



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

SUELI ALVES DA SILVA

**MEDIAÇÃO EXPLÍCITA E COMPORTAMENTO DE BUSCA
DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Londrina
2018

SUELI ALVES DA SILVA

**MEDIAÇÃO EXPLÍCITA E COMPORTAMENTO DE BUSCA
DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, do Centro de Educação, Comunicação e Artes, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.

Londrina
2018

Dados Internacionais de Catalogação – na - Publicação (CIP)
(Bibliotecária Sueli Alves da Silva CRB 9/1040)

S586m Silva, Sueli Alves da.
Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias/ Sueli Alves da Silva. - - Londrina, 2018.
127 f.: il.; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2018.

Orientador: Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.

1. Mediação da informação. 2. Mediação explícita da informação. 3. Comportamento informacional. 3. Comportamento de busca da informação. 4. Biblioteca universitária. I. Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman. II. Título.

CDD: 025.52

SUELI ALVES DA SILVA

**MEDIAÇÃO EXPLÍCITA E COMPORTAMENTO DE BUSCA DA
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, do Centro de Educação, Comunicação e Artes, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Luciane de Fátima
Beckman Cavalcante
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof^a. Dr^a. Adriana Rosecler Alcará Engelmann
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof^a. Dr^a. Simone Borges Paiva
Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro - UNIRIO

Londrina, 28 de Março de 2018.

**O Senhor é o meu pastor; nada me faltará.
Deitar-me faz em verdes pastos; guia-me mansamente a águas tranquilas. Refrigera a minha alma; guia-me pelas veredas da justiça por amor do seu nome. Ainda que eu andasse pelo vale da sombra da morte, não temeria mal algum, porque tu estás comigo; a tua vara e o teu cajado me consolam. Preparas uma mesa perante mim na presença dos meus inimigos; unges a minha cabeça com óleo, o meu cálice transborda. Certamente que a bondade e a misericórdia me seguirão todos os dias da minha vida: e habitarei na casa do Senhor por longos dias.**

Salmo 23

DEDICO

A Deus,

Por sua presença em minha vida.

Aos meus pais, irmãos e sobrinhos,

Pela confiança e incentivo que sempre em mim depositaram.

A minha filha,

Pela companhia, motivação, “fazendo junto”. Sempre dando sentido às minhas decisões.

Ao meu marido,

Pelo amor, apoio e compreensão.

A todos que acreditaram em mim.

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora Luciane de Fátima Beckman Cavalcante agradeço pela atenção e paciência durante esse tempo.

Aos membros da banca examinadora final, Profa. Dra. Luciane de Fátima Beckman Cavalcante, Profa. Dra. Simone Borges Paiva, Dra. Adriana Rosecler Alcará Engelmann, pelas contribuições.

A todos os professores e Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da UEL, que contribuíram para essa formação.

Sueli Bortolin muito obrigada pelas ótimas conversas.

Linete Bartalo obrigada pela oportunidade de participar da sua disciplina Comportamento e Competência Informacionais ainda como aluna especial.

Ricardo Henrique Suzuki, obrigada pelo interesse e ajuda mais que especial a mim dispensada.

Ana Lúcia Antunes de Oliveira Bicheri, o significado do seu nome é Luz e Graça, olha que alegria a minha ter em minha vida uma Amiga que até no nome traz a luz e a graça do bem fazer, obrigada infinitamente.

Amarildo Bicheri, obrigada por há tempos nos ajudar tanto.

A turma do PPGCI 2015 e aos colegas da turma do PPGCI 2016, em especial Diana, Andreza, Rosemari, Sandra e Clara que possamos nos reencontrar e relembrar dos caminhos que trilhamos juntos.

Aos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (UEL), bibliotecas setoriais por participar do pré-teste da pesquisa.

As Diretoras das Bibliotecas da Universidade Júlio Mesquita Filho (Unesp), cidades de Marília e Rio Claro pela recepção carinhosa.

Aos bibliotecários das Bibliotecas da Universidade Júlio Mesquita Filho (Unesp), cidades de Marília e Rio Claro pela disposição e aceite em participar da pesquisa.

Aos servidores da biblioteca da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) câmpus Apucarana, muito obrigada pelo apoio.

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), pelo estímulo a qualificação de seus servidores.

A Todos que contribuíram e acreditaram, mesmo aqui não estando citados, para o sucesso deste trabalho.

**És bendito eternamente, glorioso Criador!
Minha alma, reverente, Te adora, ó Senhor.
(Hino 407 - CCB).**

SILVA, Sueli Alves da. **Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias**. 2018. 127 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.

RESUMO

Aborda a possível influência da mediação da informação sobre o comportamento de busca da informação na biblioteca universitária. O ato de mediar informações, principalmente a mediação explícita, é uma das ações que pode colaborar na aproximação da biblioteca com a comunidade acadêmica para a apropriação da informação pelas práticas dos mediadores. Nesse sentido, teve como objetivo geral analisar na biblioteca universitária ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação. Para tanto, foi empregado um estudo de natureza qualitativa, exploratória e descritiva, com apoio de pesquisa bibliográfica, adotando como procedimento de coleta de dados a entrevista semiestruturada com bibliotecários das Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho (Unesp), do câmpus de Marília e Rio Claro. Os dados foram analisados pelo método da Análise de Conteúdo, aplicando a técnica de Análise Categorical. Os resultados demonstraram que os bibliotecários entrevistados desconhecem a mediação explícita em sua teoria, mas a praticam em seu dia a dia. Foi possível verificar, ainda, que na visão dos entrevistados os treinamentos e orientações oferecidos aos usuários facilitam o ingresso, permanência e autonomia do usuário na biblioteca, além de considerarem relevante o papel do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação. Concluiu-se que, no ambiente das bibliotecas universitárias, os bibliotecários, dentre as atividades desenvolvidas, atuam como mediadores e que, em suas ações de mediação explícita, podem contribuir ao desenvolvimento do comportamento de busca da informação no ambiente pesquisado.

Palavras-chave: Mediação da informação. Mediação explícita da informação. Comportamento informacional. Comportamento de busca da informação. Biblioteca universitária.

SILVA, Sueli Alves da. **Explicit mediation and information search behavior in university libraries.** 2018. 127 p. Dissertation (Master's Degree in Information Sciences) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.

ABSTRACT

Concerns the possible mediation of the information in the behavior of information research of the university library. The act of mediating information, mainly the explicit mediation, is one of the actions that might collaborate to approximate the library and the academic community for the appropriation of the information by the practice of the mediators. In this sense, had as general objective, to analyze in the university library actions of explicit mediation of the information that may aid in the behavior of information research. For this, a qualitative bibliographic study was employed with exploratory and descriptive nature, with the support of bibliographic research, adopting as procedure the data collection and the semi-structured interview with librarians of the libraries of the State University Julio Mesquita Filho (UNESP), campus Marília and Rio Claro. The data were analyzed using the content analysis method, applied the technic Category Analysis. The results have shown that the interviewed librarians do not know the explicit mediation and its theory, but practice it in their routine. It was possible to verify, even, that the vision of the interviewed people, the training and orientations offered to the users have facilitated the entry, permanence and autonomy of the user in the library, furthermore, they found relevant the role played by the librarian to the development of the behavior of information research. It was concluded that, in the environment of the university libraries, the librarians, amongst other developed activities, act as mediators and that, in their actions of explicit mediation, might contribute to the development of the behavior of information research in the environment studied.

Keywords: Information Mediation. Explicit Mediation of information. Informational Behavior. Behavior of information research. University Library.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	– Funções da biblioteca	24
Quadro 2	– Entrevistado 1 - Categoria Mediação da Informação	106
Quadro 3	– Entrevistado 1 - Categoria Comportamento Informacional.....	107
Quadro 4	– Entrevistado 2 - Categoria Mediação da Informação	108
Quadro 5	– Entrevistado 2 - Categoria Comportamento Informacional.....	109
Quadro 6	– Entrevistado 3 - Categoria Mediação da Informação	110
Quadro 7	– Entrevistado 3 - Categoria Comportamento Informacional.....	111
Quadro 8	– Entrevistado 4 - Categoria Mediação da Informação	112
Quadro 9	– Entrevistado 4 - Categoria Comportamento Informacional.....	113
Quadro 10	– Entrevistado 5 - Categoria Mediação da Informação	114
Quadro 11	– Entrevistado 5 - Categoria Comportamento Informacional.....	115
Quadro 12	– Entrevistado 6 - Categoria Mediação da Informação	116
Quadro 13	– Entrevistado 6 - Categoria Comportamento Informacional.....	117
Quadro 14	– Entrevistado 7 - Categoria Mediação da Informação	118
Quadro 15	– Entrevistado 7 - Categoria Comportamento Informacional.....	119
Quadro 16	– Entrevistado 8 - Categoria Mediação da Informação	120
Quadro 17	– Entrevistado 8 - Categoria Comportamento Informacional.....	121
Quadro 18	– Entrevistado 9 - Categoria Mediação da Informação	122
Quadro 19	– Entrevistado 9 - Categoria Comportamento Informacional.....	123
Quadro 20	– Entrevistado 10 - Categoria Mediação da Informação	124
Quadro 21	– Entrevistado 10 - Categoria Comportamento Informacional.....	125
Quadro 22	– Entrevistado 11 - Categoria Mediação da Informação	126
Quadro 23	– Entrevistado 11 - Categoria Comportamento Informacional.....	127
Quadro 24	– Definição de Mediação Explícita e Atividades.....	78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fachada da biblioteca campus Marília	53
Figura 2 – Fachada da biblioteca campus Rio Claro	55
Figura 3 – Definições de Mediação da Informação na visão dos entrevistados	76

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes.....	60
Gráfico 2 – Formação dos pesquisados	61
Gráfico 3 – Tempo de atuação profissional na biblioteca	61

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR	Código de Catalogação Anglo-americano
AC	Análise Categorical
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BLRDD	British Library Research and Development Department
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CIN/CNEN	Centro de Informações Nucleares/Comissão Nacional de Energia Nuclear
COMUT	Comutação Bibliográfica
CRUS	Centre for Research on User Studies
EEB	Empréstimo entre Bibliotecas
FAFI	Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Marília
INFOCCULT	Informação, Conhecimento e Pesquisa em Múltiplos Ambientes Rede
ANTARES	Rede de Serviços de Informação
SIAI	Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação
SIBRADID	Sistema Brasileiro de Documentação e Informação Desportiva
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UNESP	Universidade Estadual Paulista

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	19
2.1	FUNÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	23
3	MEDIAÇÃO	31
3.1	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	34
4	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	42
4.1	COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	49
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	52
5.1	LÓCUS DA PESQUISA E SUJEITOS PESQUISADOS	53
5.1.1	Biblioteca Campus Marília	53
5.1.2	Biblioteca Campus Rio Claro	55
5.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	56
5.3	PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	58
6	ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	60
6.1	CATEGORIA: CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	60
6.2	APRESENTAÇÃO DAS ENTREVISTAS E ANÁLISE DAS CATEGORIAS	62
6.3	SÍNTESE DA ANÁLISE DA CATEGORIA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	76
6.4	SÍNTESE DA ANÁLISE DA CATEGORIA COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	79
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
	REFERÊNCIAS	89
	APÊNDICES	101
	APÊNDICE A – Carta de Apresentação	102
	APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	103
	APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista Semiestruturada	104
	APÊNDICE D – Categorias de Análise	106

1 INTRODUÇÃO

Na Ciência da Informação desenvolve-se, dentre outros assuntos, pesquisas que têm como finalidade o estudo da busca, recuperação e uso da informação, uma vez que igualmente apresenta-se com o objetivo de estudar a gênese, a transformação e a utilização da informação (SARACEVIC, 1996). Entre os estudos desenvolvidos, na subárea estudos de usuários da informação, estão o comportamento informacional e a mediação da informação.

As atividades ligadas à mediação da informação e ao comportamento informacional não são isoladas, mas estão inseridas em uma realidade de diferentes atores envolvidos com a informação. Para melhor compreendê-los é necessário relacioná-los com o processo das condutas humanas, em que diferentes ações são seguidas para se alcançar um objetivo, que geralmente está relacionado, dentre outras coisas, a como as pessoas se comportam quando buscam, usam e compartilham a informação.

Cabe destacar brevemente que, para Almeida Júnior (2015) e Ortega (2015), e outros autores, a mediação da informação implica em uma prática de intervenção visando a satisfação da necessidade informacional de um usuário e a apropriação da informação. Por meio de observações e técnicas na relação usuário/biblioteca/informação, procura-se facilitar a busca, o acesso e a apropriação da informação, podendo ser implícita ou explícita. Entende-se a mediação implícita como seleção, aquisição, registro, catalogação, classificação, indexação; e a mediação explícita refere-se às atividades fins, como disseminação seletiva da informação e serviço de referência, em que a presença do usuário é imprescindível, mesmo que à distância, ocorrendo uma comunicação entre este usuário e o bibliotecário. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Estas atividades relacionam-se com a informação e com os elementos que englobam a necessidade, busca e uso da informação pelo usuário, ou seja, o seu comportamento informacional.

O comportamento informacional é compreendido por Wilson (2000, p.49), como “[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação.” Sua finalidade é valorizar e conhecer as particularidades de cada usuário. Neste sentido, tem ligação com questões que envolvem o indivíduo, seus

sentimentos, pensamentos e ações frente à busca, acesso e uso da informação, num contexto histórico, político, econômico e sociocultural.

No ambiente acadêmico, as bibliotecas por meio de seus produtos e serviços, visam atender as necessidades informacionais do usuário, buscando condições favoráveis para que este lide com a informação e a transforme em conhecimento.

Para tanto, a atribuição do bibliotecário está associada à aproximar a informação do usuário, colaborando na busca, recuperação, acesso e uso da informação. Nesse sentido, são necessárias atividades que potencializem o desenvolvimento do comportamento informacional, entre elas, o serviço de referência presencial e digital; orientação para o uso de normas para elaboração de trabalhos acadêmicos; uso das tecnologias de informação e de comunicação; *blog* da biblioteca; perfil institucional em redes sociais; acesso e uso de bases de dados; repositório institucional; enfim, mediações voltadas para grupos específicos ou individualizadas e de acordo com a necessidade de cada um.

Se faz necessária uma mediação que influencie e melhore o comportamento de busca do usuário, para que este tenha contato com o universo informacional, interligue estoques e fluxos informacionais, se aproprie da informação de forma prazerosa e eficaz.

Diante desta necessidade, o questionamento que embasa esta pesquisa é saber se, no ponto de vista dos bibliotecários, a mediação explícita da informação pode contribuir para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação nas bibliotecas universitárias.

No processo de mediação, é preciso realizar um estudo prévio do contexto que envolve a pessoa, sua vivência e experiência, seu comportamento frente à busca e ao uso de uma informação. Neste caso, o comportamento informacional do usuário é relevante, e compreendê-lo é requisito para o planejamento e execução das atividades dos bibliotecários, pois quando estes conhecem e reconhecem sua comunidade, tem condições de criar e incrementar ações que colaborem para o comportamento de busca da informação.

Por outro lado, quando não há preocupação com a relação biblioteca/informação/usuário, observa-se que o usuário, nem sempre, chega a ter contato satisfatório com as diversas fontes e meios informacionais.

Principalmente quando o acesso a informações e recursos não está

atrelado a pessoas com expertise para buscá-los e apropriarem-se deles, e suas ações não acontecem de forma adequada; aumenta a demanda de uma mediação que propicie ao usuário ter sua necessidade informacional atendida de forma mais assertiva.

A pesquisadora atuando como bibliotecária em universidade há mais de dez anos e observando o profissional bibliotecário quanto à atividade de mediação da informação, bem como o comportamento informacional dos usuários no momento de busca da informação inquieta-se em relação ao efetivo alcance das expectativas de tais práticas.

Assim, neste cenário de preocupação com a mediação da informação e o comportamento de busca da informação do usuário em sua diversidade e dificuldade no ambiente da biblioteca universitária, justifica-se o presente estudo.

Ao ser independente na busca de informações e ao conhecer e ter acesso aos serviços disponibilizados pela biblioteca, o usuário pode conquistar as possibilidades propostas pela mediação da informação e os estudos do comportamento informacional.

Em relação ao campo científico, a pesquisa visa contribuir para o avanço da área da Ciência da Informação, aprofundando discussões teóricas sobre o tema, objeto e manifestações relacionadas à mediação da informação e ao comportamento informacional na literatura, abordados em um mesmo contexto.

Ainda neste campo ela pode contribuir para a linha de pesquisa “Compartilhamento da Informação e do Conhecimento”, em particular para o Grupo de Pesquisa Informação, Conhecimento e Pesquisa em Múltiplos Ambientes – INFOCCULT, cujo foco é o desenvolvimento de investigações voltadas à compreensão das relações estabelecidas pelos sujeitos com a informação. Pode também colaborar para o conhecimento das atividades do bibliotecário no contexto universitário, evidenciando sua função de mediador da informação.

Para responder a questão desta dissertação, o objetivo geral foi analisar na biblioteca universitária ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação. Como objetivos específicos buscou-se:

- Identificar a partir da literatura as correntes e autores que tratam do comportamento informacional e da mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária;

- Levantar na literatura científica da Ciência da Informação as atividades de mediação explícita da informação desenvolvidas em biblioteca universitária;
- Identificar junto aos bibliotecários quais atividades de mediação explícita são desenvolvidas por eles;
- Verificar quais as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários estão diretamente relacionadas ao comportamento de busca da informação dos usuários.

Para alcançar os objetivos apresentados, a pesquisa seguiu os preceitos dos estudos exploratório e descritivo com abordagem qualitativa e apoio de uma pesquisa bibliográfica, adotando como procedimento de pesquisa a entrevista semiestruturada. Os dados foram analisados pelo método da Análise de Conteúdo de Laurence Bardin, aplicando a técnica de Análise Categorical. Seu *lócus* foram as Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho (Unesp), dos campus de Marília e Rio Claro. Os sujeitos que compuseram a amostra desta pesquisa foram 11 servidores bibliotecários.

A partir do exposto, a dissertação está estruturada nas seguintes seções, excluindo a introdução. Na primeira seção realiza um breve histórico da biblioteca universitária e sua relação com a mediação da informação e o comportamento informacional. Na segunda, conceitua e caracteriza a mediação, a mediação da informação e seu histórico na Ciência da Informação, abordando, especialmente, a mediação explícita, objeto de estudo deste trabalho. Na terceira seção discorre sobre a subárea, estudos de usuários, na visão de diferentes autores, a inserção dos estudos do comportamento informacional e seus paradigmas, seus principais conceitos e sua relação com a mediação da informação, também modelos de comportamento informacional, práticas informacionais e comportamento de busca da informação na biblioteca universitária.

A quarta seção trata dos percursos metodológicos, demonstrando a metodologia adotada, o *lócus* da pesquisa, os sujeitos pesquisados e o instrumento de coleta de dados. Na quinta, apresenta a análise e a interpretação dos dados obtidos pelas entrevistas. E, finalmente, nas considerações finais são expostas as observações da pesquisadora sobre os resultados alcançados pela pesquisa, relacionados aos objetivos propostos para o estudo.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A história das bibliotecas pode ser contada a partir da própria história do homem, pois “na Antiguidade Clássica a mesma já era um espaço de preservação dos conhecimentos gerados pela humanidade” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p.29). Grandes bibliotecas existiram na Antiguidade, na Babilônia, a Biblioteca de Nipur com seus registros em tábuas de argila e escrita cuneiforme; também a Biblioteca de Assurbanipal, rei da Assíria do século VII a.C., em Nínive, Iraque (antiga Mesopotâmia); além da mais famosa, a biblioteca que se localizava em Alexandria, no Egito, que no século IV a.C. chegou a ter cerca de 700.000 volumes.

Na Idade Média, os mosteiros, os conventos e as igrejas passaram a guardar os acervos destas bibliotecas. Com a invenção da imprensa por Johann Gesfleisch Gutemberg, em 1452, a Revolução Francesa e a Revolução Industrial, “houve grandes modificações na produção, no armazenamento e na difusão dos conhecimentos” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p.33). A partir dessas transformações, a biblioteca passa a ter função educativa beneficiando todas as pessoas.

De acordo com Ribeiro (2015, p.150), até a Idade Moderna

[...] as bibliotecas universitárias eram as herdeiras diretas das bibliotecas dos mosteiros ou das catedrais, mas diferiam delas, sobretudo, porque eram locais de trabalho e de estudo. Eram constituídas, essencialmente, por doações de bibliotecas privadas de professores e possuíam acervos relativamente pequenos, apesar de a criação das universidades ter estimulado o desenvolvimento de oficinas laicas de copistas, produtores de livros, que iam enriquecendo os fundos das bibliotecas universitárias.

No Brasil, as primeiras bibliotecas foram criadas pelos Jesuítas, com o intuito de catequizar índios e colonos; seguidas pelos Franciscanos, Beneditinos e Carmelitas. A primeira biblioteca pública foi criada na cidade de Salvador, no Estado da Bahia.

As bibliotecas universitárias surgiram no decurso do Século XX, com a criação das primeiras universidades no país, dentre elas a Universidade de Manaus, em 1909, a Universidade do Rio de Janeiro, em 1920 e a Universidade da Bahia, em 1946. A partir de 1960, com o crescimento das instituições de ensino superior, devido às fusões com as faculdades isoladas, observou-se uma maior expansão das bibliotecas universitárias. (REIS, 2008).

Para Carvalho (2013, p.70) a biblioteca universitária é um

Espaço por excelência dedicado a prover e dar suporte por meio dos seus serviços e acervo, às atividades que envolvem grande parte do que caracteriza a própria instituição universidade, ou seja, apoio à pesquisa, ao ensino, e às diversas atividades extracurriculares (palestras, exposições, cursos, seminários, entre outras).

A função principal da biblioteca universitária é a disseminação do conhecimento, a ampliação do acesso à informação e o apoio à promoção do ensino e da pesquisa na universidade. Segundo Miranda (2007, p.4),

O principal papel da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico administrativo), direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade a qual encontra-se inserida.

A biblioteca em seu ambiente tem a responsabilidade de reunir, organizar, disseminar e disponibilizar todas as fontes de informação possíveis e importantes na geração de novos conhecimentos, assim como promover o acesso e uso da informação.

Rosetto (2008, p.127), afirma que

As bibliotecas têm sido, nos últimos séculos para as pessoas, 'portais' de acesso à informação, conhecimento e lazer. Ao caminhar através de suas estantes, as bibliotecas proporcionam a entrada para um mundo diversificado de fontes de informação, nacionais e internacionais, organizadas por profissionais especializados – bibliotecários – que tratam e promovem serviços referenciais com qualidade e especificidade.

Além de se preocupar com fontes de informação, a biblioteca universitária deve ser, de acordo com Santos Neto (2014, p.24)

o espelho de qualquer universidade. Espera-se que ela atenda às mais diversas necessidades informacionais. O ambiente universitário além de ser com característica própria um ambiente de constante aprendizado; é também, visto por alguns indivíduos como um ambiente 'culto', onde as pessoas 'detêm' o conhecimento.

Os autores supracitados destacam a importância e riqueza desse ambiente, parceiro na vida acadêmica, onde objetivos e metas devem ser seguidos para formar cidadãos e apoiar pesquisadores, num ambiente rico em oportunidades de construção do conhecimento.

Caruso et al. (2006, p.3) descrevem a missão de uma biblioteca universitária

como promoção do acesso, recuperação e transferência da informação atualizada para toda a sua comunidade, contribuindo para a formação profissional do cidadão e, dessa forma, colaborar com o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural do País.

Diante do constante aprimoramento e da qualidade no oferecimento de serviços, auxílio e também por ser parte integrante da missão da universidade na qual está inserida, as bibliotecas também são avaliadas pelo Ministério da Educação e Cultura. A Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que é o instrumento de avaliação do ensino superior. A partir deste sistema, avalia-se, principalmente o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações. Os critérios de avaliação para a biblioteca universitária vão da composição do acervo e políticas de atualização até a observância da área física em que está instalada, evidenciando a importância da biblioteca dentro da instituição.

Com demandas cada vez mais novas no ambiente educacional, é importante que as bibliotecas universitárias adequem-se às competências¹ exigidas pela sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento. Essas demandas estão expressas nos novos Padrões de Competência para Alfabetização Informacional na Educação Superior, documento em que se ressalta a premissa de que:

Os bibliotecários têm uma responsabilidade maior na identificação de ideias centrais dentro de seus próprios campos de conhecimentos que possam ampliar a escolaridade para os estudantes, na criação de um novo currículo coeso para alfabetização informacional, e na colaboração de forma mais extensiva com o corpo docente. (ASSOCIATION, 2016, Não paginado)

Essa colaboração está amparada segundo os novos Padrões no ambiente educacional superior que, por estar em constante transformação, devido a todo nosso ecossistema, tem exigido novos olhares no ensinar e no aprender possibilitando a criação de habilidades de alfabetização informacional, como um movimento de reforma educacional. (ASSOCIATION, 2016).

Sousa (2009, p.18) salienta que “a missão da universidade, antes de formar bacharéis, é a de formar mentes direcionadas para a pesquisa, estimulando o

¹ Não é intuito desta pesquisa entrar na discussão sobre a Competência em Informação. Tal destaque trata-se apenas de ilustrar a temática estudada.

espírito científico e reflexivo.” Neste espaço também está a biblioteca universitária na sua função educadora, pois, para Perrotti e Pieruccini (2007, p.52),

[...] na atualidade, informar e informar-se envolve saberes e fazeres especiais e especializados que diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.

Na construção do conhecimento por meio da pesquisa, pelo uso de diferentes fontes e recursos de informação, o indivíduo é capaz de questionar a realidade, formular problemas e buscar resolvê-los, utilizando-se de diversas linguagens para elaborar, externar e exprimir suas ideias.

Num cenário de diferentes comportamentos de busca da informação, a mediação da informação, presente nas práticas do bibliotecário, tende a beneficiar o indivíduo no sentido de oferecer melhores condições para que este tenha sua necessidade informacional satisfeita. Assim, os mediadores da informação, nas bibliotecas universitárias, têm procurado conhecer o perfil da comunidade acadêmica e reelaborar fazeres, no intuito de aperfeiçoar ações mediadoras que possibilitem a apropriação da informação.

Neste sentido, acompanhando a construção de conhecimento, as ações de mediação da informação, voltadas para o interesse do indivíduo, sua capacidade, percepção e visão de mundo, tornam-se necessárias e diferenciadas, possibilitando melhores trajetórias ao usuário da informação.

Martínez (2004, p.98) destaca que um novo modelo de biblioteca tem sido proposto, “donde el centro no es el objeto libro sino el del usuario que aprende.” Os interesses das unidades informacionais estão mais voltados para as pessoas, onde a valorização do diálogo entre bibliotecário e usuário pretende dar qualidade à informação requerida e trazer satisfação àquele que frequenta a biblioteca.

O bibliotecário, como mediador da informação, precisa desenvolver e cumprir tarefas que colaborem com as atividades educacionais, buscando interferir eticamente na necessidade e na busca pela informação, e, mais adiante, na apropriação dessa informação.

A biblioteca busca suprir as necessidades informacionais de seus usuários, sejam eles um aluno, um professor, um pesquisador ou o próprio quadro de funcionários da universidade. Nesse sentido, a biblioteca está entre o usuário e a informação, desempenhando seu papel social que é oferecer acesso às informações

e seus registros, tornando-se, assim, um ambiente favorável a conversas e reorientações, reduzindo incertezas e favorecendo um maior entendimento intelectual.

Dudziak (2001, p.107), sobre esse papel da biblioteca, argumenta que

A biblioteca deve focalizar seus esforços na formação de pessoas, cidadãos que sejam capazes de pensar criticamente, aprender de maneira independente (aprendam a aprender), capacitadas a buscar e usar a informação no seu dia a dia, na resolução de problemas ou realização de projetos, tarefas, ou simplesmente em função de uma curiosidade pessoal, de forma a incutir-lhes o gosto pelo aprendizado ao longo da vida.

Desta forma, espera-se que as bibliotecas cumprindo o seu papel, em um espaço convidativo à aprendizagem, possam suscitar e direcionar o interesse de pesquisa em indivíduos para que aprendam ao longo da vida.

Hübner (2014, p.72), neste sentido, enfatiza o pensamento sobre a biblioteca como espaço de aprendizagem:

As bibliotecas constituem-se em espaços informais de aprendizagem, repletos de oportunidades para as relações entre sujeitos e entre sujeitos e objetos de estudo, que contribuem para que os alunos e demais usuários de uma biblioteca universitária possam, através de atividades mediadas por bibliotecários, professores e colegas, passar de um estágio de conhecimento para outro.

Nas bibliotecas há construção e reconstrução de conhecimentos, seus espaços são ofertados para a busca do saber. É fundamental que a biblioteca universitária volte-se para a qualidade de seus produtos e serviços, fortalecendo-se como um ambiente de aprendizagem e conhecimento, com atitudes proativas diante de novos cenários, necessidades e possibilidades de atendimentos, que visem garantir maior satisfação da comunidade acadêmica por meio de uma mediação, a qual auxilie no comportamento de busca da informação.

2.1 FUNÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas foram e são criadas com objetivos, finalidades e contextos diversos, não nos cabe aprofundamento com relação a isso neste estudo. Nosso local de pesquisa é a biblioteca universitária que tem sua atenção voltada para o comportamento de busca da informação de seus usuários pelas ações de mediação da informação. Nesse contexto, buscamos averiguar se o usuário, que é recebido

pelo profissional bibliotecário, pode demonstrar um comportamento proativo de busca da informação em relação às suas necessidades informacionais no ambiente da biblioteca.

De maneira geral, as funções das bibliotecas estão definidas em organizar, reunir e difundir a informação, como se observa no Quadro1.

Quadro 1 – Funções das Bibliotecas

Funções das Bibliotecas			
Reunir →	Seleção Aquisição → Tombamento Conservação	Compra Doação Permuta	
			→ Serviços meios
Organizar →	Classificação Catalogação Preparação		
Difundir →	Consulta Empréstimo → Referência Extensão	Individual Entre bibliotecas	→ Serviços fins

Fonte: Silva e Araújo, (2003).

Reunir - Seleção, Aquisição, Tombamento, Conservação. Aqui as preocupações são voltadas para a coleção, com o objetivo de fortalecê-las, selecioná-las e ou descartá-las, visando seu acesso e não o armazenamento.

Sobre o desenvolvimento de coleções, Vergueiro coloca que

é acima de tudo, um trabalho de planejamento [...]. Na realidade, trata-se de um processo que, ao mesmo tempo, afeta e é afetado por muitos fatores externos a ele. E, como processo, é, também, ininterrupto, sem que se possa indicar um começo ou um fim. (VERGUEIRO, 1989, p.15).

É um processo que demanda pesquisa, planejamento, investigação e se desenvolve dependendo do tipo de biblioteca, seus objetivos, o público a que essa biblioteca se destina, visando suprir as necessidades informacionais dos usuários e também os objetivos da instituição. As etapas para o desenvolvimento de coleções são: estudo da comunidade acadêmica; política para o desenvolvimento da coleção; seleção; aquisição; avaliação e desbastamento.

Os estudos de comunidade são estudos feitos buscando mapear as

características da comunidade servida pela biblioteca. No caso da biblioteca universitária, essa comunidade inclui os docentes, discentes e técnicos administrativos. Não somente os seus usuários reais, mas também potenciais. Com objetivo de estreitar as relações entre biblioteca e comunidade com estes estudos é possível identificar, através de diagnósticos, como e porque as pessoas utilizam ou não determinada informação.

A política para o desenvolvimento da coleção orienta o processo de formação e desenvolvimento de coleções com diretrizes, definidas por uma comissão, voltadas para disponibilizá-las, observando, na seleção, os interesses da comunidade e suas necessidades em relação aos materiais informacionais.

Para Vergueiro (1989, p.25), a política para o desenvolvimento da coleção:

Trata-se de deixar clara a filosofia a nortear o trabalho bibliotecário no que diz respeito à coleção. Mais exatamente, trata-se de tornar público, expressamente, o relacionamento entre o desenvolvimento da coleção e os objetivos da instituição a que esta coleção deve servir, tanto por causa da necessidade de um guia prático na seleção diária de itens, como devido ao fato de ser tal documento uma peça-chave para o planejamento em larga escala.

Desta maneira, a determinação das políticas é que orientam todo o processo de formação e desenvolvimento de coleções, abarcando situações que vão desde a definição dos assuntos que farão parte do acervo até a indicação do número de exemplares que serão adquiridos, bem como várias outras decisões.

A seleção é a ocasião em que se define itens que irão compor o acervo, tanto no que diz respeito à forma quanto ao conteúdo, através de critérios pré-estabelecidos por uma comissão encarregada por essa atividade. Para Vergueiro (1989, p.42), [...] “toda decisão de seleção deverá ser primordialmente guiada pela comunidade a que se pretende atender.” Quando falamos da seleção acabamos por pensá-la como uma tarefa fácil, mas não é, ela exige considerações quanto aos usuários que serão atendidos na unidade de informação, os recursos disponíveis e o assunto dos materiais que serão adquiridos, importa-nos, assim, pensar em qualidade e demanda.

A aquisição é o procedimento que completa a seleção, incluindo a compra, doação e permuta de materiais. Para Andrade e Vergueiro (1996, p.6),

À aquisição caberá o trabalho minucioso de identificação, localização dos itens e sua posterior obtenção para o acervo, qualquer que seja a maneira de tornar isso possível. [...] É uma atividade que exige perseverança e atenção a detalhes, de maneira a evitar um

descompasso entre o que foi escolhido primordialmente para aquisição e aquilo que afinal chega às mãos do usuário.

Sendo assim, através dela se concretizam as decisões da seleção, é uma atividade administrativa de pedido, pagamento, recebimento, tombamento e que deve levar ainda em consideração o acesso rápido e o custo dos materiais.

Em todo processo, durante algum momento, é observada a necessidade de se realizar uma avaliação, no processo de desenvolvimento de coleções nas bibliotecas não é diferente. Na avaliação é possível verificar se a formação do acervo corresponde às expectativas esperadas.

A avaliação da coleção, para Vergueiro (1989, p.83),

é a etapa do processo a diagnosticar se o desenvolvimento da coleção está ocorrendo da forma prevista ou não. [...] a avaliação permitirá ao bibliotecário verificar se as etapas anteriores do processo, do estudo da comunidade ao desbastamento, estão sendo realizadas de forma coerente.

Com a avaliação pode-se verificar se a biblioteca está atendendo às necessidades informacionais dos usuários da sua comunidade, levando em conta seus objetivos e da instituição à qual está inserida. É uma atividade que envolve metodologias qualitativas e quantitativas, sendo possível identificar o uso ou não de determinados itens da coleção, materiais obsoletos, corrigir incoerências etc.

O desbastamento é o processo de retirar materiais da coleção para remanejamento (identificando materiais pouco usados), descarte (retirada definitiva do item do acervo) ou restauração (desgastados pelo excesso de uso). É uma atividade que ocorre geralmente após a avaliação. Com a implementação de todas as atividades descritas, busca-se um racionamento, eficiência e eficácia do acervo.

Organizar - Classificação, Catalogação, Preparação. Compreende um conjunto de atividades voltadas para a análise dos materiais que compõem o acervo, permitindo facilidade de acesso e de utilização. Desse conjunto fazem parte seleção, registro, classificação, catalogação, indexação, alfabetação, ordenação dos livros nas estantes e preparo técnico do livro.

A classificação é uma função de fundamental importância, pois é ela que vai determinar o local em que estará o material na estante. Para Ferreira (1977, p.24), “[...] a classificação consiste em incorporar cada item adquirido relacionando-o ao material existente dentro do mesmo assunto de modo a formar coleções

especializadas em diferentes campos.” Pela classificação, os livros são agrupados por assuntos e dispostos nas estantes, facilitando assim sua localização e uso.

A catalogação, segundo Ferreira (1977, p.24), “compreende a descrição de cada novo título incorporado às coleções e à formação e manutenção de catálogos para uso do público e controle interno.” A catalogação permite descrever e recuperar as informações controlando o acervo, tendo em vista a disponibilização e posterior localização.

Pelo processamento técnico é que se ampliam as possibilidades de busca da informação pelo usuário. O destaque de Almeida (2005, p.28) para a função do processamento técnico é que

É através dela que se estabelecem os catálogos, bases e demais recursos que permitem o rastreamento das informações e dos documentos. Fornece o verdadeiro suporte para a realização das pesquisas documentais, a base da pesquisa científica.

Todo o trabalho desenvolvido em uma biblioteca é voltado para o bom atendimento das necessidades dos usuários. Quando passamos pelo processamento técnico não é diferente. Os materiais que irão compor o acervo, que vão de livros a dispositivos de memória², necessitam ser tratados, isto é, receber a interferência do profissional bibliotecário, em relação ao assunto que se refere, sua descrição física, lugar a ser encontrado na biblioteca.

Esse tratamento da informação tem influência na visão do leitor quando busca determinada informação. Santos Neto (2014, p.37) nos lembra que “O modo como o bibliotecário descreve o suporte informacional influencia diretamente no resultado de busca pelo usuário, e o que se espera é que este resultado seja satisfatório.”

Para as atividades relacionadas ao processamento técnico, além da capacidade do bibliotecário em representar o material que está em suas mãos, também se faz uso de tabelas e códigos, que norteiam na e para a descrição dos documentos. As tabelas e códigos normalmente utilizados em bibliotecas universitárias são o Código de Catalogação Anglo-americano (AACR), tabelas de autoria PHA e Cutter, Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU).

² Circuitos que armazenam informações temporárias, ou não, para torná-las disponíveis aos microcomputadores.

Finaliza-se o processamento técnico com o material bibliográfico preparado e pronto para o uso, depois que este passou pela seleção, registro, classificação, catalogação, alfabetação, colocação de etiquetas, ordenação nas estantes e preparo técnico. No início desta apresentação, destacou-se a classificação e a catalogação como atividades importantes na biblioteca, por serem consideradas etapas que conduzem todo o andamento da biblioteca, facilitando ou não a busca e posterior recuperação das informações pelos usuários. Como destaca Santos Neto (2014, p.42),

[...] a classificação em bibliotecas é uma das atividades mais importantes para a organização da informação e, também, é responsável por todo o funcionamento da unidade, além de contribuir para o papel de mediadora da informação que a biblioteca exerce.

Difundir - Consulta, Empréstimo, Referência, Extensão. Envolve as atividades orientadas direta ou indiretamente à realização de serviços aos usuários, servindo de ligação entre eles, dispondo, para tanto, de vários produtos e serviços de informação. De acordo com Grogan (2001, p.7), este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. No serviço de referência procura-se atender às necessidades de busca por informação dos usuários, além de servir como norteador de todos os serviços oferecidos pela biblioteca.

Para Accart (2012, p.3), “[...] o ‘serviço de referência’ abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta”. Além de sua finalidade de informar, o serviço de referência também, para Macedo e Modesto (1999, p.43), deve “Maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de interação substancial, entre diferentes grupos de usuários [...]”. Desta maneira é possível observar que entre a informação e o leitor pode haver equilíbrio, pois bibliotecários e usuários estarão em contato direto por sua relação pessoal, enfocando na mediação da informação para a construção de novos conhecimentos.

A referência, na biblioteca, está diretamente relacionada com o usuário, sendo assim, necessita, portanto, de interação com os outros setores para que juntos possam prestar um bom atendimento às questões de referência apresentadas, as quais podem ser: o atendimento ao usuário, a entrevista de

referência, a necessidade de informação. Também é importante, para aproximar-se de seu usuário, fazer uso de diferentes canais de comunicação.

As funções do serviço de referência, descritas por Accart (2012, p. 14), são as seguintes:

- Respostas a perguntas substantivas;
- Capacitação dos usuários na utilização das ferramentas apropriadas e das técnicas de recuperação da informação;
- Realização de pesquisas de informação na presença do usuário ou em seu lugar;
- Instrução do usuário quanto aos recursos existentes na biblioteca ou fora dela;
- Ajuda na avaliação da informação;
- Levantamento de estatísticas;
- Participação no desenvolvimento das coleções de obras de referência.

Com o reconhecimento do serviço de referência, crescente demanda pelos serviços, novas exigências e perfil diferenciado do usuário, é requerido conhecimento do profissional bibliotecário no que concerne às necessidades informacionais.

O profissional, devido à inserção das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas, além de fazer uso de fontes impressas e *on-line*, necessita ainda orientar seus trabalhos para o compartilhamento de serviços, sempre visando a um atendimento de qualidade.

A educação do usuário se faz presente, buscando orientá-los em como melhor fazer pesquisas e aproveitamento dos recursos e serviços da biblioteca.

Quanto à qualidade e referindo-se ao usuário, Accart (2012, p.79) destaca:

O usuário é exigente, apresenta necessidades de informação muito diversas, aspira a uma oferta de serviço personalizado; as redes de informação atendem em parte, sem, no entanto fornecer sempre a resposta desejada, principalmente em casos de pesquisas complexas.

Desde o início do oferecimento do serviço de referência nas bibliotecas, a preocupação tem sido atender às demandas de informação do usuário, interagindo com eles; aprimorar e aperfeiçoar em como e se a biblioteca está oferecendo suportes compatíveis de atendimento, tanto de maneira presencial como remota; e capacitar seu público dando-lhes informações de como utilizar os serviços.

A evolução deste serviço na biblioteca universitária não tem se afastado do objetivo de orientar a especialização de seus produtos e serviços em benefício do

usuário da informação, antecipando atitudes relacionadas à mediação da informação e ao comportamento de busca da informação.

Na discussão sobre a biblioteca universitária, seus produtos e serviços voltados para formação, satisfação e aperfeiçoamento de seus usuários, percebe-se que tanto a mediação implícita (Reunir e Organizar – serviços meios), a qual trata do acesso ao acervo da biblioteca, quanto a mediação explícita (Difundir – serviços fins), ligada a serviços aos usuários, não podem estar alheias ao comportamento informacional.

Assim, tais ações buscam condições favoráveis para que o conhecimento circule e extrapole suas paredes, reconhecendo o usuário como único na biblioteca, de forma a interagir com seu perfil, suas estratégias de busca e uso da informação em diferentes peculiaridades de comportamento humano e informacional na vida acadêmica e profissional.

A mediação da informação na biblioteca universitária, os mediadores e suas ações são temas a serem discutidos na próxima seção.

3 MEDIAÇÃO

Na seção anterior, discorreu-se sobre a biblioteca universitária como prática de conhecimento. A discussão acerca do tema desenvolveu-se a partir da perspectiva de que os produtos e serviços oferecidos em uma unidade de informação estão ligados diretamente à mediação eficiente de todos os suportes informacionais que integram essa unidade. Além disso, a mediação entre bibliotecário e as questões relativas à busca da informação pelo usuário, na biblioteca universitária, estão inseridas nesse meio.

Antes de abordar a temática da mediação da informação na biblioteca universitária propriamente dita, de forma breve, serão apresentados alguns conceitos de mediação, pois, historicamente, a mediação é encontrada e discutida sob diversos olhares.

A mediação faz parte das atividades humanas desde o início da existência dos grupos sociais, como um importante instrumento de entendimento e de autoconhecimento. De acordo com Vianna (2009, p.1), desde 3000 a.C. já havia relatos sobre seu emprego na Assíria, Babilônia, Egito, Grécia e Ketha.

O termo também já estava presente em questões e demandas sociais que inquietavam as culturas judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e, até mesmo, indígenas, como forma de solucionar assuntos divergentes e facilitar acordos entre partes (MOORE, 1998).

Segundo Lalande (1993, p.656), no *Dicionário técnico e crítico da filosofia*, o termo é “originário do adjetivo inglês *mediate* do qual resultou o substantivo *médiation* e seus derivados, como *intermediation*”, supondo que seja uma ligação de “entre meios”, entre pessoas e objetos, ou entre pessoas e instituições.

No *Dicionário Houaiss* (2011, p.622), o termo mediação é explicado como vindo do latim “*mediatio, onis*” e refere-se ao “ato de servir de intermediário entre pessoas ou grupos”. Tal sentido também é demonstrado por Japiassú, (2006, p.182) no *Dicionário básico de filosofia*, ao definir mediação como “ação de relacionar duas ou mais coisas, de servir de intermediário ou ‘ponte’, de permitir a passagem de uma coisa a outra.”

Na intenção de ampliar o conceito, Japiassú (2006, p.182) descreve que a “mediação liga-se ao problema da necessidade de explicar a relação entre duas coisas, sobretudo entre duas naturezas distintas [...]”. A mediação encontra-se na

tradição filosófica clássica, na lógica aristotélica, na dialética hegeliana e, posteriormente, na marxista. Nesta linha de pensamento, encontra-se Signates defendendo que a mediação

[...] procede principalmente de duas vertentes filosóficas: a idealista, de origem cristã, e a hegeliana, bem como a tradição marxista. Tais vertentes são, obviamente distintas, a primeira ligando-se sobretudo à herança teológica (mediação do Cristo entre Deus e o mundo; mediação dos santos entre os pecadores e Deus) e, em seguida, tornando-se corrente no existencialismo, e a segunda, numa preocupação específica de explicar os vínculos dialéticos entre categorias separadas. (SIGNATES, 1998, p.38).

Independente da vertente, da perspectiva ou do sentido do conceito, com diferenças e semelhanças, a mediação remete ao ato de ajudar, conciliar diferentes situações, interferir e intermediar algo ou alguém, de modo a propiciar escolhas nos mais diversos contextos.

De acordo com Davallon (2007, p.9), a noção de mediação é resultante do que os diversos campos do saber fazem do termo: “[...] cada domínio de investigação possui o seu próprio uso – ou mesmo a sua própria definição – de mediação.” No senso comum, a mediação traz a ideia de conciliação ou reconciliação e também serve de intermediária para um “estar” melhor. Em outro ponto de vista, na sua aplicação na linguagem cotidiana, pode significar ainda o que visa a interesses particulares.

Já a mediação relacionada com o processo de interação e comunicação concretiza-se a partir da leitura de signos e símbolos, construídos pela identidade cultural e compreendidos pelos sujeitos envolvidos, possibilitando novas atitudes e comportamentos.

Ainda na reflexão de que a mediação envolve as ligações e interações da pessoa com o mundo que a cerca, ou seja, com o outro que participa desse mesmo mundo e suas relações, Almeida (2008, p.3) defende que “as mediações são conexões que se estabelecem entre as ações sociais e as motivações (individuais e/ou coletivas).”

O ser humano é, por natureza, social. Essa vivência em sociedade facilita a inclusão tornando a relação com o outro equilibrada, possibilitando o compartilhamento de ideias e interesses comuns. Pode-se observar com clareza a mediação no desenvolvimento de uma pessoa e de uma sociedade por meio da sua forma de comunicação.

Nesse sentido, Braga (2012, p.32) afirma que “Em perspectiva genérica uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre os sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes.” Ainda segundo o autor, o que muda em uma mediação é a forma de atuação do mediador para o mediado. A mediação voltada à orientação traz interação e, posterior, autonomia.

Para Malheiro e Ribeiro (2011, p.146),

A mediação manifesta-se na emergência da linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura. E, ao mesmo tempo, esse sistema de representação gera um sistema social, colectivo, de pensamento, de relações, devida, ou seja, uma sociabilidade, que corresponde a uma forma de identificação social e é equivalente, na lógica da pertença, à identificação simbólica ao outro na lógica da filiação e da subjectividade.

O mediar proporciona a construção e reconstrução do conhecimento por meio de comunicação, diálogo, negociação, troca. Moore (1998, p.28) argumenta que “a mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável [...]”. O autor menciona a interferência não como ato autoritário, mas como um poder de decisão limitado, no qual os acordos são voluntários. Referindo-se a uma terceira pessoa, Marteleto (2009, p.20) afirma que “[...] a mediação implica sempre em um acompanhamento, controle e negociação por um ‘terceiro’, enquanto o sujeito que se beneficia de um processo de mediação é levado a aprofundar o seu próprio ponto de vista [...]”. Dessa maneira, destaca-se que o mediar precisa de um terceiro facilitador, um agente mediador.

No contexto da biblioteca universitária, o bibliotecário é mediador, por ser um profissional com possibilidade e capacidade de ajudar nas diferentes necessidades de informação da comunidade acadêmica, utilizando tanto seu espaço virtual quanto o presencial, observando como o usuário quer e precisa da informação, isto é, valorizando esse sujeito, sendo ético e atencioso com suas demandas.

Ao considerar o mediador um sujeito da ética e da produção humanizadora do mundo, Gomes (2014, p.48) defende que o “mediador consciente compreende que somente o processo dialógico torna bem sucedida a mediação pretendida”. A autora reflete sobre o caráter dialógico, estético, formativo e ético da mediação, por meio dos quais os conhecimentos e suas significações são apreendidos com base em seu semelhante, isto é, socialmente, pela comunicação, em que todos são responsáveis e dependentes de diferentes linguagens.

Neste sentido, Almeida Júnior (2015, p.11) afirma que “somos dependentes dos outros na construção de nosso conhecimento. O mundo nos é dado – sempre parcialmente – a partir dos outros, na relação com os outros.” Infere-se, assim, que o processo de mediação e o conhecimento ocorrem por meio de nossos vínculos, nossas experiências, encontros de vida, interação entre pessoas, na soma de esforços e participação para a obtenção e apropriação de melhores resultados e novos significados.

Nesta seção, foram apresentadas breves definições encontradas em dicionários, vocabulários e na literatura científica a respeito do termo mediação, com intenção de introduzir o tema. Pode-se observar a abrangência conceitual e as variadas formas que o termo mediação engloba, além de seu uso em diferentes áreas do conhecimento, indicando diversos pontos de vista. Verificou-se ainda que a mediação está relacionada a atitudes e práticas que atendem a objetivos, necessidades e interesses de um grupo ou pessoa.

Nesta pesquisa, volta-se a atenção para os estudos da mediação da informação na biblioteca universitária. Por sua importância, discorre-se sobre o assunto a seguir.

3.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

São vários os estudos sobre mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação. Entretanto, a construção do conceito no contexto brasileiro tem suas reflexões iniciadas, segundo Almeida (2007), na década de 1980, principalmente nas faculdades de comunicação brasileiras e latino-americanas, através de pesquisadores que viam a cultura como processo de construção da hegemonia. Essas reflexões foram desenvolvidas “[...] exibindo uma naturalidade que muitas vezes esconde a falta de discussões mais aprofundadas acerca de suas aplicações, limites e paradoxos.” (ALMEIDA, 2008, p.3).

Os estudos da mediação da informação na Ciência da Informação, no Brasil, carregam em si concepções de diferentes áreas, necessitando de discussões e reflexões sobre seu conceito e aplicação, visto que ainda está se constituindo.

Em pesquisa desenvolvida por Martins (2010, p. 204) constatou-se que

seus primeiros aparecimentos (entre 1980 e 1997) conjugado aos estudos sociais da informação, especialmente aqueles do campo dos movimentos sociais e da função política da biblioteca e da ação cultural. Posteriormente, entre 1997 e 2005 há uma predominância

de enfoques que consideram o bibliotecário como agente mediador do acesso e uso da informação e as tecnologias como espaços da interface entre conteúdos e a utilização. A partir de 2005, há uma pulverização das abordagens mesclando enfoques do ponto de vista do tratamento e organização da informação, bem como os econômico-gerenciais.

Destaque também aos estudos de Santos Neto (2014, p.68) ao abordar a representatividade brasileira nas pesquisas sobre mediação da informação, afirmando que

[...] hoje o Brasil está caminhando em direção a um lugar distinto no contexto da produção de conhecimentos sobre a mediação da informação na CI e no mundo contemporâneo, que pode ser observada nas publicações do GT3 da Ancib, 'Mediação, Circulação e Apropriação da Informação'.

O aumento de estudos e conhecimentos acerca da mediação da informação é impulsionado por diferentes pessoas ligadas a instituições, tanto no Brasil quanto no exterior, que têm se preocupado em melhor entender suas características, formas de participação e os lugares para suas práticas, bem como informações para diferentes usuários, num contínuo desenvolvimento de novos conhecimentos (FIALHO; CARVALHO; NUNES, 2017).

A mediação da informação está diretamente relacionada à informação e aos sujeitos que dela necessitam e fazem uso. Almeida Júnior (2009, p.97) entende a informação “a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento.” Assim, pode-se afirmar que, por meio da mediação da informação, o conhecimento de um usuário transforma-se e amplia-se.

Silva e Silva (2012, p.4) defendem que “a mediação da informação é construída através do diálogo com o ser (usuário) com vistas à satisfação de determinadas necessidades/finalidades informacionais.” A atividade de mediação da informação envolve, entre outros fatores, a melhoria na busca, recuperação e acesso à informação, assim como pode auxiliar o usuário a criar novas estratégias de estudo e pesquisa.

A biblioteca universitária, órgão de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão na universidade, é um local que, com seus recursos, oportuniza a busca de informações, a descoberta de conhecimentos, a vivência e a exploração de novas experiências.

A mediação da informação, neste contexto, está relacionada ao profissional da informação, pois o mesmo em sua vida acadêmica adquire compreensão e habilidades que possibilitam conhecer caminhos ligados à busca e ao acesso a informações. Através da atuação deste profissional habilitado, o usuário poderá apropriar-se das informações, visando adquirir e construir novo conhecimento. Além disso, o bibliotecário proporciona ao educando melhor aproveitamento e uso da biblioteca e de seus recursos.

Para facilitar ao sujeito/usuário suprir seus interesses informacionais e atingir o objetivo de ser ele mesmo construtor de conhecimento, faz-se necessária a introdução do diálogo entre o usuário e a informação por meio de um profissional mediador. Para Rendón Rojas (2017, p.84)³, “[...] como consecuencia de introducir el diálogo em el proceso de mediación, el sujeto-usuario se convierte em interlocutor y adquiere un papel central al ser quien finalmente actualiza el sentido del documento.”

O autor supracitado complementa que para ocorrer realmente à mediação é fundamental uma sincronia, uma sintonia entre todos os atores, isto é, “usuario, texto, autores, profesionales de la información [...]”. Não basta a existência de tais atores, é preciso uma interação entre eles, caso contrário, não se concretiza o objetivo da mediação.

Para Silva e Gomes (2013, p.40), “é preciso perceber que considerar o usuário como sujeito significa em dialogar e perceber suas necessidades de informação, a fim de que a mediação contribua para uma efetiva apropriação da informação [...]”. Neste caso, o mesmo deve ser considerado e visto como personagem principal de sua busca por informação e construção do conhecimento.

Almeida Júnior destaca que a mediação da informação é

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

Verifica-se que a mediação da informação não é neutra, pois trata-se de

³ “[...] como resultado da introdução do diálogo no processo de mediação, o usuário-sujeito torna-se parceiro e adquire um papel central, ao ser quem finalmente atualiza o sentido do documento.” (Tradução nossa).

uma ação de interferência, acontecendo de forma consciente e inconsciente, desprovida de quantidade de atividade e sujeitos, buscando favorecer o usuário no que tange a uma apropriação da informação.

Ortega (2015, p.2) percebe a mediação de forma similar e salienta que “A mediação da informação implica intervenção, ação propositiva, intencionalidade, cujo objetivo é a apropriação da informação.”

Em se tratando de apropriação da informação, Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013, p.193) discorrem que ao realizar a leitura de um texto, assimila-se seu conteúdo, relacionando-o com o próprio conhecimento já existente para só então apropriar-se da informação. No momento em que ocorre a apropriação da informação pelo indivíduo através da leitura, um novo conhecimento poderá ser construído ou uma transformação em algo que já existe, dependendo da interpretação feita no momento da leitura.

Almeida Júnior (2007, p.35), a respeito da leitura, considera que “Sem ela todas as ações realizadas nos espaços informacionais são inúteis e desprovidas de sentido, pois a informação deixa de ser apropriada.”

Sobre essa construção e reconstrução do conhecimento, Rendón Rojas (2017, p.85) discorre que

Pero ese final se puede convertir potencialmente en inicio. La nueva información que se obtuvo, el conocimiento que se construyó, el sentimiento o emoción que se formaron, cambian el horizonte del usuario y ahora como pre-comprensión conforman un nuevo horizonte hermenéutico, desestabilizando la fusión alcanzada, por lo que es necesario buscarla y encontrarla una vez más⁴.

O processo de construção e reconstrução do conhecimento acontece de maneira distinta para as pessoas, sendo assim, as ações desenvolvidas é que farão com que o ciclo da mediação da informação não se feche e sempre recomece. Em nossa história de vida ensinamos e aprendemos, quando queremos aprender buscamos o que nos falta naquele momento e procuramos, por vezes, instituições e até pessoas que possam nos ensinar a aprender. Na apropriação da informação ocorre esse mesmo processo, pois o aprendizado se dá através da leitura, além disso pode-se ensinar depois de ter lido e, a partir desses aprendizados, construir

⁴Mas esse final pode tornar-se um começo. A nova informação que foi obtida, o conhecimento que foi construído, o sentimento ou a emoção que se formaram, alteram o horizonte do usuário e, agora, como pré-compreensão, eles formam um novo horizonte hermenéutico, desestabilizando a fusão alcançada, por isso é necessário procurá-lo e encontrá-lo mais uma vez. (Tradução nossa).

novas leituras/interpretações de mundo.

No processo de mediação da informação há diferentes tipologias. Elas podem ser consideradas implícitas e explícitas na visão de Almeida Júnior (2009), ou seja,

A **mediação implícita**, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A **mediação explícita**, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93, grifo nosso)

Compreende-se, então, a mediação implícita como a seleção, armazenamento e processamento da informação.

Já a mediação explícita (foco desta pesquisa) pode ser observada nas ações que envolvem o contato direto com o usuário, seja na disseminação da informação, num momento de orientação e/ou capacitação, entre outras atividades geralmente oferecidas pelas bibliotecas universitárias, tais como empréstimo, aulas, palestras e orientações sobre as normas da ABNT; capacitações de bibliotecários e usuários para acesso remoto a bases de dados/acervo digital, uso do catálogo *on-line* e localização do acervo, aliadas a outros serviços de atendimento presencial ou não.

Infere-se que os bibliotecários com suas atividades de mediação explícita tem contato com os estudantes em seu comportamento de busca da informação na universidade desde seu ingresso na graduação até o momento que deixam a universidade. Para os estudantes ingressantes em qualquer nível as atividades de orientação, treinamento e capacitação oferecem uma visão geral sobre a biblioteca e seus produtos. As atividades de mediação voltadas ao comportamento de busca da informação vão se modificando de acordo com a autonomia do usuário, aproveitamento do acervo e confiança do mesmo no ambiente da biblioteca.

Nas duas perspectivas, implícita ou explícita, objetiva-se a melhor forma de ofertar os serviços e produtos de informação para busca e recuperação pelo usuário, consideradas em sua dimensão intrínseca e extrínseca.

Gomes e Santos (2010, Não paginado) afirmam

[...] que, tanto em atividades de mediação indireta, como aquelas voltadas à organização da informação, quanto naquelas de mediação direta, a exemplo da disseminação seletiva de informação e dos serviços de referência, há um processo de comunicação.

Qualquer mediação é feita e pensada buscando suprir uma necessidade informacional para apropriação da informação. Outra tipologia é a mediação custodial e pós-custodial e informacional (esta dividida em três tipos: institucional, distribuída e/ou partilhada e cumulativa).

Malheiro e Ribeiro (2011, p.161) consideram a custodial vinculada à guarda e preservação, “[...] a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão plena.” A mediação pós-custodial e mediação informacional são apontadas pelos autores como complexa e variável, atuando com poucos profissionais, relacionando-se com a internet e redes colaborativas e participativas. Desta maneira, evidencia-se uma “[...] multi-mediação, isto é, a prevalência, em crescendo, de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na colecta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 173).

Para Pieruccini (2004, p.31), a mediação da informação

passa por processos tão revolucionários quanto aqueles originados pelo advento das ‘antigas’ tecnologias de registro e circulação, não apenas com intensidade certamente mais contundente, em razão da natureza e da abrangência que as tecnologias eletrônicas permitiram (sobretudo depois da Segunda Guerra), mas também face às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada.

Diferentes suportes de informação e documentação surgem no dia a dia, implicando a ampliação das atitudes e práticas dos mediadores no atendimento às necessidades informacionais dos indivíduos. Os bibliotecários, no planejamento das ações de mediação da informação na busca, acesso e uso da informação, têm procurado ofertar a autonomia do usuário diante de suas necessidades informacionais, tanto no ambiente em que se encontram os acervos bibliográficos quanto em ambientes virtuais, onde as tecnologias se fazem presentes, com diferentes interfaces de acesso a bases de dados e ou repositórios institucionais.

O mediar permeia todo o fazer do profissional da informação, mesmo que indireta e até involuntariamente. Essa mediação pode ser observada nas atividades rotineiras como empréstimo entre bibliotecas; orientação ao usuário no uso e recuperação da informação no acervo; comutação bibliográfica; orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; treinamento de usuários; novas aquisições; visita orientada; empréstimos domiciliar; guarda do material bibliográfico etc. O objetivo de todos esses serviços é favorecer a satisfação informacional do usuário,

exigindo para tanto interesse, capacidade e responsabilidade.

Almeida Júnior (2004, Não paginado) argumenta que a atuação do mediador da informação

[...] não se realiza de maneira apática, passiva, amorfa, mas ao contrário, o resultado da mediação carrega uma interferência até mesmo objetiva do bibliotecário e que ocorre em todo o processo, em todas as instâncias e segmentos do fazer desse profissional.

É importante salientar que o mediar informações não está diretamente ligado e restrito a bibliotecários e arquivistas, pois, como destaca Bicheri (2008, p.94), os mediadores e a mediação

não estão restritos a uma categoria profissional e nem a uma atividade específica. O mediador pode ser o professor, um padre, um pastor, um escritor, um jornalista, um apresentador de TV ou rádio, um bibliotecário, um crítico de cinema, entre outros. Cada mediador tem sua importância. Os mediadores do conhecimento favorecem a interação entre pessoa e objeto do conhecimento, propiciando a construção, divulgação, disponibilização e reconstrução do conhecimento. Tais mediadores podem se dividir em incontáveis profissões nos diferentes estratos sociais e culturais de uma comunidade, seja ela letrada ou popular.

As amplas possibilidades de mediação e mediador envolvem uma atuação responsável e desprovida de passividade, em que cada pessoa é considerada participativa no seu contexto.

Cavalcante e Belluzzo (2015, p.238) ressaltam que “A mediação da informação pode ser exercida por qualquer pessoa e existem várias formas e meios de o fazer [...].” Para tanto, basta compreender que para a eficiência da mediação da informação é necessário conhecer o usuário, sua forma de aprender e de agir, suas características particulares que devem ser consideradas visando à apropriação da informação.

Finazzi-Agrò (2003, p.63) vai além quando compara o mediador com o tradutor, que ao traduzir palavras precisa também interpretar parte da cultura original para, só assim, indicar outra palavra que seja entendida de maneira correta em uma outra cultura e/ou realidade.

O autor citado afirma que “[...] o mediador é destinado a não ter nunca um lugar próprio ou fixo, a não ter nunca uma pátria mas a se colocar, isso sim, entre as pátrias, na fronteira onde sentidos diferentes se enfrentam e/ou se misturam.” Está é mais uma característica do mediador, cuja atuação pode refletir profundamente tanto na interpretação quanto na construção de novos significados e conceitos.

Deste modo, a mediação da informação, por meio da ação dos mediadores, pode refletir comportamentos, atitudes e conhecimentos dos usuários na comunicação da informação de uma pessoa a outra, de um contexto a outro. O caráter singular do mediador, por seu conhecimento, explorará as possibilidades de ofertar a informação, a fim de proporcionar novas e possíveis realidades informacionais em decorrência de uma relação harmoniosa entre informação, mediador e usuário.

Perrotti (2008, p.9) percebe os mediadores como

[...]‘infoeducadores’, ou seja, como profissionais que não apenas facilitam, viabilizam o acesso às informações, mas, sobretudo, como condutores de programas de aprendizagem [...] voltados ao domínio dos saberes necessários à construção de conhecimentos.

Os mediadores, atuando como infoeducadores, desenvolvem processos de busca de informação por meio de oficinas, palestras, discussões e outros elementos de aprendizagem para a construção de conhecimento, em que se propicia um comportamento mais assertivo em relação à informação e ao conhecimento na biblioteca universitária.

Nesta seção, o destaque foi para a prática da mediação da informação na biblioteca universitária, onde o profissional da informação oferece serviços ao usuário em busca da satisfação e apropriação da informação pelo mesmo. Isto implica também a solução de um problema, a resposta a uma questão, bem como o uso de uma informação com a perspectiva de ampliar um conhecimento e/ou alterar uma realidade.

Estudar o comportamento informacional também é relevante para a compreensão da mediação explícita da informação. Desta forma, este é o assunto em discussão na próxima seção.

4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A Ciência da Informação teve sua consolidação teórica e institucional na década de 1960, primeiramente, nos Estados Unidos, na União Soviética e na Inglaterra. Surgiram várias subáreas desde então e também a construção de sua identidade. Uma das subáreas relaciona-se ao campo de pesquisa centrado nos estudos de usuários da informação que, de início, “constituiu-se de estudos buscando padrões de uso da informação, por meio da mediação do acesso físico a determinados documentos ou sistemas de informação [...]” (ARAÚJO, 2014, p. 13).

Di Chiara e Bartalo (2012, p.199), discorrendo sobre esta subárea afirmam que é “[...] feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação dos usuários reais e/ou potenciais de um serviço de informação.” Também interessada nos benefícios oriundos dos estudos de usuários, Figueiredo (1994, p.7) afirma que

são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

O início das investigações sobre estudos de usuários foi nos anos 1930, quando, em bibliotecas públicas, bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de *Chicago* estavam interessados em saber como e o que as pessoas liam, bem como o uso que faziam da biblioteca. Nas bibliotecas universitárias, na mesma época, procurava-se saber como os estudantes utilizavam a biblioteca (FIGUEIREDO, 1994).

Em 1948, na Inglaterra, na Conferência da *Royal Society*, foram apresentados trabalhos que traziam preocupações com estudos orientados às necessidades dos usuários. Estes trabalhos procuraram saber como os cientistas e técnicos agiam para obter informação, ou como a aplicavam em sua área de conhecimento. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também contribuiu com estudos voltados a essa questão. (GASQUE; COSTA, 2010, p.23).

As pesquisas sobre os usuários, nos anos de 1948 a 1965, enfatizavam o uso da informação pela comunidade científica, no caso os cientistas e engenheiros. Pensava-se em conseguir, por intermédio desses estudos, planejar serviços que

atendessem às necessidades da maioria dos usuários e concluiu-se que com uma meta única de resolução não se resolveriam todos os problemas. (FIGUEIREDO, 1994).

Na década de 1970, o enfoque das pesquisas era identificar como se conseguia e usava a informação e como ocorria a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos, ou seja, o ajuste entre sistema e usuário. Técnicas de observação indireta foram usadas para conhecer os aspectos particulares do comportamento dos usuários, reconhecendo as diferenças entre necessidades de busca e uso da informação. Assim, a maneira como a informação era obtida e usada pôde de ser observada. (BAPTISTA; CUNHA, 2007; FIGUEIREDO, 1994).

Em 1976, com a institucionalização do *Centre for Research on User Studies* (CRUS), na Universidade de *Sheffield*, Inglaterra, apoiado pela *British Library Research and Development Department* (BLRDD), foi editado um guia trazendo as referências sobre o assunto. (GONÇALVES, 2013).

Nesse momento, os pesquisadores já afirmavam que os estudos, em sua maioria, eram mais voltados para o uso dos sistemas do que para a utilização da informação, mesmo havendo propensão em ressaltar os usuários. (WILSON, 2000).

Nas décadas de 1980 e 1990, Dervin e Nilan (1986, p.16) observaram estudos, até aquele momento, focados nos sistemas e no paradigma tradicional, fundamentados no paradigma físico que, para Capurro (2003, Não paginado), “[...] postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor”. Nesse paradigma, o usuário é considerado um receptor indiferente à informação recebida, é excluído seu papel ativo na recuperação da informação.

No paradigma cognitivo a preocupação é com a recuperação da informação e dos conteúdos armazenados nos suportes físicos, buscando integrar o usuário, de acordo com sua necessidade informacional, considerando questões que envolvem busca e uso da informação. (CAPURRO, 2003).

Para o paradigma social, a relevância é o usuário envolto em sua cultura e não em si mesmo. Nesse sentido, Capurro (2003, Não paginado), afirma que

Só tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo.

Dessa maneira, considera-se que no conhecimento compartilhado o usuário é visto em diferentes contextos, interagindo com a comunidade ou grupo.

No final da década de 1990, os estudos são aprofundados com iniciativas de institucionalização do assunto devido a sua importância para a Ciência da Informação. (GASQUE; COSTA, 2010). Iniciam-se os debates referentes ao ajustamento do termo de comportamento informacional, no que diz respeito aos estudos de necessidade, busca e uso da informação. (WILSON, 2000). Nas pesquisas de Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) há compreensão do comportamento informacional como natural dos estudos de usuários e confirma-se o uso do termo para substituir a sentença necessidades e uso da informação.

Os estudos de Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) visavam, ainda, conferir o desenvolvimento de pesquisas a partir do modelo centrado no indivíduo. Em decorrência, apontam três abordagens: cognitiva (relacionada com o exame do comportamento), social (significados e valores) e multifacetada (compreensão do comportamento informacional).

Posteriormente, Case (2006), Courtright (2007), Fisher e Julien (2009 apud GASQUE; COSTA, 2010) fizeram novas revisões concluindo que os estudos tornaram-se mais colaborativos, com maior concentração nos sujeitos. Os fatores contextuais ou as circunstâncias têm sido também mais bem observados e aumentam a propagação de teorias e métodos. A partir dos estudos citados nessa breve revisão, o comportamento informacional, de acordo com Bartalo, Di Chiara e Contani (2011, p.2), engloba

[...] o conjunto das atividades desencadeadas por uma necessidade de informação, ou seja, a busca, a comparação das várias informações acessadas, a avaliação, a escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir a necessidade primeira – incluindo a própria identificação desta necessidade.

O estudo do comportamento informacional envolve a compreensão do usuário e suas ações inseridas num contexto histórico, político, econômico e sociocultural. A maneira como a pessoa age e reage, quando acessa uma informação relevante para si, é fator determinante do comportamento informacional (WILSON, 1999).

Isso porque, apesar de toda informação existente, a possibilidade de acesso, valorização e reconstrução de conhecimento entre os indivíduos ocorre de maneira diferenciada de acordo com o contexto em que se encontram, pois são saberes inerentes à pessoa, saberes esses que abrangem pesquisa, observação, entendimento e atitude.

Com o decorrer dos anos, o avanço dos estudos propiciou o desenvolvimento dos modelos de comportamento informacional. Conforme Wilson (1999), esses modelos descrevem a busca e o uso da informação, as razões e efeitos desta atividade, além das ligações entre os estágios ou fases no comportamento de busca de informação. Os modelos tidos como mais relevantes são relacionados brevemente a seguir:

- **Modelo Estado Anômalo do Conhecimento (*Anomalous State of Knowledge - ASK*)** - proposto por Nicholas J. Belkin: nesse modelo a abordagem é como o indivíduo se vê no momento em que necessita de uma informação e como irá proceder para buscá-la, portanto, surge da necessidade de se resolver um problema ou lacuna de conhecimento (estado anômalo do conhecimento). (ROLIM; CÉNDON, 2013).
- **Modelo *Sense Making*** - proposto por Brenda Dervin: “analisa como o indivíduo reconhece uma descontinuidade ou falta de habilidade para agir e compreender uma situação devido à falta de informação, e como procede a busca de informação para satisfazer sua necessidade.” (PEREIRA, 2010, p.181).
- **Modelo Valor Agregado de Taylor:** nesse modelo “o valor da informação reside no significado da informação para o ambiente do indivíduo – ambiente geográfico definido pelos limites físicos, ambiente organizacional e o ambiente social/cultural do indivíduo. A informação é buscada porque será utilizada pelo indivíduo em uma determinada demanda [...]” (ROLIM; CÉNDON, 2013, Não paginado).
- **Modelo de Ellis:** o processo de busca da informação se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma sequencial, começando por iniciação, ligação, navegação, diferenciação, monitoramento, extração, verificação e finalização, sendo focado em hábitos e padrões individuais ou de grupos.
- **Modelo Kuhlthau *Information Search Process (ISP)*:** o foco do modelo é o processo de busca da informação no qual as necessidades cognitivas relacionam-se com reações emocionais. O nível de incerteza é flutuante. Durante o processo de busca da informação (princípio de incerteza), podem ser observados seis estágios (iniciação, seleção, exploração dos documentos

acerca do tema, formulação do problema, coleta, apresentação) que são divididos em três campos de experiência: emocional, cognitivo e físico. (ROLIM; CÉNDON, 2013, Não paginado).

- **Modelos de Thomas Wilson, 1981 e 1996:** o modelo concebido foi “inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos.” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p.119). Esses modelos foram aperfeiçoados e reformulados tendo em vista os diferentes elementos que podem influenciar o comportamento humano.
- **Modelo de Uso de Informação Choo:** nesse modelo são relacionados os elementos principais que atuam no comportamento do indivíduo no momento de busca e uso da informação. Evidenciam-se nesse modelo três propriedades de busca e do uso da informação: o uso da informação é determinado pelo indivíduo e depende de seu histórico-social, a importância e o propósito da informação dependem de fatores cognitivos e emocionais; o uso da informação é situacional, nesse sentido, o meio social, profissional, a importância e a maneira como a pessoa resolve problemas é que dirá se a informação lhe será importante; o uso da informação é dinâmico, interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais, alterando a ideia do indivíduo em relação ao comportamento de uso da informação. (PEREIRA, 2010, p.180).

Observam-se as diferenças e semelhanças nas descrições e entre os modelos de comportamento informacional citados, mas, no contexto do usuário, as aplicações dos mesmos é que afetarão de maneira possivelmente positiva o comportamento informacional de cada indivíduo.

Na atualidade, o volume de informações está em constante crescimento e distribuído em diversos meios. Diariamente surgem novos fatos e ideias e nem sempre se consegue identificar as reais necessidades de informação do usuário, bem como os recursos e mecanismos disponíveis para o desenvolvimento social, político e cultural de uma nação.

Cabe destacar que a necessidade de informação surge a partir do momento em que se sente falta de algo, seja no âmbito pessoal, educacional, profissional, ou qualquer outro. A urgência pela informação aparece quando se deseja sair do estado de desconhecimento de algo para alcançar um propósito, a solução de um problema.

Chagas (2006, p.26) considera que “as necessidades de informação são oriundas da vida social, da exigência do saber, da imposição do mercado de trabalho, ou para solucionar problemas relativos às atividades primárias.” Na perspectiva de sanar sua necessidade informacional, a pessoa busca resolver as dificuldades procurando por informações nos diversos canais e meios.

O exercício de busca de informação, desencadeado por uma necessidade informacional, visa adquirir elementos que proporcionem a tomada de decisões na resolução de dúvidas, ou problemas, sendo realizado cotidianamente de forma proposital e diferente por meio de variados processos. Afinal, essa ação depende do contexto e conhecimento de cada indivíduo, comunidade ou sociedade.

Quanto ao uso da informação, para Gasque (2008, p.154),

[...] compõe-se de atividades em que o indivíduo se engaja para apreender a informação e transformá-la em conhecimento. Compreende habilidades intelectuais como decodificação, interpretação, controle e organização do conhecimento.

Assim, o uso da informação envolve seleção e processamento de mensagens que podem modificar e/ou ampliar, de alguma maneira, o estado de conhecimento do indivíduo.

O estudo da necessidade, da busca e do uso da informação abrange uma diversidade de abordagens. Constata-se que os processos cognitivos de cada pessoa e as particularidades de sua ambiência são fatores determinantes na percepção da necessidade, opção de busca, seleção e uso da informação. Sendo assim, o comportamento informacional refere-se ao processo de reconhecimento de necessidade e à maneira com que o indivíduo utiliza e trata a informação.

Araújo (2014, p.13) destaca que dentro da subárea comportamento informacional, estudos têm sido realizados sobre

[...] “práticas informacionais”, voltados para o estudo da ligação entre aspectos informacionais socioculturais (formas coletivas de se relacionar com a informação, critérios coletivos de relevância, necessidade, etc) e os comportamentos informacionais individuais.

As práticas informacionais são definidas, conforme Araújo (2001, p. 32), como “ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem através de circuitos comunicacionais que ocorrem nas formações sociais”. A prática informacional considera a diversidade, a imprevisibilidade, as condições de incerteza comuns a toda atividade humana, e, a partir disso, novas

estratégias são criadas a cada ação desenvolvida.

Para Guaraldo (2014), nas práticas de informação inserem-se ações relacionadas aos meios de informação e aos sujeitos envolvidos, entre outros fatores. A autora destaca ainda que “As práticas de informação são, portanto, sempre relacionais e segmentadas, pois referentes a determinados grupos sociais e contextos específicos, que mobilizam efeitos de sentido de acordo com o local, a ideologia e a cultura de seus participantes.” (GUARALDO, 2014, p.217).

A prática informacional “supõe os indivíduos como protagonistas das ações, e busca compreender os atos encobertos das interações e a atividade de dar significado aos objetos e símbolos informacionais.” (SILVA, 2008, p.59). Infere-se que a prática informacional envolve o sujeito e o seu próprio conhecimento, aquilo que se estabeleceu como saber e que poderá, a qualquer momento, ser utilizado para buscar novos conhecimentos. Nesse caso, Silva (2008, p. 46) ressalta que “a informação é construída, significada, reconstruída, falseada para servir ao propósito que o indivíduo lhe confere no momento e contexto da ação.”

Direcionando o olhar para o usuário como um indivíduo social que constrói sentidos a partir de determinados contextos, Marteleto (1995, p.3) afirma que

[...] toda prática social é uma prática informacional – expressão esta que se refere aos mecanismos mediante dos quais os significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização.

Ainda de acordo com a autora, o olhar antropológico direcionado para a questão informacional reconhece a ideia de práticas de informação “como mecanismos de apropriação, rejeição, elaboração de significados e valores [...] onde os sujeitos elaboram suas representações e executam suas experiências [...]” (MARTELETO, 1994, p.134). Dessa forma, os estudos das práticas informacionais proporcionam condições para que produtos e serviços sejam oferecidos, levando em consideração as características e ações de cada indivíduo no aprender a aprender.

Diante do exposto, observamos que, a partir da evolução dos estudos sobre os usuários, o entendimento por parte dos bibliotecários acerca deles e suas necessidades de informação foi sendo alterado. Diante disso, é essa nova visão que se observa na biblioteca na atualidade, por meio dos estudos do comportamento informacional.

Assim, debatendo-se sobre as diferentes maneiras das pessoas se comportarem diante da necessidade, busca e uso da informação, é possível que as ações ligadas à mediação explícita da informação na biblioteca universitária possam ser aliadas do comportamento de busca da informação do usuário. Desta forma, quando o bibliotecário procura perceber a necessidade informacional desse usuário, entende o porquê daquela informação e a maneira como o indivíduo empreende sua busca e que uso faz da informação acessada.

Dessa maneira, o bibliotecário, por suas ações no processo de mediação da informação, procura unir elementos que favoreçam condições e meios para que o comportamento de busca pela informação do usuário seja satisfatório.

4.1 COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A busca de informação está geralmente ligada a quando se constata uma necessidade ou finalidade informacional de um indivíduo. Segundo Wilson (2000, p.49, tradução nossa), comportamento de busca de informação “[...] é a busca intencional por informação para satisfazer uma necessidade [...]”. Quando é percebido que a informação atual não mais corresponde ao seu propósito, o mesmo volta-se aos processos de busca, localização e acesso à informação.

Essa busca pode acontecer por diversas formas, bem como locais e estratégias. Além de ser independente de regras, pois, de acordo com o conhecimento já adquirido de cada um, esses processos caminham em direções bem diferentes. Choo (2011, p.81), afirma que a busca da informação [...] é o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento. [...].

Na universidade não é diferente, quando um estudante, professor, técnico administrativo, enfim a comunidade acadêmica acha-se no ambiente de uma universidade e, por sua vez, na biblioteca, acredita-se que os mesmos tenham condições de comportar-se de forma ativa na busca por informações.

Porém a relação informação/usuário nem sempre é harmoniosa. Bates (2010) compara a informação como um “fio vermelho na tapeçaria social”. Para a autora, nós estamos sempre seguindo a informação. Nesse sentido, para Bates (2010, Não paginado), “[...] o estudo do comportamento da informação pode gerar

uma rede muito ampla, buscando tanto as interações individuais quanto as interações globais e sociais em grande escala com a informação.”

Dessa maneira, seguindo o pensamento da autora, esse “fio” pode levar o indivíduo a caminhos distintos na busca pela informação, caminhos esses que demonstram o seu comportamento, atitudes e a sua necessidade no localizar e posteriormente usar a informação.

Segundo Gasque (2008, p.154),

A busca da informação relaciona-se ao modo como as pessoas procuram as informações que atendam às suas necessidades. Envolve a busca ativa ou passiva da informação, planejamento, estratégias e motivação para atingir objetivos, monitoração de estratégias, conhecimento e definição de canais ou fontes de informação potenciais, competências para usar tecnologias da informação e avaliação desse processo.

A busca pela informação geralmente ocorre pelas fontes informacionais, e estas podem ser primárias ou secundárias, formais e informais, em meio eletrônicos ou multimídias. Esse momento é conduzido pelo conhecimento do usuário no uso dessas fontes e do reconhecimento de sua necessidade de informação.

Choo (2011, p.81), sobre esse processo de busca pela informação, discorre que

[...] Durante a busca de informação, manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar e selecionar as fontes; articular uma pergunta ou um tópico; extrair a informação; e estender, modificar ou repetir a busca.

Desse modo, o indivíduo, quando empreende uma busca, pode sofrer influências pessoais, emocionais, educacionais, demográficas, sociais ou interpessoais, do meio ambiente, econômicas e relativas às próprias fontes, como, por exemplo, acesso, credibilidade ou canais de comunicação (Wilson e Walsh, 1996 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121). Esses sentimentos geram dúvidas, preocupações e ausência de confiança, pois falta no indivíduo conhecimento no processo de busca pela informação de que precisa.

Inferese que a busca pela informação trata-se de uma construção, o usuário sente uma insatisfação pela ausência de determinado fato e procura de alguma maneira supri-la. Neste momento, ele recorre ao que está mais próximo, àquilo que acredita poder alcançar, mas, à medida em que vai entendendo sua necessidade informacional, novos interesses apresentam-se. Assim, empreende novas táticas, busca mais conhecimento, para, dessa maneira, conseguir distinguir as

informações importantes e poder utilizá-las com segurança.

Nesse sentido, entende-se que o comportamento de busca envolve diferentes etapas. Assim, na biblioteca universitária, com o desenvolvimento de seus produtos e serviços, o bibliotecário, na sua função de mediador, pode combinar distintos processos de mediação da informação, que auxiliem o usuário na busca e uso da mesma, ofertando e incentivando o emprego de variados recursos informacionais, além de identificar as necessidades de modo que o comportamento informacional desse usuário possa ser evidenciado.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa seguiu uma abordagem de natureza qualitativa. Segundo Creswell (2010, p. 209), “A pesquisa qualitativa é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem.” Desta maneira, aponta-se a importância da interação do pesquisador com seu objeto de estudo, buscando dar significado às interpretações dos sujeitos pesquisados, explicando os porquês e fazendo esclarecimentos.

Quanto aos objetivos, a pesquisa configura-se como exploratória, pois são observados poucos estudos que tratam da mediação explícita da informação como propulsora no comportamento informacional de usuários de bibliotecas universitárias. Segundo Gil (2010, p.41), a pesquisa exploratória objetiva:

[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

A pesquisa também possui um viés descritivo, visto que, de acordo com Gil (2010, p.41), “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

Neste estudo, buscou-se inicialmente um embasamento teórico por meio da literatura pertinente, abrangendo os itens: mediação, mediação da informação, comportamento informacional, mediação da informação na biblioteca universitária, comportamento informacional na biblioteca universitária e biblioteca universitária. As fontes de informação consultadas foram: livros, periódicos, anais de eventos, dissertações e teses, tanto *on-line* quanto impressas, no intuito de levantar a produção sobre tais temáticas, bem como construir o referencial teórico apresentado e análise dos dados.

Considerando que a pesquisa envolveu seres humanos, a mesma foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina (CEP- UEL) e aprovada sob o parecer número 2.428.550.

5.1 LÓCUS DA PESQUISA E SUJEITOS PESQUISADOS

A pesquisa teve como *lócus* as Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho (Unesp), dos campus de Marília e Rio Claro. Os sujeitos que compuseram a amostra desta pesquisa foram 11 servidores bibliotecários que aceitaram participar do estudo. A definição desses sujeitos se deu em virtude dos mesmos terem, de alguma forma, contato com os usuários da biblioteca no desenvolvimento de suas atividades.

5.1.1 Biblioteca Campus Marília

Figura 1 – Fachada da biblioteca campus Marília



Fonte: Imagem retirada do site Unesp.

A Biblioteca⁵ foi inaugurada em 1º de abril de 1959, no local onde funcionou a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Marília (FAFI), entre 1959 e 1976. Com a criação da Unesp, sua nova sede foi inaugurada em prédio próprio, no atual Campus Universitário, no dia 3 de novembro de 1980.

O espaço físico é de 1.745m² e seu acervo é constituído de: 99.968 livros, 2.394 títulos de periódicos, 687 mapas, além dos recursos informacionais (bases de dados e periódicos *on-line*). Possui um Serviço de Inclusão e Acessibilidade à

⁵ **Fonte:** Histórico e caracterização da biblioteca retirado do site UNESP.

Informação (SIAI), cujo objetivo é possibilitar às pessoas com deficiência o atendimento e o acesso à informação para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A Biblioteca disponibiliza os serviços de acesso às Bases de Dados Bibliográficos, Referenciais e em Textos Completos; Empréstimo para Usuários Cadastrados, Orientação aos Usuários sobre o uso da Biblioteca e dos recursos de Acesso à Informação; Palestras informativas aos alunos Ingressantes; Capacitação de Usuários (em Bases de dados *on-line*; Oficinas de Normalização Apresentação de Trabalhos Acadêmicos, Catálogos, Ferramenta *Turnitin* etc.); Visitas Orientadas; Levantamento Bibliográfico; Comutação Bibliográfica (Nacional e Internacional); EEB – empréstimo Entre Bibliotecas; exposições de fascículos recentes dos títulos correntes da coleção de periódicos assinados e das obras incorporadas ao acervo; Aquisição do material bibliográfico e repasse aos pesquisadores, dentre outros. Desenvolve, ainda, atividades referentes à Semana da Biblioteca.

A biblioteca tem como **Missão** - contribuir para a melhoria do ensino, da pesquisa e da extensão, de modo a atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica; **Valores** - Ética, Respeito à Diversidade, Responsabilidade Social, Acessibilidade, Transparência, Conhecimento e Liderança e **Visão** - Ser reconhecida como uma Unidade de Informação de excelência na gestão da informação, não só como meio de acesso, mas como uma Instituição ligada à preservação da memória e da vida.

5.1.2 Biblioteca Campus Rio Claro

Figura 2 – Fachada da biblioteca campus Rio Claro



Fonte: Imagem retirada do site Unesp.

A Biblioteca⁶ foi criada em 7 de junho de 1957 e começou a funcionar em 11 de junho de 1958. Em 1995, foram tomadas as primeiras providências para a construção de um único prédio para as Bibliotecas do Campus, que, até então, atendiam em dois lugares distintos. Desta forma, um prédio novo foi inaugurado em 11 de dezembro de 1996.

Quanto aos recursos informacionais, a Biblioteca é Base do COMUT – Comutação bibliográfica, tendo inaugurado o COMUT "on-line" em 20 de fevereiro de 1997, solicitando os pedidos números 1,2 e 3 do Brasil, pelo novo sistema. É também Posto de Serviços da Rede ANTARES – Rede de Serviços de Informação.

Alimenta as Bases de Dados do SIBRADID da área de Ciências Desportivas e CIN/CNEN da área de energia nuclear. Além de ser biblioteca participante da BIREME - Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde.

A biblioteca disponibiliza os serviços de acesso às Bases de Dados Bibliográficos, Referenciais e em Textos Completos; Empréstimo para Usuários Cadastrados, Orientação aos Usuários sobre o uso da Biblioteca e dos recursos de Acesso à Informação; Palestras informativas aos alunos Ingressantes; Capacitação de Usuários (em Bases de dados *on-line*; Oficinas de Normalização Apresentação

⁶ **Fonte:** Histórico e caracterização da biblioteca retirado do site UNESP.

de Trabalhos Acadêmicos, Catálogos, Ferramenta *Turnitin* etc.); Visitas Orientadas; Levantamento Bibliográfico; Comutação Bibliográfica (Nacional e Internacional); EEB – empréstimo Entre Bibliotecas; exposições de fascículos recentes dos títulos correntes da coleção de periódicos assinados e das obras incorporadas ao acervo; Aquisição do material bibliográfico e repasse aos pesquisadores, dentre outros. Também realiza atividades relacionadas à Semana da Biblioteca.

A biblioteca tem como **Missão** - Disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria de vida do cidadão.

5.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Primeiramente, foi realizado um pré-teste no sentido de validar o instrumento para a coleta de dados, e para apoiar a construção do instrumento, utilizou-se como referências entrevistas e questionários aplicados nas dissertações de mestrado e tese de doutorado dos autores João Arlindo dos Santos Neto (2014)⁷; Luciane de Fátima Beckman Cavalcante (2010)⁸; e Martha Suzana Cabral Nunes (2015)⁹, que trataram, de alguma forma, sobre a temática deste estudo.

O passo seguinte foi elaborar um roteiro para entrevista com quatro questões gerais e sete questões específicas. Em seguida, fez-se contato, por *e-mail*, com cinco bibliotecárias, responsáveis pelas bibliotecas setoriais da Universidade Estadual de Londrina (UEL), e convidadas a participar do pré-teste da pesquisa no intuito de se avaliar o instrumento. Ainda neste primeiro contato, a pesquisadora explicou sobre os objetivos da pesquisa, enviou a carta de apresentação e o termo de consentimento livre e esclarecido.

Obteve-se retorno de quatro bibliotecários que aceitaram participar do pré-

⁷ SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 193f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110288>>.

⁸ CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. **Gestão do comportamento informacional apoiada na cultura organizacional e em modelos mentais**. 240f. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2010. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/cavalcanti_lfb_me_mar.pdf>.

⁹ NUNES, Martha Suzana Cabral. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 219f. 2015. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/18642>>.

teste de maneira voluntária. Após transcrever as informações obtidas nas entrevistas, as questões foram analisadas e inseriram-se algumas mudanças no roteiro final da entrevista.

Para coleta de dados utilizou-se o roteiro de entrevista (Apêndice C). A entrevista é usada para “mapear e compreender o mundo da vida dos respondentes”, fornecendo “uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações” sobre tais atores e cenários. (MINAYO, 2008; CERVO; BERVIAN, 2007).

De acordo com Ribeiro (2008 p.141), a entrevista é

A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores.

A entrevista é uma técnica de coleta de dados apropriada para obter informações relevantes sobre o objeto da pesquisa, garantindo qualidade no levantamento dos dados e também na interpretação. A entrevista foi semiestruturada com roteiro anteriormente estabelecido, oferecendo, desta maneira, maior flexibilidade tanto para o entrevistador quanto para o entrevistado.

Após aplicação das entrevistas, foi feita a transcrição das respostas previamente autorizadas para uso, a fim de visualizar e interpretar os dados e iniciar os procedimentos de análise dos dados, a partir das técnicas de análise de conteúdo da autora Laurence Bardin. A análise de conteúdo, segundo a referida autora, é uma metodologia que permite identificar características da produção e recepção das mensagens analisadas além de ser

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2010, p.48).

A utilização da análise de conteúdo envolve três fases indispensáveis, que são a pré-análise (organização), a exploração (leitura, codificação, classificação, categorização) e os resultados (análise dos dados, formulação de hipóteses, elaboração de indicadores e/ou categorias que orientam a interpretação e a preparação do conteúdo final).

Das técnicas da análise de conteúdo, utilizamos a Análise Categorial (AC), que atua por operações de desmembramento do conteúdo em unidades, em categorias, segundo reagrupamentos analógicos. (BARDIN, 2010). Essa técnica considera todo o texto na análise e suas significações.

A análise de conteúdo do estudo teve foco nas categorias: mediação da informação e comportamento informacional, divididas em subcategorias, as quais mais tarde foram estabelecidas a abordagem junto à literatura científica buscando maior apoio ao resultado da pesquisa. As categorias foram organizadas no sentido de indicar a presença ou ausência de componentes integrantes das categorias, fazendo uso de partes da fala do entrevistado como unidade de registro. Os componentes foram expressos por meio dos códigos: ausência (**A-**), presença (**P+**), unidade de registro (**UR**).

5.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Foram realizados contatos com as bibliotecárias/diretoras das bibliotecas dos campus Marília e Rio Claro, explicando sobre a intenção de realizar a pesquisa junto aos bibliotecários de cada unidade. A Carta de Apresentação (Apêndice A) foi enviada por *e-mail*, esclarecendo os procedimentos da pesquisa. A recepção por parte das diretoras foi positiva e todos os procedimentos para realizar as entrevistas foram feitos.

No segundo momento, em contato novamente por *e-mail*, primeiramente com a equipe de bibliotecários do campus Marília, foi encaminhado convite para cada um dos profissionais para participar da pesquisa, bem como enviada a Carta de Apresentação. Os bibliotecários aceitaram participar da pesquisa e, assim, organizou-se um cronograma para a realização das entrevistas. A data e o horário foram agendados, e, no dia 17 de novembro de 2017, a pesquisadora viajou para Marília a fim de realizar as entrevistas.

Para os bibliotecários da biblioteca do campus Rio Claro também foram encaminhados convites individuais, por *e-mail*, para participação na pesquisa e enviada a Carta de Apresentação (Apendice A). Os bibliotecários aceitaram participar da pesquisa e foi feito o cronograma para a realização das entrevistas.

Após o agendamento da data e do horário, as entrevistas foram feitas por *Skype*¹⁰, pois a pesquisadora não teve condições de ir até a cidade de Rio Claro. As entrevistas foram realizadas no período de 28 a 30 de novembro de 2017.

No momento da entrevista, procurou-se inicialmente explicar ao participante os objetivos da pesquisa, apresentar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice B), bem como recolher a assinatura de consentimento do participante. No caso dos entrevistados da cidade de Rio Claro, foi encaminhado por *e-mail* o TCLE e solicitado que fizessem a impressão e o devolvessem assinado e salvo em formato de arquivo PDF.

Foi também solicitada ao entrevistado a permissão para que a entrevista fosse gravada em aparelho de MP4 para posterior transcrição. Cabe ressaltar que todos os participantes permitiram a gravação da entrevista. A duração média de cada entrevista foi de 20 a 40 minutos e transcorreu de forma agradável.

Nesta seção, foram apresentados os procedimentos metodológicos aplicados na pesquisa. Na sequência, serão realizadas as análises dos dados coletados e apresentados os resultados.

¹⁰ *Skype* é um *software* que possibilita comunicações de voz e vídeo via Internet, permitindo a chamada gratuita entre usuários em qualquer parte do mundo.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

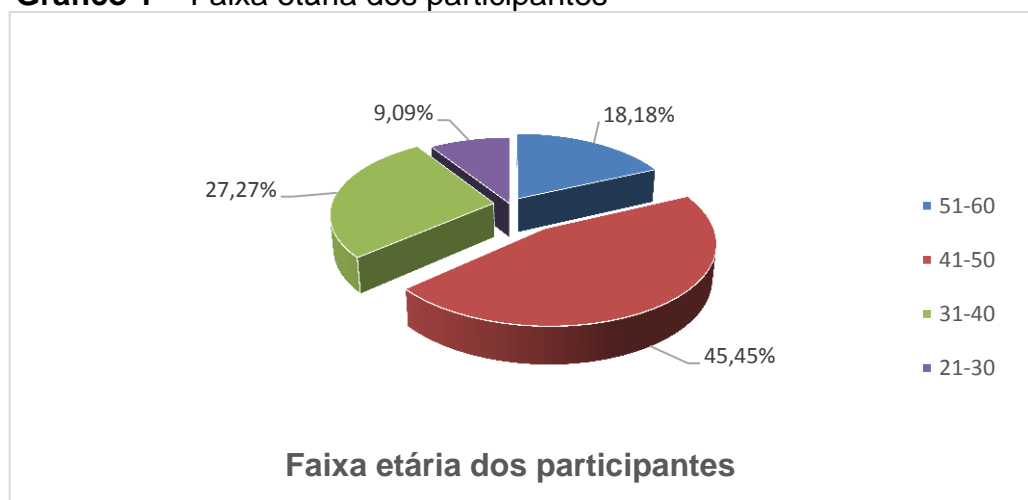
Esta seção apresenta as tabulações e a análise dos dados obtidos durante as entrevistas, bem como a observação a partir das categorias propostas. O principal objetivo foi analisar na biblioteca universitária ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação.

6.1 CATEGORIA: CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

As figuras que seguem representam os dados referentes à caracterização dos 11 participantes da pesquisa. Os componentes abordados nestas figuras são: sexo; faixa etária; formação e tempo de atuação profissional na biblioteca.

Dentre os 11 participantes, nove são do sexo feminino e dois do masculino. No grupo de bibliotecários pesquisado, a faixa etária predominante está entre 31 a 40 anos e 41 a 50 anos, como se observa no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes



Fonte: Resultados da pesquisa.

No aspecto da formação, os 11 pesquisados são graduados em Biblioteconomia e Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo que um dos pesquisados também apresenta uma segunda formação em Letras. Destes, três são especialistas, quatro são mestres e dois doutorandos, observa-se, assim, o investimento na qualificação profissional, a busca por algo novo, como aponta o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Formação dos pesquisados

Fonte: Resultados da pesquisa.

O tempo de atuação profissional do bibliotecário na biblioteca, teve sua maior representação nas faixas de 3 a 5 anos e de 5 a 10 anos, conforme o Gráfico 3. Infere-se, com base no tempo de atuação, que os profissionais já têm experiência profissional para trabalhar em biblioteca universitária, além do que tal fato propicia a esses bibliotecários terem um domínio das práticas informacionais desempenhadas nas bibliotecas universitárias voltadas à mediação da informação e ao comportamento informacional. Assim, procuram melhor conhecer para atender às necessidades informacionais dos usuários da biblioteca em diferentes momentos.

Gráfico 3 – Tempo de atuação profissional na biblioteca

Fonte: Resultados da pesquisa.

Em relação à categoria Caracterização dos Entrevistados, foi observada que a maioria dos participantes possui pós-graduação em sua área de atuação direta, sendo três especialistas com ênfase em Gestão de Unidades de Informação, quatro

mestres em Ciência da Informação e dois doutorandos também em Ciência da Informação.

Compreende-se que a qualificação profissional proporciona desenvolvimento de habilidades para realização de atividades no trabalho, além da aquisição de novos conhecimentos. Chiavenato (2002, p. 496), sobre a qualificação profissional, afirma que “[...] é a educação que visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem para seu crescimento profissional em determinada carreira na empresa ou para que se torne mais eficiente e produtivo no seu cargo.” Nesse sentido, comprometido com sua carreira profissional, identificando novas posturas e buscando a satisfação do seu usuário, o bibliotecário tem procurado qualificação em sua profissionalização.

Notou-se a experiência profissional destes bibliotecários e o destaque é para as variáveis do Gráfico 3, o qual apresentou porcentagem iguais em dados relacionados ao tempo de atuação profissional na biblioteca que para 45,5% dos entrevistados é de 5 a 10 anos e igualmente 45,5% para mais de 10 anos.

6.2 APRESENTAÇÃO DAS ENTREVISTAS E ANÁLISE DAS CATEGORIAS

Nesta seção, são apresentadas as análises das entrevistas realizadas, trazendo informações relevantes que foram percebidas, bem como enfatizar as partes em que na fala dos entrevistados estavam presentes as categorias analisadas. Destaca-se que as análises feitas tiveram como apoio o objetivo geral apresentado, qual seja, analisar na biblioteca universitária ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação.

Entrevistado 1 - A partir dos recortes da entrevista, foi possível verificar que, em relação à categoria mediação da informação, o entrevistado tem entendimento do termo mediação, visto que faz uma relação do processo em que o diálogo pode levar a informação ao usuário, ou seja, colocar o usuário em contato com a informação que necessita. Nesse sentido, Silva e Gomes argumentam que na mediação (2013, p.40) “[...] considerar o usuário como sujeito significa em dialogar e perceber suas necessidades de informação [...]”. O diálogo, neste caso, evidencia benefícios relacionados à troca de experiências, de conhecimentos.

No que diz respeito ao significado da mediação explícita, o entrevistado 1 enfatizou ser: *“a orientação que a gente faz para tentar fazer uma busca mais rápida*

e mais precisa.” E em seu discurso relatou atividades relacionadas a tal mediação, como, por exemplo, *“atendimento ao usuário no balcão, treinamento para calouros e treinamento em bases de dados”*.

Para as atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional, o entrevistado 1 disse que: *“Essa palestra inicial ela é muito importante para os calouros, [...] isso é um processo chave para modificar, não sei se modificar, mas para incutir na mente do usuário a forma como ele pode chegar a sua informação.”*

Na categoria comportamento informacional foi observada que para o entrevistado 1, no que está relacionado à busca da informação pelos usuários na biblioteca, os mesmos são dependentes e independentes do profissional bibliotecário. O entrevistado faz essa afirmação baseado em sua vivência profissional e declara que *“as pessoas que frequentam ativamente a biblioteca”* são mais independentes em sua busca por informação.

Para os usuários dependentes e que pouco fazem uso da biblioteca, o papel do bibliotecário é motivá-lo a frequentar a biblioteca como um local que oferece condições para que possa complementar o conhecimento adquirido em sala de aula. Os treinamentos e orientações oferecidos pela biblioteca na apresentação de seus produtos e serviços são tão importantes para seus usuários reais quanto para os potenciais. Para Mota e Job (2004, p.3), *“um bom treinamento pode contribuir sobremaneira para o aprendizado qualitativo dos usuários da biblioteca, criando deste modo, um maior vínculo entre estes e a instituição.”* A biblioteca universitária por meio das ações de mediação da informação pode contribuir para a manifestação desse vínculo em seu ambiente no momento de acesso às informações.

No que se refere à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado realçou a importância do papel do profissional, neste contexto, argumentando que o mesmo apresenta condições de mudar o estado da ausência de informação do usuário por sua *“formação e ambiente de trabalho.”* O bibliotecário contribui para o comportamento de busca da informação quando se comunica com a comunidade acadêmica e por essa atitude pode perceber *“[...] necessidades, dificuldades e formas de busca da informação pelo usuário no processo de identificação e recuperação da informação.”* (SANTOS, 2012, p.64-65).

Entrevistado 2 – Para a categoria mediação da informação, o entrevistado tratou a mediação da informação no sentido de recuperar a informação. Essa perspectiva pode estar relacionada ao papel de mediador do bibliotecário, que vai além da ação de colaborar, busca a disponibilização da informação. Da maneira como se observa em Costa (2014, p.71): “Entre os principais atributos do bibliotecário, a mediação se constitui quase uma identidade da profissão. De fato, as ações e gestões por ele empreendidas têm por escopo auxiliar a busca e obtenção da informação [...]”, efetivando, assim, a ligação entre a informação e o usuário.

Em relação à mediação explícita, embora o entrevistado não tenha apresentado parecer do que seja essa mediação, nas subcategorias analisadas, nas quais destacaram-se atividades que podem influenciar o comportamento informacional, foi observada a presença desse tipo de mediação por meio dos serviços como: *“fale conosco”* e *“bases de dados”*.

Na categoria comportamento informacional referente à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado assinalou que uma das características do profissional deve ser a persistência nos momentos de auxiliar o usuário na recuperação da informação.

Entrevistado 3 – Para a categoria mediação da informação foi verificado que o entrevistado possui conhecimento sobre o assunto ao mencionar que *“[...] ser um mediador da informação é ser intermediário entre as necessidades do usuário e a concretização da sua satisfação em adquirir a informação que ele necessita [...]”*. Em relação à mediação explícita o entrevistado não expressou conhecimento, porém, nas atividades ligadas a tal prática e a mediação implícita desenvolvidas em seu dia a dia, a lembrança se fez presente, como se vê em sua expressão: *“Catalogação, classificação, orientação para busca no catálogo e disposição do acervo.”* Ainda para o entrevistado, nas atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional ele disse que as mesmas *“tornam [os usuários], mais competentes na busca da informação.”*

No que diz respeito à categoria comportamento informacional, o entrevistado destacou que a independência do usuário na busca por informações na biblioteca pode estar ligada a sua frequência assídua na biblioteca. Segundo ele, quanto mais à comunidade acadêmica participar das atividades oferecidas pela biblioteca, mais ela estará apta a utilizá-la, pois existe uma estrutura oferecida para acolhimento do usuário, como recursos informacionais, treinamentos e orientações.

Caamaño et al. (2014, p.3) sobre o acolhimento enfatizam que

Com esse apoio aos alunos os bibliotecários buscam, [...] estabelecer um atendimento humanizado, visando possibilitar que o estudante se sinta acolhido e motivado a buscar, cada vez mais, obter o melhor desempenho em sua vida acadêmica.

Atitudes dinâmicas de atendimento são capazes de proporcionar uma permanência diferenciada à comunidade acadêmica para que a mesma possa usufruir de todos seus serviços.

Sobre a contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado acredita que as tecnologias da informação e comunicação aliadas à presença e assistência do bibliotecário tornam-se cada vez mais importantes na procura por informações. Nesse ponto de vista, Vidotti, Lanzi e Ferneda (2014, p.122) mencionam que “As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) proporcionaram novas maneiras de se realizar a mediação”. A ação de mediar informação por meio do uso das tecnologias tem possibilitado aproximar mediadores, informação e usuários.

A presença das diferentes tecnologias nas bibliotecas universitárias tem colaborado com a mudança de hábitos dos usuários na busca pela informação, trazendo agilidade e maior interação entre bibliotecário e usuário para as pesquisas. Além disso, revela ser uma opção positiva para a mudança do comportamento de busca da comunidade acadêmica.

Entrevistado 4 – Na categoria mediação da informação o entrevistado demonstrou conhecimento do significado, mas quanto ao termo mediação explícita não esboçou reação. Quando indagado sobre as atividades ligadas à mediação implícita e à mediação explícita da informação citou exemplos e atividades desenvolvidas por ele em seu dia a dia.

Em seu discurso, o entrevistado apresentou a catalogação descritiva e a temática como atividades ligadas indiretamente à mediação explícita da informação. Quando apresenta a catalogação como uma atividade de mediação da informação, o entrevistado mostra que a mediação está em todo o fazer do profissional, mesmo no cotidiano daqueles que ocupam funções não ligadas diretamente ao atendimento ao público em unidades de informação, afirmou ainda que “[...] *incluir remissivas e melhorar o resultado nas buscas*”, são atividades que podem influenciar o comportamento de busca da informação pelo usuário.

Em relação à categoria comportamento informacional para as características do comportamento de busca da informação de usuários, na opinião do entrevistado, os estudantes são mais dependentes do profissional bibliotecário em seus anos finais na Universidade. Segundo ele, nesse momento, é necessário definir temas para elaboração de trabalhos de conclusão de curso, diferente do início da formação universitária em que as buscas são mais concentradas em autor e título, facilitando o entendimento dos mesmos na recuperação dos materiais tanto no catálogo quanto no acervo da biblioteca.

Salientou ser muito importante a contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, tendo em vista sua formação voltada para a organização do conhecimento. Nota-se que o entrevistado sabe da importância da contribuição do bibliotecário, quando diz: *“Ele pode orientar melhor o usuário e até agir por trás assim da mediação que não é explícita né, para que o usuário consiga recuperar a informação que ele deseja.”*

Entrevistado 5 – No que diz respeito à análise da categoria mediação da informação, para significar mediação da informação e mediação explícita, o entrevistado mencionou ambas no sentido de “ponte”, ou seja, *“o bibliotecário ser essa ponte para o usuário chegar até a informação”*. Infere-se que o entrevistado conhece os significados, até mesmo porque quando trata o mediador como “ponte” pode estar relacionando o mesmo como um terceiro. Essa concepção refere-se ao terceiro facilitador, como nos lembra Santos Neto, (2014, p.56): “[...] o ato de mediar ou a mediação, necessita de um agente mediador, de um terceiro que facilite, interfira, e medie algo ou alguma coisa para alguém”.

Ainda, segundo Santos Neto (2011, p.18),

A mediação da informação não é neutra, não pode ser imparcial. O bibliotecário ao desempenhar ações de mediação deve assumir seu papel de mediador pleno, e não apenas esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional, exercendo a velha e esquecida ideia de realizar a mediação da informação como sinônimo de ponte.

Sendo observada toda a dinâmica dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, a ideia de ponte entre bibliotecário/informação e usuário acaba por ficar esquecida, pois o entrevistado ao falar sobre atividades de mediação explícita, que podem influenciar o comportamento informacional, citou a autonomia do usuário, ou seja, *“[...] é ele ter autonomia de ir buscar e saber onde buscar.”*

Assim, podemos compreender que se as ações do bibliotecário podem auxiliar na autonomia do usuário, o mesmo não pode agir apenas como “ponte” e sim com uma interferência, que leva a aprendizagem. Nesse sentido, Santos Neto (2014, p.79) afirma que “A interferência nega qualquer hipótese de que o bibliotecário, bem como as técnicas que desenvolve e o espaço em que atua sejam neutros”, extinguindo, dessa maneira, a imagem da “ponte”.

Para a categoria comportamento informacional, ao ser questionado sobre as características do comportamento de busca da informação de usuários, o entrevistado sinalizou que para ele os usuários da biblioteca são mais dependentes do profissional da informação quando não estão envolvidos com projetos e pesquisas ou têm pouco incentivo dos professores, até mesmo de escolas que, de alguma maneira, pouco ou nada os estimularam a pesquisar.

Acerca desse tema, Bicheri e Silva (2016, p.12) argumentam que

Embora normalmente as bibliotecas universitárias ofereçam informações sobre a biblioteca para uso e aproveitamento de seus serviços, no momento da pesquisa observamos as deficiências, as lacunas deixadas pela cultura de não formação de pesquisadores.

A pesquisa é indispensável no processo de desenvolvimento do estudante, e o bibliotecário nas ações da mediação pode colaborar incentivando esse estudante na produção de novos conhecimentos quando da apresentação dos diferentes recursos disponíveis na biblioteca e possibilidades de acesso a informação. Também pode buscar a atenção do professor no sentido de informá-lo sobre dificuldades verificadas no comportamento de estudantes na biblioteca e sugerindo novas e possíveis informações para ambos.

Na subcategoria contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação o entrevistado 5 salientou que o papel do profissional bibliotecário é de orientador, buscando “[...] *desenvolver melhores estratégias, melhores tecnologias, melhores caminhos, aperfeiçoar o próprio papel do profissional da informação [...].*”

Para Almeida e Lima (2013, Não paginado), o bibliotecário “além das técnicas é preciso fazer-se útil e necessário para perceber as necessidades dos usuários e desenvolver estratégias para resolvê-las.” Observa-se que o bibliotecário não deve prender-se ao domínio de técnicas e recursos, mas envolver-se com o que se relaciona com as habilidades pessoais e comportamentos relativos ao processo usuário/informação.

Entrevistado 6 – Todos os elementos da categoria mediação da informação estavam presentes no discurso do entrevistado. Quando questionado sobre o significado de mediação da informação, o mesmo fez uma analogia referindo-se à mediação como “*meio de campo*”, buscando entender essa analogia inferimos que meio de campo no ponto de vista do entrevistado compreende a mediação da informação como fundamental e estratégica, de grande importância na biblioteca universitária. Acerca da mediação explícita declarou ser “*uma atividade direcionada para o usuário*”.

Para ele as atividades ligadas à mediação implícita e à mediação explícita estão relacionadas ao desenvolvimento das tarefas diárias do profissional da informação como “*relatórios, estatísticas, atendimento a usuários, oficinas de orientação para uso de catálogos e bases de dados.*” Nessa linha de pensamento, Almeida Júnior (2009, p.92) refere que “o fazer do profissional da informação” está em todas as suas tarefas e não somente na assistência ao usuário.

O entrevistado afirma também que essas atividades podem influenciar o comportamento informacional da comunidade acadêmica, tendo em vista que quando o usuário tem contato com o bibliotecário nas oficinas de orientação ele apresenta maior confiança em relação à biblioteca.

O usuário que tem sua expectativa de necessidade informacional resolvida na biblioteca ao receber orientações, que podem ser sobre como utilizar o catálogo e localizar materiais no acervo, poderá sentir-se satisfeito, pois as informações recebidas favoreceram sua interação com a unidade de informação.

No tocante à categoria comportamento informacional os elementos analisados foram da mesma forma observados na fala do entrevistado. Relacionado às características do comportamento de busca da informação de usuários o entrevistado assinala que eles são independentes quando buscam informações básicas e quando é necessário elaborar estratégias de busca mais avançadas, necessitam da ajuda do profissional bibliotecário.

Reforça-se, dessa maneira, o papel mediador do bibliotecário, que deve não só estar atento ao usuário e suas necessidades, mas pode auxiliar na recuperação de informações e, no momento da conversa com o usuário, elaborar estratégias de busca que dão forma e conteúdo ao que o mesmo necessita em se tratando de informação.

O entrevistado confirma que a estrutura para o desenvolvimento do comportamento informacional referente aos recursos informacionais e treinamentos de usuários é oferecida pela biblioteca. Em sua fala, ele frisa que há disponibilidade de *“computadores para acesso ao catálogo, bases de dados, rede wi-fi, treinamentos e oficinas de orientação a base de dados e normalização bibliográfica.”* O auxílio do bibliotecário no ensino de técnicas, utilização do material e até mesmo na interpretação da informação para o usuário é de grande valia para o mesmo.

Quanto à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado menciona o papel significativo do bibliotecário nas pesquisas e no percurso acadêmico do usuário, pois espera-se que a partir do conhecimento adquirido pelo mesmo no manuseio e uso de diferentes fontes e recursos tecnológicos o posicionamento de mundo desse usuário poderá tornar-se diferente.

Entrevistado 7 – Com relação à categoria mediação da informação foi possível observar que o entrevistado possui conhecimento acerca do que concerne à mediação, visto que faz uma relação do processo de levar a informação ao usuário, ou seja, colocar o usuário em contato com aquela informação. Nessa ideia, Santos (2015, p.86), ressalta que “[...] pode-se entender que mediar à informação é desenvolver ações que possibilitem ao usuário identificar a informação, acessá-la, utilizá-la e se apropriar dela.” Percebe-se que a visão do entrevistado aproxima-se disso quando menciona o processo de levar a informação, de colocar o usuário em contato com ela.

No que diz respeito à mediação explícita, o entrevistado não conseguiu expressar nenhuma definição. Entretanto, foi possível perceber que, mesmo sem entendimento do que seja a mediação explícita em seu discurso ele menciona atividades relacionadas a tal mediação como, por exemplo, *“pesquisa em bases de dados, atendimento ao usuário no balcão de empréstimos, treinamentos individuais e em grupos.”*

Sobre as atividades de mediação explícita, as quais podem influenciar o comportamento informacional, o entrevistado considera que os treinamentos, as orientações oferecidas aos usuários, às ações de extensão em que são ministrados cursos para utilização de catálogos, bases de dados e normalização bibliográfica, podem auxiliar a comunidade acadêmica para um melhor e mais amplo conhecimento e segurança na busca, acesso, compartilhamento e disseminação de

informações, como pode ser percebido em sua fala: *“Auxiliam o usuário a compreender como as informações estão disponíveis, como elas são disponíveis. Capacitam ele a criar uma autonomia para que ele mesmo busque essas informações. Vão ter condições de localizar fontes de informação com mais credibilidade [...].”*

O relato do entrevistado é reforçado por Bastos (2013, p.37) ao ressaltar que “Os treinamentos são oferecidos para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação desejada, visando que faça um uso mais efetivo dos recursos disponibilizados pela biblioteca [...].”

Na categoria comportamento informacional subcategoria características do comportamento de busca da informação de usuários, o entrevistado, em seu ponto de vista, expõe que a maioria das pessoas ligadas à comunidade acadêmica é mais independente do que dependente na busca por informação. Para ele, há um novo perfil de usuários na comunidade, mais ligados às tecnologias da informação e que, portanto, apresentam maiores habilidades e facilidades na busca pela informação. Tal afirmação pode estar relacionada a ações de educação de usuários oferecida pela unidade de informação e também à nova geração de nativos digitais. Nesse sentido, Zaninelli et al. (2016, p.151) afirmam que

[...] os usuários dessas mídias, ou seja, os nativos digitais apresentam um perfil diferenciado das gerações mais antigas, justificando que os ambientes informacionais, como as bibliotecas universitárias, se adaptem à nova necessidade informacional dos usuários nativos digitais, uma vez que estes são e serão os futuros usuários desses ambientes [...]

A essa nova geração cabe atenção do profissional bibliotecário no dinamismo em responder às questões suscitadas por eles relacionadas às necessidades informacionais. No que se refere à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado declarou que um dos papéis do bibliotecário está na formação do estudante, sendo que o mesmo deve atuar como educador, contribuindo na formação de melhores profissionais e cidadãos.

Tal papel pode ser confirmado por Oliveira (2017, p.42), pois o autor considera que segundo “o Relatório da UNESCO e suas proposições em relação aos pilares da educação, [...]. Um dos pontos que podemos ressaltar, [...] qual seja:

o uso e a importância das bibliotecas universitárias e a presença do bibliotecário no campo acadêmico como profissional da informação e agente educador.”

Entrevistado 8 – No que tange à categoria mediação da informação, diante dos elementos analisados, o entrevistado demonstrou consciência do significado do termo, e para a mediação explícita disse que a mesma é uma ação “*direta e objetiva.*” Apresentou clareza ao citar atividades desenvolvidas por ele ligadas à mediação explícita da informação como sendo: “*Atendimento no balcão para empréstimos devolução de livros, orientações para cadastro na biblioteca, empréstimo entre bibliotecas, fale conosco, atendimento telefônico, canal no Youtube.*”

Considerou ainda que as atividades de mediação explícita podem influenciar o comportamento informacional e que os treinamentos, na sua percepção, têm favorecido muitos usuários na sua carreira acadêmica e cita: “*É visível para nós essa mudança. Com os treinamentos [...]. O usuário se beneficiou de tudo isso.*”

Dessa forma, Bezerra e Costa (1998, p.1) enfocam que

o treinamento de usuário é considerado uma atividade que envolve a transmissão de conhecimentos, a aquisição de habilidades para usar adequadamente as unidades de informação e, ainda, as reais necessidades de consumo e de bem estar dos usuários relacionados com a informação [...].

As atividades que dizem respeito ao atendimento de usuários, como os treinamentos e orientações, têm buscado oferecer mais e melhores serviços aos usuários, capacitando-os para localizar e usar fontes de informações diversas.

Na categoria comportamento informacional foi observada a presença dos elementos analisados e dos referentes à estrutura oferecida para o desenvolvimento do comportamento informacional. O entrevistado esclareceu que a unidade de informação oferece condições plenas, tanto de recursos tecnológicos quanto humanos, para que os usuários possam buscar e acessar informações de acordo com suas necessidades.

Entrevistado 9 – Percebeu-se a presença de alguns elementos listados na categoria mediação da informação. Em relação à mediação da informação, o entrevistado demonstrou conhecimento ao mencionar que se trata de ajudar o usuário a encontrar a informação que necessita. A mediação explícita não foi mencionada pelo entrevistado, bem como as atividades relacionadas a tal mediação. Quando questionado sobre atividades que podem influenciar o comportamento

informativa, o mesmo citou as “*linguagens de indexação*” como facilitadoras para a busca da informação pelo usuário.

Nesse sentido, Rodrigues e Crippa (2011, p.49) nos lembram que “[...] é necessário ter em mente que o processo de indexação visa dar destaque ao que vem a (ou possa) ser informação relevante ao usuário, objetivando o que será armazenado e posteriormente recuperado pelo mesmo.” A função da indexação é facilitar a compreensão do conteúdo, do assunto de determinada obra, possibilitando ao usuário ter acesso à informação por meio de uma linguagem que ele possa compreender.

Inferese que tais linguagens na lembrança do entrevistado podem referir-se a trazer, no momento da busca da informação pelo usuário, assuntos de maior importância, pois a mesma tem a função de traduzir a linguagem natural em linguagem controlada.

Os elementos que constituem a categoria comportamento informativa estiveram presentes na análise. O entrevistado, quando indagado sobre a contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, expressou que o papel do profissional da informação nesse processo é de ajudar, auxiliar o usuário na escolha dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca que melhor atendam as suas expectativas informativas.

Entrevistado 10 – Na opinião do entrevistado, na categoria mediação da informação, apenas o significado de mediação explícita não se fez presente na análise. Para as atividades ligadas à mediação implícita e explícita da informação, o entrevistado afirmou que na execução do trabalho do profissional da informação estas atividades estão presentes rotineiramente, quais sejam: “*atendimentos diários à comunidade acadêmica tanto por telefone quanto por e-mail, comutação bibliográfica, elaboração de material didático para cursos e eventos, atendimento no balcão de empréstimos, treinamentos individuais e coletivos.*”

Já para as atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informativo o entrevistado sinalizou que, apesar de acreditar que as atividades desenvolvidas na biblioteca modificam os modos como as pessoas buscam, acessam, compartilham, usam e disseminam a informação, não há um instrumento que faça essa medida, somente o retorno da comunidade acadêmica que é positivo.

A visão do entrevistado com relação a um instrumento que meça o “valor” da biblioteca para o usuário também é discutida por Hübner (2014, p. 94), o qual declara que

[...] a quantidade de uso e a qualidade de desempenho ainda não provam que os usuários se beneficiaram de sua interação com a biblioteca. Medir o impacto ou resultado significa ir um passo adiante, tentando avaliar o efeito dos serviços sobre os usuários.

Nesse sentido, o bibliotecário, quando da elaboração de oficinas e treinamentos, pode verificar se no decorrer desses trabalhos ocorrem mudanças no desempenho acadêmico desse usuário.

Ainda deduz-se que os estudos de usuários, enfatizando necessidade e uso da informação no ambiente das bibliotecas, supririam essa lacuna sentida pelo bibliotecário. Neste sentido, enfatiza Borges (2007, p.119) que “Compreender o comportamento do usuário do serviço ou produto de informação é essencial, pois mostra como e porque esse usuário escolhe e utiliza ou não determinado serviço ou produto de informação [...]”. Dessa forma, acredita-se poder perceber o apoio da biblioteca para a comunidade acadêmica.

No que diz respeito à categoria comportamento informacional para as características do comportamento de busca da informação de usuários, o entrevistado expôs que na unidade de informação todos os públicos fazem-se presentes, há os que comparecem à biblioteca diariamente, os que raramente entram na biblioteca, aqueles que a utilizam quando tem indicação de alguém, e os que não têm o hábito de frequentar a biblioteca. Os estudos de usuários, nesse caso, poderiam também possibilitar ao bibliotecário conhecer e aproximar-se de seu público tanto real quanto potencial.

Os autores Rozados e Piffer (2009, p.170), tratando os usuários das bibliotecas como clientes/consumidores de informação, expressam que

[...] as unidades de informação necessitam, cada vez mais, buscar conhecer e entender quem são seus usuários/clientes, a fim de saber quais suas necessidades de informação e novos hábitos que nelas influem, para que possam oferecer serviços de qualidade, focado no seu público, seja ele real ou potencial.

Para melhor conhecer e entender sua comunidade acadêmica, biblioteca e bibliotecários precisam, dessa maneira, compreender que os mesmos estão em um contexto macro e que podem influenciar o comportamento informacional.

Quanto à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, o entrevistado vê como função primeira do bibliotecário poder *“disseminar informações em fontes confiáveis e apropriadas”* e acima de tudo de *“modo ético.”* Interessante a preocupação com a ética demonstrada por este entrevistado, pois mostra responsabilidade com o resultado de suas ações. Preocupação esta que deve ser uma constante para o bibliotecário, porque o mediar informações exige ética e responsabilidade.

Outro fato importante observado na resposta desse entrevistado foi no final da entrevista, quando em uma questão livre o mesmo expressou: *“[...] acredito que o curso de biblioteconomia não nos prepara para sermos bibliotecários de referência. Não aprendemos como montar cursos, como dialogar com o aluno e extrair a necessidade dele. Essas coisas aprendi sozinha com minha experiência de vida e hoje participo do grupo de competência e tem me ajudado bastante.”*

Fato evidenciado em Souza e Farias (2011, Não paginado), onde as autoras dizem que *“[...] as escolas de biblioteconomia oferecem uma formação generalista, básica para todos os estudantes de biblioteconomia, gerando assim profissionais generalistas [...]”* Enquanto profissional, no dia a dia do bibliotecário de referência o que lhe é requerido referente às suas atividades são capacitações específicas, momento que se observa a lacuna deixada pela graduação.

Entrevistado 11 – Analisando a categoria mediação da informação o entrevistado demonstrou conhecimento no que concerne à mediação da informação. Para mediação explícita, o mesmo relatou desconhecimento. Sobre essa mediação, Santos Neto (2014, p.80) considera que *“[...] a mediação explícita, só ocorre se o usuário estiver presente, ainda que esta presença não seja física.”* Na mediação explícita existe uma necessidade informacional por parte do usuário e há um profissional que irá interagir e propor alternativas mesmo que esse usuário esteja em um ambiente remoto.

Apesar de não definir mediação explícita, em seu discurso o entrevistado refere-se a ela quando cita: *“orientação individual para dúvidas acadêmicas como TCC, artigos, referências e normalização; palestras para estudantes de graduação, pós-graduação e comunidade externa; cursos de extensão para normalização bibliográfica.”* Pode-se inferir que a ideia dos significados está ligada à função que o profissional bibliotecário executa na unidade de informação e o quanto ele está ou não envolvido com o atendimento direto ao usuário.

Relacionado às atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional o entrevistado declarou que “*A Biblioteca [...] sempre trabalhou com a proposta de orientar o usuário no uso seja de uma ferramenta, de um software, uma base de dados [...] Essa postura faz o usuário ser mais responsável pelo seu trabalho.*”

No tocante a análise da categoria comportamento informacional, o entrevistado mencionou que a comunidade acadêmica é dependente do bibliotecário na busca por informações e os motivos podem estar relacionados a fatores como excesso de fontes e canais de informação, bem como a ausência da cultura da pesquisa na vida acadêmica. Nessa questão, biblioteca e bibliotecário podem contribuir com a mudança dessa cultura ao incluir, no seu dia a dia, práticas de educação básica do usuário voltada ao conhecimento dos seus diversos instrumentos e produtos utilizados para a recuperação da informação.

O entrevistado, no que diz respeito à contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, relata que o mesmo tem uma função “*nobre*” no mediar informações principalmente por seu papel pedagógico. Confirmando esse papel, Cavalcanti e Borba (2007, p.6), salientam que “o bibliotecário-mediador tem, dentre as suas funções, contribuir para que o aluno consiga atribuir sentido à informação, ocorrendo, por conseguinte, a ampliação do seu repertório e conseqüentemente contribuindo para a aprendizagem.”

No que se refere à estrutura oferecida pela unidade de informação voltada a recursos informacionais e a treinamentos e orientações, o entrevistado cita exemplos dessa estrutura como: “*bases de dados, tutoriais na página da biblioteca, softwares, ferramentas turnitin, mendeley e endnot.*”

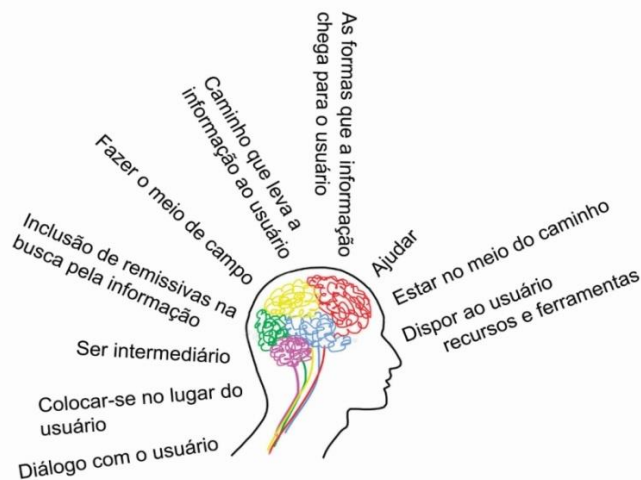
Sobre essa nova configuração de bibliotecas e oferecimento de produtos e serviços, Sousa e Fujino (2009, p.1787) destacam que “As novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários.”

São novos espaços e novos produtos e serviços que, se bem explorados pelo bibliotecário, podem elevar tanto o reconhecimento da unidade de informação pela comunidade acadêmica quanto o nível de conhecimento de seus usuários com a apropriação da informação.

6.3 SÍNTESE DA ANÁLISE DA CATEGORIA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Por meio das entrevistas realizadas junto aos bibliotecários foi percebido que na totalidade os entrevistados definiram mediação da informação, cada um de acordo com seu ponto de vista, dando sentido às palavras e conforme sua vivência acerca de tal termo, como se pode ver em suas falas na Figura 3.

Figura 3 – Definição de Mediação da Informação na visão dos entrevistados



Fonte: Resultados da pesquisa.

Observa-se o aspecto positivo no que concerne ao significado de mediação da informação para os entrevistados, pois os mesmos em seu raciocínio citaram-na em diversas situações e nas práticas cotidianas do bibliotecário e não apenas quando do atendimento ao usuário.

Mediação envolve a ação de quem intercede, interfere por algo e por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas. Constatamos que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa. (Bicheri (2008, p.93).

Ainda nas observações da interpretação dos significados, os profissionais têm em si a consciência de que a mediação da informação é conduta que aproxima o usuário da informação por intermédio do bibliotecário, para atendimento das suas necessidades informacionais.

A definição de mediação explícita, por sua vez, foi pouco apresentada pelos entrevistados. Infere-se que parte dessa ausência se dê pelo fato de que os entrevistados, ao serem questionados sobre o conhecimento de mediação da informação e mediação explícita propriamente dita, acabam por pensar nas mesmas ligadas a um setor específico da biblioteca, esquecendo-se que o mediar informações está em todo o fazer do profissional bibliotecário. Como nos lembra Santos Neto (2014, p.79) “Entendemos que mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas que são voltadas para o usuário, e que a mesma é fundamental em todas as práticas do bibliotecário.”

Outra maneira de diminuir dúvidas e discrepâncias encontradas no fazer do profissional da informação seria a participação em Grupos de pesquisa oferecidos pelos departamentos nas universidades, bem como o ingresso em disciplinas voltadas para a graduação e pós-graduação em Ciência da Informação e áreas afins. Também é importante salientar que para os bibliotecários que atuam em biblioteca universitária é preciso ter claro o que vem a ser esse tipo de mediação, até mesmo porque, dessa forma, as práticas já existentes na biblioteca podem ser melhoradas.

A definição de mediação explícita, segundo os bibliotecários entrevistados, é apresentada no Quadro 24, bem como algumas atividades ligadas à mediação implícita e explícita da informação.

Quadro 24 – Definição de Mediação Explícita e Atividades

Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita
<p><i>É a orientação que a gente faz para tentar fazer uma busca mais rápida e mais precisa.</i></p> <p><i>[...] você atuar fazendo essa ponte para que ele consiga realmente chegar naquilo que ele precisa.</i></p> <p><i>E a mediação explícita é uma atividade direcionada diretamente para o usuário.</i></p> <p><i>A mediação explícita é direta e objetiva.</i></p>	<p><i>Catálogo e classificação</i> <i>Elaboração de fichas catalográficas.</i></p> <p><i>Aquisição do material</i> <i>Processamento técnico.</i></p> <p><i>Reposição de material</i> <i>Linguagem de indexação.</i></p> <p><i>Reuniões,</i> <i>Relatório, estatística,</i> <i>planejamento.</i></p> <p><i>Solicitações de ISBN.</i></p> <p><i>Aceite de teses, dissertações e tcc's para o repositório institucional.</i></p>	<p><i>Atendimento ao usuário no balcão.</i> <i>Treinamento para os calouros.</i> <i>Treinamento em base de dados.</i> <i>Facebook, Blog.</i></p> <p><i>Fale conosco; busca no catálogo; disposição do acervo.</i></p> <p><i>Orientação com relação às pesquisas, levantamentos bibliográficos, normalizações.</i></p> <p><i>Atendimento aos usuários para empréstimo, devolução, renovação.</i></p> <p><i>Ferramenta Mendeley.</i></p> <p><i>Cursos de extensão.</i></p>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Percebe-se que os entrevistados não apresentaram dificuldade em destacar as atividades desenvolvidas por eles, talvez porque essas atividades estão conectadas a ações desempenhadas no espaço de atuação desses profissionais. Um fator interessante é que nem todos os entrevistados limitaram-se a citar suas ações de mediação da informação. Houve quem tenha destacado a importância destas para o momento da mediação explícita. Outro exemplo a elencar é a preocupação demonstrada por um dos entrevistados quanto à compreensão da necessidade do usuário e acompanhamento deste, valorizando a mediação para um satisfatório comportamento informacional.

Na subcategoria atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional foi possível observar que os participantes da pesquisa têm voltado suas atividades para ações que buscam de alguma maneira facilitar o ingresso do usuário na biblioteca e que, da mesma forma, favoreça a sua permanência e autonomia na utilização de seus serviços e produtos.

Percebeu-se ainda que os entrevistados possuem habilidades informacionais para tratar os diferentes públicos que frequentam a biblioteca, colaborando e respeitando cada perfil de usuário de acordo com suas demandas.

Foi observada uma relação entre biblioteca, bibliotecários e ensino, quando os entrevistados focaram em seu discurso que a biblioteca universitária está mais voltada para questões do ensino-aprendizagem, e que a mesma tem procurado ajustar seu ambiente para questões ligadas à cultura e também à formação dos estudantes. Assim, a biblioteca não é mais somente espaço de estudo e silêncio.

Cabe ressaltar que Martins e Real (2014, p.3) argumentam que da “relação entre a biblioteca e educação pode resultar em um modelo de intervenção para o compromisso ‘desejante’ de profissionais ligados à transformação social do espaço educativo.” Biblioteca e bibliotecários possuem a condição para essa relação, pois tanto seu quadro de pessoal quanto sua infraestrutura possibilitam essa condição de dinamismo do espaço físico da biblioteca.

Nas diferentes maneiras de lidar com o usuário, a presença do bibliotecário na biblioteca universitária no desempenho de suas funções é apoio ao indivíduo no acesso e uso da informação, no caminho para a apropriação da informação. Apropriação essa que poderá tornar o usuário autônomo para buscar e utilizar informações - elementos ligados ao comportamento informacional - por ele mesmo, pelas habilidades informacionais adquiridas por meio da mediação da informação.

6.4 SÍNTESE DA ANÁLISE DA CATEGORIA COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Para a categoria comportamento informacional relativa à subcategoria características do comportamento de busca da informação de usuários, na opinião dos entrevistados há diferentes perfis de usuários, e cada um apresenta determinada dificuldade ou não de acesso a informações. Aqueles que possuem conhecimento e domínio das tecnologias de informação mostram-se mais independentes, porém, é percebido que por haver diversidade de fontes e ferramentas tecnológicas também há influência no comportamento de busca do usuário.

Nesse ponto de vista, é destacada a importância do mediador, pois o que se apresenta não é mais a carência e sim o excesso de informação disponível, sendo

impresa ou virtual disponível por canais de mídia de massa (SOUSA; FUJINO, 2009, p.1793).

Estudantes da graduação apresentam dificuldades na busca no catálogo; estudantes da pós-graduação no uso de bases de dados; percebe-se que, de maneira geral, todos apresentam algum grau de dependência do profissional da informação em algum aspecto, desde uma ajuda para localizar um livro no acervo até uma solicitação de determinado material por empréstimo entre bibliotecas.

Nas bibliotecas universitárias, para Silveira (2009, p.130), há que se “[...] fomentar ações que objetivem a educação e formação de habilidades de uso da biblioteca e de seus recursos informacionais em sua comunidade de usuários [...]”. Os bibliotecários em se tratando dessas habilidades precisam estar atentos e dispostos para oferecer o suporte necessário à comunidade acadêmica na busca por informação.

Pianovski e Alcará (2017, Não paginado) sobre o desenvolvimento das habilidades informacionais afirmam que

Desenvolver as habilidades informacionais é imprescindível na sociedade atual, [...] tornando-se cada vez mais necessário e indispensável saber buscar a informação, utilizar as estratégias de busca adequadas, formular palavras-chave coerentes com o tema de pesquisa, avaliar a qualidade das fontes de informação, avaliar as informações recuperadas [...]

A formação das habilidades informacionais nos estudantes pelo bibliotecário poderá contribuir para a independência do usuário no ambiente da biblioteca bem como para as atividades que serão desenvolvidas pelo mesmo ao longo da vida.

No tocante ao papel do bibliotecário referente à sua contribuição para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, prevaleceram os discursos de que as qualidades do profissional da informação é possibilitar ao usuário a recuperação de informações em diferentes fontes e canais.

Provavelmente porque essa atividade apresenta-se no cerne da prática profissional do bibliotecário e o comportamento de busca e uso da informação é considerado como uma atividade complexa. Neste sentido, Crespo (2005, p.31) ressalta que

envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros. Esses fatores podem fazer

com que o indivíduo utilize fontes de informação específicas e adote etapas e procedimentos diferenciados de outros indivíduos.

Desta maneira, compreende-se o discurso do bibliotecário sobre seu papel no desenvolvimento do comportamento de busca da informação, pois para o desempenho de suas funções junto à comunidade acadêmica, primeiramente, ele (bibliotecário), enquanto profissional, deve estar preparado. Essa capacitação inclui sua graduação, seguida de cursos de atualização, podendo somar-se a pós-graduações, além de sua experiência de vida, que norteará esses vários aspectos que envolvem o comportamento de busca da informação do usuário.

Em relação ao exposto nas entrevistas, para a subcategoria estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional relacionada a recursos informacionais e treinamento e orientação de usuários, os entrevistados afirmaram, em seus diálogos, que as bibliotecas universitárias da qual fazem parte estão dotadas de recursos como catálogos *on-line*, bases de dados, sala de pesquisas, projetores, *netbooks*, repositório institucional, lousa digital etc.

O advento da Internet possibilitou que fontes de informação, especialmente as bases de dados, periódicos, dissertações, teses, livros e outros textos completos fossem disponibilizados de imediato, favorecendo enormemente o acesso equitativo e simultâneo da comunidade acadêmica, não mais restrito somente às bibliotecas. Indubitavelmente, isto trouxe aos usuários benefícios na atividade de localização e obtenção de informações e documentos de seus interesses. (NOVELLI; HOFFMAN; GRACIOSO, 2014, p.34).

Por meio das tecnologias, as bibliotecas universitárias podem ofertar melhores produtos e serviços, ter condições de alcançar um maior número de usuários, buscando, assim, favorecer sua comunidade acadêmica com informações de qualidade e fidedignidade.

Na opinião dos entrevistados os treinamentos e orientações estão voltados para calouros no uso do catálogo da biblioteca, estudantes das pós-graduações nos mais diversos níveis, treinamentos em bases de dados, orientação para empréstimo entre bibliotecas e comutação bibliográfica, utilização de normas e construção de referência bibliográfica, ferramentas *mendelej*, *turnitin* e *endnot*, além de atividades orientadas para o público interno e externo na Semana do Livro e da Biblioteca.

Nota-se que o bibliotecário atua também fora do espaço físico da biblioteca, na tentativa de atrair seu usuário, promovendo palestras, reuniões, conferências,

exposições e eventos diversos, e até mesmo em ações nas quais ele confecciona materiais que, de alguma maneira, lhe servirão de apoio.

Diante do que foi apresentado em relação à categoria comportamento informacional foi possível inferir que os entrevistados, mesmo sem citar estudos de usuários para um conhecimento mais detalhado acerca do seu público, têm buscado reconhecer suas necessidades e de diferentes maneiras auxiliá-los em sua necessidade e busca pela informação.

Pelo exposto, a partir das análises, foi possível compreender que a mediação explícita da informação pode contribuir para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação nas bibliotecas universitárias por meio das ações do bibliotecário; seja quando o mesmo busca compreender o usuário em sua totalidade, assistindo-o em sua necessidade, busca e uso da informação, familiarizando-se com os espaços digitais para facilitar a circulação e qualidade das informações quando profissionalmente qualifica-se para se antecipar às demandas de seus usuários.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediação da informação e comportamento informacional são temas relevantes em bibliotecas universitárias, pois satisfazer as necessidades informacionais de um usuário faz parte de seu objetivo e missão. Da mesma forma, dentre os objetivos de uma universidade encontram-se a formação dos discentes e a capacitação e aperfeiçoamento dos docentes, o que envolve a leitura e a pesquisa como um todo na instituição. Neste sentido, o comportamento informacional de um membro da comunidade acadêmica é de suma importância para a qualidade das atividades de ensino e aprendizagem.

Na biblioteca universitária, mediar informação, principalmente a mediação explícita, é uma das ações que pode aproximar mais a biblioteca da comunidade acadêmica, pois, por meio dela, o bibliotecário/mediador está em contato com o usuário, seja ele professor, estudante ou outro membro da universidade, procurando ajudá-lo no sentido de melhor lidar com a informação.

Esta pesquisa surgiu da inquietação da pesquisadora que, atuando como bibliotecária em universidade há mais de dez anos, tem observado a mediação da informação e o comportamento informacional dos usuários no momento de busca da informação. Preocupada com o efetivo alcance das expectativas de tais práticas, a pesquisadora buscou responder a questão do *problema* que foi saber se *a mediação explícita da informação no ponto de vista dos bibliotecários, pode contribuir para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação nas bibliotecas universitárias.*

Para tanto o *objetivo geral* da pesquisa foi *analisar na biblioteca universitária ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação.* Os caminhos seguidos para chegar a tal análise foi primeiramente um embasamento teórico sobre mediação, mediação da informação, comportamento informacional, mediação da informação na biblioteca universitária, comportamento informacional na biblioteca universitária e biblioteca universitária. A literatura analisada possibilitou um melhor entendimento sobre os temas em questão, bem como auxiliou na elaboração do instrumento de coleta de dados.

Posteriormente, foi possível realizar a coleta de dados, por meio de uma entrevista com 11 bibliotecários das Bibliotecas da Unesp, dos campus de Marília e Rio Claro, seguida da análise de suas respostas e relacionamento com a teoria

estudada.

Por meio da observação do perfil dos entrevistados constatou-se predomínio feminino, fato já evidenciado em âmbito nacional e internacional do domínio do sexo feminino no que se refere à formação e atuação na área. Deduz-se que pelo tempo de atuação, os bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias analisadas, tem experiência em sua área de trabalho. Valorizam sua formação e qualificação profissional, apresentam comportamento assertivo na busca por novos aprendizados, inclusive quando estes dizem respeito a um melhor atendimento ao usuário.

Dois dos *objetivos específicos* puderam ser alcançados no embasamento teórico. Um deles foi *identificar a partir da literatura as correntes e autores que tratam do comportamento informacional e da mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária*. O outro objetivo, na fase inicial, foi *levantar na literatura científica da Ciência da Informação as atividades de mediação explícita da informação desenvolvidas em biblioteca universitária*. A autora considera ter alcançado tais objetivos em referencial teórico nos itens relacionados a tais temas.

O terceiro objetivo específico foi *identificar junto aos bibliotecários quais atividades de mediação explícita são desenvolvidas por eles*. Já o quarto objetivo específico procurou *verificar quais as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários estão diretamente relacionadas ao comportamento de busca da informação dos usuários*. A resposta a estes objetivos foram possíveis mediante a transcrição e análise das questões da entrevista pela técnica de análise de conteúdo, dividida em categorias e subcategorias.

Na categoria mediação da informação foi possível verificar que os bibliotecários têm conhecimento do significado de mediação da informação; e que as atividades de mediação implícita e explícita estão presentes em seu cotidiano, pois os mesmos procuram utilizar e colocar à disposição a informação e os recursos informacionais de variadas maneiras, tentando satisfazer as expectativas dos usuários e qualificá-los em seu comportamento de busca da informação.

Os bibliotecários investem na educação do usuário com ações de mediação da informação que propiciem aos mesmos compreender os fluxos e conteúdos informacionais. Interagindo com diferentes grupos da comunidade acadêmica, procuram demonstrar que a biblioteca é um ambiente proativo e dinâmico. Valorizam a cultura de cada usuário exercendo seu papel social também pelo diálogo com sua

comunidade, oferecendo suporte para melhor acesso, compartilhamento e disseminação de informações, sempre visando a satisfação e melhoria do comportamento de busca do usuário.

Constatou-se ainda que parte dos entrevistados pratica a mediação explícita, mas a desconhecem em seu significado e teoria. Percebe-se que estudos e discussões sobre a mediação da informação devam ser estimulados no ambiente das bibliotecas, uma vez que, segundo Albuquerque e Tedesqui (2014, p.120), “[...] o Bibliotecário ideal seria aquele em [que] procura conhecer e questionar sua área [...]”. Dessa maneira, a interação bibliotecário/usuário pode ocorrer de uma forma mais fluída, em que não só o conhecimento da comunidade acadêmica deva estar presente, mas também as questões referentes a compreensão de suas aptidões, atribuições, enfim, sua identidade profissional.

Na busca pela qualidade em suas atividades o espaço físico da biblioteca também foi lembrado, trazendo à tona um perfil diferenciado para os ambientes informacionais, que devem estar voltados para espaços de bem-estar e aprendizado, comunicando-se com a tradição e a inovação, procurando ser interativo e dinâmico.

Pode-se então constatar que o envolvimento e acompanhamento do bibliotecário são posturas necessárias para compreensão e desenvolvimento do comportamento informacional da comunidade acadêmica no acesso, busca e uso da informação. Da mesma forma, o reconhecimento do papel do bibliotecário como mediador da informação tem contribuído para um comportamento informacional mais efetivo e apropriação da informação, bem como para geração de novos conhecimentos, apoiada na mediação da informação.

Para a categoria comportamento informacional foi possível verificar que os bibliotecários reconhecem a importância do comportamento informacional para a busca e recuperação de informações por parte da comunidade acadêmica. Entendem que pelo estudo do comportamento informacional é possível compreender o usuário em sua necessidade individual e no contexto em que está inserido.

Para tanto, é necessário um comprometimento com as questões referentes à sua prática profissional, e sua atenção deve voltar-se tanto para os usuários que são independentes quanto para os dependentes do profissional bibliotecário para buscar informações, como também elaborar ações que envolvam usuários reais e potenciais.

O bibliotecário, alicerçado pelos estudos de usuários, pode desenvolver ações que favoreçam a autonomia e melhoria do comportamento de busca da informação. Quando os usuários apresentam um comportamento proativo em relação aos diferentes produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, os mesmos podem ter suas necessidades informacionais atendidas e terem maior capacidade para apropriarem-se das informações.

Na análise da subcategoria estrutura oferecida para o desenvolvimento do comportamento informacional, percebeu-se pela fala dos entrevistados, a presença significativa das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas, que tem feito uso da *web 2.0* para se comunicar com seus usuários. É possível inferir que tal fato deva-se a investimentos financeiros da universidade, na qual a biblioteca está inserida, e ao anseio das instituições em oferecer um ensino de qualidade por diferentes canais e meios. Pelas tecnologias, as bibliotecas universitárias podem ofertar produtos e serviços que atendam diferentes perfis de usuários, favorecendo a interação bibliotecário/usuário.

Nesse sentido, destaca-se a importância do bibliotecário saber utilizar a tecnologia para melhor mediar informações, afinal, as “novas tecnologias” proporcionam amplo acesso e disseminação da informação. Compete ao bibliotecário envolver-se com os estudos do comportamento informacional, buscar capacitar e direcionar o usuário para que o mesmo saiba acessar e selecionar conteúdos condizentes com suas necessidades para uso da informação.

Pelo discurso dos bibliotecários entrevistados, na análise da subcategoria características do comportamento de busca da informação de usuários, foi observado que em diferentes níveis acadêmicos os usuários apresentam dificuldade e dependência do bibliotecário para buscar informações na biblioteca. Infere-se que pode tratar-se de uma questão histórica, cultural e social devido à falta de costume das pessoas frequentarem o espaço das bibliotecas de forma natural, ocorrendo isso apenas quando há necessidade para estudo e pesquisa. Assim, incumbe ao bibliotecário buscar mudar essa realidade, procurando mostrar a biblioteca também como uma opção cultural, facilitando o acesso a diferentes grupos e procurando adequar-se às necessidades dos usuários.

Vale ressaltar a importância de ser constante nas bibliotecas universitárias a mediação da informação, a educação e a formação de habilidades para uso dos

recursos informacionais para a comunidade acadêmica, pois essas habilidades favorecem o êxito do comportamento informacional.

Os entrevistados da pesquisa consideram relevante o papel do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, sendo imprescindível sua experiência e conhecimento para o sucesso de suas práticas profissionais e para o atendimento às demandas dos usuários.

Notou-se ainda a atuação bibliotecária fora do espaço físico da biblioteca, desde um momento de reuniões para mostrar a importância da biblioteca e de suas ações, ou mesmo promovendo-a em conferências, exposições e eventos diversos. Por essas ações, entre tantas outras, compreende-se que os bibliotecários percebem-se como partícipes do desenvolvimento do comportamento de busca da informação por intermédio da mediação da informação.

Outras contribuições percebidas por meio desta pesquisa no decorrer da análise das entrevistas é que os bibliotecários sentem falta de formação para atuar como mediador nos estudos da graduação. Nesse aspecto, nas universidades onde são ofertados cursos de Biblioteconomia, há uma preocupação relacionada com os currículos para formação de bibliotecários, voltados para uma adequação de conteúdos e práticas biblioteconômicas, porém, ainda mínimas, porque poucos cursos ofertam disciplinas direcionadas à mediação, e os que ofertam encontram-se em maior número na região sudeste do Brasil. (NUNES, 2015).

Outra questão enfatizada foi o dinamismo da área e, portanto, a necessidade de atualização profissional constante. Citaram, também, a importância da competência em informação tanto para bibliotecários quanto para a comunidade acadêmica. Por fim, destacaram a necessidade de haver entrosamento de setores na biblioteca para aprimorar questões referentes à mediação da informação e ao comportamento informacional.

Desta forma, esta pesquisa permite afirmar que há grande preocupação por parte dos bibliotecários quanto à eficácia da mediação voltada para o ensino e aprendizagem. Tal inquietação então não é apenas da pesquisadora, pois também os entrevistados prezam pela presença de qualidade e ética em suas atividades com o objetivo de que os usuários sejam, em seu comportamento de busca, independentes e proativos em seu dia a dia estudantil e profissional.

Da mesma forma, com base no referencial teórico, na análise das entrevistas e vivência da pesquisadora, pode-se dizer que a mediação explícita da

informação contribui para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação nas bibliotecas universitárias, visto que o interesse em conhecer e interagir com o usuário, possibilita o entendimento de seu comportamento. E pelas ações do bibliotecário, por meio de orientações, treinamentos e acompanhamento dos mesmos desde que ingressam na universidade até o momento que retornam para estudos de pós-graduação ou profissionais, conseguem facilitar e dinamizar buscas, pesquisas e produção de novas informações e conhecimento.

Estudos e pesquisas sobre a mediação da informação e o comportamento informacional são percebidos em diferentes áreas do conhecimento; porém, novas pesquisas e debates sobre esses temas, estudados em conjunto, são importantes para a área da Ciência da Informação, não devendo findar-se aqui essas discussões.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALBUQUERQUE, Ana Cristina de; TEDESQUI, Conceição Aparecida. Competências profissionais do bibliotecário escolar: reflexões a partir da Lei 12.244/10. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 3, n. 1/2, p. 115 – 146, jan./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/20519>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho Duarte. Bibliotecário de referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, SC, 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p.9-32.

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez.2009. Disponível em: <<http://www.inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/6>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.

_____. Mediação da Informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Bárbara (Org.). **A informação nas organizações sociais**: desafios em face de multiplicidade de enfoques. Marília: FUNDEPE, 2004. (CD-ROM).

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007. Salvador. **Anais...** Salvador, BA: ANCIB, 2007. p.1-16.

_____. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 1-23, 2008. Disponível em: <<http://www.inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/6>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

ANDRADE, Diva; VERGUEIRO, Waldomiro. **Aquisição de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13>>. Acesso em: 18 maio 2017.

_____. O que é Ciência da Informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n. 1, p. 01-30, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/issue/view/919>>. Acesso em: 13 jan.2017.

ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: práticas informacionais de Organizações Não-Governamentais (ONGs) brasileiras. **Informação & Informação**, Londrina, v.6, n.1, p. 31-54, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao>>. Acesso em: 31 maio 2017.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 29-43.

ASSOCIATION OF COLLEGE; RESEARCH LIBRARIES. **Padrões de competência em literacia da informação para o ensino superior**. Tradução de Rafael Lenzi. Chicago, 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2010.

BARTALO, Linete; DI CHIARA, Ivone Guerreiro; CONTANI, Miguel Luiz. Competência informacional: suas múltiplas relações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011. Maceió. **Anais...** Maceió: CBBDCI, 2011.

BASTOS, Rejane de. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UFRGS: a percepção do bibliotecário**. 2013. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/78370/000899350.pdf?>>. Acesso em: 21 set. 2017.

BATES, Marcia J. Information behavior. In Bates, M.J., Maack, M.N. (eds) *Encyclopedia of library and information sciences*, v. 3 (3rd ed.). New York: CRC Press, 2010. p.2381–2391.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria. Criatividade e inovação no treinamento de usuário da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998. **Anais...** Fortaleza: UNIFOR/UFC, 1998. Disponível em:

<http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/11620/1/1998_eve_fmpbezerra.pdf>. Acesso em: 10 maio 2017.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista – UNESP. Marília, 2008. Disponível em:

<http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bicheri_alao_me_mar.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2017.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira; SILVA, Sueli Alves da. Revisitando a pesquisa na escola. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016. **Anais...** Londrina: Universidade Estadual de Londrina (UEL), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UEL), 2016.

BRAGA, José Luiz. Circuitos versus campos sociais. In: MATTOS, Maria Angela, JANOTTI JUNIOR, Jeder, JACKS, Nilda. (Orgs.). **Mediação & Mdiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 32-52.

CAAMAÑO, Adriana Campos Jaña et al. Orientação continuada de usuários em bibliotecas universitárias: relato de experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014. **Anais...**Belo Horizonte: SNBU, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wpcontent/uploads/trabalhos/364-1859.pdf>>. Acesso em: 7 jun. 2017.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: Acesso em: 7 jun. 2017.

CARUSO, Anna Terezinha Ribeiro et al. O sistema de bibliotecas da UTFPR: a primeira Universidade Tecnológica Federal do Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

CARVALHO, Luciana Moreira. **As bibliotecas universitárias de Portugal e Nordeste do Brasil: estudo sobre o impacto e mediação das tecnologias digitais**. 2013. 296f. Tese (Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) – Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: <http://www.bdt.d.ibict.br/vufind/Record/UFRN_91cc1d3e5e948e72fe68ecb26b872fa2>. Acesso em: 11 abr. 2017.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A televisão universitária como mediadora da informação. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 231-254.

CAVALCANTI, Vanessa Oliveira de Macêdo; BORBA, Maria do Socorro de Azevedo. **Bibliotecário educador**: reflexão-ação-reflexão. 13 p. Disponível em: <http://www.arquivos.info.ufrn.br/.../BIBLIOTECRIO_EDUCADOR_reflexo-ao-reflexo.doc>. Acesso em: 20 dez. 2017.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

CHAGAS, Luciana de Deus. **Efetividade do processo de comunicação com base na teoria do comportamento informacional**: o caso de um organismo internacional da área de saúde pública sediado no Brasil. 2006. 152 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/5535/1/LUCIANA%20DE%20DEUS%20CHAGAS.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

CHOO, Chun. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: Editora SENAC, 2011.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros**. 2014. 237 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciência, Marília, 2014. Disponível em: <<https://www.repositorio.unesp.br/handle/11449/110779>>. Acesso em: 07 abr. 2017.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia**: impactos do Periódico científico eletrônico. 2005. 121 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4387/000500810.pdf?>>. Acesso em: 21 dez. 2017.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo?. **Prisma.com**, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, New Jersey, v.21, p.3-33, 1986.

DICIONÁRIO de termos técnicos. Disponível em: <<http://www.dictech.com.br/dicionario/termos-tecnicos/informatica/>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro; BARTALO, Linete. A inserção da disciplina estudo de usuário nos cursos de Arquivologia brasileiros. In: TOMAEL, Maria Inês (Org.). **Compartilhamento da informação**. Londrina: Eduel, 2012. p.195-222.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - USP, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

FERREIRA, Gilda Pires. **A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica**. Recife: UFP, 1977. 39p.

FIALHO, Janaina Ferreira; NUNES Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Telma de. A mediação da informação nos grupos de pesquisa e no GT3 dos ENANCIB: espaços de comunicação científica em Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 252-276, maio/ago. 2017.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FINAZZI-AGRÒ, Ettore. Mediações e medidas: o entre-lugar da interpretação. **Outra Travessia**, Florianópolis, v.40, n.1, p.59-66, 2003.

FURTADO, R. L.; ALCARÁ, Adriana Rosecler. **Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características**, 2015. Disponível em: <<https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/furtado-r.l..pdf>>. Acesso em: 30 maio 2017.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico- metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p.21-32, jan/abr 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **Transinformação**, Campinas, v.20, n.2, p.149-158, maio/ago 2008. Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br/handle/10482/9208>>. Acesso em: 07 maio 2017.

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

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n.2, p.46-59, maio/ago.2014.

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 (ENANCIB), 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, 2009. Disponível em: <<http://www.enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/viewFile/3208/2334>>. Acesso em: 15 out. 2016.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referencia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Mediação e apropriação da informação nas cartas de leitores: práticas de informação e leitura do Jornal Bom dia Bauru. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n.2, p. 215-240, maio/ago 2014.

HOUAISS, Antônio (Org.). **Dicionário Houaiss conciso**. Rio de Janeiro: Moderna, 2011.

HÜBNER, Marcos Leandro Freitas. **A biblioteca universitária na formação acadêmica**: história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul e sua relação com a aprendizagem e o sucesso acadêmico. 2014. 201 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação, Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <<https://www.repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/674/Dissertacao%20Marcos%20Leandro%20Freitas%20Hubner.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

JAPIASSU, Hilton. **Dicionário básico de filosofia**. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

LALANDE, André. **Vocabulário técnico e crítico da filosofia**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

LOPES, Marili Isensee. **A Internet e a busca da informação em comunidades científicas**: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. 2005. 184f. Dissertação – (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, 1999.

MALHEIRO, Armando; RIBEIRO, Fernanda. Mediações e mediadores no comportamento informacional: passado, presente e futuro. In: _____. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar,

2011. p. 143-187.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura da modernidade: discussões e práticas informacionais. **Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.23, n.2, p.115-137, jul/dez1994.

_____. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p.3, 1995.

_____. Jovens, violência e saúde: construção de informação nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. **RECIIS: R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, set. 2009. Disponível em: <<http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/275/316>>. Acesso em: 13 jan. 2017.

MARTÍNEZ, Dídac. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, Madri, v. 16, n. 144, p. 98–108, nov/dic 2004. Disponível em: <<http://www.redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/34377>>. Acesso em: 13 jan. 2017.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2017.

MARTINS, Ana Amélia Lage. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. 2010. 253 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-88MHR9>>. Acesso em: 10 maio 2017.

MARTINS, Luziane Graciano; REAL, Luciane Magalhaes Corte. **Bibliotecário como mediador de aprendizagem**: uma proposta a partir do uso das TICs. 2014. 24 f. Monografia (Especialização em Psicopedagogia e Tecnologias da Informação e Comunicação na modalidade a distância)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Educação. 2014. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/117560/000967685.pdf?sequenc e=1>>. Acesso em: 10 maio 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MIRANDA, Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <<https://www.periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2018>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para resolução de conflitos. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; JOB, Ivone. O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 2004, Natal. **Anais...Natal**: SNBU, 2004. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/13snbu>. Acesso em: 14 dez. 2017.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO Luciana de Souza. **Ferramentas para mediação de fontes de informação**: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.19, n.3, p.30-51 jul./set. 2014. Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1626/1452>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 2015. 219 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia. 2015. Disponível em: <<https://www.repositorio.ufba.br>>. Acesso em: 24 out. 2017.

OLIVEIRA, Antonio Jose Barbosa de. O papel da biblioteca universitária como espaço de afiliação estudantil e o bibliotecário como educador e agente inclusivo. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.27, n.2, p. 35-47, maio/ago. 2017. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/57211>>. Acesso em: 8 de ago. 2017.

ORTEGA, Cristina Dotta. Mediação da informação: do objeto ao documento. In: Desafios y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: **actas** del VII Encuentro Ibérico EDICIC, 7. 2015. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 2015. Disponível em: <http://www.eprints.ucm.es/34512/1/18-Dotta_mediacao-informacao.pdf>. Acesso em: 20 maio 2017.

PEREIRA, Frederico César Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176-194, 2010. Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>>. Acesso em: 31 maio 2017.

PERROTI, Edmir. **A aventura de conhecer**: entre a falta e o excesso de informações. Salto para o Futuro, ano 18. Boletim 15, p. 3-9, 2008.

PERROTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação**: saberes e fazeres da contemporaneidade, 2007. Disponível em: <<http://www.infoeducacaousp.blogspot.com.br/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazeres-da.html>>. Acesso em: 13 jan. 2017.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. **Conceptual frameworks in Information Behavior**, 2001. Disponível em: <<http://www.faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

PIANOVSKI, Vanessa de Souza; ALCARÁ, Adriana. R. Formação e desenvolvimento de habilidades informacionais e as crenças de autoeficácia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais...** Marília: ENANCIB, 2017. p. 1-21. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/58968>>. Acesso em: 14 jan. 2018.

PIERUCCINI, Ivete. **A ordem informacional dialógica**: estudo sobre a busca de informação em Educação. 2004. 194f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-14032005-144512/pt-br.php>>. Acesso em: 13 jan. 2017.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca Universitária e a disseminação da informação**. Salvador, 2008. 260f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <<https://www.repositorio.ufba.br>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. La mediación en bibliotecología/ciencia de la información/documentación: algunas reflexiones. In: _____ (Coord.). **Lamediación em el campo informativo documental**. México: UNAM, 2017. Livro PDF.

RIBEIRO, Elisa Antônia. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais, **Evidência olhares e pesquisas educacionais**, Araxá, n. 04, p.129-148, maio 2008. Disponível em: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/tecnica_coleta_dados.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2017.

RIBEIRO, Fernanda. **As bibliotecas universitárias**: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2015.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.1, p.45-64, jan./mar. 2011. Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/995/833>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. 2013. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm>. Acesso em: 31 maio 2017.

ROSETTO, Márcia. Bibliotecas digitais – cenários e perspectivas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 101-130, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005185&dd1=e9044>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia. 2012.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social**: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras. 2015. 305f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <<http://www.tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/8018/2/arquivototal.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **A mediação da informação e a organização do conhecimento**. 2011. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

_____. Catalogação e classificação como possibilidade de mediação da informação na biblioteca universitária. 2014. Disponível em: <<http://www.mora.edu.mx/EBAM/2014/Joao%20Arlindo.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

_____. **Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 193f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, Marília, 2014. Disponível em: <<https://www.repositorio.unesp.br/handle/11449/110288>>. Acesso em: 03 out. 2016.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Sociedade da Informação, do conhecimento ou da comunicação? a questão da apropriação da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (SECIN), 5., 2013, Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/secin/ocs/index.php/secin2013/secin2013/paper/view/102>>. Acesso em: 1 maio 2017.

SANTOS, Raquel do Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação nos websites das bibliotecas de universidades públicas brasileiras: o uso dos dispositivos de comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM

CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 11., 2010. **Anais...**Rio de Janeiro: IBICT, 2010. Disponível em: <<http://www.congresso.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/view/145/110>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun.1996.

SIGNATES, Luiz. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos – ECA/USP**, São Paulo, n. 2, jul./dez. 1998. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/viewFile/8311/7694>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

SIGNIFICADOS. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/skype/>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. A importância da mediação para a construção de uma autonomia no contexto dos usuários da Informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 33-44, maio/ago. 2013. Disponível em: <http://www.basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2015/12/pdf_40acc7bbb_0000_013571.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

SILVA, Ronaldo Alves da. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. 2008. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <<http://www.rabci.org/rabci/sites/default/files/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2016.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CORDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p.31-42.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br/ciinf/article/view/1250/1428>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. São Paulo, 2009. 90f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

SOUSA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. 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: ENANCIB, 2009. p.1780- 1798.

Disponível em: <<http://www.gtancib.fci.unb.br/index.php/gt-06/2-uncategorised/195-gt06-anais-digitais-x-enancib>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24., 2011, Maceio. **Anais...**Maceio: CBBDCI, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: APB, 1989.

VIANNA, Márcio dos Santos. Mediação de conflitos: um novo paradigma na administração da justiça. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 12, n. 71, dez. 2009.

Disponível em:

<http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6991>. Acesso em: 10 nov. 2016.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; LANZI, Lucirene Andréa Catini; FERNEDA, Edberto. A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p.117-137, maio./ago. 2014. Disponível

em:<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19997>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Information Science Research**, Colorado, v.3, n.2, 2000.Disponível em:

<<http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research.**Journal of Documentation**, London, v. 5, n. 3, p. 249-270, june 1999. Disponível em:

<www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em: 10 ago. 2016.

ZANINELLI, Thais Batista et al. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 149 –184, set/dez 2016.

Disponível em: <www.uel.br/revistas/informacao/>. Acesso em: 12 nov. 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A
Carta de Apresentação



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Londrina, novembro de 2017.

Prezada Senhora,

Por meio desta apresentamos a pesquisa intitulada “*Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias*”. O objetivo do estudo é analisar nas bibliotecas universitárias ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação.

Na oportunidade, solicitamos autorização para que realize a pesquisa através da coleta de dados, com entrevista junto aos bibliotecários atuantes na instituição.

Queremos informar que o caráter ético desta pesquisa assegura a preservação do sigilo das informações que identifiquem os participantes da pesquisa.

A coleta de dados será realizada por Sueli Alves da Silva, aluna de Mestrado no programa de pós-graduação stricto sensu em Ciência da Informação, junto ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL) sob a orientação da professora Doutora Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.

Para quaisquer esclarecimentos por gentileza, fique à vontade para entrar em contato pelo telefone (43) 99142-6757 e/ou pelo e-mail sueli_alves05@hotmail.com.

Agradecemos vossa compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

Pesquisador Responsável: Sueli Alves da Silva – RG - 4.903.794-5 SSPPR.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.

APÊNDICE B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

“Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias.”

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo(a) para participar da pesquisa **“Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias.”** O objetivo da pesquisa é analisar nas bibliotecas universitárias ações de mediação explícita da informação que possam auxiliar no comportamento de busca da informação. Sua participação é muito importante e ela se daria através de entrevista, que em um primeiro momento serão registradas para posterior transcrição e depois descartadas.

Participando desta pesquisa, o(a) Sr(a) estará colaborando com um estudo de cunho acadêmico, aceitando participar, está garantido que o(a) Sr(a) poderá desistir a qualquer momento bastando para isso informar sua decisão. Fica esclarecido ainda que, por ser uma participação voluntária e sem interesse financeiro o(a) Sr(a) não terá direito a nenhuma remuneração. Quanto aos riscos, há riscos de gradação mínima identificados.

Os dados referentes ao Sr(a) serão sigilosos e privados, sendo que o(a) Sr(a) poderá solicitar informações durante todas as fases da pesquisa, inclusive após a publicação dos dados obtidos, por meio do telefone (43)99142-6757 e pelo e-mail sueli_alves05@hotmail.com.

A coleta de dados será realizada por Sueli Alves da Silva, aluna do programa de pós-graduação stricto sensu em Ciência da Informação, junto ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL) sob a orientação da professora doutora Luciane de Fátima Beckman Cavalcante. Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue à você.

Londrina, ____ de _____ de 2017.

Pesquisador Responsável: Sueli Alves da Silva – RG - 4.903.794-5 SSPPR.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciane de Fátima Beckman Cavalcante.

<p>_____ (nome por extenso do participante da pesquisa), tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita acima.</p>
--

Assinatura: _____

Londrina, ____ de _____ de 2017.

APÊNDICE C

Roteiro de Entrevista

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA**Questões Gerais**

1) Sexo () Feminino
() Masculino

2) Indicar abaixo sua faixa etária:

- () de 21 a 30 anos
- () de 31 a 40 anos
- () de 41 a 50 anos
- () de 51 a 60 anos
- () mais de 61 anos

3) Indicar abaixo sua formação:

- () Graduação - Qual: _____
- () Mestrado – Qual: _____
- () Doutorado – Qual: _____

4) Há quanto tempo trabalha nesta biblioteca:

- () Menos de 1 ano
- () De 1 a 3 anos
- () De 3 a 5 anos
- () De 5 a 10 anos
- () Mais de 10 anos

Questões Específicas

1- Fale um pouco sobre o seu dia a dia na biblioteca.

2- Quais são as atividades desenvolvidas junto aos usuários da comunidade acadêmica em relação ao acesso das informações. Explique.

3- Como as atividades desenvolvidas na biblioteca modificam os modos com que as pessoas buscam, acessam, compartilham, usam e disseminam a informação?

4- O que você entende por mediação da informação? E sobre mediação explícita? Cite um exemplo.

5- Como você definiria o comportamento de busca da informação dos usuários da comunidade acadêmica? Eles são dependentes ou independentes do profissional para buscar informações.

6- A biblioteca oferece uma estrutura tecnológica para buscar, acessar, compartilhar, usar e disseminar informações de diferentes naturezas? Existe algum treinamento para os usuários? Como isso é feito?

7- Comente o que você pensa sobre o papel do bibliotecário para o desenvolvimento das atividades de busca de informação pelos usuários da comunidade acadêmica?

Sinta-se à vontade para mencionar quaisquer comentários e/ou dúvidas a respeito das questões.

Obrigada por sua participação!

APÊNDICE D

CATEGORIAS DE ANÁLISE

Quadro 2 – Entrevistado 1 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>A mediação eu entendo como um processo em que você dialoga com o usuário [...] [...] que você possa mostrar para ele como acessar, como descobrir [...] aquela informação que ele necessita [...].</i>	<i>É a orientação que a gente faz para tentar fazer uma busca mais rápida e mais precisa.</i>	<i>Catálogo de teses, dissertações e tcc's, catalogação de livros, Elaboração de fichas catalográficas.</i>	<i>Atendimento ao usuário no balcão, treinamento para os calouros, treinamento em base de dados.</i>	<i>Essa palestra inicial ela é muito importante para os calouros, [...] isso é um processo chave para modificar, não sei se modificar, mas para incutir na mente do usuário a forma como ele pode chegar a sua informação.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 3 – Entrevistado 1 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Existem os dois públicos [...] a gente vê que muita gente vai ao catálogo, descobre, não descobre às vezes ela percebe, ela chega ao fim, ela descobre que a obra, o livro que ela necessita [...] que ela pode pedir por empréstimo entre bibliotecas, e outras que já tem essa dificuldade.</i>	<i>É um papel importante [...] porque ele trabalha diretamente com isso. Tem essa importância e essa condição de fazer esse papel de auxiliar [...] no sentido de formar um usuário em pesquisador na busca por informações que ele necessita.</i>	Catálogo online com acesso a teses, dissertações, periódicos; sala de informática.	<i>Treinamento para os calouros no uso do catálogo, treinamento em bases de dados.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 4 – Entrevistado 2 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>[buscar] outros meios para recuperar aquela informação para o usuário.</i>		<i>Reuniões, Aquisição do material; Processamento técnico.</i>	<i>Fale conosco, Empréstimo entre bibliotecas, Caixa para devolução de livros Blog e atendimento pelo Facebook</i>	<i>[...] divulgação da biblioteca.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 5 – Entrevistado 2 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Eu ainda acho que eles são muito dependentes.</i>	<i>O bibliotecário tem que ser ousado, dinâmico, ele tem que buscar a informação de todas as formas.</i>	<i>Computadores, acesso e controle de usuários por biometria.</i> <i>Sala Santander com 15 computadores, wi-fi, projetor.</i> <i>Auditório nos fundos da biblioteca com mais 13 computadores para acesso.</i> <i>Bases de dados.</i>	<i>Treinamentos individuais, em grupos ou especiais.</i> <i>Treinamento em Bases de dados.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 6 – Entrevistado 3 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>É ser um intermediário entre as necessidades do usuário e a concretização da sua satisfação em adquirir a informação que ele necessita.</i>		<i>Catálogo e classificação.</i>	<i>Orientação para busca no catálogo e disposição do acervo.</i>	<i>Elas se tornam mais competentes na busca da informação.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 7 – Entrevistado 3 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Aos poucos eles vão se tornando independentes [...].</i>	<i>O bibliotecário eu acho que é o principal mediador, principal auxílio para as pessoas para encontrar as informações que necessitam.</i>	<i>Sala Santander com computadores Netbooks e notebooks Bases de dados</i>	<i>Treinamento para calouros em como fazer a busca no catálogo e também como está à disposição do acervo.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 8 – Entrevistado 4 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>[...] incluir remissivas para mim é uma forma de mediação.</i>		<i>Catálogo descritiva e de conteúdo. Linguagem de indexação Reposição de material.</i>	<i>Treinamento para calouros Empréstimo entre bibliotecas, Comutação bibliográfica.</i>	<i>[...] incluir remissivas e melhorar o resultado nas buscas.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 9 – Entrevistado 4 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>No momento de definir qual o trabalho de conclusão de curso que ele vai fazer qual tema que ele vai estudar, ai ele precisa de uma pesquisa mais apurada, busca uma orientação de como essa busca deve ser feita.</i>	<i>É importante o papel do bibliotecário porque ele tem um conhecimento de como as informações são registradas, são processadas.</i>	<i>Catálogo automatizado.</i>	<i>Treinamento para alunos iniciantes para uso do catálogo</i> <i>Treinamento em bases de dados.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 10 – Entrevistado 5 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Para mim a mediação da informação é você fazer essa ponte para que o usuário consiga chegar naquilo que ele está buscando da melhor forma e que seja uma forma mais exata que tenha menos ruído nesta questão da informação.</i>	<i>[...] você atuar fazendo essa ponte para que ele consiga realmente chegar naquilo que ele precisa.</i>	<i>Catálogo de DVD's.</i>	<i>Empréstimos, Orientação com relação às pesquisas, levantamentos bibliográficos, normalizações</i> <i>Auxílio para utilização do catálogo em acervo local ou digital, repositório institucional e bases de dados.</i>	<i>[...] os treinamentos, por exemplo, vão capacitando eles e vai educando para que eles possam reconhecer o que é uma fonte de informação, como é que ele vai buscar essas informações, o que ele vai recuperar como ele vai organizar esses documentos que ele está recuperando e como ele vai utilizar.</i> <i>[...] é ele ter autonomia de ir buscar e saber onde buscar.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 11 – Entrevistado 5 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<p><i>Vai depender muito do curso e do quanto os professores de determinada disciplina ou de determinado curso incentivam eles nas buscas</i></p> <p><i>Então vai depender de onde ele está vindo, de qual instituição ele está vindo, o nível que ele está vindo, se está fazendo pesquisa ou não e do orientador muitas vezes, então eles acabam ficando mais dependentes e preferem ficar sempre perguntando a eles aprenderem.</i></p>	<p><i>[...] o bibliotecário vai atuar mesmo nesse papel de direcionamento, vai atuar nesse sentido de auxiliar o usuário a perceber, a descobrir exatamente aquilo que ele precisa.</i></p>	<p><i>Catálogo eletrônico, repositório institucional, bases de dados.</i></p>	<p><i>Treinamento geral e especializado.</i></p>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 12 – Entrevistado 6 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	P-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>[...] fazer esse meio de campo entre o aluno e a informação.</i>	<i>É uma atividade direcionada diretamente para o usuário.</i>	<i>Relatório, estatística, planejamento.</i>	<i>Atendimento aos usuários para empréstimo, devolução, renovação.</i> <i>Treinamento com os ingressantes.</i>	<i>Eu acho que sim, por que o retorno que a gente tem de alguns alunos até mesmo de professores com quem a gente faz esse trabalho eles dizem que melhora bastante. Fazemos esse trabalho de formiguinha com eles e acredito que de pouco em pouco faz efeito sim.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 13 – Entrevistado 6 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Eles até que são independentes [...] no geral se viram bem [...].</i>	<i>O papel é bem importante por que como eu disse o retorno que a gente tem quando fazemos qualquer tipo de orientação seja algo mais simples ou mais complexo para eles faz diferença na pesquisa.</i>	<i>Computadores para acesso aos catálogos</i> <i>Bases de dados</i> <i>Sala Santander com computadores, Wi-fi</i>	<i>Treinamentos para ingressantes e Oficinas de orientação a base de dados e normalização.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 14 – Entrevistado 7 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>A mediação da informação é estar nesse meio, entre a informação propriamente dita e o usuário, consumidor da informação aquele que vai se apoderar da informação [...]. A mediação é o caminho que leva o usuário a ter a informação.</i>		<i>Solicitação de ISBN; Reuniões.</i>	<i>Atendimento ao usuário no balcão de empréstimos; dúvidas nas normas ABNT; pesquisa em bases de dados; treinamento individual e em grupos; curso/aulas de extensão Devolutiva de e-mails.</i>	<i>Auxiliam o usuário a compreender como as informações estão disponíveis, como elas são disponíveis. Capacitam ele a criar uma autonomia para que ele mesmo busque essas informações. Vão ter condições de localizar fontes de informação com mais credibilidade [...].</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 15 – Entrevistado 7 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Na maioria são independentes, têm autonomia para buscar as informações, os artigos, os documentos que eles precisam para elaborar suas pesquisas.</i>	<i>O papel do bibliotecário é muito importante, nosso papel eu vejo que é de formação do profissional, se nós como profissionais bibliotecários aplicarmos bem essas atividades e os alunos se formarem com uma boa capacidade de localizar a informação, de discernir uma informação de ter uma competência em informação eles serão melhores profissionais, vão ter mais autonomia, vão poder dar melhor respostas para os problemas que eles vão enfrentar.</i>	<i>A biblioteca tem uma sala com computadores para os usuários Netbooks para empréstimo local Rede wi-fi; Ferramenta mendeley</i>	<i>Os treinamentos para os usuários [acontece] de diversas maneiras como individuais, em grupo, em sala de aula. Na semana da biblioteca também são oferecidos treinamentos como [eventos de extensão].</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 16 – Entrevistado 8 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	P+	A -	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Sobre mediação da informação eu entendo que são as ferramentas, as formas que chega a informação para o usuário, [...] os recursos para os usuários terem as ferramentas adequadas para eles encontrarem a informação correta.</i>	<i>A mediação explícita é direta e objetiva.</i>		<i>Atendimento no balcão para empréstimos, Orientações para o cadastro na biblioteca Empréstimo entre bibliotecas Fale conosco Atendimento telefônico Canal no Youtube.</i>	<i>É visível para nós essa mudança. Com os treinamentos [...]. O usuário se beneficiou de tudo isso.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 17 – Entrevistado 8 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Existe certa dependência sim. São perfis diferentes, o pessoal da graduação tem dependência na questão das normas. A pós-graduação tem mais dúvidas relacionadas às bases de dados.</i>	<i>É primordial e essencial a ajuda do bibliotecário na orientação da informação para os trabalhos dos alunos terem uma qualidade [...].</i>	<i>Base de dados Ferramenta mendeley</i>	<i>Treinamentos para ingressantes duas vezes por ano; uma vez a cada semestre de normas e referência Treinamento para base de dados Orientação para uso do acervo, Curso sobre normas.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 18 – Entrevistado 9 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	A-	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Mediação da informação é [...], você ajudando o usuário a encontrar uma informação de que ele precisa.</i>		<i>Catálogo e classificação de livros</i> <i>Pedido para compra de livros</i> <i>Elaboração de ficha catalográfica</i> <i>Aceite de teses, dissertações e tcc's para o repositório institucional.</i>		<i>[...] trabalhamos com linguagens de indexação para facilitar a busca do assunto pelo aluno.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 19 – Entrevistado 9 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>No inicio eles estão aprendendo e tem um pouco de dificuldade mais depois eles ficam bem independentes.</i>	<i>Acho de fundamental importância o trabalho do bibliotecário porque muitas vezes o usuário não sabe fazer uma estratégia de busca, ele não sabe qual a melhor maneira de buscar, a melhor base de dados, e o bibliotecário pode auxiliar, ajudar ele na pesquisa que está precisando.</i>	<i>Sala de pesquisa; Wi-fi; netbooks para empréstimo local;anfiteatro com lousa digital, computador com captura de imagens; bases de dados; repositório institucional.</i>	<i>Treinamento para os ingressantes e Oficinas para Normas ABNT.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 20 – Entrevistado 10 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	A-	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>[...] mediação da informação significa ter alguém no meio do caminho entre usuário e a informação. Então seria você fornecer um auxílio [...].</i>			<i>Atendimento no balcão de empréstimos; treinamentos individuais e coletivos, devolutiva de e-mails; atendimentos pelo telefone; Comutação bibliográfica</i> <i>Elaboração de materiais didáticos para cursos e eventos.</i>	<i>Acredito que sim, mas não temos uma medida para isso. [...] as dúvidas dos alunos vão mudando ao passo que eles conhecem outras formas de acesso a informação [...].</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 21 – Entrevistado 10 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Olha aqui temos de tudo, tem aquele que vai direto, aquele que nunca vem aqui, aquele que só vem quando o professor ou o colega indicam algo.</i>	<i>Vejo como uma prioridade, como uma tarefa principal de disseminar as informações, ensinar os alunos a fazerem a busca por informações em fontes confiáveis e apropriadas e de modo ético.</i>	<i>Laboratório [informática]; netbooks; wi-fi; Bases de dados Ferramenta mendeley.</i>	<i>Treinamentos individuais e coletivos; treinamentos para bases de dados; Oficinas de extensão para Normas ABNT.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 22 – Entrevistado 11 - Categoria Mediação Da Informação

Inferências	Conceito de mediação da informação	Conceito de mediação explícita	Atividades ligadas à mediação implícita	Atividades ligadas à mediação explícita	Atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional
Categoria Mediação da Informação					
Identificação P+ ou A-	P+	A-	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Entendo por mediação o bibliotecário colocar à disposição dos usuários recursos e ferramentas que irão ajudá-lo em seu trabalho acadêmico, antecipando-se inclusive às demandas dos usuários.</i>		Catálogo de teses, periódicos e material cartográfico.	<i>Orientação individual para tirar dúvidas acadêmicas, palestras, cursos de extensão para normalização bibliográfica, Devolutiva de atendimento por e-mail e por telefone. Atendimento pelo Facebook Desenvolvimento de Tutoriais.</i>	<i>A Biblioteca [...] sempre trabalhou com a proposta de orientar o usuário no uso seja de uma ferramenta, de um software, uma base de dados [...] Essa postura faz o usuário ser mais responsável pelo seu trabalho.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quadro 23 – Entrevistado 11 - Categoria Comportamento Informacional

Inferências	Características do comportamento de busca da informação de usuários	Contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação	Estrutura oferecida para desenvolvimento do comportamento informacional (Recursos informacionais)	Treinamento e orientação de usuários
Categoria Comportamento Informacional				
Identificação P+ ou A-	P+	P+	P+	P+
Unidade de Registro (UR) (prova)	<i>Acredito que a maioria dos usuários ainda é dependente do profissional por vários motivos, desde questões tradicionais de ensino até o excesso de fontes e recursos disponíveis atualmente.</i>	<i>Penso ser uma atividade nobre para o bibliotecário de referência assim como a representação descritiva é para o bibliotecário do processamento técnico. [...] é preciso o bibliotecário para atuar como mediador [...] além do que o bibliotecário tem um papel pedagógico imprescindível dentro do ensino, inclusive ampliando o acesso à cultura, à leitura, na formação do cidadão.</i>	<i>Bases de dados Ferramenta Mendeley EndNote.</i>	<i>Treinamento para base de dados e orientação para uso do catálogo.</i>

Fonte: Resultados da pesquisa.