuários que utilizam a biblioteca como meio agregador do seu percurso acadêmico.

Portanto, a pesquisa até o presente momento findada, socializou estratégias de mediação da informação para a formação de competências em informação dos bibliotecários que hoje atuam nesse ambiente educacional que é o SIBi-UFPI, tendo as TIC como aliada nesse processo de causar as “interferências” e proporcionar a “apropriação da informação” quando relacionadas ao acesso e uso da informação.

O SIBi-UFPI mostrou-se até a presente data um importante campo de pesquisa. Espera-se que esta pesquisa venha a contribuir no sentido de impulsionar novas pesquisas em mediação e competência em informação com apoio das TIC nas bibliotecas universitárias, surgindo com propostas inovadoras para sanar os conflitos informacionais dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio de. A produção social do conhecimento na sociedade da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.1, p. 11-18, jan./abr. 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/07/pdf_5f93731b7f_0011388.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.) **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p.33-45.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19. n. 2, p. 98-116, maio./ago. 2014. Disponível: <[file:///C:/Users/Rafael/Downloads/16716-85003-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Rafael/Downloads/16716-85003-1-PB%20(1).pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2017.

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

ALMEIDA JÚNIOR, 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. Disponível em:<http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2017.

ALVES, Alda Judith. A “revisão da bibliografia” em teses e dissertações: Meus tipos inesquecíveis. **Cadernos de Pesquisa 81**, maio 1992, p. 53-60. Disponível em: <<file:///C:/Users/Rafael/Downloads/revisaobibliograficameus7tipospreferidos.pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 95-105, set./dez. 2010. Disponível em:<<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/6951/4808>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier. Informação e memórias: as relações na pesquisa. **Revista História em Reflexão**, Dourados, RS, v. 1, n. 2, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://www.ufgd.edu.br/historiaemreflexao/julho_dez_2007/arquivos/informacao-e-memoria-2013-as-relacoes-na-pesquisa>. Acesso em: 20 jan. 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições: Edições 70, LDA, 2009.

_____. **Análise de conteúdo**. SP: Edições 70, 2011.

BARROS, M. A. M. **As tecnologias da informação e comunicação e o ensino de ciências**. Disponível em: <<http://www.marcosbarros.com.br/wp-content/uploads/2009/08/As-Tecnologias-da-Informa%C3%A7%C3%A3o-e-Comunica%C3%A7%C3%A3o-e-o-Ensino-de-Ci%C3%A3ncias.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2016.

BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. Trad. João Vergílio Galerani Cuter. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BAUER, M.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Editora Vozes; 2002.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30- 50, jun. 2005. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/772/787> >. Acesso em: 17 abr. 2018.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2 ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60 - 77, maio./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/>>. Acesso em: 2 abr. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 10.861, de 14 abril 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm>. Acesso em: 14 abr. 2018.

BRUCE, C. **The seven faces of information literacy**. Adelaide: Auslib, 1997.

CARVALHO, Jonathas. **Tópicos em biblioteconomia e ciência da informação: epistemologia, política e educação**. Rio de Janeiro: Agência Biblioo, 2016. 124 p.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, negócios e sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CAVALCANTE, Ricardo Bezerra; CALIXTO, Ricardo; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações com o método. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 13-18, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/10000/10871>>. Acesso em: 06 abr. 2018.

CORDEIRO, Thalyta de Carvalho; CUNHA, Bianca Christian Santos; Parga, Marcia de Fatima Amancio Sousa. As tecnologias de informação e comunicação sob a óptica da biblioteconomia: perspectivas sobre os futuros profissionais da informação. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 14, n. 1, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/4941/3312>> Acesso em: 15 abr. 2018.

CORRÊIA, C. D.; LUCAS, E. O. A Competência em Informação na Graduação em Biblioteconomia: possibilidades teóricas e práticas de sua aplicação nas disciplinas de fontes de informação e serviço de referência. In: Seminário de Competência em Informação, 3., 2014, Marília, SP. **Anais...** Marília: UNESP, 2014. p 1-12.

COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. **Estatística**. 2. ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2002.

CUNHA, M. B. Produtos e serviços da biblioteca universitária na internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônico...** Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/3096/2390>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016. Disponível em: <[file:///C:/Users/Rafael/Downloads/101368-184999-1-PB%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/Rafael/Downloads/101368-184999-1-PB%20(8).pdf)>. Acesso em: 12 set. 2017.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário Aurélio**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1995. 1499 p.

FERREIRA, Maria Mary. O profissional da informação no mundo do trabalho e as relações de gênero. **Transinformação**, Campinas, v.15, n.2, p. 189-201, maio/ago. 2003. Disponível em: <<file:///C:/Users/Rafael/Downloads/1486-2984-1-SM.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre, 2009.

FREITAS, Livia Santos de. **O uso do livro eletrônico e a mediação da informação na biblioteca universitária**: um estudo de caso da biblioteca da área de saúde da UFBA. 2015. 179 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315/25246>>. Acesso em: 01 abr. 2017.

GIL, Antonio. Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v.19, n.2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9047/4812>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônico...** Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/432/1/GT%203%20Ttx%202-%20Henriette_Raquel_corrigido.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2010.

HATSCHBACH, M. H. de L.; OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64/78>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

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

LAU, Jesus. **International guidelines on information literacy: a draft proposal, feedback is appreciated**. México: IFLA, 2004.

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

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. 1 CD-ROM.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MEDEIROS, Rildecil. Educação continuada como parte da formação do profissional bibliotecário: uma ação estruturante. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 105-114, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/5>. Acesso em: 18 abr. 2018.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORIGI, Valdir Jose; PAVAN, Cleusa. Tecnologia de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, 2004. p. 117-125. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1075/1173>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

NUNES, Martha Suzana Cabra; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <<file:///C:/Users/Rafael/Downloads/2572-8808-1-PB.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 2. ed. Rio de Janeiro: vozes, 2008.

OLIVEIRA, Marlene; CARVALHO, Gabrielle Francinne; SOUZA, Gustavo Tanus. Trajetória histórica do ensino de biblioteconomia no Brasil, **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.19, n.3, p. 13-24, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3754/3167>>. Acesso em: 06 fev. 2017.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero**, v. 5, n. 5. p. 1-16, 2004. Disponível em: <<https://bsf.org.br/wp-content/uploads/2017/05/ORTEGA-RELA%C3%87%C3%95ES-HIST%C3%93RICAS-ENTRE-BIBLIOTECONOMIA-DOCUMENTA%C3%87%C3%83O-E-CI%C3%84NCIA-DA-INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2017.

PACHECO, Leila S. Informação enquanto artefato. Informare. **Cadernos do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação**, Rio de Janeiro, ECO/UFRJ - CNPq/IBICT, v. 1, n. 1, jan./jun., p. 20-24. 1995. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000003099/d01aa661309b9e0ac618365c6a4cd0b6>>. Acesso em: 24 mar. 2017.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2014.

PINTO MOLINA, M. **Habilidades y competencias de gestión de información para aprender a aprender en el Marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior**. Universidad de Granada, 2005. Disponível em: <<http://www.um.es/dp-lengua-esp/documentos/habilidades-competencias.pdf>>. Acesso em: 01 abr./ 2017.

PUGLISI, M. L.; FRANCO, B. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Brasília: Liber Livro, 2005.

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

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Tradução de Tarcísio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

ROSINI, Alessandro Marco. **As novas tecnologias e a educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, A.; ANDRADE, A. Bibliotecas universitárias portuguesas no universo da web 2.0. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, p. 116-131, n. esp. 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/Rafael/Downloads/16586-52986-1-PB.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

SANTOS, Raquel do Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. Utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, 26(1):39-50, jan./abr., 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v26n1/a05.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2017.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Eneide Nóbrega; LIMA, Izabel França de. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014. Disponível em:

<file:///C:/Users/BIBLIOTECA/Downloads/279-1073-1-PB.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2016.

SANTOS, Sirlene parecida; SILVA, Ricardo Cesar. Acesso das bases de dados nas universidades federais: o caso da UFSM – Campus Frederico Westphalen.

Biblionline, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 82-96, jan./mar. 2017. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/32672/17822>.> Acesso em: 27 abr. 2018.

SANTOS, Thais Helen do Nascimento; MEDEIROS, José Washington de Moraes. Acesso e uso da informação em arquivos sob a perspectiva dos serviços de difusão cultural e ações educativas. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA - CNA, 5., **Anais...** Salvador: CNA, 2012.

SANTOS, Valdeci . O que é e como fazer “revisão da literatura” na pesquisa teológica. **Fides Reformata Online**, n. 1, 2012, p.89-104. Disponível em: <<http://cpaj.mackenzie.br/fidesreformata/visualizar.php?id=226>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

SCHWEITZER, F. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez. 2007. Disponível em:< <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/45/50>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: R. Ci. Inf. E Doc.**, Ribeirão Preto, v.6, n.1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/Rafael/Downloads/89731-168031-1-PB%20(2).pdf>. Acesso em: 22 out. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 17, n. 33, p. 1-29, jan./abr., 2012.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n2/10.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

SOUSA, M.M. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior. 2009.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

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

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA Cecília Leite. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramZero**, v.3, n.5, 2002. Disponível em: <
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/884/1/ARTIGO_FuncoesSociaisOportunidadesProfissionais.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2016.

TARGINO, M. das G. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.20, n.2, p. 149-160, jul./dez. 1991. Disponível em: <
<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002779/ce417a8413ce92152879ec5375112acf/>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. Biblioteca digital: definição de termos. In: MARCONDES, Carlos H. [et al.][orgs.]. **Biblioteca digital: saberes e práticas**. 2 ed. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2006. cap. 1, p. 15-24. Disponível em: <
<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1013/1/Bibliotecas%20Digitais.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

TURATO, E. R. et al. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n.1, p. 17-27, jan. 2008. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/csp/v24n1/02.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

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

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A. ; FARIAS, M. G. G. Desenvolvimento de competências informacionais, científicas e tecnológicas: responsabilidade do ensino superior com parceria entre a docência e a biblioteca. In: Regina Celia Baptista Belluzzo; Glória Georges Feres. (Org.). **Competência em Informação: das reflexões às lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013, v. 1, p. 176-208.

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

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VIANA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: EPU, 2001.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE A – Projetos de Cunho Mediacional Desenvolvidos no SIBi-UFPI



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA - PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB**

Experiências exitosas de mediação da informação vêm sendo trabalhadas na Biblioteca José Albano de Macedo - Campus de Picos/PI, biblioteca integrante do SIBi-UFPI. Partindo da observação da rotina da biblioteca e o comportamento dos usuários, planejaram-se por meio da equipe de bibliotecários, atividades mediacionais para a comunidade com vista ao desenvolvimento dos usuários pela interação social, tendo como resultado esperado a apropriação do conhecimento. Coadunando com Almeida (2009, p. 16) a noção de mediação está ligada às conexões estabelecidas entre as ações sociais e as motivações (individuais/coletivas), podendo ser vista “[...] como sinônimo de processos de interlocução e/ou interação entre os membros de uma comunidade, por meio dos quais os laços de sociabilidade são estabelecidos e alimentados”.

Salienta-se que esse recorte dos Projetos de Cunho Mediacional aqui exposto é devido à proximidade do pesquisador com o campo o qual foi desenvolvido, não eximindo as outras bibliotecas que fazem parte do sistema a não prática de atividades dessa natureza, porém não se encontrou material organizado da forma apresentada.

Segue a descrição sucinta dos projetos de mediação da informação.

a) Campanhas Educativas

Já faz parte do calendário de eventos da biblioteca 02 (duas) campanhas educativas de conscientização e sensibilização: “Setembro Amarelo” e o “Outubro Rosa”. Na oportunidade do mês de setembro, alusivo a campanha contra o suicídio,

a biblioteca medeia informações alertando para a questão do suicídio, preparando folder informativo com informações específicas, inclusive de onde e como procurar ajuda na prevenção ao suicídio. Além de toda a ornamentação da biblioteca há distribuição de laços na cor amarela, simbolizando a campanha. Ressalta-se a importância da campanha, desse papel social da biblioteca universitária em mediar informação dessa natureza entre os jovens que, segundo pesquisas, estão entre os mais vulneráveis a praticar o suicídio, e a cidade de Picos/PI, configura-se como uma das cidades que possuem maiores índices de suicídio do Estado do Piauí. As ações se repetem também para o outubro rosa, as quais têm o objetivo de alertar para o câncer de mama. Nessas duas ações, os bibliotecários do campus se revezam no balcão de atendimento da biblioteca mediando informações a respeito das duas temáticas abordadas entre os usuários, sempre preocupados com a apropriação dessa informação que se deseja transmitir através de todos esses recursos.

Foto 1: Ornamentação da Biblioteca Setembro Amarelo



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

Foto 2: Ação de Mediação da Informação - Setembro



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

b) Exposição Bibliográfica

Em datas comemorativas como o Dia do Piauí, a biblioteca organizou a “Exposição Bibliográfica: Meu Piauí em Livros: contando um pouco da nossa história”. Foi feita uma pesquisa no acervo da biblioteca por materiais bibliográficos que contasse a história do Piauí em suas várias vertentes: cultural, econômica, social, política, geográfica, educacional. Atualmente o “Acervo PIAUÍ” conta com mais de mil obras catalogadas disponíveis na biblioteca para consulta e empréstimo.

Na fase de execução do projeto, os materiais bibliográficos selecionados ficaram expostos no hall da biblioteca separados por categorias de assunto (cultura, política, educação, geográfica) e, em turnos alternados, os bibliotecários ficaram no balcão de atendimento orientando, indicando outras fontes de informação para pesquisa sobre o Estado Piauí. Como meio de divulgação da ação, utilizou-se a TV disposta na biblioteca para propagação de materiais sobre a exposição em questão, informando e provocando a curiosidade dos usuários da biblioteca. Como trabalho adicional foi preparado um catálogo impresso com todas as obras que a biblioteca dispõe sobre o Piauí, sendo que o mesmo ficou disponível no balcão da biblioteca para pesquisa.

Foto 3: Banner de Divulgação da Exposição Bibliográfica



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

Foto 4: Usuários Visitando a Exposição



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

c) Biblioteca UFPI Na TV

O projeto Biblioteca UFPI na TV Campus de Picos foi idealizado e executado pensando na promoção, disseminação e mediação da informação na biblioteca. Atualmente a biblioteca dispõe de um aparelho de TV e sua função fica restrita a

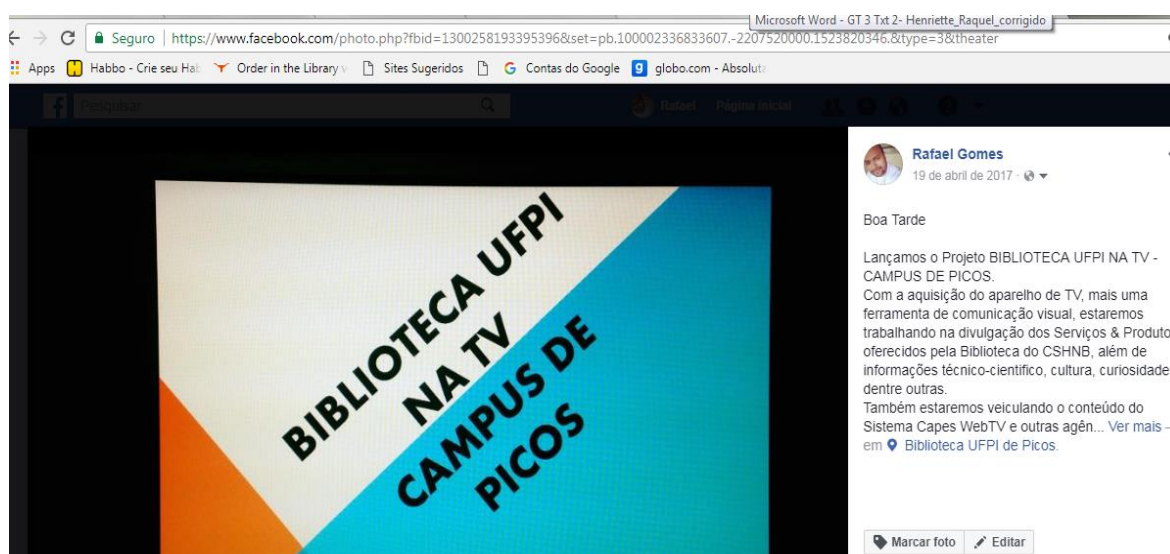
veicular informação sobre a biblioteca e sobre as ações desenvolvidas no campus da UFPI em Picos.

Inicialmente dividiu-se a programação em sessões onde as informações são organizadas para ser exibidas. As sessões predefinidas foram: sessão de divulgação de eventos científicos, sessão de tutorias de pesquisa científica na internet, sessão de divulgação de novas aquisições, sessão de curiosidades, sessão de informes e avisos gerais.

Toda semana as sessões são atualizadas, algumas são criadas e outras são retiradas da programação conforme a necessidade que se tem de mediar a informação junto a comunidade acadêmica.

A forma de interação com os usuários é por meio dos canais de relacionamentos digitais: *e-mail*, telefone e redes sociais que ficam disponíveis e na oportunidade é solicitada a colaboração de todos, de forma a sugerir informações a serem exibidas na “Biblioteca UFPI na TV”. Essa forma de mediação vem sendo bastante aceita, sendo que, na oportunidade recebem-se diariamente usuários interessados por mais informações sobre as informações que são veiculadas e os mesmo querendo contribuir sugerindo pautas. A intenção não é somente disseminar a informação via TV, é perceber se essa informação arrolada está sendo útil na vida do usuário.

Foto 5: Divulgação do Projeto Biblioteca UFPI na TV – Campus de Picos



Fonte: Rede Social – Facebook

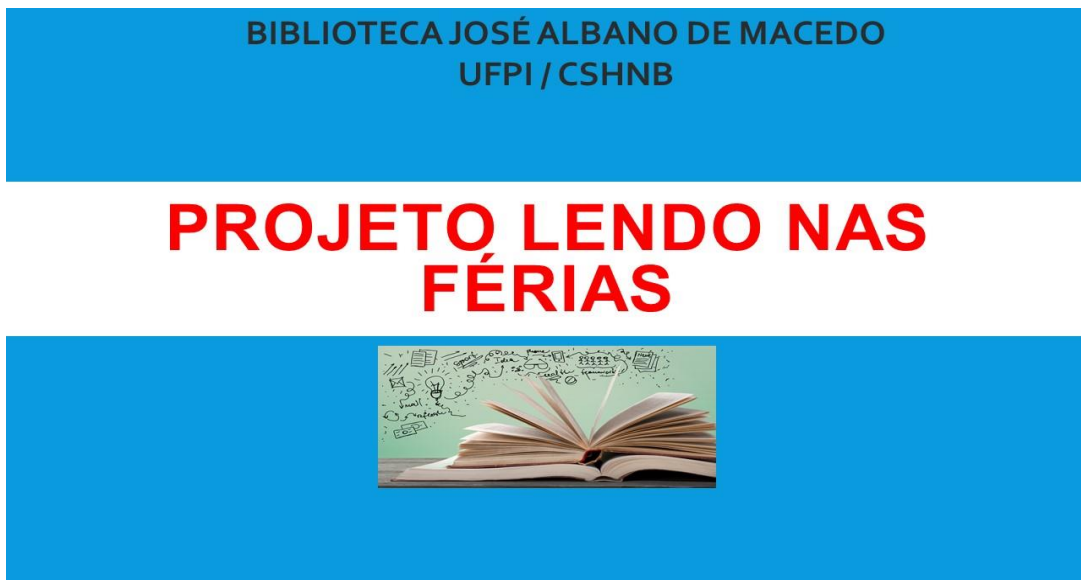
d) Lendo nas Férias

O “Projeto Lendo nas Férias” é uma ação de incentivo a leitura na biblioteca universitária. Durante o semestre letivo, os usuários geralmente não têm tempo de fazer outras leituras que não seja os textos acadêmicos sugeridos pelos professores que são necessários na construção do conhecimento na academia, deixando de lado aquela leitura de lazer.

Foi através dessa observação que o projeto foi elaborado e executado visando os seguintes objetivos:

- ✓ Incentivar a leitura no período das férias acadêmicas;
- ✓ Movimentar o acervo de literatura que na maioria do tempo fica estagnado;
- ✓ Atrair os usuários para a biblioteca nas férias;
- ✓ Contribuir para uma sociedade leitora.

Foto 6: Banner de Divulgação do Projeto Lendo nas Férias



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

Foto 7: Espaço Organizado do Projeto Lendo nas Férias



Fonte: Rede Social Facebook Biblioteca Campus de Picos / CSHNB

Metodologicamente o projeto acontece seguindo o calendário acadêmico, sempre iniciando na primeira semana de férias acadêmicas e tem como público alvo todos os usuários cadastrados no sistema de automação da biblioteca.

No hall da biblioteca é colocado estantes e poltronas para receber as obras e os usuários. O critério de seleção das obras fica a cargo do bibliotecário e sua equipe, porém sempre dando prioridade aos livros de literatura. Geralmente o fluxo de usuários diminui nesses períodos, com isso a calma e o silêncio tomam conta do ambiente tornando-se extremamente chamativo a uma boa leitura.

Ainda como parte das atividades do projeto, os usuários recebem informações por meio dos bibliotecários sobre o projeto que visa sempre a apropriação da informação a qual está sendo mediada através dos livros e para um segundo momento é feito o convite para o usuário estar retornando à biblioteca uma semana antes do término das férias para o “encontro de leitores”, momento esse que é socializado com os demais leitores as impressões em relação a obra lida.

Caso o usuário prefira fazer a leitura da obra em casa ou em qualquer outro espaço de sua preferência, a biblioteca estende o prazo de empréstimo domiciliar para 30 dias.

APÊNDICE B – Questionário Enviado aos Bibliotecários do SIBi-UFPI



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA - PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB**

**PESQUISA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM
BIBLIOTECONOMIA UFCA - FORMULÁRIO PARA
COLETAS DE DADOS (BIBLIOTECÁRIOS)**

Prezados(as),

O questionário que você acaba de receber é parte integrante da pesquisa de mestrado do Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA), intitulada “Mediação e competência da informação do bibliotecário no âmbito das TIC: estudo no Sistema de Bibliotecas da UFPI”.

Desta forma, convidamos V. Sa. a respondê-lo, uma vez que sua participação voluntária subsidiará a coleta de dados que visam traçar estratégias para a formação de competências em informação do bibliotecário por meio da mediação da informação com o uso das TIC. As informações obtidas serão analisadas em conjunto com outros sujeitos da pesquisa, não sendo divulgada a identificação de nenhum participante.

Em qualquer etapa do estudo, você terá acesso a este pesquisador para esclarecimento de eventuais dúvidas. Segue contato:

Rafael Gomes

Telefone: (89) 99462 - 1391

E-mail: rafaelgomesbiblioteca@gmail.com

Agradecemos antecipadamente sua valorosa colaboração, uma vez que ela é de grande importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

Atenciosamente,

Rafael Gomes de Sousa
Bibliotecário CRB 3/1163

Prof. Dr. Oswaldo F. Almeida Júnior
Orientador – UFCA / UNESP

*Obrigatório

1. Visando traçar o perfil dos sujeitos da pesquisa, marcar com um X somente em uma única resposta que melhor se apresente para você. *

- Masculino
- Feminino

2. Quanto a sua faixa etária? *

- Até 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- Acima de 51 anos

3. Qual seu grau de formação acadêmica? *

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

4. Após sua graduação em Biblioteconomia, você procurou aprofundar seus conhecimentos através de cursos de aperfeiçoamento? Se a resposta foi sim, cite-os? *

5. Como você utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na promoção do acesso a informação na biblioteca que você atua? *

6. A mediação da informação vem ganhando bastante relevância na Ciência da Informação. De acordo com Almeida Júnior (2015), a mediação da informação é [...] 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. Já Carvalho (2016), complementa esse pensamento afirmando que a mediação da informação é um processo que se constitui em um eterno devir teórico empírico que, além de sólido, por sua finalidade de resolver conflitos de informação, une/liga por sua vez, os processos de produção, organização, representação aos processos de acesso, recuperação, uso, apreensão e apropriação da informação, o que elege a mediação, enquanto *modus operandi*, como um processo vital do paradigma social da Ciência da Informação que envolve dialogicidade e interação permanente. De acordo com suas percepções a respeito dos conceitos citados acima, o que você entende por mediação da informação? *

7. Em quais das ações de mediação da informação citadas você pratica na biblioteca que você atua? *

- Processamento técnico
- Serviço de referência
- Palestras
- Minicursos
- Campanhas educativas

8. A competência em informação volta-se para a formação do indivíduo, colocando-o no centro do processo de aprendizagem. Procura habilitá-lo a usar a informação, fazendo-o tomar conhecimento dos suportes em que a informação encontra-se disponível para poder localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. Em relação a sua atuação profissional na biblioteca universitária, como essas competências ajudam na promoção da informação na realização do seu trabalho? *

9. Quais competências você observa que um bibliotecário deve ter para atuação com tecnologias da informação e da comunicação na biblioteca universitária? *

APÊNDICE C – Questionário Enviado aos Usuários do SIBi-UFPI



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA - PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB**

**PESQUISA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM
BIBLIOTECONOMIA UFCA - FORMULÁRIO PARA
COLETAS DE DADOS (USUÁRIOS)**

Prezados(as),

O questionário que você acaba de receber é parte integrante da pesquisa de mestrado do Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA), intitulada “Mediação e competência da informação do bibliotecário no âmbito das TIC: estudo no Sistema de Bibliotecas da UFPI”.

Desta forma, convidamos V. Sa. a respondê-lo, uma vez que sua participação voluntária subsidiará a coleta de dados que visam traçar estratégias para a formação de competências em informação do bibliotecário por meio da mediação da informação com o uso das TIC. As informações obtidas serão analisadas em conjunto com outros sujeitos da pesquisa, não sendo divulgada a identificação de nenhum participante. Em qualquer etapa do estudo, você terá acesso a este pesquisador para esclarecimento de eventuais dúvidas. Segue contato:

Rafael Gomes

Telefone: (89) 99462 - 1391

E-mail: rafaelgomesbiblioteca@gmail.com

Agradecemos antecipadamente sua valorosa colaboração, uma vez que ela é de grande importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

Atenciosamente,

Rafael Gomes de Sousa

Bibliotecário CRB 3/1163

Prof. Dr. Oswaldo F. Almeida Júnior

Orientador – UFCA / UNESP

1. Visando traçar o perfil dos sujeitos da pesquisa, marque com um X somente em uma única resposta que melhor se apresente para você. *

Masculino

Feminino

2. Quanto a sua faixa etária? *

Até 20 anos

De 21 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

Acima de 51 anos

3. Qual o seu grau de formação acadêmica? *

Graduando

Graduado

Especialista

Mestre

Doutor

4. Como você fica sabendo dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca da UFPI que você utiliza? *

Através da própria biblioteca

Através do professor

Através do Site da UFPI

Através das Redes Sociais

5. Você já teve orientação presencial ou virtual com o(a) bibliotecário(a) da biblioteca da UFPI do campus que você estuda? *

1 vez

- 2 vezes
 3 ou mais vezes
 Nenhuma vez

6. Você já participou de treinamentos, cursos, palestras oferecido pela Biblioteca da UFPI do campus que você estuda? *

- Sim
 Não

7. Como você avalia os serviços e produtos (empréstimos, reservas, treinamentos, exposições, divulgações, eventos, catálogos, palestras), disponibilizados pela biblioteca da UFPI do campus que você estuda? *

- Bom
 Ótimo
 Regular
 Razoável
 Ruim

8. Procurando traçar o perfil dos usuários quanto ao uso das fontes de informação digitais confiáveis, diga com que frequência você usa para realizar suas pesquisas acadêmicas: *

	Nenhuma Frequência	Pouca Frequência	Razoável Frequência	Muita Frequência
Portal CAPES	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Google Acadêmico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Repositórios Digitais Institucionais	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bibliotecas Digitais	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bases de Dados	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

9. A Biblioteca universitária tem como função participar ativamente no processo de ensino, pesquisa e extensão promovido pela universidade, subsidiando informações científicas organizadas pelo profissional bibliotecário. De que forma o bibliotecário poderia atuar mediando para garantir a autonomia do usuário nos processos de busca, acesso e uso da informação? *

APÊNDICE D – Roteiro de Observação de Coleta de Dados



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA - PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB**

Quanto ao atendimento / serviços da biblioteca

1. A biblioteca possui serviço de referência?

Sim

Não

Observações: _____

2. A Biblioteca promove cursos, minicurso, palestras, treinamentos? Se sim, quais?

Sim

Não

Observações: _____

3. Os bibliotecários passam por algum treinamento antes de iniciar as atividades no SIBi-UFPI?

Sim

Não

Observações: _____

4. O bibliotecário costuma ficar no balcão de atendimento?

Sim

Não

Observações: _____

5. O bibliotecário costuma indicar obras aos usuários?

Sim

Não

Observações: _____

6. A biblioteca possui alguma política de atendimento?

- Sim
 Não

7. O SIBi-UFPI já ofereceu aos bibliotecários cursos de capacitação com ênfase em competências em informação?

- Sim
 Não

Observações: _____

8. Quanto ao horário de atendimento ao público?

- Manhã
 Manhã /Tarde
 Manhã/Tarde/Noite
 Sábados

Observações: _____

Quanto aos recursos tecnológicos para mediar a informação na biblioteca

1. A biblioteca possui sistema de automação?

- Sim
 Não

Observações: _____

2. Quais os meios de comunicação que a biblioteca oferece?

- Website
 E-mail
 Telefone
 Chats

Observações: _____

3. A biblioteca está presente nas redes sociais / compartilhamento de informações?

- Facebook
 Instagram
 Blogs
 MySpace
 Delicious
 Flickr
 LibraryThing

- YouTube,
 SlideShare

Observações: _____

4. A biblioteca oferece algum serviço via dispositivos móveis?

- Sim
 Não

Observações: _____

5. Quais os suportes informacionais que a biblioteca oferece?

- Livros (impresso/digital)
 Periódicos
 Multimeios

Observações: _____

6. A biblioteca disponibiliza bases de dados a comunidade acadêmica?

- Sim
 Não

Observações: _____

Quanto aos aspectos intangíveis para mediar a informação na biblioteca

1. Caracterização da Biblioteca em relação às práticas de mediação da informação: quanto a realização do processamento técnico dos materiais bibliográficos; com que a frequência os bibliotecários fazem atendimento no balcão; quem alimenta as redes sociais; se é feito estudos de usuários periodicamente; quanto a elaboração dos produtos como catálogos, guias, manuais; em relação as orientações as fontes de informações confiáveis; que tecnologias de informação e comunicação são usadas para promover o acesso a informação na biblioteca universitária.

2. Caracterização do(a) bibliotecário(a): Experiência profissional. Relacionamento com os usuários. Criatividade.

3. Planejamento: Existe? Como ele é realizado, diariamente, semanalmente, anualmente? Qual a importância real do planejamento para a biblioteca?

4. Caracterização do atendimento da biblioteca: Número de usuários, os cursos que são atendidos pela biblioteca em níveis de graduação, pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado), se atende alunos de Ead, oferece wifi, computadores de pesquisa, dispõem de material de comunicação visual, horário de funcionamento da biblioteca.

5. Como está organizado e estruturado o espaço da biblioteca: salas de estudo em grupo e individual, acervo, recepção da biblioteca para empréstimo e devolução, setores de processamento técnico, espaço para treinamentos, espaço de convivência para os servidores da biblioteca, espaço de acessibilidade para deficientes, sinalização da biblioteca é apropriada.

6. Alternativas: Quais são as alternativas que os bibliotecários buscam para resolver as questões de acesso a informação devido a falta de servidores ou a grande quantidade de usuários?

7. Rotina: Descrever a rotina da biblioteca, observando os horários de maior fluxo de usuários.

APÊNDICE E – Fotografias das Bibliotecas do SIBi-UFPI

Foto 8 – Biblioteca Jornalista Carlos Castelo Branco (Biblioteca Central)



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 9 – Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Saúde



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 10 - Biblioteca Setorial Centro de Ciências Agrárias



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 11 - Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Natureza



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 12 - Biblioteca Setorial Centro de Ciências da Educação



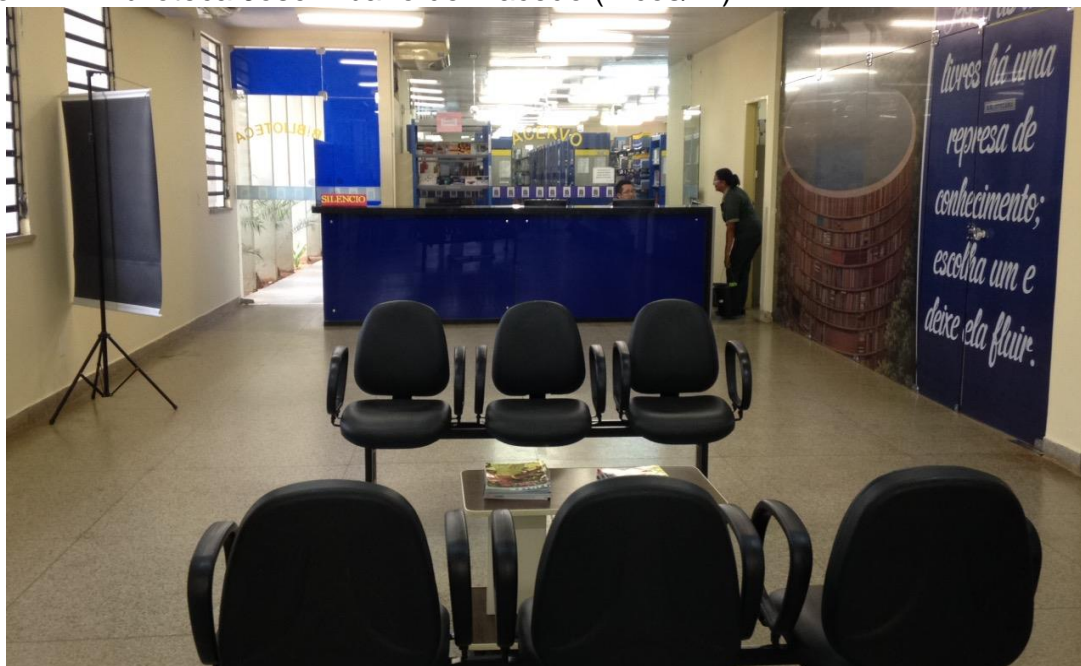
Fonte: arquivo pessoal.

Foto 13 - Biblioteca Setorial Centro de Ciências Humanas e Letras



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 14 – Biblioteca José Albano de Macedo (Picos/PI)



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 15 - Biblioteca Cândido Athayde (Parnaíba/PI)



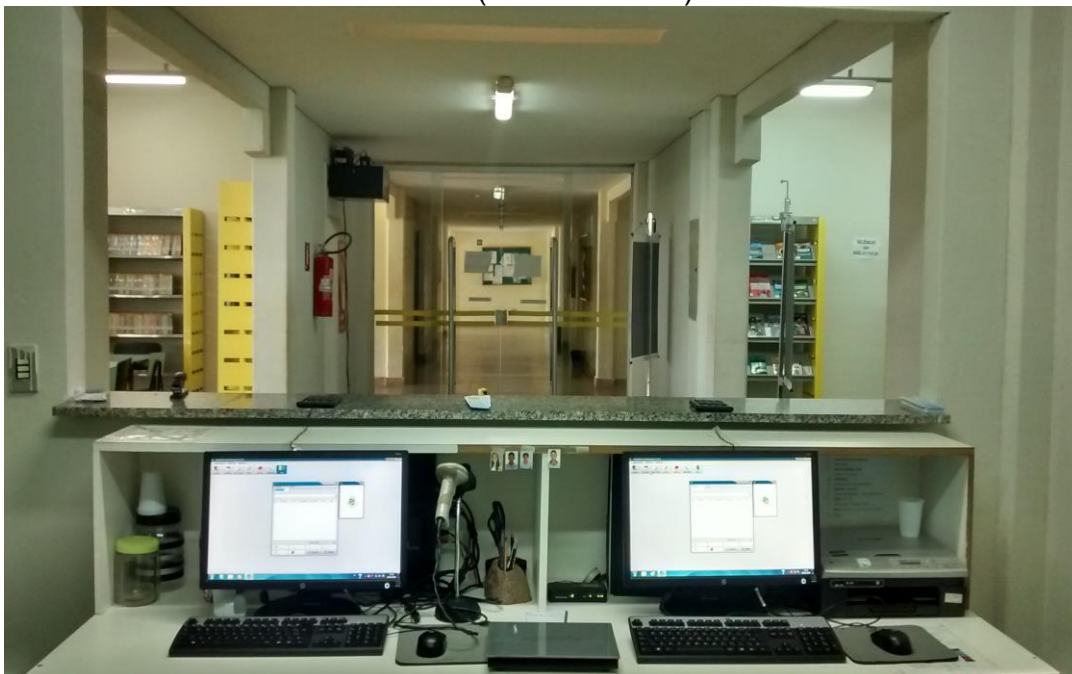
Fonte: arquivo pessoal.

Foto 16 - Biblioteca Amílcar Ferreira Sobral (Floriano/PI)



Fonte: arquivo pessoal.

Foto 17 - Biblioteca Cinobelina Elvas (Bom Jesus/PI)

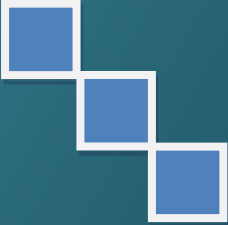








Fonte: arquivo pessoal.

APÊNDICE F – Proposta do Produto Informacional: Cartilha de Atividades de Mediação Explícita da Informação no SIBI-UFPI



RAFAEL GOMES DE SOUSA



**CARTILHA DE
ATIVIDADES DE
MEDIÇÃO EXPLÍCITA DA
INFORMAÇÃO NO SIBI-
UFPI**

**JUAZEIRO DO NORTE / CE
2018**

CARTILHA DE ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO SIBI-UFPI

RAFAEL GOMES DE SOUSA

**Bibliotecário-Documentalista
Universidade Federal do Piauí - UFPI**

**JUAZEIRO DO NORTE
2018**

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	120
2	O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPI (SIBi-UFPI)	120
3	O QUE É MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO?	121
4	COMPETÊNCIAS NECESÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO	122
5	OBJETIVOS DA CARTILHA	124
6	PROPOSTA DE ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NA BU	124
7	PÚBLICO-ALVO	126
8	PARCERIAS E CAPTAÇÃO DE RECURSOS	127
9	METODOLOGIA DA AÇÃO	128
	REFERÊNCIAS	131

1 APRESENTAÇÃO

Por meio da “Cartilha de Mediação Explícita da Informação no SIBi-UFPI”, elaborado como proposta de produto informacional do Mestrado Profissional em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), sobre a orientação do Prof. Dr. Oswaldo Francisco Almeida Júnior, traçou-se parâmetros elaborados e pautados nas deficiências observadas com os resultados da pesquisa que teve como objetivo investigar as práticas de mediação da informação por meio das TIC, levando em consideração a realidade do SIBi-UFPI, visando perceber como se dá o processo de formação de competências em informação dos bibliotecários. Dessa forma, essa cartilha se constitui como elemento de caráter institucional do SIBi-UFPI.

Essa cartilha configura-se como um meio de comunicação, fundamentada no acesso à informação, compartilhando seus objetivos, os métodos usados, descrevendo suas ações, especificando seu público-alvo e as parcerias que vão viabilizar os projetos de mediação explícita da informação, criando uma conexão entre os envolvidos, os membros da IES, seus beneficiários, as empresas parceiras e a sociedade em geral que será a maior beneficiada. Ressalta-se que a mesma não é um documento pronto e acabado, mas passível de construção junto à comunidade.

2 O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPI (SIBi-UFPI)

Historicamente, a Biblioteca Central foi instalada em janeiro de 1973, resultado da fusão dos acervos existentes nas Bibliotecas das Escolas isoladas de Medicina, Odontologia, Filosofia, Direito e Administração, quando da implantação da Fundação Universidade Federal do Piauí, instituída nos termos da Lei nº. 5.528, de 12/11/1968.

Em agosto de 1995 foi inaugurada a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco (BCCB), órgão subordinado a Reitoria e que atualmente é a responsável por coordenar 09 (nove) Bibliotecas Setoriais formando o Sistema

Integrado de Bibliotecas da UFPI - SIBi-UFPI, instituído pela Resolução do Conselho Universitário nº. 26/93*.

A função da biblioteca é atuar na promoção do acesso à informação e dar suportes às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, econômico e social do Estado do Piauí.

Atualmente o SIBi-UFPI tem no seu quadro de pessoal 25 (vinte e cinco) bibliotecários, os quais estão distribuídos entre as 10 bibliotecas, sendo responsáveis por gerenciar essas unidades de informação, trabalhando de forma independente, porém sempre com a supervisão da diretoria geral de bibliotecas do SIBi-UFPI.

Das inúmeras atividades atribuídas ao bibliotecário, de natureza técnica ou não, de função educativa e cultural, são pensadas para desenvolver a formação da consciência crítica e reflexiva do usuário, tornando-os cidadãos ativos na sociedade.

As atividades de mediação da informação nas bibliotecas, centros de documentação e informação e unidades de informação são inerentes ao bibliotecário, o qual dispõe de competências necessárias para promover a dialogicidade e a interação permanente.

3 O QUE É MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO?

Os bibliotecários reconhecem-se como importantes para a sociedade, seja nas suas atividades implícitas de organização da informação, seja nas atividades explícitas como serviço de referência e informação presencial ou virtual, desenvolvendo seu potencial político como autor de mudanças sociais e instrumento para a democratização da informação.

A mediação da informação está em todo o fazer do profissional bibliotecário e com o desenvolvimento tecnológico, ampliou-se as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, ampliando também a escala de usuários atendidos, tornando-os autônomos na busca por informação.

* Informações disponíveis em <http://ufpi.br/biblioteca-bccb>

Mediação da informação é 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, p. 25, 2015).

Um conjunto de práticas construtivas de intervenções regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação (SILVA, 2015, p. 103).

Ou seja ...

A mediação da informação tem a finalidade de impactar a comunidade acadêmica ou não por meio de ações estratégicas que buscam promover a apropriação da informação, construção de novos conhecimentos, aprimoramento da inteligência, tomada de decisão e a resolução de problemas do cotidiano.

4 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

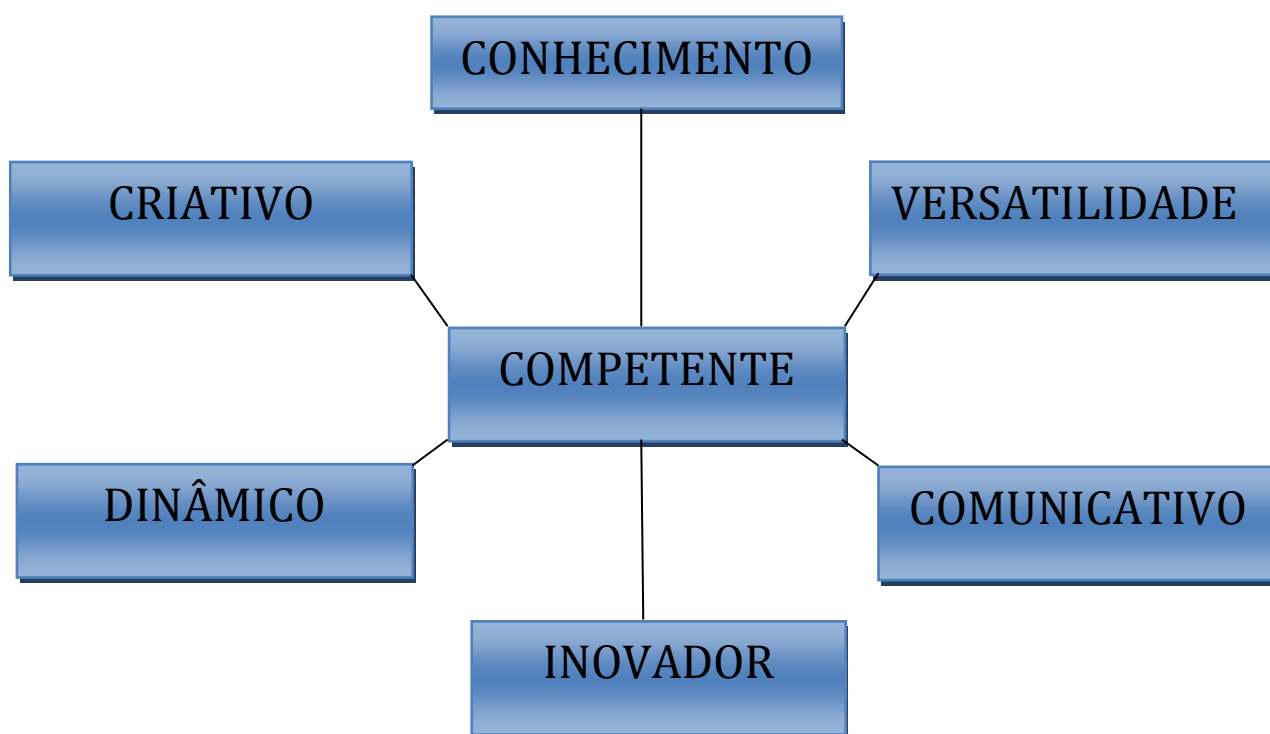
No cenário da sociedade da informação, cada vez o bibliotecário se faz importante para o gerenciamento de toda essa “massa” documental produzida e compartilhada seja em meio físico ou virtual. Contudo, a sociedade almeja um

profissional bibliotecário cada vez mais capacitado, competente e ciente da sua importância e do seu papel.

Mais o que seria essa competência em informação?

Segundo Belluzzo (2014, p. 63) [...] a competência em informação pode ser definida como um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes (jornais, revistas, livros, dicionários, enciclopédias, Internet, etc.).

Algumas características inerentes ao bibliotecário competente em informação:



- ✓ **Conhecimento:** Importante para a tomada de decisões assertivas;
- ✓ **Versatilidade:** Saber se posicionar diante de inúmeras adversidades que enfrenta o bibliotecário;
- ✓ **Comunicativo:** Saber se expressar perante a comunidade atendida;
- ✓ **Inovador:** Fazer a diferença, mudando, alterando as possibilidades de atuação;
- ✓ **Dinâmico:** Capacidade de se modificar continuamente;
- ✓ **Criativo:** Capacidade de criar estratégias de valorização das ações empreendidas.

5 OBJETIVOS DA CARTILHA

A cartilha de atividades de mediação explícita da informação no SIBi-UFPI traçou os seguintes objetivos:

- ✓ Publicizar o conceito de mediação da informação e competência em informação;
- ✓ Comunicar as práticas de mediação da informação explícita na biblioteca universitária por meio das TIC;
- ✓ Propor atividades de mediação explícita que sejam de interesse da comunidade acadêmica e contemple a realidade local de cada biblioteca do SIBi-UFPI;
- ✓ Traçar propostas de marketing das atividades de mediação da informação explícita;
- ✓ Incentivar o uso das TIC nas práticas de mediação da informação explícita nas bibliotecas do SIBi-UFPI;
- ✓ Despertar o potencial inovador, criativo, dinâmico dos bibliotecários competentes em informação do SIBi-UFPI.

6 PROPOSTA DE ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NA BU

a) Campanhas de Sensibilização do Usuário (Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul)

Atividade: As campanhas dessa natureza sensibilizam os usuários para as temáticas propostas. Setembro Amarelo está relacionado à campanha contra o suicídio. Outubro Rosa está relacionado a mobilizar mais especificamente as mulheres a realizarem exames periódicos para prevenir o câncer de mama e o Novembro Azul alerta para os cuidados necessários a saúde do homem, mais especificamente o câncer de próstata. A função da biblioteca é mediar a informação, seja ela de caráter científico, cultural, político, geográfico ou de utilidade pública.

b) Campanhas Educativas (Conservação do Acervo, Silêncio na Biblioteca)

Atividade: Trabalhar ações de educação dos usuários quanto aos cuidados necessários para com os materiais bibliográficos da biblioteca e quanto ao comportamento dos mesmos nas dependências na biblioteca. A maioria das

bibliotecas enfrentam problemas dessa natureza. Tais ações configuram-se como de mediação da informação pelo fato do bibliotecário interferir no comportamento, construindo práticas conscientes de uso do espaço.

c) Cursos e Minicursos voltados para construção do conhecimento em áreas específicas;

Atividade: Atividades mediacionais extremamente importantes, visto que, de alguma forma através dessa interferência, o bibliotecário irá sanar as necessidades informacionais de forma plena ou parcialmente dos usuários, criando novos conflitos informacionais. Cabem aqui cursos e minicursos de normalização, pesquisa científica em bases de dados, higienização de acervos, minicursos em ferramentas de apoio à pesquisa acadêmica, dentro outros pensados com essa proposta.

d) Palestras Temáticas

Atividade: Podem-se trabalhar diferentes assuntos, desde que estejam contextualizados em uma proposta que agregue valores na vida acadêmica do usuário, interferindo através da mediação das informações para a construção do conhecimento e sentido do usuário. Para isso, o bibliotecário utiliza de suas competências na condução dessa atividade.

e) Oficinas Mediacionais Criativas

Atividade: O interessante da oficina é que permite aprender criando algo. Como sugestão pode se desenvolver oficina de elaboração de projetos acadêmicos tanto para cursos de nível de graduação e pós-graduação. Essa atividade vai depender bastante das competências do bibliotecário em dominar a metodologia de execução para garantir a apropriação da informação disponibilizada.

f) Projetos de Incentivo a Leitura

Atividade: A biblioteca pode trabalhar essa importante iniciativa de incentivo a leitura, convidando e propiciando um ambiente convidativo à prática. Ainda das ações, pode alongar-se o tempo de empréstimo domiciliar de obras literárias, propondo em contrapartida que o usuário apresente uma resenha da obra lida, além de organizar um encontro com os leitores no final de cada ciclo.

g) Capacitação de Usuários para o Uso da Biblioteca

Atividade: Capacitar o usuário a utilizar a biblioteca também é uma ação mediacional. Nessa ação o bibliotecário dispõe-se a interferir junto aos usuários, disponibilizando informações referentes aos serviços e produtos da biblioteca, além da dinâmica do setor; em contrapartida os usuários tiram suas dúvidas, apresentando sugestões ou não.

h) Tutorias de Pesquisa Científica para Redes Sociais

Atividade: Elaborar tutorias de pesquisa para ser disponibilizado nas redes sociais, respeitando as políticas de cada rede. Nesse mesmo tutorial fica o convite ao usuário para que, através das redes sociais, interagir com a biblioteca, opinando, sugerindo e avaliando sobre o conteúdo.

i) Utilizando a WEB e seu potencial na Mediação da Informação

Atividade: As tecnologias precisam ser inseridas cada vez mais nas bibliotecas. Aproveitar esse imenso potencial com o objetivo de atingir e atrair mais usuários é uma das prerrogativas a serem seguidas. Como sugestão de ações, a criação de canais no youtube, blogger, páginas e sites com conteúdos interativos e de interesse da comunidade acadêmica como forma de interação e mediação com os usuários.

j) Mediação de Informação através das TIC (Mensagens instantâneas, Chats, Fóruns nas Redes sociais (Facebook, MySpace, Delicious, Flickr, LibraryThing)

Atividade: Na sociedade atual que tem como moeda de troca a informação e “quem tem informação tem poder”, é imprescindível criar meios pelos quais a informação chegue da forma mais rápida possível ao usuário. Nesse contexto é que se sugere a criação de um canal de relacionamento online com troca de informação em tempo real em horários e dias pré-definidos pela coordenação da biblioteca. Pode fazer uso de Skype, bate papo do facebook, chat ou atendimento via whatsapp.

7 PÚBLICO-ALVO

As atividades são voltadas para toda a comunidade acadêmica da UFPI: alunos da graduação, pós-graduação em nível de especialização, mestrado e doutorado, alunos dos colégios técnicos e alunos da EaD. As bibliotecas que

atendem a comunidade externa, oferecendo serviços e produtos também podem inseri-los nas atividades de mediação da informação planejadas e executadas pelos bibliotecários.

Mapa das bibliotecas que compõem o SIBi-UFPI.

BIBLIOTECA	CAMPUS	CIDADE
Biblioteca Jornalista Carlos Castelo Branco (Biblioteca Central)	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCS	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCA	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCN	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCE	Sede	Teresina/PI
Biblioteca Setorial CCHL	Sede	Teresina/PI
Biblioteca José Albano de Macedo	Senador Helvídio Nunes de Barros	Picos/PI
Biblioteca Cândido Athayde	Ministro Reis Veloso	Parnaíba/PI
Biblioteca Amílcar Ferreira Sobral	Amílcar Ferreira Sobral	Florianópolis/PI
Biblioteca Cinobelina Elvas	Cinobelina Elvas	Bom Jesus/PI

Fonte: Autoria própria, 2018.

8 PARCERIAS E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Recomenda-se formar parcerias com os mais variados setores, projetos, assessorias, pró-diretorias, grupos de pesquisa e mais importante de todas: a direção da IES. Podem-se relacionar também as coordenações de curso (graduação e pós-graduação), programas de iniciação científica como o PIBIC ou qualquer outro grupo/setor que venha a ter interesse em somar as ações da biblioteca.

Pode-se pensar também em parcerias externas quando se planeja e executa atividades de mediação. Essas parcerias são extremamente salutares no intuito de arrecadar fundos por meio de doações, quando assim se visa à arrecadação de valores ou até mesmo parcerias entre outras instituições onde as mesmas possam estar disponibilizando recursos humanos para a execução de ações.

O objetivo dessas parcerias é trazer esses usuários para a biblioteca e inseri-los nas atividades propostas de mediação da informação. E quando não for possível a vinda desses usuários para a biblioteca, atraídos pelas ações propostas de trabalhos, que possamos penetrar nesses grupos, nessas organizações de forma a promover a mediação da informação entre eles.

Quanto a captação de recursos, eles podem ser divididos em financeiros e humanos. As bibliotecas do SIBi-UFPI ainda não possuem cotas destinadas a financiar projetos/atividades desenvolvidos pelas bibliotecas. Em relação aos recursos humanos é interessante manter uma boa relação com todos os setores/servidores: NTI, NAE, Recursos Humanos, Assessorias de Ensino, Pesquisa e Extensão, além do corpo docente. E mais importante ainda, integrar sempre toda a comunidade acadêmica e não acadêmica nas ações propostas.

9 METODOLOGIA DA AÇÃO

Através da pesquisa a qual gerou esse produto informacional, e de experiências bem sucedidas, os usuários do SIBi-UFPI apontaram diretrizes que subsidiaram a construção dessa cartilha que tem como objetivo fim delinear os caminhos para promover ações de mediação explícita da informação, visando a promoção, divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas que compõem o sistema.

Os usuários apontaram dentre outros fatores os meios de comunicação que usam para interagir com as bibliotecas, a forma como ficam sabendo dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, as fontes de informações digitais que mais utilizam nas suas pesquisas e finalizam apontando de que forma o bibliotecário poderia atuar para garantir a autonomia dos usuários com relação aos processos de busca, acesso e uso da informação

Diante do exposto, segue os 10 passos para o planejamento e execução de uma ação mediacional.

❖ Parte Organizacional

1. Pesquisar sobre o assunto o qual se deseja trabalhar a ação de mediação, sempre pensando na ação como uma forma de construção de sentidos nos usuários;
2. Planejamento da ação/atividade a ser desenvolvida;
3. Mobilizar a equipe que vai trabalhar na operacionalização das atividades;
4. Definir os recursos gráficos, criando uma identidade que seja bastante atrativa;

5. Pleitear recursos (financeiros e humanos) e parcerias para a execução das atividades. Caso tenha participações de público e mediadores externos, os convites de participação precisam ser entregues em um razoável espaço de tempo, deixando-os à vontade para a confirmação ou não de sua participação.

❖ Parte Prática

6. Marketing: trabalhar todos os aspectos de divulgação necessários pelo menos 10 (dias) antes. Uso de cartazes, panfletos, folderes e a divulgação em massa nas redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, E-mail), além dos recursos de mídias digitais caso a instituição disponibilize;
7. Organizar o espaço da ação: na própria biblioteca ou espaço externo (sala de aula, auditório, espaço de conveniência). Caso opte por espaços externos, não se esquecer de mobilizar com antecedência os responsáveis pelos mesmos;
8. Nos dias da ação, checar todos os espaços, equipamentos, montagem de estruturas físicas no dia anterior ou no mesmo dia, além de registrar, seja por meio de vídeo ou foto a ação para que fique como memória da biblioteca;
9. Após a ação, recolher todos os materiais utilizados e guardá-los, pois alguns poderão ser reutilizados em outras ações futuras;
10. Avaliação da ação. É de suma importância para mensurar o impacto da ação na comunidade acadêmica, apresentando aos gestores, caso seja solicitado, os resultados da ação.

As divulgações precisam estar delineadas no cronograma de execução de todas as ações que a biblioteca vier a desenvolver. É nessa perspectiva que se deve desenvolver o marketing na biblioteca devido a sua importância significativa para a profissão e, principalmente para o desenvolvimento bem sucedido das rotinas de trabalho.

É imperioso que o bibliotecário torne claro, divulgue, promova, mostre ao mundo a variedade de itens que compõem o acervo da biblioteca e as inúmeras possibilidades de mediar a informação que são tão importantes na construção do conhecimento no processo de ensino-aprendizagem; que identifique seu usuário/cliente, sabendo “ouvir” suas reais demandas, e por que não, segmentá-los,

a fim de criar produtos e serviços cada vez mais eficazes; que leve a cada “usuário/cliente”, o seu “produto/serviço”, e traga a cada “produto/serviço” o seu “usuário/cliente” (SILVA, 2012).

REFERÊNCIAS

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

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/Rafael/Downloads/101368-184999-1-PB%20(8).pdf>. Acesso em: 12 set. 2017.

SILVA, Adriano da. Marketing em bibliotecas: ferramentas indispensáveis para alcançar o usuário. **Biblioo Cultura Informacional**, São Paulo, 13 jun. 2012. Disponível em:< <http://biblioo.info/marketing-em-bibliotecas/>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: R. Ci. Inf. E Doc.**, Ribeirão Preto, v.6, n.1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: < file:///C:/Users/Rafael/Downloads/89731-168031-1-PB%20(2).pdf>. Acesso em: 22 out. 2017.

“a razão de ser do bibliotecário se encontra na mediação da informação”.

(Almeida Júnior)