

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO:
Um estudo nas bibliotecas de um Centro Universitário na
cidade de Juazeiro do Norte - Ceará

Anízia Maria Lima Nogueira

Mestranda em Biblioteconomia
Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia
Universidade Federal do Cariri
anizia@gmail.com

Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Doutora em Ciência da Informação
Professora do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia
Universidade Federal do Cariri
cleide.rodrigues@ufca.edu.br

Relato de Pesquisa

Resumo

Este trabalho trata de um relato de pesquisa sobre mediação da informação em biblioteca universitária. Parte da premissa de como é possível dinamizar práticas de mediação da informação no sistema de bibliotecas de um Centro Universitário em Juazeiro do Norte – Ceará. O objetivo da pesquisa é abordar as tipologias de mediação da informação em Silva (2015) divididas em técnica, pedagógica e institucional, visando conceber perspectivas de aplicação no ambiente das bibliotecas de um Centro Universitário na cidade de Juazeiro do Norte – Ceará. O referencial teórico refere-se primeiramente à biblioteca universitária; depois, à mediação da informação e, por fim, ao bibliotecário como mediador da informação. Em relação aos procedimentos metodológicos, trata-se de um relato de pesquisa, com abordagem teórico-exploratória. Inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica e coleta de dados através de questionário e entrevista estruturada. Constatou-se que a mediação da informação acontece no ambiente das bibliotecas do Centro Universitário pesquisado. A mediação técnica e a institucional são as mais utilizadas nesse local e as práticas da mediação pedagógica merecem ser repensadas e reestruturadas.

Palavras-chave

Mediação da informação. Biblioteca universitária. Mediação pedagógica. Mediação técnica. Mediação institucional.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa ora apresentada tem como objetivo abordar as tipologias de mediação da informação em Silva (2015), divididas em técnica, pedagógica e institucional, visando conceber perspectivas de aplicação no ambiente das bibliotecas de um Centro Universitário na cidade de Juazeiro do Norte - Ceará.

Observando a biblioteca universitária no âmbito acadêmico, podemos verificar que ela é visualizada como componente de suporte às práticas de ensino, pesquisa e extensão. Sendo assim é importante ressaltar que não é suficiente somente dispor aos usuários

suportes informacionais como livros, bibliotecas virtuais e periódicos: faz-se necessário que seja entendido que tais meios devem ser trabalhados em benefício de sua comunidade acadêmica. Nessa perspectiva, as pesquisas sobre mediação da informação têm possibilitado o reconhecimento de medidas, métodos e procedimentos que proporcionem à biblioteca universitária trabalhar como ambiente de construção de sentidos no decorrer do processo de apropriação do conhecimento pelo usuário.

Sendo assim identificaremos, explicitaremos e analisaremos, através da tipologia de Silva (2015), o que se desenvolve em termos de mediação técnica, pedagógica e insti-

tucional no ambiente das bibliotecas do Centro Universitário pesquisado.

O papel de mediador da informação é crucial no âmbito da biblioteca, não apenas por parte do bibliotecário, que é peça importante desse processo, como também de todos que compõem o quadro de funcionários, uma vez que estes também devem saber como prestar auxílio aos usuários. Verificamos que, no atendimento diário, surgem dúvidas e questionamentos sobre diversos assuntos relacionados à pesquisa, e, para que isso aconteça de forma efetiva, todos os envolvidos devem estar atualizados e preparados em seu ambiente de trabalho, buscando maneiras que sejam eficazes para essa interação.

Hoje os bibliotecários contam com a tecnologia como aliada nesse processo de mediação, o mercado disponibiliza equipamentos e ferramentas que auxiliam, de forma eficaz, o bibliotecário e o usuário nessa relação.

Buscando entender a realidade pesquisada e conceber conhecimento sobre o tema exposto, estabelecemos o seguinte questionamento: Como é possível dinamizar práticas de mediação da informação no sistema de bibliotecas de um Centro Universitário em Juazeiro do Norte – CE? Para chegar às respostas dessas questões, a pesquisa teve natureza teórico-exploratória e, para sua elaboração, um relato de experiência tendo em vista o trabalho executado como bibliotecária na referida instituição.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Com o decorrer dos anos, tem sido observado um grande progresso no que diz respeito ao desenvolvimento das bibliotecas universitárias. Atualmente elas vêm modernizando suas estratégias, criando produtos e desenvolvendo diversos serviços, visando com isso mediar aos seus usuários possibilidades de obtenção de conhecimento. Em consonância ao desenvolvimento tecnológico, Brito e Vitorino (2017, p. 14) afirmam que

A biblioteca universitária precisa estar pronta para acolher as novas necessidades que se apresentam em virtude da velocidade imposta pelas novas tecnologias.

E isso inclui não apenas preparar-se tecnologicamente para as demandas da sociedade, mas preparar também o bibliotecário para que este possa atender e contribuir efetivamente com as necessidades dos seus usuários.

Vale lembrar a missão da biblioteca universitária, que, dentre outras, é “[...] adquirir, tratar, armazenar e mediar os suportes informacionais e a informação [...]” de forma que possibilite aos usuários apropriar-se da informação, construir conhecimentos e contribuir para novas pesquisas (SANTOS NETO, 2014, p. 23).

Neste sentido, pode-se afirmar que a atribuição da biblioteca universitária é principalmente a de mediar, de forma eficiente, a informação aos seus usuários, de modo que possam apropriar-se da informação e gerar conhecimentos. Para isso, é necessário que ela esteja organizada e atualizada no que se refere ao acervo e às tecnologias utilizadas para o desenvolvimento dos processos organizacionais, para que possa atender com qualidade às necessidades informacionais de cada usuário. É imprescindível ainda que o bibliotecário esteja apto a essa atividade de mediação e consciente do seu papel como mediador.

Pode-se afirmar, portanto, que as bibliotecas universitárias são organizações complexas, que devem servir sem distinção a diversos públicos. Ela deve ser um ambiente livre de preconceitos ou rótulos, um espaço que deve se adaptar à comunidade na qual está inserida, promovendo assim pesquisa, cultura e lazer. Como afirma Vicentini (et al., 2007, p.2), uma

[...] biblioteca deve servir indistintamente a diversos interesses e classes sociais e ser um espaço onde se acumulam contradições, oposições, afirmações, negações, tradições e inovações.

Isso significa estimular a criticidade, a inovação e o conhecimento com as essen-

ciais contribuições do processo mediador de interação entre o bibliotecário e o processo de ensino-aprendizagem.

Entende-se que o propósito maior da biblioteca é ser uma mediadora entre o usuário e o conhecimento, fazendo com que a aprendizagem ocorra de maneira fácil e produtiva. Desse modo, a biblioteca universitária deve ser vista como uma dimensão da sala de aula, possibilitando informação aos seus usuários em seus variados suportes e formatos para desenvolvimento da aprendizagem. A biblioteca universitária deve mediar e propiciar a relação do usuário com o conhecimento contido em suas fontes de informação, colaborando assim para a construção de profissionais críticos e conscientes de seu papel na sociedade.

Frente a isso, a biblioteca universitária pode conduzir as evoluções derivadas das modernas tecnologias existentes no mercado atual, adquirindo novos equipamentos e modernos *softwares* propícios à mediação do conhecimento.

Mattos e Pinheiro (2006, p. 177) ressaltam que,

Os objetivos da biblioteca universitária hoje devem unir o papel tradicional das bibliotecas acadêmicas de pesquisa, de adquirir e preservar material bibliográfico impresso, ao papel inovador de incorporar as novas tecnologias da informação e comunicação, procurando: a) selecionar, tratar e armazenar tanto publicações impressas quanto outros tipos de materiais; b) disponibilizar acesso e busca à informação por meios eletrônicos e digitais, de forma remota e segura; c) criar novos formatos de disseminação da informação; d) treinar seus usuários para o uso das novas tecnologias; e) manter constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados e às necessidades dos usuários, entre outros.

Com os avanços advindos da integração do tradicional com o tecnológico, a biblioteca universitária passa a ter um maior rendimento, no que diz respeito a um maior número de usuários beneficiados, suprimindo assim uma demanda maior, extrapolando os limites dos conteúdos programáticos, uma

vez em que abrirá novas oportunidades de pesquisa, refletidas nos projetos e avanços científicos.

Nessa perspectiva, concerne às bibliotecas universitárias conservarem-se em constante processo de atualização e que elas procurem estar preparadas para atuarem como mediadoras entre o que é produzido e registrado, assim como procurarem trabalhar as insuficiências de seus usuários no âmbito da informação. Não adianta que as bibliotecas estejam repletas de tecnologias, faz-se necessário que os bibliotecários e suas equipes estejam preparados para conceber um espaço em que seja proporcionado o compartilhamento da informação, visando com isso que as necessidades informacionais desses usuários sejam supridas.

Logo o profissional da informação deve procurar inovar na sua posição de mediador da informação, trabalhando com o usuário presencialmente ou virtualmente, dando-lhes oportunidades de um diálogo sem muros, procurando atender de forma rápida, personalizada e eficaz às suas demandas. Dudziak (2003) afirma que a mediação ocorre realmente quando o bibliotecário convence seu usuário de que ele tem competência para seguir adiante em sua pesquisa, dando-lhe autonomia e independência no processo de recuperação da informação.

2.1 A mediação da informação na Ciência da Informação

A mediação da informação vem ganhando cada vez mais espaço e importância entre os profissionais da informação. Pode-se observar que o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) possui um Grupo de Trabalho (GT) específico para o debate sobre o tema. É importante ressaltar que, nesse evento, no ano de 2008, Almeida Júnior trouxe o conceito de mediação da informação na Ciência da Informação.

A mediação da informação pode ser definida como toda ação de interferência — realizada pelo profissional da informação —, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia

a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 3).

O autor ainda diz que a mediação está essencialmente conectada às ações implícitas e explícitas que são focadas nos usuários. Observa-se, porém, que um novo conceito surge a partir de Silva no ano de 2015. Este traz um conceito mais abrangente e expõe que a mediação não deve ser aplicada somente para o usuário, mas também com o usuário.

Nesta pesquisa, portanto, o reconhecimento do ato de mediar a informação no ambiente das bibliotecas universitárias analisadas parte do conceito de mediação proposto por Silva (2015), o qual diz que é pertinente reconhecer a mediação como uma construção social, crítica e deliberada da prática à teoria, a mediação da informação pensada a partir das relações sociais, materiais e históricas à formação de uma consciência crítica. Para tanto, é condição *sine qua non*

identificar os atributos técnicos, pedagógicos e institucionais da mediação nos centros de informação, visando promover consistência à prática da mediação como fenômeno que promove igualdade de oportunidades, reconhecimento das diferenças, integração, inclusão e autonomia.

As tipologias trazidas por ele apresentam características, contradições e complementos, e é importante ressaltar que elas estão relacionadas como práticas holísticas e estratégicas, lembrando sempre que a mediação técnica e a pedagógica acontecerão a partir do que for conquistado na mediação institucional.

É importante ressaltar que a mediação vem sendo trabalhada também por um conjunto de autores, conforme Quadro 1, e, apesar de estarmos utilizando uma tipologia específica nesta pesquisa, observamos a importância — para um melhor entendimento sobre o assunto — de trazer algumas abordagens/conceitos de autores que trabalham a temática.

Quadro 1: Abordagens conceituais sobre mediação da informação

Autor(es)	Abordagens /Conceito
Varela, Barbosa e Farias (2014, p. 165)	“Mediação abarca propriedades/processos demasiado distintos, compreendendo desde as tradicionais formulações — atendimento ao usuário — incluindo o ofício de um agente cultural em instituições (museu, biblioteca, arquivo, centro cultural), perpassando os produtos destinados à inserção do público nos espaços de informações, de artefatos culturais e compartilhamento de experiências, até à elaboração de políticas que visem o acesso e capacitação para manejo de tecnologias de informação e comunicação.”
Presser et al. (p. 180)	“O processo de mediação da informação busca a construção do conhecimento que se dá por meio de um movimento complexo, em que as pessoas interagem com a informação para, de acordo o meio social e as suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.”
Almeida (2012, p. 16)	“Podemos começar a pensar na mediação em geral — e a mediação da informação, de forma específica — como uma especialização da comunicação, desenvolvida fundamentalmente por sujeitos humanos procurando solucionar problemas de comunicação de ordem técnica e sociocultural apoiando-se em signos e movimentos de tradução cultural.”
Gomes (2014, p. 51)	“[...] compreende-se a mediação como uma ação semiótica, dependente das diversas linguagens, e que para alcançar sucesso é também dependente da consciência de seus agentes de que todos os envolvidos na ação mediadora são interlocutores, portanto, também protagonistas do processo.”
Davallon (2007, p. 10)	“[...] aparece cada vez que há necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos [...]”.
Araújo (2012, artigo não paginado)	“[...] uma intervenção intencional, de um ‘colocar-se entre’ e, por meio justamente desta ação, fazer se relacionarem diferentes sujeitos, instituições e instâncias.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pode-se afirmar ainda que a mediação da informação ocorre pelo contato

entre o profissional da informação, os usuários e a informação. A mediação, além

deste contato direto com os usuários, vem a acontecer em todo o fazer bibliotecário e este fazer bibliotecário, por sua vez, deve estar totalmente voltado para o suprimento das necessidades informacionais de seu público-alvo.

É importante trazer para discussão as tipologias apresentadas por Silva (2015, p. 105, grifo nosso) que foram divididas em mediação técnica, pedagógica e institucional da informação:

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

Observa-se que as tipologias expostas fazem parte de um processo que se complementam, tendo, por sua vez, o bibliotecário como profissional capacitado para mediar essa informação, facilitando assim o processo de saída e de entrada desta informação. Este profissional deve ter em mente a importância de seu papel como

mediador para a sociedade, principalmente o quanto o seu trabalho pode contribuir para o acesso à informação de forma mais eficiente e eficaz.

Analisando as tipologias descritas anteriormente, podemos pontuar que existe uma necessidade urgente de que o bibliotecário interaja com seus usuários. Trabalhar em conjunto com sua equipe, a mediação técnica (atividades voltadas para o processamento técnico do acervo, desenvolvimento de coleções; alimentação de redes sociais dentre outros); a mediação pedagógica (desenvolver um excelente serviço de referência, serviços de disseminação seletiva da informação, assim como serviços de informação utilitária, exposições, palestras dentre outros); e por último e não menos importante trabalhar a mediação institucional, buscando, juntamente com os responsáveis da instituição, recursos para a compra de novos materiais, acervos, equipamentos e aumento do quadro de funcionários. Esta prática faz-se fundamental para que as necessidades informacionais dos usuários sejam atendidas.

Neste sentido, o bibliotecário precisa, acima de tudo, reconhecer-se como mediador da informação para que, logo após, consiga fazer da mediação uma aliada no desenvolvimento de seu trabalho. Vitorino (2009, p. 53) afirma que a

[...] formação do profissional da informação incorpora deste modo, técnica, mas também estética (sensibilidade) e dimensões política e ética na sua constituição.

O que significa que o bibliotecário tem as condições necessárias para o cumprimento da função social da informação, da biblioteca e, sobretudo, do bibliotecário como mediador, capaz de favorecer e estimular o pensamento crítico e fomentar a geração de conhecimento.

2.2 O bibliotecário como mediador da informação

Parte-se, portanto, do pressuposto de que a mediação da informação está presente em todos os processos do fazer

bibliotecário, uma vez que podemos encontrá-la nos serviços de desenvolvimento de coleções, serviço de referência, disseminação seletiva da informação, processamento técnico, balcão de atendimento, auxílio a bases de dados, na sinalização do ambiente, dentre muitos outros.

Ao refletir sobre o conceito proposto por Silva (2015), verifica-se a dimensão da importância de identificar o que está sendo trabalhado em relação a essas tipologias desenvolvidas. Sendo assim, para que essa análise aconteça efetivamente no ambiente de qualquer centro informacional, é importante que o bibliotecário perceba a sua importância como mediador e como o seu trabalho impactará de forma positiva os usuários que necessitam de apoio informacional.

O bibliotecário mediador deve possuir também discernimento do seu papel crítico e científico, auxiliando, dessa forma, nos processos de ensino e aprendizagem. Esse profissional, ao se colocar frente ao papel de mediador, deve conduzir e interferir de forma a proporcionar ao indivíduo um espaço para sua formação, uma vez que o bibliotecário é um profissional que detém meios para extrapolar as barreiras da sala de aula e disponibilizar meios que possibilitem ao indivíduo uma maior aproximação com o conhecimento.

Assim, consideramos que a biblioteca deve ser encarada

[...] como uma escola sem paredes, sem currículos e conteúdos estabelecidos, com salas de aula sem número definido de alunos e o bibliotecário de referência encarado como coordenador do processo de formação, ao disponibilizar e orientar o uso da informação no limite do conhecimento produzido e registrado, a partir da experiência anterior do aluno e de sua necessidade de informação. (MARTUCCI, 2000, p. 103).

Sendo assim, o bibliotecário mediador tem, como missão, proporcionar aos usuários informação, isso requer um profissional habilidoso e proativo para assim interagir com esses usuários cada vez mais

exigentes e sedentos pelo saber. O mercado atual necessita de um profissional que possa ter uma visão ampla das diversas áreas do conhecimento e domínio dos diversos suportes informacionais para que assim possa atender de forma personalizada cada indivíduo.

A esse respeito, Díaz Bordenave e Pereira (2002, p.84) afirmam que:

O bibliotecário em geral é uma pessoa que deseja servir como parte de uma equipe. Entretanto, a atual desconexão entre o ensino e a biblioteca o mantém marginalizado do processo pedagógico. Se o professor discute com ele o programa de ensino de sua disciplina, explicando-lhe que métodos pensa utilizar, que materiais bibliográficos serão necessários, o bibliotecário, sem dúvida nenhuma, ficará entusiasmado e participará com inteligência na orientação dos alunos para satisfazer as exigências da disciplina e ainda expandir seus horizontes além daquelas exigências.

Considerando o processo pedagógico, o bibliotecário mediador deve saber que seu trabalho é transformador, que ele é fomentador do conhecimento, que proporciona aos seus usuários um estímulo para produção de conhecimento, tornando assim a biblioteca universitária uma extensão da sala de aula.

Com essa postura do bibliotecário, a mediação da informação dentro da biblioteca universitária se mostra de grande valia, pois promoverá, entre a comunidade acadêmica, um espaço onde será possível gerar e solucionar problemas, levando o usuário ao encontro do saber.

Silva (2015) expõe que a mediação da informação pode ser vista como um conceito denso, já que envolve diversos fatores como o centro de informação, o bibliotecário e os usuários demandando uma construção social e interacionista, observando, acima de tudo, a informação como agente transformador e provocador para a concepção de novos conhecimentos.

A universidade e, conseqüentemente, a biblioteca universitária vêm passando por uma evolução acompanhado os avanços

tecnológicos que reivindicam autonomia e responsabilidade social e exigem mudanças comportamentais e administrativo-gerenciais para atender às demandas da sociedade da informação. Essa evolução passará pela compreensão de seu papel perante a comunidade, de uma visão política e social do ambiente e de competências técnicas e tecnológicas para acompanhar as transformações mercadológicas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo o conceito de Marconi e Lakatos (2005), “[...] a pesquisa é um procedimento formal, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade”. Para obtenção do referencial teórico, utilizamos dos procedimentos de pesquisa bibliográfica, empregando-se o estudo de artigos sobre o tema. Esse procedimento é relevante, como se verifica nas palavras adiante:

A pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. O estudo da literatura pertinente pode ajudar a planificação do trabalho, evitar publicações e certos erros, e representa uma fonte indispensável de informações, podendo até orientar as indagações. (MARCONI; LAKATOS, 2005. p.160).

O trabalho está fundamentado em um relato de experiência mostrando como acontece a mediação da informação dentro das bibliotecas universitárias de um Centro Universitário na cidade Juazeiro do Norte, Ceará. O relato procurou fornecer uma visão ampla e profunda do objeto de estudo. Com base no que foi exposto, utilizamos da tipologia de Silva (2015).

Pode-se assim, identificar e explicitar alguns tipos de mediação passíveis de serem aplicadas principalmente em centros de informação considerando que toda e qualquer mediação é um construto social, crítico e interacionista

e envolve contextos coletivos e plurais. (SILVA, 2015, p. 104).

Diante do exposto, objetiva-se identificar, explicitar e analisar o que se desenvolve em termos de mediação técnica, pedagógica e institucional no ambiente das bibliotecas do Centro Universitário pesquisado.

Os campos da pesquisa são as bibliotecas universitárias de um Centro Universitário privado na cidade de Juazeiro do Norte – Ceará. Ressaltamos ainda que este Centro possui três bibliotecas e duas bibliotecárias e conta com trinta e seis colaboradores que estão divididos da seguinte maneira: estagiários, menores-aprendizes e funcionários com registro em carteira. Optamos por selecionar para a pesquisa apenas os funcionários com registro em carteira, já que eles estão na instituição há mais tempo e, dessa forma, possuem uma gama de atividades e conhecimentos diferenciados dos demais colaboradores. Ressaltamos ainda que, por conta de uma das bibliotecárias estar na condição de pesquisadora, salientamos que a entrevista foi realizada apenas com a bibliotecária adjunta, respeitando assim a integridade ética da pesquisa.

A coleta de dados deu-se através de uma entrevista estruturada aplicada à bibliotecária adjunta de um Centro Universitário, em Juazeiro do Norte. Segundo Lakatos e Marconi (2010), a entrevista estruturada “[...] é quando o pesquisador segue um roteiro previamente estabelecido”. E de um questionário aplicado aos auxiliares das bibliotecas, do Centro Universitário, para que possam fornecer informações referentes à mediação que acontece no dia a dia da biblioteca, optamos pelo questionário com os colaboradores para que pudéssemos ter agilidade na coleta dos dados.

Tanto na entrevista como nos questionários, as perguntas são relacionadas às tipologias descritas por Silva (2015). Buscou-se identificar se elas são trabalhadas no âmbito da biblioteca estudada, seja por parte dos bibliotecários ou por parte dos auxiliares.

A análise dos dados foi realizada após uma leitura da entrevista e questionários organizados e classificados; junto a isso, foi acrescida a vivência e experiência da pesquisadora como bibliotecária (no âmbito da gestão de pessoas, gestão de acervo, gestão de serviços e produtos, avaliação e práticas em organização) há mais de dez anos na Instituição de Ensino Superior em estudo, e viés qualitativo. Após esse processo, destacamos os fatos mais relevantes para a pesquisa, os quais estão dispostos abaixo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o objetivo do estudo, procurou-se identificar, explicitar e analisar como acontece a mediação da informação neste local, utilizando a tipologia de Silva (2015). Buscou-se verificar quais práticas mediacionais são aplicadas nas bibliotecas pesquisadas.

Neste sentido, observa-se a afirmação da bibliotecária aqui designada por B1 a respeito do seu entendimento sobre mediação:

B1: Mediação é o elo entre o usuário e a informação, e o bibliotecário de uma biblioteca universitária tem um papel crucial como mediador, pois em todas as suas atividades ele tem a oportunidade de mediar a informação, seja na seleção, no processamento técnico, até o serviço de atendimento do dia a dia.

Pode-se constatar que a entrevistada conhece um pouco sobre mediação e que possivelmente vem auxiliando na busca pela construção do saber junto à comunidade acadêmica. Diante disso, Silva (2015, p. 102) afirma que:

A palavra construção é cabível em virtude de que todo o processo de mediação é construído socialmente, tanto pelas ações implícitas e explícitas envolvidas no processo de mediação quanto pelo incentivo ao posicionamento do usuário a partir de condições perspectivo-construtivas de uma autonomia da informação. Em outras palavras, é preciso que a

mediação seja pensada em um plano paradigmático que seja socialmente construído de forma multilateral e dialógica concebendo interações entre mediadores e usuários estimulando a afirmação de suas percepções e desejos.

É entendido que a mediação deve acontecer de forma multilateral e desenvolvida por vários sujeitos, por isso foi realizado um questionário com os auxiliares das bibliotecas do Centro Universitário pesquisado. Visamos verificar se esses funcionários também participavam desse processo e quais tipos de mediação aplicavam diariamente no cotidiano da biblioteca.

Procuramos primeiramente avaliar como acontece a mediação técnica por parte dos auxiliares de biblioteca. Fizemos, então, duas perguntas sobre esse tipo de mediação; a primeira delas foi: participam das atividades referentes ao cadastramento e tratamento dos materiais que são inseridos no acervo?

Dos vinte auxiliares, dois classificaram como muito pouca a participação (10%), cinco classificaram como pouca (25%), seis responderam que participam razoavelmente (30%), e sete responderam que participam muito das atividades referentes ao cadastro e tratamento dos materiais (35%).

Ocorre que a biblioteca do Centro Universitário em questão realiza treinamentos periodicamente e com isto incentiva que todos os auxiliares participem de forma efetiva do cadastro e do processamento técnico do acervo.

Ainda sobre a mediação técnica, foi perguntado aos auxiliares se eles participam do processo de seleção e compra de novos itens para a biblioteca. Verificamos que 60% dos respondentes informaram participar muito pouco deste processo; 5% declararam que participam pouco, 10% que participam razoavelmente e 25% que participam muito do processo de seleção e compra dos novos materiais da biblioteca.

O resultado dá-se pela própria complexidade do serviço, que é delegado

apenas às bibliotecárias e para um número reduzido de auxiliares de biblioteca.

Esta situação em especial é corroborada pela fala da bibliotecária, ao responder o questionamento: o que você imagina que a biblioteca tem feito em relação às práticas de mediação técnica?

B1: Hoje eu e a outra bibliotecária trabalhamos à frente da mediação técnica, no processo de aquisição e desenvolvimento de coleções, que vai desde o processo de procurar os coordenadores para a indicação dos novos títulos até o fechamento da compra junto à direção. Nosso objetivo é adquirir o melhor material para compor o nosso acervo tendo com foco principal o usuário e continuamos o processo de mediação técnica no processamento técnico quando chegam os livros. Fazemos toda a organização do material, catalogação e sempre buscamos deixar a informação disposta da maneira mais acessível possível para os usuários, dentre outros processos.

Observa-se que a mediação técnica é aplicada no ambiente da biblioteca estudada. Percebe-se ainda que o foco é a comunidade acadêmica, que utiliza todos os dias a informação disponibilizada pela biblioteca em tela.

Dialogando com a realidade observada diariamente nas bibliotecas do Centro Universitário, ressalta-se que, no âmbito da mediação técnica, trabalha-se com o desenvolvimento de coleções (desde o estudo de usuários até o desbaste do material); processamento técnico (da catalogação, classificação, indexação,

processamento técnico do livro até a sua organização nas estantes); e preservação (contempla os processos de conservação, restauração e preservação).

A Unidade de Informação possui uma equipe específica para realizar os procedimentos de preservação, por essa atividade também se configurar como prática mediacional, uma vez que o estado do acervo pode impactar na chance ou não dos usuários obterem esses materiais para leitura.

Outro item trabalhado é a biblioteca virtual — observou-se procura crescente por documentos em meio eletrônico. Por conta disso, recentemente a Instituição de Ensino Superior (IES) investiu em uma biblioteca virtual, de forma que a mediação possa ser exercida também através desse canal. Constatou-se também que a biblioteca tem *Fanpage* atualizada no *Facebook*, *link* atualizado no Portal institucional e Biblioteca Digital de resumos dos Trabalhos de Conclusões de Curso (TCC) disponibilizados no *link* da biblioteca no portal da IES.

A outra tipologia estudada no âmbito da biblioteca pesquisada foi a mediação pedagógica da informação. Foram feitas quatro perguntas aos auxiliares da biblioteca para que pudessemos verificar se neste ambiente ocorre a mediação pedagógica. A primeira pergunta diz respeito às inovações tecnológicas. Nesse momento, os funcionários foram indagados sobre quais tecnologias utilizam para auxiliar os usuários na busca da informação, os dados obtidos estão expostos no Quadro 2.

Quadro 2 - Inovações tecnológicas utilizadas para auxiliar os usuários na busca da informação

Total de auxiliares que utilizam alguma das tecnologias descritas	
Sistema TOTVS	17 (85%)
CD-ROM	2 (10%)
DVDs	1 (5%)
Biblioteca Virtual “Minha Biblioteca”	16 (80%)
Periódicos eletrônicos	4 (20%)
Quiosque	16 (80%)
Bases de dados	8 (40%)
Outros	0 (0%)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste sentido, as bibliotecas contam com vários recursos para auxiliar os usuários na busca da informação. Verificou-se, com a análise feita, que o sistema TOTVS, quiosque e a Biblioteca Virtual são as tecnologias mais utilizadas para o auxílio aos usuários. Observou-se também que, apesar de constar no questionário a opção “outros”, nenhum dos funcionários levantou inovações diferentes das que já constavam no questionário.

Adentrando ao serviço de referência, Grogan (2001, p. 29) diz que “A substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico”. Desta forma, a pergunta seguinte traz o seguinte questionamento: você procura auxiliar os usuários quando eles adentram o ambiente da biblioteca?

Analisando os dados, observamos que 45% funcionários responderam que auxiliam razoavelmente, e 55% auxiliam muito aos usuários quando eles estão no ambiente da biblioteca.

Verificou-se, com base nas respostas analisadas, que os colaboradores estão praticando o serviço de referência no ambiente estudado. Diante disso, ressalta-se que esse serviço é extremamente importante para suprir as necessidades dos usuários, uma vez que ele contempla as atribuições básicas e fundamentadas que uma biblioteca deve empreender em sua lógica de atuação pedagógica (SILVA; SILVA, 2012).

Dando sequência à pesquisa, abordou-se o serviço de informação utilitária que também se configura dentro da mediação pedagógica. Sobre isso, foi feita a seguinte pergunta aos auxiliares: existe a prática de auxílio aos usuários no que concerne a serviços de utilidade pública?

Com relação à pergunta acima, 15% responderam que auxiliam muito pouco, 55% que auxiliam pouco, 25% responderam auxiliar razoavelmente, e 5% informaram auxiliar muito.

Verificou-se a necessidade de melhoria neste serviço, uma vez que somente 5% dos colaboradores auxiliam muito os usuários no que diz respeito à informação utilitária. O que significa que o

serviço existe, é ofertado, porém, timidamente. Não existe uma prática por parte dos usuários em procurar por esse serviço nas bibliotecas pesquisadas e nem existe a prática dos funcionários em promover a mediação nesse âmbito.

Silva e Silva (2012, p.23) afirmam que:

O serviço de informação utilitária surge para suprir uma grande lacuna de ação das bibliotecas: as ações voltadas para as necessidades do dia a dia dos usuários. Muitos usuários vão às bibliotecas para empréstimo de livros, leituras individuais ou em grupo. Porém, é muito difícil um usuário visitar uma biblioteca buscando informações sobre questões do dia a dia, como saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc. [...]).

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que é considerado como um serviço de alerta, também foi contemplado nesta pesquisa. Perguntamos aos funcionários se eles informam à comunidade acadêmica quando um novo item é incorporado ao acervo.

Sobre este item, 10% responderam que informam muito pouco, 15% que informam pouco, 50% que informam razoavelmente e 25% assinalaram que informam muito. Mais da metade dos funcionários declararam que trabalham a DSI. Esse é um dado satisfatório, uma vez que esse serviço é muito importante no ambiente acadêmico, em que todos os dias surgem novas pesquisas sobre as diversas áreas do conhecimento.

Sendo assim, pode-se observar que a mediação pedagógica acontece nas bibliotecas estudadas, porém não em sua totalidade, merecendo um efetivo trabalho para que essa prática venha a acontecer em sua plenitude.

Ainda sobre a mediação pedagógica da informação, a fala da bibliotecária adjunta sobre o tema:

B1: A prática mais utilizada no que concerne à mediação pedagógica da informação, com certeza, é o serviço de referência, pois todos os dias muitos alunos utilizam a biblioteca para pesquisa e nos procuram em busca da informação, utilizamos de vários meios para que essa informação seja fornecida da forma mais atualizada possível, para isso usamos livros, periódicos, bases de dados e principalmente a biblioteca virtual, onde temos as últimas edições dos livros trazendo assim para os nossos usuários a informação mais atualizada possível.

Com a análise dos questionários e a entrevista feita com a bibliotecária adjunta, pode-se afirmar que os funcionários, de uma forma geral, possuem um conhecimento prévio sobre a mediação pedagógica, dando ênfase para o serviço de referência que é uma das bases desse tipo de mediação.

Através da observação realizada sobre as práticas de mediação pedagógica nas bibliotecas pesquisadas, salienta-se que são executados os seguintes serviços: serviços de referência com ênfase em consultas, empréstimos, devoluções, levantamentos bibliográficos; divulgação dos periódicos científicos assinados pela IES.

Observou-se ainda que há uma grande dificuldade da comunidade acadêmica em fazer pesquisas nos meios eletrônicos no dia a dia, dessa forma, para melhor atender aos usuários, é realizado treinamento anual com os auxiliares e a bibliotecária adjunta da IES, visando aprimoramento e domínio dessas fontes de informação. Dessa forma, consegue-se trabalhar de forma eficiente com o auxílio à pesquisa em bases de dados, periódicos científicos e bibliotecas virtuais. No entanto, após algumas leituras sobre o referido tema, percebeu-se a necessidade de desenvolver as demais práticas que a mediação pedagógica também abrange, como: mediação da leitura, elaboração de guias, exposições, eventos, palestras, etc.

A última tipologia a ser analisada é a mediação institucional da informação. Foi solicitado à bibliotecária adjunta que ela descrevesse como a biblioteca tem trabalhado as práticas da mediação institucional em seu ambiente de trabalho.

B1: A mediação institucional acontece de forma muito fácil, pois quando vemos a necessidade de determinado item para a biblioteca, seja acervo, equipamento ou até mesmo novos funcionários, fazemos a solicitação junto à direção, após isso, há uma análise da real necessidade e prontamente somos atendidas.

Quanto à atualização do acervo e compra de novas aquisições, esse processo é desenvolvido semestralmente ou a qualquer momento de acordo com a necessidade verificada (exemplo: um item do acervo com grande demanda, uma solicitação fora do período de compra por algum professor, necessidades informacionais urgentes dos usuários que não possam esperar as compras semestrais). A mantenedora da IES não delimita valor a ser investido semestralmente, uma vez observada a real necessidade dos itens solicitados para compra, ela é aprovada.

Da mesma forma trabalha-se com o quadro de funcionários. Hoje a equipe conta com 36 colaboradores divididos em celetistas¹, estagiários e menores-aprendizes, distribuídos nas três bibliotecas da IES analisada. Quando se verifica grande fluxo nas bibliotecas, muitas vezes causada por abertura de novos cursos, solicita-se aumento no quadro ao setor de recursos humanos, responsável pela contratação de novos funcionários. Para a solicitação ser aprovada, é necessária a apresentação de um relatório comprovando a necessidade.

A compra de novos equipamentos, bem como assinatura de novos periódicos científicos, bases de dados e assinaturas de bibliotecas virtuais também se dá de forma rápida e sem intercorrências. Todas as solicitações feitas por alunos, coordenadores e professores são levadas à mantenedora,

¹ Contratados segundo a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

que analisa e autoriza o fechamento das compras, proporcionando com isso que toda a comunidade acadêmica tenha acesso a um vasto e atualizado acervo, oportunizando assim maiores possibilidades de se promover a mediação em todos os âmbitos abordados por Silva (2015).

Para maior clareza dos resultados, segue o Quadro 3 expondo as tipologias trabalhadas nesta pesquisa e as ações envidadas a partir destas tipologias nas bibliotecas do Centro Universitário pesquisado.

Quadro 3 -Tipologias e ações envolvidas no processo de mediação

Tipologias	Ações empreendidas	Ações a serem realizadas
Mediação técnica da informação	Atividades referentes à aquisição e desenvolvimento de coleções (desde o estudo de usuários até o desbaste do material); todo o processamento técnico (catalogação, classificação, indexação, processamento técnico); preservação (processos de conservação, restauração e preservação); sinalizações, alimentação da rede social (<i>Facebook</i>), do <i>link</i> da biblioteca e da biblioteca digital de resumos dos trabalhos de conclusão de curso que estão disponibilizadas no <i>link</i> da biblioteca no Portal da IES. Mediação através da biblioteca virtual “minha biblioteca”.	Este tipo de mediação é realizado na sua totalidade
Mediação pedagógica da informação	Serviços de referência com ênfase em consultas, empréstimos, devoluções, levantamentos bibliográficos. Divulgação dos periódicos científicos assinados pela IES. Pesquisas nos meios eletrônicos (bases de dados, periódicos científicos e bibliotecas virtuais); treinamento anual com todos os colaboradores do setor, visando aprimoramento e domínio dessas fontes de informação.	Mediação da leitura; elaboração de guias; exposições; eventos; palestras; cursos, minicursos, grupos de estudos, ações culturais, serviço de informação utilitária.
Mediação institucional da informação	A coordenação da Biblioteca do Centro Universitário pesquisado é responsável por todo o processo de busca de recursos financeiros, pessoais, equipamentos, acervo, instrumentos tecnológicos, dentre outros. Assim, quando necessário, busca com a mantenedora da IES recursos para atualização do acervo (novos títulos de livros, periódicos, renovações de periódicos, bases de dados, assinatura de bibliotecas virtuais) assim também quando verifica a necessidade de contratação de novos funcionários e compra de novos equipamentos.	Verba para aquisição de materiais para a realização de projetos voltados para a mediação pedagógica.

Fonte: Elaboração das autoras a partir de Silva (2015).

Conclui-se que as técnicas mediacionais mais utilizadas nas bibliotecas do Centro Universitário analisado são: a mediação técnica da informação, tanto por parte dos auxiliares quanto por parte das bibliotecárias; e mediação institucional, em que se percebe um funcionamento total, uma vez que a mantenedora da IES oferece toda a infraestrutura e subsídios para um excelente suporte aos usuários.

Ficou claro, através das informações dispostas, que a mediação pedagógica necessita de uma maior atenção, podendo essa prática ser melhorada com ações culturais,

aprimorando o serviço de informação utilitária.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada neste estudo proporcionou o alcance do objetivo proposto, já que, através dele, conseguimos identificar, explicitar e analisar o que se desenvolve em termos de mediação técnica, pedagógica e institucional no ambiente das bibliotecas do Centro Universitário pesquisado.

É possível concluir que, de maneira geral, as bibliotecas analisadas estão aplicando em seu cotidiano todos os tipos de medi-

ação propostos por Silva (2015). Conforme visto com a análise dos dados, existe a participação dos funcionários nos processos mediacionais das bibliotecas estudadas. Conseguimos identificar também tanto as tipologias mais aplicadas, sendo estas a técnica e a institucional, como a que necessita ser mais explorada (pedagógica).

De acordo com o observado na análise dos dados, as práticas de mediação da informação são dinamizadas em sua forma técnica através do desenvolvimento de coleções, processamento técnico, de técnicas de preservação, restauração e conservação do acervo assim como na alimentação correta das redes sociais, na sinalização do espaço físico da biblioteca, dentre outros processos. Em sua forma pedagógica observou-se, como já mencionado anteriormente, uma maior necessidade de dinamização para se conseguir atender de forma satisfatória às necessidades informacionais dos usuários que adentram este espaço de informação. A mediação pedagógica acontece em parceria com serviço de referência, DSI, porém outras atividades precisam ser mais bem trabalhadas, como exposições, palestras, elaboração de guias, dentre outros. Já a mediação institucional acontece de forma satisfatória e dinâmica, já que a maioria das solicitações são atendidas prontamente pela mantenedora da IES.

Conclui-se, com este estudo, que as tipologias de Silva (2015) são totalmente aplicáveis no ambiente do Centro Universitário abordado. É importante ressaltar que a ideia do autor vem com o propósito de sanar muitas dificuldades encontradas no dia a dia do trabalho. Muitas vezes, o bibliotecário não consegue visualizar deficiências nas práticas de trabalho e as tipologias trazidas pos-

sibilitam uma visão mais aberta sobre as possibilidades de ações e atividades que podem ser trabalhadas no ambiente das bibliotecas universitárias.

Pode-se afirmar ainda que tais tipologias definem os processos e os setores de atuação das bibliotecas pesquisadas, uma vez que as mediações técnica, pedagógica e institucional envolvem um todo da biblioteca. Constatou-se que elas impactam fortemente na forma técnica em todos os processos de organização, sinalização e formação do acervo; na forma pedagógica com a diversidade de serviços e práticas, assim como nos faz pensar também a biblioteca como prática extensionista e na forma institucional, levando o bibliotecário gestor a viabilizar junto à comunidade ações necessárias que são negociadas com a instituição.

Ressalta-se, ainda, a necessidade de se compreender a teoria e a prática como fenômenos que estão interligados. A leitura de diversos textos para a elaboração desta pesquisa foi condição *sine qua non* para o seu desenvolvimento. Explorar os conceitos, as tipologias e os fundamentos é fundamental para que os bibliotecários possam desenvolver os processos de atuação e práticas no ambiente das bibliotecas universitárias.

Espera-se que, com este estudo, novas possibilidades mediacionais para aplicação no âmbito das bibliotecas universitárias possam ser desenvolvidas, uma vez que elas devem ser vistas não mais como suporte, e sim como espaços de aprendizagem e do conhecimento. Dessa forma, o estudo apresentado não findou os debates nem as abordagens sobre o assunto pesquisado, mas sim trouxe a possibilidade de novas abordagens do tema em outros aspectos e Unidades de Informação.

MEDIATION OF INFORMATION: A study in the libraries of a university center in the city of Juazeiro do Norte - Ceará

Abstract

This paper deals with a research report on mediation of information in a university library. It starts from the premise of how it is possible to dynamize mediation practices in the library system of a University Center in Juazeiro do Norte - Ceará. The objective of the research is to approach the types of information mediation in Silva (2015) divided into technical, pedagogical and institutional, aiming to conceive perspectives of application in the environment of the libraries of a University Center in

the city of Juazeiro do Norte - Ceará. The theoretical reference refers first to the university library; then to the mediation of the information and, finally, to the librarian as mediator of the information. In relation to the methodological procedures, this is a research report, with a theoretical-exploratory approach. Initially a bibliographic research and data collection was done through questionnaire and structured interview. It was verified that the mediation of the information happens in the environment of the libraries of the University Center researched. The technical and institutional mediation are the most used in this place and the pedagogical mediation practices deserve to be rethought and restructured.

Keywords

Mediation of information. Academic library. Pedagogical mediation. Technical mediation. Institutional mediation.

Artigo recebido em 16/07/2018 e aceito para publicação em 23/08/2018

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. C. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, p. 1-18, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/114919>. Acesso em: 28 maio 2018.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.
- ARAÚJO, C. A. Á. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 13. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. Disponível em: <http://www.eventosecongressos.com.br/me-to-do/enancib2012/arearestrita/pdfs/19256.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.
- BRITO, T. R.; VITORINO, E. V. O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. **Páginas A&B**, v. 3, n. 8, p. 12-22, 2017. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasab/article/view/3332/2976> Acesso em: 16 jul. 2018.
- DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo?. **Prisma.com**, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.
- DÍAZ BORDENAVE, J.; PEREIRA, A. M. **Estratégias de ensino-aprendizagem**. 24 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- DUDIZIAK, E. A. Informationliteracy: princípios, filosofia e prática. Brasília, **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr., 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071> Acesso em: 16 jul. 2018.
- GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. In: **Informação & Informação**, 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 28 maio 2018.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos**. 5. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2010.
- MARTUCCI, E. M. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**,

Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 99-115, jun. 2000. Disponível em:
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/130/316> Acesso em: 16 jul. 2018.

MATTOS, A. L. O.; PINHEIRO, M. O. perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 11, n.1, p. 171-184, 2006. Disponível em:
<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewArticle/474/60>. Acesso em: 7 dez. 2017.

PRESSER, N. H. et al. Mediação da informação: uma análise das competências atitudinais requeridas do profissional de informação. **ÁGORA**, Florianópolis, v. 25, n. 50, p. 172-190, jan./jun. 2015. Disponível em:
http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/12/pdf_29b1266f30_0000017313.pdf. Acesso em: 28 maio 2018.

SANTOS NETO, J. A. **Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina**. 2014. 193f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, UNESP, Marília, 2014. Disponível em:
https://alsafi.ead.unesp.br/bitstream/handle/11449/110288/santos_netto_ja_me_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 16 jul. 2018.

SILVA, J. L. C. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108,

mar./ago. 2015. Disponível em:
<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731/96288> Acesso em: 16 jul. 2018.

SILVA, J. L. C.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em:
<http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561/105158> Acesso em: 16 jul. 2018.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. In: **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ago. 2014. Disponível em:
http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998/pdf_23. Acesso em: 28 maio 2018.

VICENTINI, L. A. et al. O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. **Biblos**, año8, n. 27, ene./mar., 2007. Disponível em:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2281822>. Acesso em: 7 dez. 2017.

VITORINO, E. V. Princípios epistemológicos à competência informacional do profissional da informação. In: CONGRESSO ISKO-ESPANHA, 9., **Anais eletrônicos...** Valência, Espanha, Universitat Politècnica, 2009, p. 48-69. Disponível em:
http://www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2014/09/57-72_Vieira-Vitorino.pdf Acesso em: 16 jul. 2018.