

Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária

Larisse Macêdo de Almeida

Universidade Federal do Ceará, Instituto do Câncer do Ceará,
Fortaleza, CE, Brasil
lari.biblio@yahoo.com.br

Gabriela Belmont de Farias

Universidade Federal do Ceará, Departamento de Ciências da Informação, Fortaleza, CE, Brasil
gabibfarias@gmail.com

Maria Giovanna Guedes Farias

Universidade Federal do Ceará, Departamento de Ciências da Informação, Fortaleza, CE, Brasil
mgiovannaguedes@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v11.n2.2018.8336>

Recebido/Recibido/Received: 2017-09-12

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2017-12-11

Resumo: Os princípios da mediação têm sido aplicados em diversos contextos culturais e sociais por permitir a apropriação da informação de forma direta ou indireta. No ambiente das bibliotecas universitárias, a interação entre o usuário e o bibliotecário faz-se indispensável não só pela troca de experiências, mas, principalmente, para a construção de conhecimentos. Este estudo tem como objetivo identificar quais são as competências necessárias ao bibliotecário para atuar como mediador da informação na biblioteca universitária, procurando especificar as demandas da mediação implícita e explícita. O conceito de mediação da informação requer o envolvimento de sujeitos protagonistas, que se apropriam do conhecimento e que direcionam as ações para a construção colaborativa. Apesar de ser uma ação fundamental do fazer bibliotecário, nem sempre a mediação faz parte do cotidiano das bibliotecas de forma eficiente. Observamos que, para exercer o papel de mediador, o bibliotecário necessita de uma série de competências, as quais estão relacionadas à organização, representação, acesso, utilização, apropriação da informação e ao comportamento humano frente às necessidades informacionais, entre outras. Identificamos que as atividades da mediação explícita podem exigir um número maior de competências do bibliotecário, entretanto, as ações desenvolvidas na mediação implícita possuem influência direta na qualidade da mediação explícita, demonstrando a necessidade do trabalho cooperativo entre os profissionais dos diversos setores. Concluímos que o bibliotecário deve buscar traçar trajetórias cognitivas e empreendê-las de forma consciente pautadas nos princípios da mediação implícita ou explícita, a fim de que o processo de mediação esteja sempre centrado nas necessidades do usuário e voltado para um processo contínuo de apropriação da informação.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária; Competência em Informação; Mediação da Informação.

Librarian Skills: the exercise of implicit and explicit mediation in the university library

Abstract: The principles of mediation have been applied in diverse cultural and social contexts by allowing the appropriation of information directly or indirectly. In the environment of university libraries, the interaction between the user and the librarian is indispensable not only for the exchange of experiences but, mainly, for the construction of knowledge. The purpose of this study is to identify the competencies needed by the librarian to act as mediator of information in the university library, trying to specify the demands of implicit and explicit mediation. The concept of mediation of information requires the involvement of protagonist subjects, who appropriate knowledge and who direct actions

for collaborative construction. Although it is a fundamental action of the librarian, mediation is not always part of the daily life of libraries in an efficient way. To perform the role of mediator, the librarian needs a series of competences, which are related to the organization, representation, access, use, appropriation of information and human behavior in front of informational needs, among others. We have identified that the activities of explicit mediation may require a greater number of librarian competences, however, the actions developed in implicit mediation have a direct influence on the quality of explicit mediation, demonstrating the need for cooperative work among professionals from different sectors. We conclude that the librarian should seek to trace cognitive trajectories and consciously undertake them based on the principles of implicit or explicit mediation, so that the process of mediation is always focused on the needs of the user and directed to a continuous process of appropriation of information.

Keywords: Information literacy; Mediation of Information; University library.

Competencias del Bibliotecario: el ejercicio de la mediación implícita y explícita en la biblioteca universitaria

Resumen: Los principios de la mediación se han aplicado en diversos contextos culturales y sociales por permitir la apropiación de la información de forma directa o indirecta. En el ambiente de las bibliotecas universitarias, la interacción entre el usuario y el bibliotecario se hace indispensable no sólo por el intercambio de experiencias, sino sobre todo para la construcción de conocimientos. Este estudio tiene como objetivo identificar cuáles son las competencias necesarias al bibliotecario para actuar como mediador de la información en la biblioteca universitaria, buscando especificar las demandas de la mediación implícita y explícita. El concepto de mediación de la información requiere la participación de sujetos protagonistas, que se apropian del conocimiento y que dirigen las acciones para la construcción colaborativa. A pesar de ser una acción fundamental del hacer bibliotecario, no siempre la mediación forma parte del cotidiano de las bibliotecas de forma eficiente. Se observa que, para ejercer el papel de mediador, el bibliotecario necesita una serie de competencias, las cuales están relacionadas a la organización, representación, acceso, utilización, apropiación de la información y al comportamiento humano frente a las necesidades informacionales, entre otras. Identificamos que las actividades de la mediación explícita pueden requerir un número mayor de competencias del bibliotecario, sin embargo, las acciones desarrolladas en la mediación implícita poseen influencia directa en la calidad de la mediación explícita, demostrando la necesidad del trabajo cooperativo entre los profesionales de los diversos sectores. Concluimos que el bibliotecario debe buscar trazar trayectorias cognitivas y emprenderlas de forma consciente pautadas en los principios de la mediación implícita o explícita, a fin de que el proceso de mediación esté siempre centrado en las necesidades del usuario y orientado hacia un proceso continuo de apropiación de la información.

Palabras clave: Biblioteca universitaria; Competencia en Información; Mediación de la información.

1 Introdução

A história da humanidade é marcada por diversos processos de adaptação que permitiram a construção do conhecimento com base nas relações entre o mundo subjetivo e objetivo. A comunicação é um desses processos que foi evoluindo ao longo do tempo para facilitar cada vez mais a interação e o desenvolvimento cognitivo dos sujeitos, fazendo-se necessário nesse contexto, a aplicação dos princípios da mediação. No campo da Ciência da Informação (CI), por exemplo, a mediação da informação é compreendida a partir do planejamento e execução das atividades como a organização, representação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação, caracterizando-se como um fenômeno social, à

medida que está inserida no cotidiano e vinculada a ação e interação dos sujeitos. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1243) afirmam que:

Na CI, inicialmente na Biblioteconomia, as discussões a respeito da mediação começaram a partir do momento em que se percebeu que a área demandava por um novo paradigma. Como uma das abordagens contemporâneas, a mediação propõe novos tipos de instituições e serviços, que deixem de pensar somente no tratamento técnico do acervo e nos sistemas de recuperação da informação e que, também, voltem a sua atenção aos usuários, verdadeira motivação do trabalho diário do bibliotecário.

No contexto das bibliotecas universitárias, a interação entre o usuário e o profissional da informação faz-se indispensável para o processo de desenvolvimento de competências informacionais, pois possibilita a produção de novos conhecimentos a partir da troca de experiências entre os sujeitos envolvidos. Para que essa interação se concretize e as necessidades dos usuários sejam de fato atendidas, exige-se do profissional da informação uma série de competências voltadas para as atividades de circulação, fluxo e disseminação da informação.

Diante do exposto, nosso objetivo neste artigo se pauta em identificar quais são as competências necessárias ao bibliotecário para atuar como mediador da informação na biblioteca universitária, procurando especificar sua atuação frente às demandas da mediação implícita e explícita. As reflexões apresentadas aqui são resultados parciais de uma pesquisa de mestrado acadêmico em andamento na área da CI.

Durante esta revisão de literatura nos aportamos teoricamente em autores como Varela, Barbosa, Farias (2013, 2014), Almeida Júnior (2009, 2015), Gomes (2010), Perrenoud (1999) entre outros, para definir a mediação da informação e compreender a importância do desenvolvimento de competências para que o bibliotecário possa atuar como mediador da informação atendendo as necessidades dos usuários, pois como mesmo afirmam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252) “toda ação de mediação é realizada pensando numa necessidade informacional, no uso da informação e, posteriormente, numa apropriação da informação pelo usuário.”

Destarte, a mediação da informação ocorre através de um processo de interferência que pode influenciar o desenvolvimento da autonomia do indivíduo ao utilizar recursos informacionais, por isso, seu conceito está diretamente relacionado à linguagem e à comunicação. Compreender a competência e a mediação da informação exige primeiramente a percepção do sujeito como elemento central e determinante da existência da informação.

2 Mediação da informação

As discussões sobre a interação entre as disciplinas têm sido um tema cada vez mais recorrente no campo científico. Denominada de interdisciplinaridade, essa interação, possibilita não só a apropriação de conceitos de um domínio de conhecimento para outro em uma troca mútua, como também reduz as fronteiras disciplinares e facilita a construção de novos conhecimentos.

A mediação é um desses conceitos utilizados por diversas áreas do conhecimento para representar fenômenos distintos, entretanto, independente do campo de atuação, a sua realização pressupõe a utilização de uma linguagem comum aos indivíduos envolvidos no processo.

Partimos do pensamento de Varela (2008) que considera a informação como fator de desenvolvimento social e afirma que informação, cognição e mediação são conceitos que devem estar constantemente associados, pois, a informação só possibilita a construção de conhecimento quando é contextualizada e, desse modo, provoca não só mudanças cognitivas individuais, mas também transformações sociais. De acordo com os resultados da pesquisa aplicada pela autora, o indivíduo consegue construir o seu conhecimento à medida que interage com o outro e com a cultura, e que desenvolve atividades relacionadas à experiência integrada com o cognitivo, o afetivo e o psicomotor, daí a importância de uma linguagem comum aos sujeitos.

Corroborando com este pensamento, Almeida Júnior (2009) defende que a informação é efêmera e só se concretiza no momento da relação do usuário com o suporte que torna possível a existência da informação. Desse modo, afirma que a mediação da informação é um processo histórico-social que resulta da relação dos sujeitos com o mundo. Davallon (2003, p. 10) apresenta como uma das primeiras constatações de sua pesquisa que “[...] a noção de mediação aparece cada vez que há necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos”.

Na área da CI, para compreender a mediação da informação é fundamental primeiramente perceber que a existência da informação é determinada pelo usuário. A interferência de um mediador pode transformar àquele em um ser ativo que faz uso dos recursos informacionais em busca de apropriação da informação. Sobre a definição da mediação na CI, Almeida Júnior (2015) constata a ausência de um conceito específico, dessa maneira, desenvolve estudos na área e propõe a mediação da informação como:

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).

Este conceito mostra que a mediação requer que o bibliotecário interfira no processo de apropriação e transformação da informação em conhecimento. Juntamente com o usuário, este profissional constrói e compartilha experiências fundamentais para o desenvolvimento da autonomia intelectual e para tornar a biblioteca um ambiente ativo e interacionista. Percebemos assim, que o diálogo é uma atividade básica para que ocorra a mediação e, no caso das bibliotecas, ele tem a função de facilitar a construção do conhecimento por meio da interação entre bibliotecário e usuário.

Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1245) explicam que “a mediação se refere à interposição de alguém ou de algum elemento, com o intuito de melhorar as relações entre os sujeitos envolvidos.” Os autores refutam a ideia de mediação como simples ação de conciliação e defendem o conceito como toda ação de interferência e alteração de sentido para os indivíduos participantes. A figura do mediador se faz fundamental nesse contexto pela necessidade de interferência no momento da busca por informação. É exatamente nesse momento de comunicação e interação do profissional com o usuário, que ocorre a mediação e consequentemente a apropriação do conhecimento. Para Silva e Silva (2012, p. 3):

Isso significa dizer que a mediação da informação inclui dois fatores fundamentais: a apropriação da informação que é inerente ao processo de produção/disseminação da informação e interferência que é inerente aos procedimentos de como a informação será destinada ao usuário. Desse modo, compreender a mediação da informação fundamenta os pressupostos que dão vazão a três percepções: processos, fluxos e comportamentos informacionais, pois a mediação da informação será vital para entender como a informação é produzida, assim como os comportamentos informacionais envolvidos.

Os estudos de Varela (2014) reforçam a condição do sujeito que só é plena quando há relações com o outro no mundo. A autora ressalta que o mediador precisa compreender a realidade e o contexto do indivíduo para que o processo de construção cognitiva ocorra de modo crítico e consciente. O conceito de mediação da informação requer o envolvimento de sujeitos protagonistas, que se apropriam do conhecimento e que direcionam as ações para a realização em conjunto, de forma dialógica, ou seja, para a construção colaborativa.

Ressaltamos as contribuições de Souto (2010) na compreensão de que interação e mediação são conceitos distintos, mas diretamente relacionados. Segundo o autor, para ocorrer interação, não necessariamente deve haver mediação, mas para haver mediação, é preciso ter interação, isso porque a mediação pressupõe intervenção no conhecimento do

sujeito. Ele também diferencia o mediador do intermediário afirmando que na intermediação a ação pode ocorrer sem envolver qualquer interação humana, o profissional age como um *link* conectando um problema aos recursos que podem disponibilizar solução.

Sabemos que no contexto da mediação da informação nas bibliotecas a comunicação é elemento fundamental, não só pelo caráter de interação direta entre os sujeitos para acesso à informação, mas também e, principalmente, pelas ações indiretas do bibliotecário, que irão interferir na satisfação das necessidades finais dos usuários.

Embora haja um consenso de que, no âmbito da CI, a mediação se dá no processo de interação do profissional com o usuário, ou seja, no momento da comunicação e da transferência da informação, na verdade, os elementos que compõem a mediação e que vão permitir a consonância de objetivos entre o que busca o usuário e o que lhe oferta o profissional acontece bem antes da busca, mediante um processo dialógico em que o profissional se antecipa ao desejo do usuário e organiza o estoque de informação, dialogando com este usuário potencial. Assim, os elementos que compõem a mediação são os que vão permitir a harmonia de objetivos entre o que busca o usuário e o que o profissional oferece. (VARELA, 2008, p. 36)

Desse modo, destacamos ainda as ideias de Almeida Júnior (2009) na crítica ao pensamento que reduz o conceito de mediação da informação ao de serviço de referência. Na citação acima de Varela podemos perceber que a mediação é muito mais ampla. Segundo o primeiro autor, outro estigma que deve ser esquecido é a associação desse conceito a ideia de ponte, pois essa analogia representa algo estático, que leva alguma coisa de um ponto fixo a outro sem interferir nem no trajeto, nem no modo de caminhar e nem no final do percurso.

Assim, Almeida Júnior (2009, p. 97) defende que “a mediação da informação permite e exige a concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação.” O autor defende a existência da interferência no processo de mediação em oposição ao pensamento hegemônico que sustenta a imparcialidade e a neutralidade do profissional da informação. Embora essas duas características sejam buscadas, não se concretizam, pois, o próprio profissional da informação não é neutro.

Nesse contexto, percebemos a impossibilidade de neutralidade do processo de mediação, pois não só o mediador utiliza sua carga de conhecimentos prévios para interferir na necessidade de informação, como também o mediado utiliza suas experiências adquiridas anteriormente para interferir no processo, entretanto, o mediador deve ficar atento para que a interferência não se torne manipulação.¹

¹ FARIAS, M. G. G. *Nota de sala de aula*. Fortaleza, maio, 2017.

3 Mediação da informação na biblioteca universitária

Sendo a mediação da informação uma atividade que deve acontecer nos espaços de interação social, se interpondo entre o sujeito e o objeto, no cenário das universidades e Instituições de Ensino Superior (IES), a biblioteca universitária se configura como um desses espaços de troca, desempenhando importante papel na formação dos estudantes e apoiando o desenvolvimento de competências relacionadas à leitura, produção escrita, acesso e uso da informação.

A mediação da informação na biblioteca universitária ocorre nos momentos de interação em que o bibliotecário sensibiliza e auxilia o usuário a apreender e aprender com os recursos informacionais disponíveis em seu espaço e a distância. É o processo de comunicação que permite a intervenção da biblioteca nas trocas informacionais dos usuários e possibilita o aperfeiçoamento das práticas de leitura e de produção escrita. Essa interação cria um espaço de diálogo capaz de promover a aproximação do usuário com a informação. Sobre o papel da universidade nesse contexto, Varela (2008, p. 30) afirma:

A universidade, na qualidade de centro autônomo de pesquisa e de criação do saber, é responsável pelo cumprimento da missão do ensino superior pela difusão dos seus valores fundamentais. Para a consecução de suas finalidades educativas, a universidade busca reforçar o acesso à informação e ao conhecimento – seu papel de instituição social –, procurando implementar ações que contribuam para a formação de cidadãos capazes de atuar, competentemente, no seu contexto social, com o compromisso de construir uma sociedade solidária e ética.

O ambiente universitário possibilita assim a integração de múltiplos saberes e exige do bibliotecário a formação de um perfil protagonista, preocupado em ser não apenas um facilitador do acesso à informação, mas também um orientador, um sujeito ativo que consegue antever problemas, ir além do que é evidente e estimular o processo de aprendizagem.

De acordo com Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1245) para que a mediação ocorra, é necessário a presença de um terceiro elemento o qual irá facilitar, interferir e mediar algo ou alguma coisa para alguém. “Esse mediador não precisa ser necessariamente um sujeito. Ele pode ser um objeto, um som, uma imagem, uma linguagem etc.”

Assim, a mediação da informação é percebida em todos os fazeres do bibliotecário, entretanto, dentro de suas atividades laborais, dependendo da função que desempenha, esta mediação ocorre de modo explícito ou implícito. No primeiro caso, a mediação ocorre nos espaços ou serviços em que é necessário o contato direto com o usuário. Já na mediação implícita, as ações podem ser desenvolvidas sem a presença física e imediata

dos usuários. Neste caso, seriam as atividades de seleção, armazenamento e processamento da informação. Conforme Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1249) são conhecidos como 'serviço interno' ou 'serviços meios', "[...] realizados pelo profissional da informação nos momentos antes de o item/documento estar disponível nas estantes para consulta e empréstimo." Entretanto, é importante levar em consideração a possibilidade de acesso aos equipamentos informacionais tanto de forma presencial quanto a distância.

Na biblioteca, o Serviço de Referência e Informação (SRI) é aquele no qual se coloca em prática a mediação explícita, pois, o bibliotecário interage diretamente com o usuário para mediar a informação contida nas fontes. Daí a necessidade de gerenciar estrategicamente as técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação da informação para possibilitar uma interação eficaz da comunidade usuária com o conhecimento. Assim, é possível afirmar que o SRI é indispensável para a existência de qualquer biblioteca e para a apropriação da informação pelo usuário.

Silva e Silva (2012) alertam que pensar em mediação implícita na biblioteca requer observar uma série de questões inclusive de cunho prático e organizacional como, por exemplo, as sinalizações dentro e fora do ambiente (que despertam a curiosidade e promovem a autonomia do usuário), a formação e desenvolvimento do acervo, as classificações utilizadas e as ações de incentivo à leitura e a pesquisa. Tais ações possibilitam deslocar a informação do conceito físico para o sócio cognitivo. Gomes (2010) se preocupa com estudos que abordem as duas vertentes da mediação da informação e ressalta:

Constata-se a evolução de investigações científicas que focalizam questões relacionadas com os elementos da imaterialidade da informação, vinculados ao processo de significação e apropriação cultural. Isto, contudo, não inibe o avanço de outros estudos sobre os elementos de mediação contidos nas próprias ações voltadas à organização, preservação, recuperação e disseminação, destinadas ao acesso e uso da informação. (GOMES, 2010, p. 98).

O processo de mediação da informação envolve principalmente o desenvolvimento da autonomia do usuário na busca da informação, o que seria uma das características da Competência em Informação. Essa competência possibilita o usuário buscar, reconhecer e aplicar os recursos de informação mais pertinentes para solucionar seus problemas de informação. Varela, Barbosa e Farias (2013) afirmam que a organização do conhecimento se dá por operações de associação e separação de conceitos, assim as competências informacionais se caracterizam pelo "conjunto de habilidades requeridas para reconhecer necessidades de informação e a capacidade para buscar, avaliar e utilizar eficazmente a informação obtida." (p. 179). As autoras ressaltam ainda a importância de observar os sentimentos, pensamentos e ações que ocorrem no processo de construção do

conhecimento. É fundamental identificar como as necessidades se manifestam, quais as motivações, crenças e capacidades influenciadas pelas histórias e experiências dos sujeitos no seu relacionamento com a informação no meio acadêmico e cotidiano.

Assim, podemos afirmar que a mediação bibliotecária permite não só a disseminação, o acesso e uso da informação como também é capaz de estimular a troca de experiências e a construção de conhecimentos entre os indivíduos. Nesse contexto, o profissional da informação torna-se importante aliado dos docentes universitários, sendo um corresponsável no processo educacional de formação de leitores.

Varela, Barbosa e Farias (2013) mostram que as competências informacionais estão presentes na capacidade que os indivíduos têm para lidar com situações novas ou situações-problema, quando estes recorrem a sua experiência anterior, ou ao que Perrenoud (1999) chama de esquemas, para solucionar a situação da maneira mais conveniente. “Enfim, o conceito de competência científica pressupõe a apreensão do conhecimento científico, pelo sujeito, que passa a compreender e explicar os fenômenos e resolver os problemas sociais, com base na ciência.” (p. 181).

As novas metodologias de aprendizagem orientam estudantes a desenvolverem sua capacidade de autonomia e utilizam a mediação, como estratégia para ajudá-los a decifrar o emaranhado de informações. A biblioteca universitária, como o repositório das informações científicas e acadêmicas, deve partilhar a responsabilidade pela capacitação do usuário no desenvolvimento de competências informacionais e tecnológicas (VARELA, BARBOSA e FARIAS, 2013, p. 193).

Observamos, portanto, que o desenvolvimento de competências informacionais no ensino superior torna o discente mais autônomo e o prepara para lidar com as exigências acadêmicas e sociais de modo mais qualitativo. Assim, a biblioteca universitária se configura como um espaço propício para a formação de redes de conhecimento, atuando como facilitadora do compartilhamento de ideias e da construção de debates que potencializam a apropriação da informação.

A mediação da informação necessita ser compreendida e colocada em prática dentro das bibliotecas universitárias, a fim de que estas unidades se configurem efetivamente como espaços de compartilhamento de informação e produção de conhecimentos. Para isso, o bibliotecário deve atuar interfaceando as relações usuário/informação de maneira integrada com as necessidades da comunidade a qual atende.

4 Competências em informação do bibliotecário universitário

As transformações sociais ocorridas nas últimas décadas impactaram diretamente nos modos de produção e acesso à informação. Consequentemente, a biblioteca também teve

seus serviços afetados por essas mudanças, principalmente no que diz respeito ao uso de tecnologias de informação e comunicação. Com isso, passou-se a exigir ainda mais do bibliotecário uma postura proativa e inovadora para atender as necessidades dos usuários.

Entre as principais exigências para o atual perfil deste profissional está o desenvolvimento de consciência crítica e de habilidades para tomar decisões, as quais possibilitam que ele seja protagonista do seu espaço e provoque a autonomia dos usuários. Essas características fazem parte de um conjunto de práticas que transformam o bibliotecário em um profissional com Competência em Informação. Conforme Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 177):

A Competência em Informação é considerada um processo de aprendizagem, que promove a produção do conhecimento, em especial do científico, desde que esse processo seja realizado de forma consciente, reflexivo e contextualizado. A aprendizagem está intrinsecamente relacionada com a aquisição do conhecimento. [...] aprender a pensar, o que abrange internalizar conceitos, procedimentos, atitudes e valores, consistindo em mudanças cognitivas, relativamente permanentes, resultantes das inter-relações entre a nova informação, a reflexão e a experiência prévia.

Percebemos assim que a Competência em Informação agrega valor às atividades do bibliotecário, além de ser essencial para a prática da mediação. Mais do que facilitar o acesso à informação, esse profissional participa da construção do conhecimento através da interação com o usuário, e a biblioteca dá suporte a este processo promovendo condições efetivas para a produção de novos conhecimentos a partir do conhecimento disponível. Farias (2016) explica que o desenvolvimento de competências informacionais permite ao bibliotecário:

Antever problemas, responder prontamente aos questionamentos de forma solícita, se dispondo a aprender continuamente; utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas, formulando estratégias, e mostrando-se hábil para superar obstáculos diários durante a execução de suas atividades. (FARIAS, 2016, p. 107).

As ações de mediação do bibliotecário buscam mais do que promover o acesso à informação, buscam principalmente, desenvolver no usuário sua autonomia intelectual, despertar o pensamento crítico, criativo e reflexivo. O próprio bibliotecário, como profissional da informação, para exercer o papel de mediador, necessita de competências relacionadas à organização, representação, acesso, utilização, apropriação da informação e do conhecimento e ao comportamento humano frente às necessidades informacionais.

Para Farias (2016, p. 119) o profissional da informação precisa criar um perfil protagonista na biblioteca:

Além de atuar para filtrar e facilitar o acesso e o uso da informação pelo usuário, trabalhando na busca, registro, armazenamento, recuperação, avaliação, organização, disseminação e elaboração de produtos e serviços de informação, o bibliotecário com o perfil protagonista se preocupa com a orientação e capacitação dos usuários para melhor utilização dos serviços e produtos, e procede periodicamente com pesquisas de estudo de usuários a fim de identificar novas demandas; estimulando-os no processo de aprendizagem, no hábito de leitura e da pesquisa bibliográfica, ao fortalecer a fundamentação teórica, as bases estruturais da pesquisa e da atitude científica do sujeito diante da realidade que o cerca.

Farias (2016) explica ainda que o conhecimento necessita ser construído coletivamente, citando em especial a participação do bibliotecário com sua mediação explícita que contribui significativamente para o processo de aprendizagem, o crescimento social e cognitivo dos indivíduos. Para Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 191) “Estas competências também incluem atitudes, tais como, curiosidade, perseverança, seriedade no trabalho, a reflexão crítica sobre a pesquisa realizada, a flexibilidade para aceitar o erro e a incerteza, a reformulação do trabalho”.

Com base nesses conceitos, elaboramos, no quadro 1, um mapeamento de competências essenciais ao bibliotecário no exercício da mediação implícita e explícita no contexto da biblioteca universitária. Fizemos uma distribuição pelas atividades desenvolvidas em cada tipo de mediação. Ressaltamos que algumas competências são necessárias nos dois casos, entretanto, elencamos aquelas que são indispensáveis para o respectivo tipo de mediação, sempre lembrando que, como afirmam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252), “a mediação não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário.

Quadro 1 – Competências para a mediação implícita

MEDIÇÃO IMPLÍCITA	
ATIVIDADES	COMPETÊNCIAS
Seleção, armazenamento, organização, representação, registro, tratamento	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer e dominar a linguagem do usuário • Dominar as fontes de informação • Ser proativo • Saber identificar e traduzir as necessidades informacionais • Trabalhar colaborativamente • Antever problemas • Dominar recursos e ferramentas tecnológicas • Ser criativo • Dominar códigos de classificação • Compreender as políticas de acervo • Saber solucionar problemas de informação • Tomar decisões conscientes • Ser flexível • Ter autonomia nos processos

Fonte: Elaborada pelos autores (2017).

Considerando que todas as atividades desenvolvidas na biblioteca universitária têm o objetivo de atender às necessidades da comunidade acadêmica, o bibliotecário precisa não só conhecer, como também dominar a linguagem dos usuários para realizar a

representação da informação em conformidade com as demandas informacionais. Trata-se de um exercício de se colocar constantemente no lugar do usuário e tentar estruturar o processo técnico tendo em vista a possível forma como ele se comportaria no momento da busca. Tais questões colocam em discussão a importância dos estudos de usuários como meio de conhecer com maior profundidade as reais necessidades do público que se atende.

Na representação da informação o bibliotecário faz um processo de tradução da linguagem natural dos sujeitos para a linguagem controlada do sistema, dessa forma, é fundamental que ele compreenda também acerca da utilização das fontes de informação especializada, entenda como elas respondem às buscas e quais recursos disponibilizam para facilitar o armazenamento e organização da informação.

O processo de escolha das palavras-chave para representação de um documento, por exemplo, influencia diretamente nas ações de recuperação, acesso e apropriação da informação segundo Santos Neto e Almeida Júnior (2014). Acerca do papel do bibliotecário, os autores afirmam:

É este profissional que decide, contando com o apoio das tabelas de classificação e autores, os assuntos e terminologias específicas para cada documento. Ainda que esse tipo de serviço seja oneroso e subjetivo, os bibliotecários procuram a melhor maneira de descrever o item visando à recuperação deste pelos usuários. O bibliotecário interfere neste processo, pois ele opta por escolher um termo e não outro para representar o conteúdo expresso em uma obra [...] não escolhem os termos aleatoriamente, essa escolha é pautada nos princípios da classificação utilizada. (SANTOS NETO e ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 1251).

Dentre as principais exigências para o atual perfil do bibliotecário, a proatividade aparece como uma das características básicas para o exercício de sua função. No contexto da biblioteca universitária, esta competência permite que o profissional esteja sempre se antecipando às necessidades dos usuários, além de pensar em novos serviços e aprimorar os já existentes e promover a dinamicidade, buscando constantemente formas mais atuais e práticas de disponibilizar a informação fidedigna para o usuário.

A proatividade é uma competência que está diretamente relacionada à capacidade de antever problemas, nesse caso, que possam dificultar o acesso a informação. Dessa forma, a habilidade de trabalhar em equipe, principalmente com os profissionais que atuam em contato direto com o usuário, torna-se elemento fundamental para tentar compreender as demandas e a efetividade dos serviços que estão sendo ofertados.

A atuação do bibliotecário em um ambiente científico, como são as bibliotecas universitárias, exige ainda habilidades com o manuseio das tecnologias de informação como forma de possibilitar o acesso interativo e dinâmico. As diversas ferramentas online disponíveis atualmente já fazem parte da realidade da maioria das bibliotecas acadêmicas e

oferecem uma infinidade de possibilidades de compartilhamento e colaboração, além de representarem economia de tempo na busca de informação.

A criatividade deve fazer parte do cotidiano das atividades do bibliotecário. Ela é fundamental não só para a oferta de serviços de qualidade, mas, também para a solução de problemas, e permitem que ele tenha autonomia nos processos.

É indispensável que o bibliotecário conheça e saiba utilizar os códigos de catalogação e classificação e tenha capacidade decisória no momento da representação. Compreender as políticas de acervo também é fundamental para a tomada de decisão acerca do desenvolvimento da coleção. Esta política deve ser o guia que permite ao bibliotecário executar suas ações de modo consciente. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1250) esclarecem sobre as responsabilidades dessa função:

Na divisão de formação e desenvolvimento de coleções o bibliotecário responsável pela compra escolhe os materiais que irão fazer parte do acervo, possuindo em mãos a verba disponível e a demanda muito bem estipulada é ele quem decide os materiais que comporão a coleção. Como também é ele quem decide qual material recebido em uma doação fará ou não parte do acervo, visto que o fato de ser doado não justifica a necessidade de compor o acervo. Ainda no setor de desenvolvimento de coleções, periodicamente os bibliotecários responsáveis realizam ações de desbaste, para materiais pouco consultados, e de descarte, para materiais desatualizados.

Os autores acima afirmam ainda que o bibliotecário responsável pelo processamento técnico, ou seja, pelas atividades de classificação e catalogação, lida com o tratamento e organização da informação, por isso, deve direcionar seu trabalho à satisfação das necessidades informacionais do usuário.

Ressaltamos que tais competências não fazem parte de uma sequência ou de uma rotina engessada, ao contrário, são práticas que se entrelaçam, se complementam mutuamente e devem compor as atividades de modo integrado. Não podemos esquecer que o foco está no usuário, dessa forma, todo o planejamento, desde a infraestrutura física até a oferta de serviços, deve ir ao encontro das necessidades dele.

O bibliotecário responsável pela mediação implícita deve atuar de forma que a organização dos aspectos técnicos do acervo não crie empecilhos no acesso do usuário, isso porque se este conseguir compreender o formato de disponibilização da informação, mesmo que de maneira simplificada, ele irá se sentir participante ativo do ambiente. O quadro 2 elenca as competências necessárias para realização da mediação explícita.

Quadro 2 – Competências para a mediação explícita

MEDIACÃO EXPLÍCITA	
ATIVIDADES	COMPETÊNCIAS
Acesso, busca, recuperação, disseminação e uso da informação	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de interação • Saber se expressar/ comunicar • Conhecer e dominar a linguagem do usuário • Dominar os diversos suportes e fontes de informação • Compreender a circulação, fluxo e a disseminação da informação • Aprender a partir da experiência • Saber interferir sem manipular • Saber se apropriar da informação • Ser proativo • Saber identificar e traduzir as necessidades informacionais • Dominar as metodologias de pesquisa científica • Ter habilidades didático-pedagógicas • Trabalhar colaborativamente • Estimular a aprendizagem • Dominar as técnicas de busca • Dominar recursos e ferramentas tecnológicas • Ser criativo • Saber solucionar problemas de informação • Saber avaliar fontes e necessidades de informação • Utilizar a informação de forma eficaz • Tomar decisões conscientes • Ser flexível • Saber estimular a autonomia e o desenvolvimento cognitivo dos usuários

Fonte: Elaborada pelos autores (2017).

Em um ambiente de mediação, o bibliotecário precisa ter a capacidade de interagir tanto com seus colegas de trabalho quanto com o próprio usuário para que possa compreender os problemas informacionais, traduzir as necessidades e buscar soluções. Saber se expressar e se comunicar de forma clara é fundamental, por isso, ele precisa utilizar linguagem acessível e se fazer compreensível. A troca de experiências nesse contexto agrega valor ao processo de construção do conhecimento, entretanto, exige que o bibliotecário tenha conhecimento sobre a forma como o usuário se expressa.

Como explicam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1247) “a mediação requer diálogo e intersubjetividade, supõe que uma determinada situação ou condição passe por uma modificação e transformação.” Segundo os autores, a mediação tem intenção de modificar e transformar uma realidade, além de permitir a relação social entre os sujeitos no mundo, por isso, se caracteriza como uma ação intencional, pensada, longe de ser neutra ou passiva.

Para o bibliotecário que atua no setor de referência é primordial conhecer e saber utilizar as principais fontes de informação e os diversos suportes, visando atender as especificidades de cada grupo. Precisa ainda conhecer as melhores estratégias de busca em bases de dados e saber avaliar a qualidade da informação disponibilizada nas fontes. Essas habilidades permitem ao profissional localizar a melhor informação e de forma mais rápida.

Para que a informação possa ser de fato disponibilizada e acessada, o bibliotecário necessita compreender o processo de circulação, fluxo e disseminação da mesma, além de conhecer os processos que ocorrem de forma implícita. É fundamental ainda que ele saiba lidar com imprevistos de ordem técnica e possua meios de atender o usuário mesmo na indisponibilidade de ferramentas tecnológicas, evitando assim que o usuário saia frustrado sem sua necessidade atendida. Desse modo, Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252) afirmam:

Acredita-se que além de mediar a informação, no sentido de facilitar o acesso à informação para o usuário, os bibliotecários influenciam diretamente ou indiretamente em todo o processo de recuperação da informação e, conseqüentemente, em toda a apropriação da informação e construção do conhecimento dos usuários. [...] Os bibliotecários medeiam suportes informacionais (não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora.

Outra importante competência que se espera do bibliotecário é a capacidade de aprender com a experiência, pois assim, formula sua bagagem de conhecimentos e a utiliza para a resolução de problemas. Esse aprendizado permite a otimização do seu tempo e cria um ambiente de proatividade no qual podem ser ofertados aos próximos usuários serviços aperfeiçoados com base no resultado das experiências passadas.

A mediação exige a participação do bibliotecário e do usuário na apropriação da informação para a construção do conhecimento. Este processo deve ocorrer com interferência de ambos no ambiente, mas sem que haja manipulação, é fundamental que exista respeito ao contexto e as convicções de cada indivíduo.

Acerca das demais competências do bibliotecário na mediação explícita, existe a necessidade de conhecimento das técnicas metodológicas para atuar como orientador das questões de pesquisa científica somando-se às habilidades didático-pedagógicas para o estímulo à aprendizagem, autonomia e desenvolvimento cognitivo dos usuários.

Percebemos assim que as atividades da mediação explícita podem exigir um número maior de competências do bibliotecário já que, se trata do atendimento direto às necessidades dos usuários. Entretanto, é importante ressaltar que “o serviço de referência não é o ponto de ‘partida’ da mediação, mas deve ser visto como um ponto de ‘chegada’, como consequência de uma série de procedimentos de decisões, de interferências e ações que resultam em sua concretização.” (SANTOS NETO e ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 1255).

É fundamental também observar que as ações desenvolvidas na mediação implícita possuem influência direta na qualidade do produto final, ou seja, na mediação explícita. Dessa forma, as competências devem ser desenvolvidas pelo bibliotecário

independente do serviço em que atua. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 27) afirmam ainda que:

Os bibliotecários desempenham diferentes funções para que o seu “produto final” seja percebido, isto é, para que o usuário encontre a informação desejada e que ele satisfaça, toda ou parcialmente, sua necessidade informacional. Cada ação desenvolvida pelo profissional da informação compreende uma etapa que compõe todo o processo biblioteconômico que possui um objetivo central: mediar a informação.

Nessa perspectiva, Almeida Júnior (2009) também destaca que a mediação perpassa todo o fazer do profissional da informação, pois envolve desde as ações de armazenamento até a disseminação e transferência da informação, que são a base determinante do fazer desse profissional. Assim, a mediação se constrói não como coadjuvante nesse processo, mas interferindo no próprio objeto.

É fundamental observar que, para que o bibliotecário possa interferir no desenvolvimento da autonomia do usuário no processo de mediação, ele necessita ser primeiramente competente em informação. Nesse sistema vivo e dinâmico, ambos os sujeitos são produtores e criadores de significados.

5 Considerações finais

A literatura sobre mediação, de modo geral, é bastante vasta, entretanto, de acordo com os autores utilizados nesta pesquisa, na área de Ciência da Informação, ainda precisa ser desenvolvido um conceito próprio que atenda as especificidades do campo epistemológico. Podemos afirmar que o conceito de mediação da informação está diretamente relacionado ao conceito de Competência em Informação e, só quando o bibliotecário possui esse conjunto de habilidades é que consegue desenvolver nos seus usuários a mesma competência.

A biblioteca universitária se caracteriza como um ambiente propício para as trocas de conhecimento e aprendizagem. Nesse contexto, o bibliotecário deve traçar trajetórias cognitivas e empreendê-las de forma consciente pautadas nos princípios da mediação implícita ou explícita, a fim de que o usuário se beneficie dessas trajetórias e projetos provenientes delas, e isso se torne um constante processo de estímulo para o usuário se apropriar da informação, e para o bibliotecário se tornar mais ativo nas suas atividades laborais.

A partir da lista de competências que desenvolvemos neste trabalho, podemos destacar o fato de que, independente de tratar da mediação explícita ou implícita, algumas competências são exigidas ao bibliotecário em qualquer ambiente de informação. Entre elas estão a proatividade, criatividade, flexibilidade, habilidades para utilização de ferramentas

tecnológicas, ter conhecimento sobre as necessidades do usuário fique atento ao trabalho colaborativo, tomar decisões conscientes, entre outras. Ressaltamos ainda a importância da ética que deve fazer parte do cotidiano e das atividades não só dele, mas de qualquer profissional.

No caso da mediação explícita as competências envolvem o acesso, busca, recuperação, disseminação e uso da informação, por isso, estão muito mais voltadas para o atendimento direto ao usuário, o que requer do bibliotecário principalmente capacidade de estabelecer uma comunicação com o mínimo possível de ruído. Já as atividades de seleção, armazenamento, organização, representação, registro e tratamento da informação que caracterizam a mediação implícita,

O bibliotecário deve estar preocupado em não ser simplesmente um fornecedor de informação, mas ser alguém que participa do processo de construção do conhecimento e do desenvolvimento cognitivo dos usuários. Deve constantemente auto avaliar as ações e buscar melhorias contínuas para seu perfil profissional.

A mediação da informação na biblioteca universitária ocorre nos momentos de interação em que o bibliotecário cria um espaço de diálogo capaz de promover a aproximação do usuário com a informação. Esse processo de comunicação permite a intervenção da biblioteca nas trocas informacionais dos usuários e possibilita não só a construção de novos conhecimentos como também o aperfeiçoamento das práticas de leitura e de produção escrita, competências tão importantes dentro do contexto acadêmico.

Observamos que as competências elencadas como básicas para o bibliotecário desenvolver a mediação implícita e explícita se entrelaçam profundamente, demonstrando a necessidade do trabalho cooperativo entre os profissionais dos diversos setores. Agir de modo integrado permite a otimização dos serviços, a alocação de recursos nos lugares adequados e conseqüentemente, a satisfação das necessidades dos usuários.

É fundamental perceber ainda que trabalhar cooperativamente possibilita a distribuição de competências, pois, devido as nossas limitações humanas, não temos capacidade de atuar como protagonistas em todas as atividades que realizamos cotidianamente.

Assim, o fluxo de construção do conhecimento de forma colaborativa se torna uma rica experiência para os indivíduos participantes, pois, possibilita a formação da autonomia. Esta autonomia só é possível a partir do momento que o sujeito desenvolve competências informacionais específicas, como por exemplo, saber utilizar o conhecimento no momento oportuno, ter a capacidade de agir eficazmente em uma determinada situação e estar constantemente disposto a aprender a aprender. Isso é construir sentido por si mesmo.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. São Paulo: Abecin, 2015.
- CARVALHO, J. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: Agência Biblio, 2016.
- DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação**, n. 4, p. 3-36, 2007.
- FARIAS, M. G. G. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.
- GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p. 85-99, jan./dez. 2010.
- PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. O conceito de mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15, 2014, Belo Horizonte. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/306058116_O_CONCEITO_DE_MEDIACAO_IMPLICITA_DA_INFORMACAO_NO_DISCURSO_DOS_BIBLIOTECARIOS Acesso em: 3 set. 2017.
- SILVA, J. L. C.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.
- SOUTO, L. F. Mediação, necessidade informacional, busca de informação e serviços de disseminação seletiva de informações. In: SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.
- VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**., Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, 2014.
- VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Desenvolvimento de competências informacionais, científicas e tecnológicas: responsabilidade do ensino superior com parceria entre a docência e a biblioteca. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. (Org.). **Competência em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: Febab, 2013, p. 169-202.
- VARELA, Aída. Informação, cognição e mediação: vertentes, contextos e pretextos. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v. 1 n. 1, p. 21-45, jan./jun. 2008.

Recebido/Recibido/Received: 2017-09-12
Aceitado/Aceptado/Accepted: 2017-12-11