



Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação

ISSN: 1518-2924

adilson.pinto@ufsc.br

Universidade Federal de Santa Catarina
Brasil

Alves da SILVA, Sueli; de Fátima Beckman CAVALCANTE, Luciane
Mediação explícita e comportamento de busca da informação em Bibliotecas Universitárias
Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e
ciência da informação, vol. 24, núm. 55, 2019, Maio-, pp. 1-20
Universidade Federal de Santa Catarina
Brasil

DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2019.e57963>

Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14763092002>


- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais informações do artigo
- Site da revista em redalyc.org


UAEM redalyc.org


Sistema de Informação Científica Redalyc
Rede de Revistas Científicas da América Latina e do Caribe, Espanha e Portugal
Sem fins lucrativos acadêmica projeto, desenvolvido no âmbito da iniciativa
acesso aberto

MEDIAÇÃO EXPLÍCITA E COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Explicit mediation and information seeking behavior in university libraries

Sueli Alves da SILVA
Mestre em Ciência da Informação
Universidade Estadual de Londrina
sueli_alves05@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8405-8987> 

Luciane de Fátima Beckman CAVALCANTE
Profa. Dra. Departamento, de Ciência da Informação
Universidade Estadual de Londrina
luciane@uel.br
<http://orcid.org/0000-0002-3314-003X> 

Mais informações da obra no final do artigo 

RESUMO

Objetivo: 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 uma pesquisa bibliográfica, adotando como procedimento de coleta de dados a entrevista semiestruturada com onze bibliotecários das Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho (UNESP), dos campi de Marília e Rio Claro.

Método: Os dados foram analisados pelo método da Análise de Conteúdo, aplicando a técnica de Análise Categorical (AC).

Resultados: 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.

Conclusões: 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.

ABSTRACT

Objective: This paper addresses the possible influence of information mediation on the Information seeking behavior in university library. The process of mediating information, especially explicit mediation, can facilitate the collaboration in the approach of the library with the academic community for the appropriation of the information by the practices of the mediators. In this sense, the general objective of this article is to analyze in library universities explicit mediating actions that can aid in information seeking behavior. Hence, it was used and exploratory, descriptive and qualitative research with bibliographic procedures, and by collecting data from a semi-structured interview with eleven librarians from State University Julio Mesquita Filho (UNESP), campus Marília and Rio Claro.

Methods: The data were analyzed using the Content Analysis method, through the application of the Categorical Analysis (CA) technique.

Results: The results showed that the librarians interviewed do not know the explicit mediation in theory, but they used it in practice in their daily life. It was also possible to verify that, in the view of the interviewees, the training and orientation offered to the users facilitates the entrance, permanence and autonomy of them in the library in addition to considering relevant the role of the librarian in the development of information seeking behavior.

Conclusions: It was concluded that, in the context of university libraries, librarians, among the activities developed, act as mediators, and, in their actions of explicit mediation, they can contribute to the development of information seeking behavior in the researched environment.

KEYWORDS: Information mediation. Explicit information mediation. Information behavior. Information seeking behavior. Library university.

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 as pesquisas desenvolvidas na subárea de 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-las é necessário relacioná-las 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, podendo ser implícita ou explícita, visando à satisfação da necessidade informacional de um usuário e a apropriação da informação. Para esta pesquisa optou-se por uma abordagem voltada à mediação explícita da informação uma vez que esta se apresenta de maneira mais direta no que tange à relação do bibliotecário com o usuário, sendo o contato deste imprescindível, como argumenta Almeida Júnior (2009).

O comportamento informacional, por sua vez, 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, em um contexto histórico, político, econômico e sociocultural.

No ambiente acadêmico, as bibliotecas, por meio de seus produtos e serviços, visam atender às 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 a aproximar a informação do usuário, colaborando na busca, recuperação, acesso e uso da informação. Nesse sentido, 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.

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.

O objetivo geral da pesquisa¹ 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 tanto, nos procedimentos metodológicos foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagem qualitativa. A pesquisa teve como lócus as Bibliotecas da UNESP, dos campi de Marília e Rio Claro, compondo a amostra 11 servidores bibliotecários. O instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista semiestruturada. Para os procedimentos de análise foram empregados o método de Análise de Conteúdo pela Técnica Análise Categorical. A análise de conteúdo teve foco nas categorias:

¹Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, defendida em 2018.

mediação da informação e comportamento informacional, divididas em subcategorias, que por sua vez foram organizadas indicando a presença (+) ou ausência (-) de componentes integrantes das categorias, fazendo uso de partes da fala do entrevistado como unidade de registro (UR).

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.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

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. 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.

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

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 estudantes, professores, pesquisadores ou o próprio quadro de funcionários da universidade. Nesse seguimento, a biblioteca está entre o usuário e a informação desempenhando seu papel social de promover acesso às informações e seus registros, tornando-se, assim, um ambiente favorável à conversa e a reorientações, reduzindo incertezas e favorecendo um maior entendimento intelectual. Nesse sentido, Dudziak (2001, p.107) 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), [...]”.

Desta forma, espera-se que as bibliotecas, ao cumprirem 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.

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.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

De acordo com Davallon (2007, p.9), a noção de mediação é resultante do uso 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.

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.

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.

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 no âmbito da biblioteca universitária, uma vez que esta é um órgão de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão na universidade.

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 às informações. Por meio da atuação do bibliotecário, 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)², “[...] 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).

Rendón Rojas (2017, p. 84) complementa que para ocorrer realmente a 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

² “[...] 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”. (RENDÓN ROJAS, 2017, p.84)

usuário deve ser considerado e visto como personagem principal de sua busca por informação e construção do conhecimento.

Almeida Júnior (2015) 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. (Almeida Júnior 2015, p.25).

Verifica-se que a mediação da informação não é neutra, pois se trata de 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) compreende a mediação de forma similar e salienta que “A mediação da informação implica intervenção, ação propositiva, intencionalidade, cujo objetivo é a apropriação da informação”.

No contexto da 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 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. Infere-se que os bibliotecários com suas atividades de mediação explícita têm 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.

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.

Qualquer mediação é feita e pensada buscando suprir uma necessidade informacional para apropriação da informação. Para Pieruccini (2004), 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. Pieruccini (2004, p.31)

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. Com base na literatura abordada durante a pesquisa, bem como na experiência da prática profissional, foi possível compreender que 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 à base de dados e/ou repositórios institucionais.

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. 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.

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.

4 COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

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.

O avanço dos estudos referentes ao comportamento informacional propiciou o desenvolvimento dos modelos de comportamento informacional, que, conforme Wilson (1999), 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 a seguir: Modelo Estado Anômalo do Conhecimento (*Anomalous State of Knowledge* - ASK), proposto por Nicholas J. Belkin; Modelo *Sense Making*, proposto por Brenda Dervin; Modelo Valor Agregado de Taylor; Modelo de Ellis; Modelo *Kuhlthau Information Search Process* (ISP); Modelos de Thomas Wilson, 1981 e 1996; Modelo de Uso de Informação Choo.

Nos modelos relacionados observam-se diferenças e semelhanças, mas, no contexto do usuário, as aplicações dos mesmos afetarão de maneira possivelmente positiva o comportamento informacional de cada indivíduo. Cabe destacar que, embora sejam relevantes ao contexto da relação do usuário com a informação no ambiente da biblioteca universitária, a pesquisa não adotou nenhum modelo específico, uma vez que não era foco da mesma, bem como não houve tempo hábil para um maior aprofundamento e estabelecimento de relações ao escopo da mediação da informação.

É notório que 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 - além dos recursos e mecanismos disponíveis para o desenvolvimento social, político e cultural de uma nação.

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.

Dessa forma, nos debates 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. Assim, 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.

Nesse sentido, 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.

Cabe destacar que 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 o indivíduo percebe que a informação atual não mais corresponde ao seu propósito, o mesmo volta-se aos processos de busca, localização e acesso à informação.

Na universidade não é diferente, no momento em que 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, pois há 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.

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

Infere-se 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 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.

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

A pesquisa configurou-se como descritiva e exploratória com abordagem qualitativa. Teve como lócus as Bibliotecas da Universidade Júlio Mesquita Filho (UNESP), dos campi de Marília e Rio Claro. Os sujeitos pesquisados foram 11 (onze) servidores bibliotecários. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semiestruturada. Os procedimentos para análise dos dados se deram a partir das técnicas de análise de conteúdo da autora Laurence Bardin. Nesse sentido, das técnicas da análise de conteúdo, utilizou-se a Análise Categorial (AC). A análise de conteúdo teve foco nas categorias: mediação da informação e comportamento informacional, divididas em subcategorias, sendo que para a categoria mediação da informação as subcategorias foram: conceito de mediação da informação e mediação explícita, atividades ligadas à mediação implícita e explícita e atividades de mediação explícita que podem influenciar o comportamento informacional. No que concerne à categoria comportamento informacional, estabeleceram-se as subcategorias: 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, treinamento e orientação de usuários. Estas subcategorias, por sua vez, foram organizadas indicando a presença (+) ou ausência (-) de componentes

integrantes das categorias, fazendo uso de partes da fala do entrevistado como unidade de registro (UR).

Cabe destacar que, considerando que a pesquisa envolveu seres humanos, a mesma foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.

6 RESULTADOS

Em relação à caracterização dos entrevistados, foram 11 participantes, dos quais, sendo nove do sexo feminino e dois do masculino. As faixas etárias predominantes compreendiam 31 a 40 anos e 41 a 50 anos. No aspecto da formação, todos os entrevistados são graduados em Biblioteconomia e Biblioteconomia e Ciência da Informação, a maioria 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. 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.

Na análise da categoria mediação da informação, subcategoria conceito de mediação da informação, por meio das entrevistas realizadas junto aos bibliotecários foi percebido que na totalidade os entrevistados definiram mediação da informação, em que a citaram em diversas situações e nas práticas cotidianas do bibliotecário, não apenas quando do atendimento ao usuário. Um dos entrevistados, quando questionado sobre o significado de mediação da informação, fez uma analogia referindo-se à mediação como “meio de campo”, inferindo que meio de campo, do ponto de vista do entrevistado, compreende a mediação da informação como fundamental e estratégica, de grande importância na biblioteca universitária. Em outra visão foi citado: *“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”*.

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 analisada a partir do conceito 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 aos serviços fins da biblioteca, esquecendo-se de que mediar informações está em todo o fazer do 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”. Sendo assim, é possível compreender que a mediação da informação é algo intrínseco às atividades do referido profissional.

Quanto à subcategoria atividades ligadas à mediação explícita desenvolvida pelos bibliotecários, os entrevistados não apresentaram dificuldade em destacá-las como sendo: atendimento ao usuário no balcão; treinamento para os calouros e em bases de dados; interação nas redes sociais como *Facebook*, *Blog* e *Fale conosco*; auxílio no uso do catálogo e disposição do acervo; levantamentos bibliográficos, normalizações; uso das ferramentas *Mendeley* e *EndNote*; cursos de extensão. Essas referências ocorreram, talvez, porque essas atividades estão conectadas a ações desempenhadas no espaço de atuação desses profissionais.

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.

Notou-se 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, além de 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. Neste sentido, foi declarado por um dos entrevistados que “o bibliotecário tem um papel pedagógico imprescindível dentro do ensino, inclusive ampliando o acesso à cultura, à leitura, na formação do cidadão”.

Acerca desse ponto, 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 consequentemente contribuindo para a aprendizagem”.

Nas diferentes maneiras de lidar com o usuário, a presença do bibliotecário na biblioteca universitária no desempenho de suas funções representa 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.

Na análise da categoria comportamento informacional relativa à subcategoria característica 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 às 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 impressa ou virtual disponível por canais de mídia de massa (SOUSA; FUJINO, 2009, p.1793).

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) 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 [...] Pianovski e Alcará (2017, n. p.)

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

No tocante à subcategoria contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação, prevaleceram os discursos de que uma das qualidades do profissional da informação é possibilitar ao usuário a recuperação de informações em diferentes fontes e canais - *“vejo como uma prioridade, como uma tarefa principal de disseminar as informações, ensinar os alunos a fazerem a busca por informações em fontes confiáveis [...]”*.

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.

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.

Ficou claro 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.

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, ou seja, 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 encontra-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.

Foi possível verificar que as atividades de mediação implícita e explícita estão presentes no cotidiano dos bibliotecários entrevistados, 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 entrevistados investem na educação do usuário com ações de mediação da informação que propiciem aos mesmos compreender os fluxos e conteúdos informacionais, como é possível perceber por meio da fala de um dos entrevistados: *“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”. ; “[...] 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, [...] é ele ter autonomia de ir buscar e saber onde buscar”.*

Assim, ao interagir com diferentes grupos da comunidade acadêmica, os bibliotecários procuram demonstrar que a biblioteca é um ambiente proativo e dinâmico que pode ser acolhedor. Nesse sentido, cabe destacar que 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.

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, visto que

contribuiriam para aprimorar as práticas profissionais em tal contexto, bem como a relação com o usuário.

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, além da geração de novos conhecimentos, apoiada na mediação da informação.

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.

O bibliotecário, alicerçado pelos estudos voltados ao usuário, 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 se apropriarem das informações.

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 foi que os bibliotecários sentem falta de formação para atuar como mediador nos estudos da graduação. Outra questão enfatizada foi o dinamismo da área, portanto, a necessidade de atualização profissional constante. 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, 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.

REFERÊNCIAS

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.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. 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.

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.

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.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, 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.

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

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.

PERROTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação**: saberes e fazeres da contemporaneidade, 2007. Disponível em:

<http://www.infoeducacaousp.blogspot.com.br/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazer-da.html>. Acesso em: 13 jan. 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.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. La mediación en bibliotecología/ciencia de la información/documentación: algunas reflexiones. *In: Miguel Ángel Rendón Rojas, (coord.). La mediación em el campo informativo documental*. México: UNAM, 2017. Disponível em: http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L107/2/mediacion_informativo_documental.pdf. Acesso em: 13 jan. 2017

SANTOS NETO, João Arlindo dos. 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.

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

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_40accc7bbb_0000013571.pdf. Acesso em: 14 jan. 2017.

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; 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.

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.

NOTAS

AGRADECIMENTOS

Não se aplica

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Concepção e elaboração do manuscrito: S.A. da Silva, L. de F. B. Cavalcante.

Coleta de dados: S.A. da Silva

Análise de dados: S.A. da Silva, L. de F. B. Cavalcante.

Discussão dos resultados: S.A. da Silva, L. de F. B. Cavalcante.

CONJUNTO DE DADOS DE PESQUISA

- 1) Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.

FINANCIAMENTO

Não se aplica.

CONSENTIMENTO DE USO DE IMAGEM

Não se aplica.

APROVAÇÃO DE COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina (CEP- UEL). CAAE: 79598817.6.0000.5231 – 11/12/2017 (anexo).

CONFLITO DE INTERESSES

Não se aplica.

LICENÇA DE USO –

Os autores cedem à **Encontros Bibli** os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY) 4.0 International. Esta licença permite que **terceiros** remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. Os **autores** têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em site pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

PUBLISHER –

Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Publicação no [Portal de Periódicos UFSC](https://portal.periodicos.ufsc.br/). As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade de seus autores, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

EDITORES –

Enrique Muriel-Torrado, Edgar Bisset Alvarez, Camila Barros.

HISTÓRICO –

Recebido em: 30/06/2018 – Aprovado em: 20/03/2019

