



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

**MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PERCEPÇÕES DA
COMUNIDADE ACADÊMICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

***MEDIATION WITHIN THE INFORMATION ORGANIZATION: PERCEPTIONS OF THE
ACADEMIC COMMUNITY OF THE CEARA FEDERAL UNIVERSITY***

Ana Rafaela Sales de Araújo – Universidade Federal do Ceará

Jonathas Luiz Carvalho Silva – Universidade Federal do Cariri

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Objetiva investigar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação visando constituir as percepções da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará. A metodologia constitui-se de pesquisa descritiva-exploratória, revisão bibliográfica, documental, de natureza qualitativa, além do uso de questionário e da análise de conteúdo. Como conclusão, demonstra que a Organização da Informação como prática de mediação técnica pode ser pensada a partir dos seguintes aspectos: Representação Descritiva e Temática da Informação; Sinalização; Política de Desenvolvimento de Coleções; Serviços; Produtos; Preservação da memória; Uso de recursos virtuais.

Palavras-chave: Mediação da informação; Organização da informação; Bibliotecas universitárias.

Abstract: This work aims to investigate the application perspectives of the Information Organization in the context of technical mediation of information pursuing to determine the perceptions of the academic community at Ceara Federal University. The methodology consists of descriptive-exploratory research, literature review, documentary and of qualitative nature, in addition to the use of questionnaire and content analysis. In conclusion, it demonstrates that the Organization of Information as a practice of technical mediation can be thought from the following aspects: Descriptive and Thematic Representation of Information; Signaling; Collection Development Policy; Services; Products; Preservation of memory; Use of virtual resources.

Keywords: Information mediation; Information organization; Academic libraries.

1 INTRODUÇÃO

A mediação se faz presente em várias áreas do conhecimento, considerada um campo de estudo multidisciplinar, plural. Seu construto é representado em estudos recentes das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e vislumbrado como fator condicionante para a realização de todas as atividades do bibliotecário, perpassando, inclusive, pelos processos de Organização da Informação, ou seja, o tratamento descritivo e temático da informação.

A partir destas breves considerações, o presente estudo possui o intuito de buscar respostas ao seguinte problema: Quais as aplicações da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica a partir das percepções da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará?

Com o intuito de investigar a possível contribuição da Organização da Informação no processo de mediação da informação e suas relações a partir das percepções da comunidade acadêmica, bem como devido à carência de pesquisas e preocupações geradas em torno da temática escolhida, é que se justifica a realização desta pesquisa, com a perspectiva de colaborar com as que surgirem posteriormente.

O objetivo geral desse estudo é investigar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação, visando constituir as percepções da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Sob a ótica da mediação da informação, a biblioteca universitária reconfigura-se como um ambiente de informação, educação, formação, cultura, leitura e, não como um mero espaço de coleções de livros. Neste entendimento, a biblioteca ganha dinamicidade e vivacidade, tanto em seus espaços como em seus serviços.

Macedo e Dias (1992, p. 43) explicitam que o objetivo geral e essencial de uma biblioteca universitária é “promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca”, organizando coleções, disseminando a informação e a orientação de seu uso, controlando operacionalmente o sistema de informação.

A função mediadora da biblioteca universitária reside na satisfação das necessidades de informação da comunidade e, de forma mais ampla, em fazer parte do

cotidiano do usuário, estimulando o diálogo, a construção e a apropriação da informação (SILVA, 2012).

Por conseguinte, Silva (2015, p. 103) conceitua a mediação da informação como:

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

No que diz respeito aos tipos de mediação da informação, Silva (2015) trabalha com três propostas, a saber: mediação técnica da informação – ações de Organização da Informação realizadas pelo profissional da informação com o intuito de estimular o uso da informação, tanto virtualmente como presencialmente; mediação pedagógica da informação – ações que envolvem estudos de usuários, de comunidades, uso do acervo, avaliação da satisfação dos serviços promovidos pelo centro de informação com o intuito de buscar uma aproximação com a comunidade, assim como promover a autonomia e a apropriação da informação pelo usuário; mediação institucional da informação – relaciona-se com procedimentos de como o profissional da informação captará recursos, seja dentro ou fora da instituição a qual o centro de informação está inserido a fim de concretizar suas ações e interferências e, assim, promovendo sua sustentabilidade.

Vários autores trabalham com tipos de mediação: Almeida Júnior (2009) implícita e explícita; Silva (2009) custodial, pós-custodial; Silva (2015) técnica, pedagógica e institucional. Ao longo deste trabalho, adota-se a concepção de mediação técnica da informação, elaborada por Silva (2015), devido à perspectiva de pontos de confluência entre as demais tipologias de mediação da informação pedagógica e institucional, bem como pela concepção holística da biblioteca e do fazer bibliotecário, presente na tipicidade preconizada.

3 METODOLOGIA

A metodologia é constituída de uma pesquisa descritiva-exploratória, revisão bibliográfica, documental, de natureza qualitativa, além do uso de questionário com perguntas fechadas; abertas; semiabertas (múltipla escolha com possibilidade de comentários; de escalas de avaliação com 4 a 5 alternativas de resposta e/ou pontos).

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

Adota a análise de conteúdo como técnica de análise de dados com 10 categorias estabelecidas *a priori*: Catalogação, Classificação, Indexação (Representação Descritiva e Temática da Informação); Sinalização; Política de desenvolvimento de coleções; Serviços; Produtos; Preservação da memória; Uso de recursos virtuais; Outros.

Doravante, os sujeitos da amostra foram esquematizados conforme o tamanho da população/universo da pesquisa: 363 usuários, sendo 175 discentes de 32.226 (amostra de, no mínimo¹, 96); 105 docentes de 1.785 (amostra de, no mínimo, 92); 112 funcionários técnico-administrativos de 3.420 (amostra de, no mínimo, 94); 3 usuários sem vínculo com a Universidade Federal do Ceará, ou seja, integrantes da comunidade externa.

4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO DESTINADO À COMUNIDADE

No que se refere ao primeiro questionamento e especialmente à categoria “uso de recursos virtuais”, pergunta-se à comunidade: quais mídias sociais da biblioteca você segue e utiliza? 89,53% do público pesquisado utilizam pelo menos uma mídia social do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC) e 10,47% não utilizam e nem seguem nenhuma mídia social do referido Sistema de Bibliotecas, visto que não responderam à pergunta.

Percebe-se ainda que os canais de comunicação do SB/UFC são utilizados pela comunidade respondente na seguinte ordem de preferência: *site; Facebook; Instagram; YouTube, Twitter; Blog*. Tais resultados estão em consonância com Gomes e Santos (2009), pois reforçam a necessidade das Bibliotecas Universitárias (BUs) explorarem melhor as informações, as atividades, os recursos disponíveis e propor ações mediadoras em seus respectivos *sites*.

Pertinente à questão 2 e às categorias “Uso de recursos virtuais”, “Serviços”, “Indexação”, indaga-se: quais as possíveis categorias temáticas de interesse nas mídias sociais? Dentre as possíveis categorias, a divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo está em evidência com 72,7%. O referido serviço já é feito pelos profissionais da informação, tanto no ambiente virtual como presencialmente nos espaços da biblioteca, como exemplo, as estantes que reúnem as novas aquisições.

¹ Utiliza-se a ferramenta SurveyMonkey para subsidiar o cálculo do tamanho da amostra, disponível no endereço eletrônico: <https://goo.gl/pdWFFZ>. Foi estabelecida uma meta de grau de confiança 95% e margem de erro 10% para calcular a amostra mínima de cada grupo de usuários.

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

Quanto à questão 3: você considera a atribuição de *hashtags* uma forma de organizar e recuperar as postagens da biblioteca? Esta se associa à categoria “Outros”, pois possui um enviesamento do senso comum, em outras palavras, é preciso suscitar o diálogo se e como ela pode ser utilizada no processo de representação temática da informação.

Dentre as opções de respostas com grau de importância de 1 a 5, variando de nada importante a muito importante, observa-se como destaque que 48,5% dos respondentes consideram importante a atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens nas mídias sociais.

Portanto, sugere-se uma continuidade deste serviço e/ou prática por parte dos profissionais da informação e em parceria com o usuário, para tornar efetivo o processo de Organização da Informação sob formas mais flexíveis, atrativas e dinâmicas que propiciem a busca e a apropriação da informação pelo usuário.

A questão 4: como você avalia a sinalização da biblioteca? Traz à baila a categoria “sinalização”, porém, ao analisar as justificativas dos respondentes, percebe-se que todas as 10 categorias de análise são abordadas e integradas holisticamente.

Diante disso, 50,4% do público pesquisado evidencia que as bibliotecas possuem boa sinalização. De forma um tanto quanto preocupante, 30,9% considera a sinalização das bibliotecas como regular.

Face ao exposto, quando a comunidade de usuários responde dessa forma, é pertinente que a própria biblioteca tenha um olhar mais preciso, cauto para a sinalização, pois a última deve ser vista não somente como fenômeno estético, ilustrativo, mas também como fenômeno informativo, conforme a concepção prevista por Silva e Silva (2012).

Essa sinalização pode ser vista tanto do ponto vista físico como virtual, mas de modo que atraia o usuário, pensando em prol de sinalizações representativas do cotidiano da comunidade de usuários.

No que diz respeito à questão 5: quais produtos e serviços abaixo já fez uso? Evocam-se, sobretudo, as categorias “produtos”, “serviços”. No entanto, associam-se intimamente às demais categorias de análise.

Como prelúdio desta análise, o serviço de consulta local lidera o *ranking* de serviços e produtos mais utilizados, com 79,1%, logo em seguida, o empréstimo domiciliar

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

(56,7%). Diante disso, sugere-se uma possível visão tradicionalista da biblioteca, bem como da utilização de serviços e produtos considerados tradicionais. No entanto, enfatiza-se que o empréstimo é uma questão basilar de toda biblioteca e, por outro lado, a consulta local depende muito de tudo que a biblioteca oferece, sua estrutura etc.

No que diz respeito à questão 6: quais das opções abaixo você possui conhecimento em relação ao acesso e uso da biblioteca? Evocam-se, sobretudo, as categorias “uso de recursos virtuais”; “produtos”; “serviços”, “política de desenvolvimento de coleções”; “preservação da memória”.

De forma proeminente, percebe-se que o público pesquisado não conhece as seguintes possibilidades de acesso e uso da biblioteca: *Menu “Sugestões Aquisição” no Pergamum (66,1%); Menu “Comentários Gerais” no Pergamum (72,5%)*.

No que diz respeito à questão 7: quais das opções abaixo você possui conhecimento em relação ao serviço de busca da biblioteca? Evocam-se, sobretudo, as categorias “produtos”, “serviços”. O serviço de busca/pesquisa no catálogo *on-line* do *Pergamum* ocupa grande destaque. Ele é considerado o mais conhecido porque se assinala de forma mais plural as opções conheço e utilizo com frequência (46,6%); conheço e utilizo esporadicamente (39,1%).

Por conseguinte, reconhece-se que mensurar a satisfação do usuário é algo complexo, mas ao mesmo tempo, é importante saber se a referida comunidade, representada pela amostra de 363 respondentes, está satisfeita com tudo que a biblioteca oferece (questão 8). Diante disso, grande parte do público pesquisado (65,7%) assinala a opção bom, o que denota, de um modo geral, a satisfação da comunidade.

Destarte, para compreender melhor o nível de satisfação anteposto, elabora-se a questão 9 que discorre sobre aspectos a melhorar no SB/UFC. Convém enfatizar que as questões 8 e 9 estão vinculadas e se relacionam intimamente com as 10 categorias norteadoras da análise, atuando no sentido complementar e holístico entre as perguntas do questionário, as categorias de análise e os objetivos da pesquisa.

No que diz respeito à questão 9, boa parte das considerações realizadas suscitam o reforço de reflexões e análises empreendidas em questões anteriores, atinentes, sobretudo à:

- a) representação descritiva e temática da informação (catalogação, indexação, classificação) – investir em capacitação e aumentar o quadro de funcionários

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

para manutenção, organização permanente do acervo e em prol do dimensionamento didático e atrativo para apropriação, recuperação e/ou localização da informação pelo usuário, bem como estimulando ações de educação de usuários;

- b) sinalização – construir uma placa sinalizadora da Classificação Decimal de Dewey (CDD) na entrada de cada biblioteca, uma espécie de mapa temático do acervo;
- c) política de desenvolvimento de coleções – aumentar a quantidade de livros no acervo (pedido recorrente), expansão e manutenção das assinaturas do Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e outros recursos digitais, agilizar o processo de seleção e incorporação das doações ao acervo, promover a celeridade no processo de compra de livros e inclusão destes no sistema *Pergamum*;
- d) serviços e produtos – divulgação massiva dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca; ressalta-se o questionário destinado à comunidade como instrumento de divulgação de tudo que a biblioteca oferece: educação de usuários por meio de cursos e treinamentos presenciais e *on-lines* sobre gerenciadores de referência, produção e publicação de artigos científicos, ferramentas de auxílio/sistemas facilitadores para pesquisadores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que tange ao objetivo proposto para a pesquisa, á metodologia e aos dados analisados, depreende-se de um modo geral que os respondentes: mencionam o site como canal de comunicação mais utilizado dentre as mídias sociais do SB/UFC; apontam, em especial, a divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo como possível categoria temática de interesse nas mídias sociais; consideram importante a atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens nas mídias sociais da biblioteca; avaliam que a sinalização das bibliotecas é boa, em contrapartida, percebe-se a necessidade de uma sistematização por meio de sinalizações representativas do cotidiano da comunidade de usuários; utilizam com mais ênfase produtos e serviços tradicionais, tais como: consulta local, empréstimo domiciliar, catálogo *on-line* da biblioteca (*Pergamum*); desconhecem os Menus do *Pergamum*: “sugestões aquisição”, “comentários

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

gerais”; conhecem, sobretudo, os serviços de busca/pesquisa da biblioteca: catálogo *online Pergamum*.

Como conclusão, demonstra que a Organização da Informação como prática de mediação técnica pode ser pensada a partir dos seguintes aspectos: Representação Descritiva e Temática da Informação; Sinalização; Política de Desenvolvimento de Coleções; Serviços; Produtos; Preservação da memória; Uso de recursos virtuais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Revista Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://bit.ly/2X9sIRr>. Acesso em: 22 jul. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônicos** [...]. João Pessoa: UFPB, 2009. p. 1-18. Disponível em: <http://bit.ly/2sPoXpB>. Acesso em: 20 jul. 2019.

MACEDO, Neusa Dias de, DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-48, jul./dez. 1992. Disponível em: <https://bit.ly/2YBn1Qp>. Acesso em: 21 jul. 2019.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, n. 9, p. 68-104, 2009. Disponível em: <https://bit.ly/32XBCEM>. Acesso em: 24 jul. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://bit.ly/2YpCu1x>. Acesso em: 20 jul. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2MIOi2H>. Acesso em: 22 jul. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. 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: <https://bit.ly/2ST1Ow1>. Acesso em: 20 jul. 2019.