



# XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-6 – Informação, Educação e Trabalho

## CONCEPÇÃO BIBLIOTECÁRIA SOBRE MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

*LIBRARY CONCEPTION ON MEDIATION AND INFORMATION LITERACY IN USER EDUCATION*

Larisse Macêdo de Almeida – Faculdade Rodolfo Teófilo  
Gabriela Belmont de Farias – Universidade Federal do Ceará

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** A educação de usuários no ambiente da biblioteca universitária possui importante papel na formação dos discentes como indivíduos críticos, autônomos e com habilidades voltadas para o acesso e apropriação da informação. Nesse contexto, as ações de mediação do bibliotecário devem possibilitar sua interferência no processo de aquisição da informação visando a apropriação da mesma para possibilitar a construção do conhecimento. Nosso objetivo é apresentar dados de pesquisa sobre a compreensão dos bibliotecários acerca da prática da mediação e da competência em informação para a construção do conhecimento científico. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com uso do método exploratório. Os dados coletados a partir de questionários e entrevista realizados com bibliotecários que atuam na Comissão de Educação de Usuários do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram analisados pela técnica de análise de conteúdo. Identificamos duas características importantes que compõem a compreensão dos bibliotecários, são elas: independência e autonomia, ambas direcionadas para o usuário na busca de informação. Alguns elementos básicos desse processo, como a interação e a interferência do profissional, não foram ressaltados pelos participantes. Concluímos que os bibliotecários têm a percepção de que a ação mediadora possibilita conhecer o usuário e ofertar serviços personalizados e, por isso, têm buscado investir continuamente na formação de um perfil com habilidades que integram o conceito de competência em informação a fim de ofertar serviços de qualidade nos espaços da biblioteca.

**Palavras-Chave:** Mediação da Informação; Competência em Informação; Educação de usuários.

**Abstract:** The education of users in the environment of the university library has an important role in the training of students as critical individuals, autonomous and with skills focused on access and appropriation of information. In this context, the mediation actions of the librarian should allow their interference in the information acquisition process aiming at the appropriation of the information to enable the construction of knowledge. Our objective is to present research data about the understanding of librarians about the practice of mediation and information competence for the construction of scientific knowledge. This is a qualitative research, using the exploratory method. The data collected from questionnaires and interviews conducted with librarians working at the User Education Committee of the library system of the Federal University of Ceará were analyzed using the content analysis technique. We identify two important characteristics that make up the understanding of librarians: independence and autonomy, both of which are directed to the user in the search for information. Some basic elements of this process, such as interaction and professional interference, were not emphasized by the participants. We conclude that librarians have the

perception that the mediator action makes it possible to know the user and offer personalized services and, therefore, have sought to invest continuously in the formation of a profile with skills that integrate the concept of competence in information in order to offer services of library spaces.

**Keywords:** Mediation of information; Information Literacy; User education.

## **1 INTRODUÇÃO**

A mediação, assim como a competência em informação (CoInfo), tem um papel fundamental no processo de aprendizagem dos sujeitos pois, todas as nossas percepções são mediadas por algo ou alguém e construídas com a interferência do outro. É, portanto, um conceito aplicado em diversas áreas do conhecimento com objetivos diretamente relacionados ao contexto dos indivíduos. O papel de mediador exige que o profissional tenha competência para a execução das etapas que vão desde a identificação de uma necessidade, passando pelo acesso até o uso da informação, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento acadêmico dos sujeitos e torná-los mais autônomos nos seus processos cognitivos. Esse cenário é reflexo da maneira como a biblioteca se relaciona com seus usuários, da oferta de seus serviços e da sua própria identidade.

A principal missão das universidades é também, atualmente, um dos seus grandes desafios: ofertar meios e condições efetivas para a formação de profissionais com senso crítico e reflexivo. Muito mais do que bacharéis, o ensino universitário tem a responsabilidade de formar mentes direcionadas para a pesquisa e estimular o espírito científico. A partir dessa percepção, compreendemos que a biblioteca universitária deve exercer um papel ativo na função de atuar não apenas como apoio, mas como modelo de mediação institucional na formação do aluno pesquisador (SOUSA; FUJINO, 2009).

Diante do exposto, nosso objetivo se pauta em apresentar dados de pesquisa sobre a compreensão dos bibliotecários acerca da prática da mediação e da competência em informação para a construção do conhecimento científico no ambiente universitário. Os dados apresentados aqui são resultados da pesquisa de mestrado acadêmico do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará. Ressaltamos que a interação entre o usuário e bibliotecário faz-se indispensável no processo de elaboração da pesquisa científica dentro do ambiente universitário, de modo que, possibilita não só a produção de conhecimentos, como também a troca de experiências e o desenvolvimento de habilidades informacionais, dessa forma, acreditamos ser de grande relevância a abordagem de temáticas alinhadas com as atuais demandas sociais, voltadas para a solução de problemas informacionais e que permitirão uma melhor compreensão do posicionamento profissional e do contexto de atuação dos bibliotecários pesquisados que apresentamos através da análise de conteúdo de suas respostas.

## **2 MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**

A mediação é um conceito utilizado por diversas áreas do conhecimento para representar fenômenos distintos, entretanto, no âmbito da Ciência da Informação, pressupõe necessariamente a utilização de uma linguagem comum entre o usuário e o bibliotecário para que seja possível a interação entre estes. A prática da mediação requer a interferência do bibliotecário no processo de aquisição da informação visando a apropriação da mesma para possibilitar a construção do conhecimento. O trabalho em conjunto do profissional com o usuário possibilita o compartilhamento de experiências fundamentais para o desenvolvimento da autonomia intelectual do sujeito, bem como para tornar a biblioteca um ambiente ativo e interacionista. Nesse contexto, o diálogo torna-se elemento indispensável para que ocorra a mediação e para facilitar a construção do conhecimento através da interação entre bibliotecário e usuário.

Davallon (2007, p.10) apresenta como uma das primeiras constatações de sua pesquisa que “[...] a noção de mediação 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”. As etapas do processo de mediação devem convergir para o desenvolvimento da competência em informação nos usuários a fim de possibilitar que estes tenham autonomia em acessar e utilizar de forma eficiente e eficaz as informações disponíveis nos diferentes tipos de documentos e suportes, bem como se dediquem a geração de novos conhecimentos.

A apropriação da informação, assim como as iniciativas formadoras de competência em informação, depende da participação ativa não só dos profissionais envolvidos (bibliotecários e docentes), mas também e, principalmente, da intencionalidade, motivação e raciocínio dos usuários no desenvolvimento de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) direcionados para o uso dos recursos informacionais. A produção de conhecimento deriva exatamente dessa capacidade de utilizarem, de modo eficiente e eficaz, as ferramentas disponíveis para identificação, recuperação das fontes de informação e aplicação do conhecimento. Tais práticas viabilizam o aprendizado para a vida, a formação de indivíduos críticos, conscientes do seu papel e capazes de atuarem com competência em todos os segmentos da sociedade.

Formar usuários competentes em informação significa possibilitar que eles compreendam as propriedades e a organização da informação para que reconheçam suas

necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais. A mediação do bibliotecário vai atuar ofertando os meios necessários de acesso e uso da informação, o que envolve a apresentação de fontes específicas, orientação de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca, para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades e desenvolva as habilidades que contribuem no processo de transformação da informação disponível em conhecimento útil.

O termo competência em informação deriva da expressão original *Information Literacy* que, segundo Dudziak (2002a), surgiu na literatura americana em 1974 a partir da ideia de capacitar os indivíduos para o domínio dos processos informacionais no ambiente de trabalho, o que acabou despertando o interesse dos bibliotecários no assunto. Para a autora a *Information Literacy* “basicamente pode ser definida como o domínio sobre o universo informacional, incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento” (DUDZIAK, 2002a p. 1).

É relevante observar o pensamento de Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 65) pois, ao considerar a competência em informação como “um 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, entende-se que esta é indissociável à mediação da informação”. Dessa forma, a mediação do bibliotecário deve estar direcionada para o tratamento e divulgação das informações a fim de possibilitar aos usuários a aquisição do conhecimento. Essa observação nos permitiu identificar que a análise da compreensão dos bibliotecários acerca da mediação e competência em informação para a construção do conhecimento científico, com foco na sua atuação, se estabelece como uma categoria de representatividade neste estudo.

A partir da elaboração de atividades voltadas para o desenvolvimento da competência em informação, os indivíduos têm acesso a conteúdos focados na recuperação de informações adequadas e na utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis, o que possibilita que utilizem o saber adquirido para atuar como agentes transformadores da realidade social em que vivem. Analisando o contexto a partir de uma perspectiva interacionista, a mediação e a competência em informação são percebidas como ações de interferência, onde o mediador interfere no processo de aprendizagem do sujeito a fim de possibilitar a mobilização de

conhecimentos. Portanto, se a mediação visa a alteração do estado de conhecimento do indivíduo, é durante essa prática que se realiza a educação de usuários, onde o bibliotecário atua estimulando o desenvolvimento da competência em informação.

### **3 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS**

Para cumprir sua missão como ambiente de aprendizagem que contribui com o ensino, a pesquisa e extensão a biblioteca universitária precisa trabalhar na disponibilização de recursos e ferramentas que facilitem o acesso e apropriação da informação, resultando em serviços que possibilitem atender as necessidades dos usuários com relação ao uso da informação para a realização de atividades profissionais e acadêmicas. Muito mais do que um espaço de disseminação da informação, a biblioteca universitária atua promovendo a educação de usuários no intuito de contribuir para a formação dos mesmos.

Na biblioteca, o Serviço de Referência e Informação (SRI) é o serviço no qual se coloca em prática a mediação explícita. No momento do atendimento, o bibliotecário interage diretamente com o usuário para mediar e atender as necessidades informacionais deste, por isso, é indispensável o alinhamento das técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação da informação visando possibilitar uma interação eficaz da comunidade usuária com o conhecimento. Desse modo, o SRI se configura como um serviço indispensável para a existência de qualquer biblioteca e para a apropriação da informação, destacando-se aqui a oferta de programas de educação de usuários.

A educação de usuários em bibliotecas universitárias tem o importante papel de educar o usuário para que este utilize os recursos informacionais de forma mais crítica e direcionada, o que conseqüentemente também o tornará mais independente. Nesse contexto o bibliotecário começa a ter que atuar como educador, desenvolvendo no indivíduo a capacidade de pensar, refletir, discutir e produzir conhecimento para que não seja apenas um receptor da informação. Dessa forma, a biblioteca terá usuários que conhecem e sabem utilizar as fontes de informação disponíveis, o que gera maior autonomia e facilidade em suas pesquisas e aumenta as chances de satisfação na busca informacional.

A formação dessa consciência crítica no usuário da biblioteca universitária requer uma preparação para o uso das fontes e serviços e é nesse momento que a educação de usuários surge como um conjunto de ações que irão permitir a compreensão do modo como a informação está organizada e como fazer uso da mesma de maneira efetiva. Cunha (1986)

entende que mais do que possibilitar o acesso, a educação do usuário significa também comunicar e gerar nova informação. Para estruturar as atividades de educação de usuários a biblioteca precisa direcionar seu olhar para as especificidades do seu público, precisa conhecê-lo profundamente para saber como atendê-lo da melhor forma possível e planejar serviços adequados para suas demandas.

A educação de usuários segundo Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014), perpassa diversas ações, que vão desde a formação do sujeito até sua efetiva aprendizagem, por isso, seus fundamentos sempre se encontraram presentes na prática do profissional bibliotecário por meio da competência em informação, se destacando esta por priorizar o aprendizado ao longo da vida. Dessa forma, a educação de usuários está relacionada ao desenvolvimento de habilidades para o uso dos recursos informacionais disponibilizados na biblioteca por isso, para que as ações elaboradas pela equipe de profissionais atendam as necessidades dos usuários, precisam condizer com a realidade e característica do ambiente e da comunidade.

Nesse contexto os treinamentos, cursos e orientações são de extrema relevância para possibilitar a autonomia do usuário na utilização dos serviços pois, o que se vê na prática diariamente, é que docentes e discentes ainda exploram minimamente o potencial informacional das bibliotecas universitárias. A ampliação do acesso a informação através dos inúmeros recursos e mídias digitais, bem como as próprias características da nossa sociedade atual, na qual tudo se torna efêmero rapidamente, causou uma mudança drástica no perfil de usuários. Sendo impossível acompanhar a velocidades das novidades, ele opta pelo que tem acesso mais rápido e fácil, o que pode, em alguns casos, não coincidir com a qualidade.

Acreditamos que um dos pontos centrais para o sucesso dos programas de educação de usuários é ter indivíduos motivados em aprender, focados em atender uma necessidade ou resolver um problema específico, pois do contrário, não perceberão importância nas ações da biblioteca, principalmente nos níveis acadêmicos mais elevados dentro da universidade, onde mostra-se uma certa autonomia mas, muitas vezes, ainda se encontra usuários com uma experiência precária quanto ao uso das fontes de informação formais. Além disso, o bibliotecário deve buscar constantemente novas formas e métodos de transmitir a informação de maneira eficaz e eficiente, o que implica também que ele possua habilidades com as técnicas voltadas para o ensino e aprendizagem e na utilização das diversas ferramentas de compartilhamento de conteúdo.

#### **4 METODOLOGIA**

Este trabalho está caracterizado como um relato de pesquisa qualitativa desenvolvida no contexto do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará – UFC, mais especificamente com uma das suas oito comissões especializadas de estudo, a Comissão de Educação de Usuários – CEU. A Universidade possui 19 bibliotecas em seu sistema (14 em Fortaleza e 5 no interior do Estado), abrangendo o atendimento a graduação e a pós-graduação. A escolha do ambiente universitário se deu pela percepção de que nessa categoria de ensino existe a exigência de produção de conhecimento científico vinculada à instituição.

Em relação ao aspecto ético da pesquisa, foi verificado junto à resolução nº510, de 07 de abril de 2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), por se tratar de uma pesquisa com objetivo de aprofundamento teórico de situação que emergem espontânea e contingencialmente na prática profissional e que não revela os dados que possam identificar o sujeito, foi utilizado o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

Os sujeitos que compõem o universo da pesquisa são os bibliotecários integrantes da Comissão de Educação de Usuários da Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará, a qual tem o objetivo de “atuar no desenvolvimento da política de educação de usuários no Sistema de Bibliotecas e na promoção da competência em informação na Universidade”<sup>1</sup>. Criada em 2003, tem o objetivo de buscar a excelência na oferta de serviços e produtos que impactam no desempenho acadêmico, através da realização de um planejamento sistemático e direcionado para as especificidades de seus usuários. Atualmente, a Comissão é composta por seis bibliotecários, tendo um coordenador e um relator, e sua formação segue um processo dinâmico, com constante renovação de membros e cargos, os quais são ocupados de forma voluntária.

Escolhemos essa Comissão por entendermos que o desenvolvimento de suas atividades requer a mediação de bibliotecários com habilidades específicas dentro do conceito de competência em informação e que o planejamento, execução e implantação de suas ações pode ter grande impacto na formação acadêmica dos discentes, bem como influenciar positivamente na construção do conhecimento científico no ambiente universitário.

Considerando a disponibilidade apresentada pela Comissão, optamos pela realização de entrevista com o coordenador e aplicação de questionário enviado por correio eletrônico aos demais integrantes. O mesmo instrumento de coleta de dados foi utilizado na entrevista

---

<sup>1</sup> <http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/comissoes-especializadas-de-estudo/>

estruturada, nos possibilitando explorar nas respostas a compreensão dos conceitos do participante, bem como compreender de que modo atua a CEU, e no questionário de perguntas abertas que, observando as ideias de Marconi e Lakatos (2015), acreditamos que oportunizou maior liberdade para os sujeitos se expressarem, além de permitir a reflexão sobre as perguntas sem a pressão involuntária causada pela presença do pesquisador no local.

Desse modo, ao final da coleta de dados, obtivemos retorno de quatro bibliotecários no total. Visto que estamos analisando a compreensão de conceitos e a prática profissional, os temas tratados possuem representatividade no contexto geral, necessitando de uma sistemática descrição. Assim, a partir de um apanhado geral das respostas, estabelecemos categorias, derivadas do referencial teórico, que embasaram a análise de conteúdo, método que tem o objetivo de classificar o conteúdo das entrevistas alocando as declarações em um sistema de categorias (FLICK, 2013).

Descrevemos nas próximas seções duas destas categorias de análise, onde abordamos a compreensão dos bibliotecários acerca da mediação e competência em informação para a construção do conhecimento científico e, na seção seguinte, apresentamos essa percepção com foco na atuação dos profissionais.

## **5 A MEDIAÇÃO E A COMPETENCIA NA PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS**

Em consonância com o objetivo proposto de apresentar dados de pesquisa sobre a compreensão dos bibliotecários acerca da prática da mediação e da competência em informação para a construção do conhecimento científico no ambiente universitário, apresentamos a seguir a descrição dos dados coletados, acompanhados das devidas inferências e interpretações. Ressaltamos que os trechos dos discursos dos sujeitos participantes, que trazemos em alguns momentos da análise, não estão identificados por questão de sigilo das identidades, por isso, optamos por utilizar apenas a letra B, seguida de numeração sequencial (1, 2, 3 e 4) para distinguir os bibliotecários.

Para análise dessa temática nos orientamos pelas respostas dos participantes a questão 3 do instrumento de coleta. **Questionamos qual a relação da mediação e da competência em informação com o processo de construção do conhecimento científico?** Os bibliotecários, em sua maioria, conseguiram abranger todos os conceitos mencionados na pergunta. Ressaltamos que, com base em todos os estudos e autores citados anteriormente em nosso referencial teórico, consideramos dever de todo profissional bibliotecário ter

conhecimento sobre a prática da mediação bem como exercer suas atividades buscando constantemente desenvolver em si e nos seus usuários a competência em informação necessária ao contexto em que estão inseridos. Assim, reiterando que o grupo de respondentes integra a Comissão de Educação de Usuários da UFC e que, tendo como objetivo principal promover a competência em informação na universidade, é fundamental que compreendam de que modo suas ações impactam na construção contínua do conhecimento.

Identificamos que em todas as repostas foram citadas duas características importantes e que consideramos palavras chave para o processo em discussão, são elas **independência** e **autonomia**, ambas direcionadas para o usuário na busca de informação visando possibilitar a construção do conhecimento. Elas se encaixam exatamente no significado que Varela, Barbosa e Farias (2013) atribuem a um indivíduo competente em informação, sendo aquele que possui habilidades para reconhecer suas necessidades de informação e a capacidade para buscar, avaliar e utilizar eficazmente a informação obtida. Como afirmou B1: Os usuários competentes em informação se tornam mais independentes em suas buscas, na utilização e na produção de conhecimento.

Quanto a esse aspecto, B3 respondeu que a mediação e a competência em informação são fundamentais para “apresentar aos usuários ferramentas que vão torná-los autônomos na busca de informação, contribuindo para formar indivíduos críticos e que saibam lidar com uma grande quantidade de informações”. Com isso percebemos que a necessidade da mediação não faz do usuário um sujeito passivo, assim como a busca pela autonomia não significa a ausência de acompanhamento das demandas dos mesmos. Ressaltamos ainda nessa fala a compreensão do importante papel do bibliotecário de estimular no usuário a apropriação visto que a apreensão de significados exige que a informação seja reinterpretada e, conforme Werneck (2006), quando esse processo acontece de forma consciente e crítica, podemos afirmar que corresponde ao que se entende por “construção”.

Quando B3 percebe que a mediação e a competência em informação contribuem para “formar indivíduos críticos que saibam lidar com uma grande quantidade de informações”, ele reforça o sentido inicial do conceito de competência, nos remetendo à origem do termo, que segundo Dudziak (2002b), está associado as mudanças da Sociedade da Informação, para denominar a necessidade emergente dos sujeitos em criar habilidades para lidar com o amplo e desordenado universo informacional.

Ao final de sua resposta B3 completa que a mediação e a ColInfo vão permitir aos usuários “desenvolver habilidades relacionadas a pesquisa científica e normalização de documentos”. Nesse sentido, consideramos a vivência do profissional no contexto específico do ensino superior, entretanto, ressaltamos a importância de ampliar o conceito de competência, o qual vai para além das atividades acadêmicas e necessidades universitárias. A competência em informação tem aplicação em todos os setores da vida do sujeito, como afirma Santos (2017) significa trabalhar a informação e sua utilização na resolução dos problemas, no desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo, na postura ativa e na vontade de aprender ao longo da vida.

Complementando as ideias acima a partir de um olhar sob outros aspectos, B2 percebe a mediação como uma ação que tem potencial de permitir “a identificação das dificuldades e facilidades vivenciadas pelo usuário no decurso do processo de pesquisa e, por sua vez, de construção do conhecimento científico”. Destarte, aponta esse fato como um importante indicador para o planejamento e a disponibilização de atividades e serviços “cujo modo de consecução e o conteúdo veiculado possam ir ao encontro das características dos usuários e resulte no profícuo desenvolvimento de suas competências em informação”. Relembrando que Campello (2003, p.34) compreende essa competência como a “habilidade de solucionar problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento, de pensamento lógico”, é fundamental que o bibliotecário elabore estratégias direcionadas, com objetivos bem definidos e que despertem a autonomia do usuário na formulação de seu problema informacional e no reconhecimento das melhores fontes de busca.

Os pontos abordados por B2 nos fazem compreender que o sentido de todo o processo de mediação está na satisfação das necessidades informacionais do usuário, ele é o sujeito que está no centro de todas as atividades desenvolvidas no contexto da biblioteca, sendo, portanto, o foco das ações de aprendizagem. Como bem observam Mata e Casarin (2010), a competência informacional volta-se para a formação do indivíduo, buscando estimular o aprender a aprender e procurando habilitá-lo para o uso da informação, para que, de forma autônoma, saiba localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. Isso nos remete novamente ao início da fala de B3 e nos permite concordar que “a competência em informação é fundamental principalmente para os alunos recém-ingresso”, visto que dessa forma o bibliotecário tem a oportunidade de interferir na construção do conhecimento desde as

primeiras atividades do discente no ensino superior e colocar em prática suas ações de mediação que aproximam os estudantes das técnicas de leitura e escrita e estimulam a participação em atividades científicas.

Esse é também o pensamento de Sousa e Fujino (2009) que acreditam na necessidade de estimular desde cedo nos estudantes o interesse pela pesquisa e pela reflexão, bem como inseri-los no ambiente propício à busca e construção do conhecimento. Para tanto, observa B2, “é preciso o conhecimento efetivo do público”. Logo, estudos de usuários, mediação da informação e competências em informação são aspectos que devem se relacionar de forma intrínseca na atuação da biblioteca universitária. É justamente durante o processo de mediação que o bibliotecário tem a possibilidade de conhecer, identificar as necessidades, dificuldades e potencialidades do seu usuário, com isso, o profissional pode focar no desenvolvimento de habilidades informacionais fragilizadas visando o alcance da competência em informação do usuário. A mediação vai, nesse contexto, permitir a troca de experiência entre os sujeitos envolvidos, criar meios que viabilizam a satisfação das necessidades dos usuários e desenvolver nos mesmos a competência em informação que possibilita a produção de novos conhecimentos.

Identificamos que os respondentes citaram de forma recorrente (75%) a ideia de que a ação mediadora possibilita conhecer o usuário e ofertar serviços personalizados, o que nos permite reafirmar sua importância no ambiente acadêmico e, principalmente, no contexto da biblioteca universitária, que, como explicam Sousa e Fujino (2009), tem a missão de mediar o processo de transformação da informação em conhecimento possibilitando que os usuários se apropriem da informação disponível, portanto, a oferta de serviços específicos às necessidades de cada sujeito irá permitir a construção individual de conhecimento que é recurso fundamental para gerar e produzir conteúdos científicos no meio universitário. Para Davallon (2007), nesse processo cíclico, a mediação atende seu propósito de ação que implica uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional existente.

Outro ponto relevante percebido pelos bibliotecários e apontado em suas respostas foi a importância do conhecimento efetivo do público que se atende, aspecto abordado também por Varela, Barbosa e Farias (2014) quando afirmam ser indispensável que o mediador da informação compreenda a realidade e o contexto dos indivíduos para que possa de fato possibilitar uma construção cognitiva de modo crítico e consciente. Nesse sentido, a realização de estudo das necessidades dos usuários tem impacto direto no processo e no resultado das

ações planejadas. Corroborando com esse pensamento Sousa e Fujino (2009) observam que é fundamental que a informação seja adequada e relevante à situação específica do usuário para que haja de fato a apropriação da informação e ele tenha condições de absorvê-la para transformá-la em conhecimento.

Com base no que foi abordado na seção anterior em nossa discussão teórica acerca do tema de mediação e competência em informação, notamos em suas respostas que os bibliotecários não citaram a questão da interferência direta do profissional na apropriação da informação dos usuários para a construção do conhecimento, ação tão importante e mencionada por todos os autores do nosso referencial teórico sobre o processo de mediação, especialmente nos estudos de Almeida Júnior (2009, p.92) na definição de um dos conceitos mais utilizados atualmente sobre mediação da informação: “toda ação de interferência visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional”.

Sanches e Rio (2010) também percebem as atividades de interferência como recurso fundamental no processo de mediação da informação, indo para além da relação usuário/informação e perpassando todo o fazer do bibliotecário, de modo que a biblioteca seja percebida como um espaço intersubjetivo de compartilhamento de informação. Nenhum dos bibliotecários participantes da nossa pesquisa citou também a interação como elemento importante no processo de mediação. Apesar de estarem diretamente relacionados, segundo Souto (2010), a presença de interação não pressupõe obrigatoriamente a prática da mediação, entretanto, para haver mediação, é indispensável ocorrer interação, direta ou indireta, entre os indivíduos envolvidos, isso porque a mediação requer intervenção no conhecimento do sujeito.

Dentre os bibliotecários que responderam nossa pesquisa, 25% reconhecem que usuários com competência em informação têm mais sucesso no processo de busca e utilização da informação para produção de conhecimento, reforçam assim o que Dudziak (2008) afirma, que estes usuários mobilizam e direcionam habilidades, conhecimentos e atitudes para o processo de construir significados a partir da informação que têm acesso. Por outro lado, notamos que os bibliotecários não demonstram ter a consciência de que seu papel como mediadores da informação requer a construção do conhecimento junto com o usuário. O processo não se encerra quando este tem sua necessidade de acesso informacional satisfeita, ou quando simplesmente se disponibilizam serviços que possibilitem o desenvolvimento da

competência em informação. O profissional deve participar ativamente não só dessas etapas como também tem a responsabilidade de acompanhar o aprendiz, de estimular a curiosidade para a aquisição de saberes, de incentivar a autonomia sem deixar de estar presente para indicar caminhos e verificar possibilidades, de interagir e interferir para garantir que o sujeito se aproprie da informação.

Em sua resposta, B4 abordou brevemente a importância da mediação e da competência em informação na atuação do bibliotecário e destacou que a presença de ambas faz o profissional “apto a pensar reflexivamente e capaz de identificar suas necessidades informacionais, sabendo onde encontrar a informação desejada, analisá-la e utilizá-la de forma consciente para solução dos seus anseios”. Assim, haverá a geração de conhecimento. Percebemos através dessa resposta que o bibliotecário elaborou seu raciocínio com foco na própria construção do conhecimento, se destacando entre as demais respostas por não explicitar de que forma a mediação e a competência em informação interferem na construção do conhecimento do usuário, o que de fato precisa ser discutido também, visto que, comprovamos em nossa revisão bibliográfica que o bibliotecário precisa ser competente em informação para que possa incentivar e estimular seu usuário a buscar essa competência.

Seguindo essa linha de pensamento, B1 ressalta ao final de sua fala que a criação das comissões especializadas do sistema de bibliotecas da UFC foi um acontecimento marcante não só para otimização dos serviços prestados à comunidade acadêmica, mas também serviu como um impulsionador da produção de conhecimento científico entre os profissionais. Segundo o bibliotecário, “a maioria dos trabalhos depositados no repositório da BU (artigo, teses, dissertações) foram gerados por trabalhos das comissões. Elas precisam pensar academicamente, produzir e ajudar os outros a produzir conhecimento”. Essa afirmação nos mostra que as ações de mediação e competência em informação impactam não só na produção científica dos docentes e discentes, mas também possibilitam a geração de conhecimento oriunda do processo de trabalho dos bibliotecários. Significa dizermos que estes profissionais estão agregando valor científico às suas práticas e divulgando resultados que contribuem para a construção de conhecimento na área da CI.

### **5.1 Foco na atuação do bibliotecário**

A fim de perceber a compreensão dos bibliotecários acerca do impacto da mediação e da competência em informação na sua prática diária para a construção do

conhecimento do usuário, analisamos as ideias expostas pelos profissionais na questão 7 do instrumento de coleta de dados. Para descrever inicialmente os aspectos relacionados a ColInfo, indagamos **quais são as competências em informação que o bibliotecário precisa possuir para atuar na Comissão de Educação de Usuários e como elas podem ser desenvolvidas?** Apesar de nossa abordagem aqui estar voltada especificamente para a atuação da CEU, visto que optamos por manter o foco na realidade dos integrantes desta, nosso propósito foi demonstrar como a competência em informação é um conceito amplo, composto, entre outros elementos, por habilidades que podem ser aplicadas em todas as atividades e setores da biblioteca. Tal fato se comprovou à medida que percebemos que, em suas respostas, os participantes mencionaram, com base em suas experiências, diversas habilidades também apresentadas na literatura científica e definidas como fundamentais ao bibliotecário, independente do setor em que atua.

Os profissionais citaram, em sua maioria, habilidades gerais integrantes do conceito de competência e não necessariamente ligadas diretamente ao uso da informação. Organizamos no quadro 1 os pontos observados por cada bibliotecário e destacamos os elementos comuns de suas respostas:

**Quadro 1: Habilidades necessárias ao Bibliotecário para atuação na CEU.**

	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>B4</b>
<b>1.</b>	Potencializar a informação	Predisposição ao contato interpessoal	Trabalhar em equipe	Conhecer o conteúdo sobre o qual será ofertada a capacitação
<b>2.</b>	Trabalhar com economia de recursos e de tempo	Conhecimento dos canais formais e informais de comunicação científica	Criatividade	Ser mais humano ao lidar com os usuários
<b>3.</b>	Ser educador	Conhecimento das fontes de informação e modos de uso, inclusive, no ambiente digital	Poder de inovar	Conhecer as fontes de pesquisas e saber utilizá-las
<b>4.</b>	Conhecer/ descobrir as necessidades específicas do usuário	Percepção das necessidades de informação do usuário	Manter-se atualizado	-
<b>5.</b>	Buscar a qualidade do acesso	Didática para ministrar os treinamentos	Proativo	Ser proativo
<b>6.</b>	Ofertar informação com credibilidade	-	Estar atento a evolução das TICS e	Ter domínio das tecnologias

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

			aos avanços da Biblioteconomia	
7.	Buscar sempre bons resultados	-	Capacidade de negociação	-
8.	Ter consciência de que está constantemente influenciando a produção do conhecimento	-	Ser empreendedor	-
9.	-	-	Senso de organização	-
10.	-	-	Boa comunicação	-

**Fonte: Elaborado pelas autoras.**

Observando que Cunha (1986) considera a habilidade de se comunicar o conhecimento e a experiência com os diversos serviços de biblioteca e fontes de informação como as duas qualidades básicas para que o bibliotecário possa atuar em um programa de educação de usuários, encontramos nas respostas dos profissionais não só essas qualidades, mas também diversas características que se complementam e são fundamentais para o desenvolvimento de qualquer atividade ou serviço nesse contexto. Além disso, o autor cita ainda a questão do custo e do tempo como fatores que podem afetar um programa de educação do usuário e este foi um aspecto também apontado por B1 quando mencionou em sua fala a importância de trabalhar com a economia de recursos e de tempo. Acreditamos que esta deve ser uma preocupação recorrente, visto a natureza administrativa da instituição depender de recursos e verbas públicas.

Encontramos na reposta de B2 e B3 a percepção da necessidade de o profissional ter a habilidade para desenvolver o contato interpessoal não apenas com sua equipe de trabalho, mas também com o próprio usuário, o que exige, principalmente, que ele saiba se expressar, a fim de estabelecer uma comunicação efetiva. Todos os participantes da pesquisa citaram pelo menos uma vez, de forma direta ou indireta, a importância de possuir conhecimento específico sobre algum elemento do processo informacional. B2 e B4, por exemplo, explicitaram a questão do conhecimento acerca das fontes formais e informais de informação e comunicação científica, bem como os modos de uso, inclusive, no ambiente digital. De fato, é indispensável ao bibliotecário ter domínio da utilização desses canais de pesquisa para que possa orientar o usuário na satisfação de suas necessidades informacionais.

Utilizando sua experiência de atuação na Comissão de Educação de Usuários, B4 mencionou ainda como um elemento importante o conhecimento do conteúdo sobre o qual será ofertada a capacitação, se referindo aos treinamentos que são elaborados pela Comissão. Apesar de considerarmos este um conhecimento mais direcionado para um fim específico, podemos afirmar que, conhecer o material e os princípios que norteiam a utilização das ferramentas e serviços na biblioteca, é um pressuposto aplicável para qualquer atividade que o bibliotecário se proponha a disponibilizar. Como percebido por B3, esse domínio irá exigir dele buscar constantemente atualizar-se, a fim de aprimorar cada vez mais sua didática para atuar como educador.

Finalizando a linha de raciocínio iniciada acima, B1 e B2 ressaltam a presença de um conhecimento primordial no contexto da biblioteca que é sobre as necessidades específicas do usuário. Com isso, o bibliotecário consegue alinhar as demandas à oferta de serviços, direcionar suas ações e desenvolver uma rotina de antecipação e busca ativa ao usuário, ou seja, onde se destaca a proatividade, a inovação, a criatividade e o empreendedorismo, sem deixar de lado o aspecto de humanização no atendimento, como citou B4. Varela, Barbosa e Farias (2013, p.191) abordam a temática afirmando que “Estas competências também incluem atitudes, tais como, curiosidade, perseverança, seriedade no trabalho, a reflexão crítica sobre a pesquisa realizada, a flexibilidade para aceitar o erro e a incerteza, a reformulação do trabalho”.

Entre as qualidades comuns percebidas pelos participantes, identificamos ainda nas respostas de B3 e B4 o destaque para o domínio das tecnologias de informação e comunicação e, conseqüentemente, o acompanhamento dos seus avanços dentro e fora do campo da Biblioteconomia. Para os profissionais da Comissão de Educação de Usuários, esse conjunto de características e habilidades formam o perfil de um profissional competente em informação que busca disponibilizar seu produto informacional com qualidade e credibilidade, pois tem a consciência de que está constantemente interferindo na construção e produção de conhecimento do usuário. Consoante ao que descrevemos, Farias (2016) explica que a presença desta competência permite a antecipação de problemas, a resposta imediata aos questionamentos de forma solícita, a disponibilidade para aprender continuamente, a utilização dos recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas através de estratégias que permitem desenvolver habilidades para superar obstáculos diários durante a execução das atividades.

No que diz respeito às formas de desenvolvimento da competência do bibliotecário, todos os participantes acreditam que isso acontece a partir da prática diária do profissional, podendo ser iniciada na sua formação acadêmica, como cita B4, bem como pela participação em cursos de aperfeiçoamento e atualização. Entretanto, é relevante ressaltar a informação fornecida por B3 de que nem todos os bibliotecários que realizam as ações de educação de usuários participam da Comissão e, por outro lado, alguns técnicos administrativos também podem participar das comissões. Dessa forma, B2 percebe que atividades que visam a capacitação para o uso dos canais de comunicação e fontes de informação são uma boa iniciativa para formar novos profissionais aptos a realizar treinamentos para o usuário. Ele completa sua fala explicando que “a prática na realização e o contato diário com o usuário também possibilitam o aprimoramento destas competências”.

Observando que Varela, Barbosa e Farias (2013) consideram a competência em informação como um processo de aprendizagem que deve ser realizado de forma consciente, reflexiva e contextualizada para que promova a produção do conhecimento, esse processo vai exigir que o bibliotecário aprenda a pensar, internalizar conceitos, procedimentos, atitudes e valores, consistindo em mudanças cognitivas efetivas. Nesse sentido, B1 mencionou uma importante iniciativa que está em processo de implantação pela Comissão. O projeto pretende desenhar um modelo de gestão por competência, adaptado de livros da área de administração, visando definir quais as competências técnicas e comportamentais são necessárias e precisam ser adotadas pelos bibliotecários. Após esse rastreamento será elaborada uma capacitação voltada para os aspectos que precisam ser aperfeiçoados na prática dos profissionais. Os participantes mostraram ter a percepção de que é fundamental o estabelecimento de uma rotina de reciclagem constante de conhecimento e, por isso, compreendem que sua atuação em um Programa de educação de usuários exige que seja ministrado para eles os mesmos treinamentos que são ofertados para os usuários.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando a percepção dos bibliotecários da CEU acerca do papel da mediação e da competência em informação na construção do conhecimento, conforme nosso objetivo de pesquisa, identificamos que duas características importantes compõem essa compreensão, são elas: **independência** e **autonomia**, ambas direcionadas para o usuário na busca de

informação visando possibilitar a construção do conhecimento. Os profissionais não explicitaram o entrelaçamento dos conceitos, mas mostraram entender que suas ações são etapas do processo de mediação na medida em que interferem para formar indivíduos críticos e que saibam lidar com uma grande quantidade de informações, significando desenvolver nestes a competência em informação que possibilita a autonomia na busca, utilização e produção de conhecimento.

No que diz respeito a percepção dos bibliotecários em relação à competência em informação e o processo de mediação na educação de usuários e na construção do conhecimento científico, notamos que alguns profissionais não demonstram ter a consciência de que seu papel como mediadores da informação requer a construção do conhecimento junto com o usuário. É relevante ressaltar que as atividades de educação não devem se restringir em apresentar ou esclarecer ao usuário o funcionamento e a disponibilidade de recursos, tais iniciativas perdem o sentido se não estiverem acompanhadas de ações continuadas e permanentes que orientem o usuário a descobrir como, quando, onde e para que utilizar essas ferramentas.

Percebemos, portanto, a relevante contribuição que os estudos sobre mediação e competência da informação possibilitam no desenvolvimento da comunidade acadêmica, do conhecimento científico e da educação superior como um todo, tendo como norte a viabilização do acesso pleno à informação e a significativa interpretação dos conteúdos disponíveis. Por fim, ressaltamos que quando as ações da mediação estão corretamente direcionadas e alinhadas no sentido de possibilitar aos indivíduos identificar um problema, reconhecer suas necessidades informacionais, avaliar as possibilidades e gerar uma solução a partir da apropriação da informação, está se desenvolvendo neles algumas das habilidades que compõem a competência em informação e possibilitando a formação de sujeitos críticos e conscientes quanto ao seu papel na sociedade da informação.

## **REFERÊNCIAS**

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

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n.2, p.60 - 77, 2014.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, p.28-37, set./dez. 2003.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.14, n.2, p.175-188, 1986.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação**. n. 4, p.3-36, 2007.

DUDZIAK, E. Information Literacy uma revolução silenciosa: diferentes concepções para a Competência em Informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20. 2002, Fortaleza. CBBB 2002. **Anais [...]** Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2002a.

DUDZIAK, E. Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25. 2002, Salvador. **Anais [...]** Salvador: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2002b.

DUDZIAK, E. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p. 41-53, 2008.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MATA, M. L.; CASARIN, H. C. S. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: Marta Valentim. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p.301-318.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p.103-121, 2010.

SANTOS, R. B. **Perfil do bibliotecário universitário: uma abordagem contemporânea sob a ótica das iniciativas formadoras de Competência em Informação (CoInfo)**. 2017. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, UNB, Brasília, 2017.

SOUSA, M. M.; FUJINO, A. A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009.

SOUTO, L. F. Mediação, necessidade informacional, busca de informação e serviços de disseminação seletiva de informações. In: SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e**

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019  
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

tecnologia. 2010.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n.2, p.138-170, 2014.

VARELA, A.; 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*: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. (org.). **Competência em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: Febab, 2013. p. 169-202.

WERNECK, V. R. Sobre o processo de construção do conhecimento: o papel do ensino e da pesquisa. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v.14, n.51, p. 173-196, 2006.