



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA**

ANA RAFAELA SALES DE ARAÚJO

**MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PROPOSTA
DE UM PROGRAMA DE ATUAÇÃO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**JUAZEIRO DO NORTE
2018**

ANA RAFAELA SALES DE ARAÚJO

MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PROPOSTA DE
UM PROGRAMA DE ATUAÇÃO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Biblioteconomia.
Área de concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea.
Linha de pesquisa: Produção, Comunicação e Uso da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva.

JUAZEIRO DO NORTE
2018

Dados Internacionais de Catalogação na
Publicação Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

- A687m Araújo, Ana Rafaela Sales de.
Mediação no âmbito da Organização da Informação: proposta de um Programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará / Ana Rafaela Sales de Araújo. – 2018.
218 f., il. color., enc.; 30 cm.
Inclui bibliografia (p. 165 a 175).
- Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2018.
- Orientação: Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva.
1. Mediação da informação. 2. Organização da Informação. 3. Biblioteca Universitária. I. Silva, Jonathas Luiz Carvalho. II. Título.

CDD 028.7098131

Bibliotecário: João Bosco Dumont do Nascimento – CRB 3/1355

ANA RAFAELA SALES DE ARAÚJO

MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PROPOSTA DE
UM PROGRAMA DE ATUAÇÃO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Biblioteconomia.
Área de concentração: Biblioteconomia na Sociedade Contemporânea.
Linha de pesquisa: Produção, Comunicação e Uso da Informação.

Aprovada em: 29/11/2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva (Orientador)
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Membro interno)
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Profa. Dra. Sueli Bortolin (Membro externo)
Universidade Estadual de Londrina (UEL)

Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino (Suplente interno)
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias (Suplente externo)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida e força para galgar lugares mais altos.

Especial agradecimento ao amigo e Professor Jonathas Carvalho, por tudo que me ensinou, por sua amizade, parceria, confiança, compreensão, paciência e conhecimentos transmitidos. A ele, meu sincero carinho, reconhecimento e eterna gratidão.

À banca examinadora: Sueli Bortolin, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior pelas ricas contribuições e disponibilidade, assim como às estimadas suplentes: Maria Cleide Rodrigues Bernardino, Gabriela Belmont de Farias.

A todos do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (PPGB/UFCA): corpo docente, discentes, funcionários, em especial Iza (in memoriam) e Renata. Às “Forasteiras” e parceiras de turma do PPGB/UFCA: Rebecca, Ana, Midinai, Gezilda.

A todos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, comunidade ufceana (discentes, docentes, servidores e funcionários técnico-administrativos, concurseiros, estudantes e profissionais de outras instituições) pelas contribuições e respostas envidadas nos questionários e entrevistas desta pesquisa.

Aos bibliotecários Marcelo Votto, Fabrício Assumpção e Professora Zaira Zafalon pela disponibilidade e compartilhamento de saberes em catalogação.

A Jaciel pela paciência, incentivo, desvelo e auxílio na formatação dos quadros e gráficos da dissertação. À minha Mãe, pai e irmãos pela atenção e cuidado, pelas comidinhas maravilhosas, por sempre acreditarem em mim, demonstrando amor por meio de palavras de afirmação, expresso minha eterna gratidão.

Aos estimados Germano, Sandriely, Socorro e Amauri (minha família em Juá) por todo amparo e acolhimento na cidade de Juazeiro do Norte, pelas prosopopeias catalogadas.

Aos diletíssimos amigos Juliana Lima, Edvander, Jairo, Kalline, Aline Mendes, Viviane pela atenção nos momentos em que mais precisei, pelo compartilhamento de informações, parcerias e reciprocidade. À Islânia, Érica, Eudilene, Isabela, Moura e toda a equipe BCCP por segurarem as pontas no trabalho quando precisei me ausentar para o mestrado.

Aos grupos de yoga, ballet e canto da UFC, “voa coruja” e “beach pilates” pelos momentos de saúde integrativa, Geraldo pelo auxílio no *abstract* e Nycolas (projeto gráfico).

Em suma, cada um sabe sua contribuição em meio aos meus momentos de caos e ordem; erros e acertos; tombos e voos; gargalhadas mais gostosas e choros mais soluçados.

“As pessoas tendem a tomar a técnica pela coisa mesma, a considerá-la um fim em si, uma força com vida própria, esquecendo, porém, que ela é o prolongamento do braço humano” (Theodor W. Adorno).

RESUMO

Esta dissertação discute perspectivas de aplicação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, sob uma percepção plural e integrativa destes campos de pesquisa, na ambiência da biblioteca universitária. Neste sentido, o objetivo geral desse estudo é investigar as perspectivas de aplicação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, visando a construção de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Para tanto, os objetivos específicos elencados pretendem: abordar as relações entre mediação e Organização da Informação no âmbito da mediação técnica; discutir sobre possibilidades de aplicação da mediação técnica da informação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará; identificar os possíveis aspectos que caracterizam a mediação técnica da informação no sistema supramencionado; e por fim, propor um programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação para o referido sistema. A fundamentação teórico-metodológica pauta-se na revisão bibliográfica e documental acerca das concepções da mediação no âmbito da Organização da Informação. Para tanto, através da análise dos fatos disponíveis na literatura, foi possível discorrer sobre a aplicabilidade dessas concepções nos processos de catalogação; classificação; indexação; sinalização da biblioteca; política de desenvolvimento de coleções; serviços; produtos; preservação da memória e uso de recursos virtuais. Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratório-descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, caracteriza-se pela revisão bibliográfica, documental, participante. Adota-se como técnica de coleta de dados a triangulação de métodos (questionários com 33 bibliotecários, 363 usuários; entrevista semiestruturada com o diretor do Sistema de Bibliotecas e 3 diretoras de bibliotecas setoriais; observação direta), igualmente, utiliza-se a análise de conteúdo como técnica de análise de dados de caráter qualitativo e como um dos resultados, obtém-se: o Programa de Mediação Técnica da Informação. Conclui-se que o Programa congrega uma rede de ações a partir da atuação da mediação no âmbito da Organização da Informação. Desse modo, espera-se que as bibliotecas universitárias se apropriem desse material para: demonstrar a Organização da Informação como prática de mediação técnica sob a dimensão de múltiplas possibilidades, para que suas ações sejam vistas como humanas e sociais, realizadas para e com o usuário; reverberar entre os profissionais da área, o caráter mediacional dos setores que envolvem a Organização da Informação na biblioteca universitária.

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

ABSTRACT

This dissertation discusses perspectives of application of technical mediation in the scope of Information Organization, under a plural and integrative perception of these fields of research, in the ambience of the university library. In this understanding, the general objective of this study is to investigate the perspectives of the application of technical mediation in the scope of Information Organization aiming at the construction of an action program for the Library System of the Federal University of Ceará. While the specific objectives are: to address the relationship between mediation and Information Organization in the field of technical mediation; to discuss possibilities for the application of technical mediation in the Library System of the Federal University of Ceará; identify the possible aspects that characterize the technical mediation of information in the aforementioned system; to propose a technical mediation program within the scope of Information Organization for the referred system. The theoretical-methodological foundation is based on the bibliographical and documentary review about the conceptions of mediation in the scope of Information Organization, debated to analyze the available facts in the literature, as well as to discuss its applicability in the cataloging processes; classification; indexing; library signaling; collection development policy; services; products; memory preservation; use of virtual resources. As for the objectives, this is an exploratory-descriptive research. As for the technical procedures, it is characterized by a bibliographical, documentary, participant review. It is used as a data collection technique, the triangulation methods (questionnaires with 33 librarians, 363 users, semi-structured interview with the director of the Library System and 3 directors of sectoral libraries, direct observation), as well as the analysis as qualitative data analysis technique. As one of the results presents: the Program of Technical Mediation of Information. It is concluded that the Program brings together a network of actions based on the mediation in the scope of Information Organization. Thus, it is expected that university libraries will appropriate this material to: demonstrate the Information Organization as a practice of technical mediation under the multiple possibilities dimension, so that their actions are seen as human and social, carried out for and with the user; to propagate among the professionals of the area the mediational character of the sectors that involve the Information Organization in the university library.

Keywords: Information mediation. Information organization. Academic libraries.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (referência bibliográfica).....	58
Figura 2 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (serviço de busca/recuperação).....	58
Figura 3 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (campos do MARC).....	59
Figura 4 – Aplicativos de redes sociais que os internautas brasileiros possuem.....	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pré-teste (Questão 4.1 – Bibliotecários).....	73
Gráfico 2 – Pré-teste (Questão 4.2 – Bibliotecários).....	74
Gráfico 3 – Pré-teste (Questão 4.3 – Bibliotecários).....	74
Gráfico 4 – Pré-teste (Questão 6 – Bibliotecários).....	75
Gráfico 5 – Pré-teste (Questão 1 – Comunidade).....	75
Gráfico 6 – Tempo de serviço na UFC.....	79
Gráfico 7 – Pergamum como sistema para a Organização e Representação da Informação.....	81
Gráfico 8 – Atuação do SB/UFC no âmbito da Organização da Informação.....	82
Gráfico 9 – Sistemas de Classificação.....	83
Gráfico 10 – Catalogação.....	84
Gráfico 11 – Indexação.....	85
Gráfico 12 – Por quais meios ouviu falar sobre mediação da informação.....	86
Gráfico 13 – Incentivos e parcerias que o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de ações mediadoras.....	89
Gráfico 14 – Atividades da BU consideradas como elementos de atuação no âmbito da mediação da informação.....	91
Gráfico 15 – Práticas de mediação que considera possível desenvolver a partir da Organização da Informação.....	93
Gráfico 16 – Práticas de mediação que a sua biblioteca desenvolve.....	94
Gráfico 17 – Faixa etária (Comunidade).....	96
Gráfico 18 – Categoria de usuário do SB/UFC.....	96
Gráfico 19 – Categoria de ensino, caso seja aluno.....	97
Gráfico 20 – Utilização das mídias sociais do SB/UFC.....	97
Gráfico 21 – Atribuição de <i>hashtags</i> como forma de organizar e recuperar as postagens..	100

Gráfico 22 – Avaliação da sinalização da biblioteca.....	101
Gráfico 23 – Utilização de tutoriais.....	107
Gráfico 24 – Utilização do guia.....	108
Gráfico 25 – Utilização de templates.....	109
Gráfico 26 – Nível de satisfação com tudo que a biblioteca oferece.....	111

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais instrumentos de representação dos objetos informacionais.....	19
Quadro 2 – Setores das bibliotecas universitária e setoriais da UFC.....	30
Quadro 3 – Breve cotejo entre AACR2 e RDA.....	38
Quadro 4 – Caracterização de algumas classificações bibliográficas.....	41
Quadro 5 – Aspectos relacionados à política de indexação.....	43
Quadro 6 – Ações mediadoras de caráter implícito empreendidas no site da BU.....	65
Quadro 7 – Modificações realizadas no pré-teste.....	71
Quadro 8 – Pré-teste (Questão 1 – Bibliotecários).....	72
Quadro 9 – Pré-teste (Questões 2 e 3 – Bibliotecários).....	73
Quadro 10 – Categorias <i>a priori</i> para o uso da análise de conteúdo e elaboração do produto.....	77
Quadro 11 – Biblioteca em que atua.....	79
Quadro 12 – Seção/divisão em que trabalha.....	80
Quadro 13 – Elementos de maior atuação nos processos de Organização e Representação da Informação na Biblioteca Universitária.....	81
Quadro 14 – Relato dos bibliotecários que ouviram falar sobre mediação da informação a partir da biblioteca em que atuam.....	86
Quadro 15 – Eventos que ouviu falar sobre mediação da informação.....	87
Quadro 16 – Mídias sociais que ouviu falar sobre mediação da informação.....	88
Quadro 17 – Comentários, críticas e/ou sugestões sobre o questionário.....	95
Quadro 18 – Os conteúdos postados nas mídias sociais atendem e satisfazem às suas necessidades/desejos informacionais.....	98
Quadro 19 – Possíveis categorias temáticas de interesse nas mídias sociais.....	99
Quadro 20 – Justificativas das avaliações acerca da sinalização da biblioteca.....	102
Quadro 21 – Utilização de produtos e serviços.....	105

Quadro 22 – Conhecimentos relacionados às possibilidades de acesso e uso da biblioteca.	109
Quadro 23 – Conhecimentos relacionado aos serviços de busca/pesquisa da biblioteca...	110
Quadro 24 – Considerações relacionadas a tudo que a biblioteca oferece.....	112
Quadro 25 – Comentários, críticas e/ou sugestões sobre o questionário.....	113
Quadro 26 – Análise das respostas da questão 1.....	115
Quadro 27 – Análise das respostas da questão 2.....	116
Quadro 28 – Análise das respostas da questão 3.....	117
Quadro 29 – Análise das respostas da questão 4.....	118
Quadro 30 – Análise das respostas da questão 5.....	119
Quadro 31 – Análise das respostas da questão 6.....	120
Quadro 32 – Análise das respostas da questão 7.....	121
Quadro 33 – Análise das respostas da questão 8.1.....	122
Quadro 34 – Análise das respostas da questão 8.2.....	123
Quadro 35 – Análise das respostas da questão 8.3.....	123
Quadro 36 – Análise das respostas da questão 8.4.....	124
Quadro 37 – Análise das respostas da questão 8.5.....	125
Quadro 38 – Análise das respostas da questão 8.6.....	126
Quadro 39 – Análise das respostas da questão 8.7.....	127
Quadro 40 – Análise das respostas da questão 8.8.....	127
Quadro 41 – Análise das respostas da questão 8.9.....	128

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR	Anglo-American Cataloguing Rules
ALA	American Library Association
BCA	Biblioteca do Curso de Arquitetura
BCCP	Biblioteca Central do Campus do Pici
BCF	Biblioteca do Curso de Física
BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BCI	Biblioteconomia e Ciência da Informação
BCM	Biblioteca do Curso de Matemática
BCR	Biblioteca do Campus de Russas
BCS	Biblioteca de Ciências da Saúde
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BFD	Biblioteca da Faculdade de Direito
BFEAAC	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
BICM	Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar
BPGE	Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia
BPGEA	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDDir	Classificação Decimal de Direito
CDU	Classificação Decimal Universal
CI	Ciência da Informação
DCB	Divisão de Coordenação de Bibliotecas
DDARDTI	Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação
DPA	Divisão de Preservação do Acervo
DTI	Divisão de Tecnologia da Informação
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
ENEU	Encontro Internacional de Estudos de Uso e Usuários da Informação

ePub	Electronic Publication
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FRAD	Functional Requirements for Authority Data (Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade)
FRBR	Functional Requirements for Bibliographic Records (Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos)
FRSAD	Functional Requirements for Subject Authority Data (Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade Assunto)
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	International Federation of Library Associations
LRPA	Laboratório de Restauro e Preservação de Acervos
MARC	Machine Readable Cataloging
OI	Organização da Informação
OCLC	On-line Computer Library Center
OPAC	On-line Public Access Catalog
PDF	Portable Document Format
PPGB/UFCA	Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri.
RDA	Resource Description and Access (Recursos: Descrição e Acesso)
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SAPD	Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência
SAU	Seção de Atendimento ao Usuário
SB/UFC	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
SCE	Seção de Coleções Especiais
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SPB	Seção de Planejamento Bibliotecário
SPA	Seção de Preservação do Acervo
SRDTI	Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação
SSA	Seção de Seleção e Aquisição
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 PERCEPÇÕES CONCEITUAIS SOBRE ORGANIZAÇÃO E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CONTEXTUALIZAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	18
2.1 Organização da Informação: conceitos, características, tipos.....	18
2.2 Conceitos e tipologias da mediação da informação.....	22
2.3 A Biblioteca Universitária: perspectivas em Organização para Mediação da Informação.....	29
3 CONCEPÇÕES RELACIONAIS ENTRE MEDIAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	34
3.1 Catalogação.....	35
3.2 Classificação.....	39
3.3 Indexação.....	41
3.4 Sinalização.....	45
3.5 Política de desenvolvimento de coleções.....	47
3.6 Serviços e Produtos.....	50
3.6.1 <i>Relação entre serviços e produtos</i>	50
3.6.2 <i>Serviços: aplicabilidades</i>	51
3.6.3 <i>Produtos: aplicabilidades</i>	54
3.7 Preservação da memória.....	60
3.8 Uso de recursos virtuais.....	62
4 METODOLOGIA	66
4.1 Análise de pré-teste.....	71
4.2 Categorias <i>a priori</i> para o uso da análise de conteúdo e elaboração do produto.....	76
5 ANÁLISE DE DADOS	78
5.1 Análise do questionário destinado aos bibliotecários.....	78
5.2 Análise do questionário destinado à comunidade.....	95
5.3 Análise da entrevista com os bibliotecários diretores.....	114
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	130
6.1 Programa de Mediação Técnica da Informação (PMTInfo).....	135
REFERÊNCIAS	165
APÊNDICES	176

1 INTRODUÇÃO

A mediação se faz presente em várias áreas do conhecimento, considerada um campo de estudo multidisciplinar, plural, situado geralmente na interseção da Ciência da Informação com a Biblioteconomia.

Seu construto é representado em estudos recentes das duas áreas supramencionadas e vislumbrado como fator condicionante para a realização de todas as atividades do bibliotecário, perpassando, inclusive, pelos processos de Organização da Informação, ou seja, o tratamento descritivo e temático da informação.

Conforme Araújo (2013) a mediação da informação se destaca dentro das abordagens contemporâneas em Biblioteconomia, sendo considerada uma das três tendências de perspectivas contemporâneas da área, na qual o caráter dialógico da biblioteca e a mediação como atividade intrínseca do bibliotecário imperam.

A partir destas breves considerações, o presente estudo possui o intuito de buscar respostas ao seguinte problema: Como aplicar a mediação técnica da informação¹ em bibliotecas universitárias, considerando as perspectivas da Organização da Informação, no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará?

Essa problemática surgiu a partir da inquietude provocada por conversas informais em palestras e eventos de cunho profissional na ambiência da biblioteca universitária, na qual, primeiramente, a Organização da Informação ligada à mediação da informação parecem pouco compreendidas e vislumbradas em suas inter-relações pelos bibliotecários; em segundo lugar, pelo fato dos profissionais valorizarem com mais ênfase as atividades de mediação explícita/pedagógica, presentes no serviço de referência e na disseminação seletiva da informação.

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

¹ Neste trabalho, adota-se a concepção de mediação técnica da informação, elaborada por Silva (2015), devido à perspectiva de pontos de confluência entre as demais tipologias de mediação da informação pedagógica e institucional, bem como pela concepção holística da biblioteca e do fazer bibliotecário, presente na tipicidade preconizada.

O objetivo geral desse estudo é investigar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação, visando a construção de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da UFC.

Enquanto os objetivos específicos buscam:

- a) abordar as relações entre mediação e Organização da Informação no âmbito da mediação técnica;
- b) discutir sobre possibilidades de aplicação da mediação técnica da informação no Sistema de Bibliotecas da UFC;
- c) identificar os possíveis aspectos que caracterizam a mediação técnica da informação no Sistema de Bibliotecas da UFC;
- d) propor um programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

Neste trabalho, pretende-se abrir um leque de possibilidades no que tange às novas concepções da mediação no âmbito da Organização da Informação, evidenciando a pluralidade e a vitalidade deste campo de pesquisa. Para tanto, estrutura-se a seguir o desenvolvimento desta dissertação.

Na segunda seção, abordam-se as percepções sobre mediação e Organização da Informação no contexto da biblioteca universitária, seus respectivos conceitos, tipologias e características, assim como as perspectivas da mediação para Organização da Informação no ambiente informacional da biblioteca universitária.

Por conseguinte, a terceira seção descreve as concepções relacionais entre mediação e Organização da Informação, pautadas na representação descritiva e temática da informação (catalogação, classificação, indexação); sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos, relações e aplicabilidades desses últimos; preservação da memória; uso de recursos virtuais.

De outra forma, na quarta seção insere-se os procedimentos metodológicos que nortearam este estudo; a descrição do campo, universo e sujeitos da pesquisa; os instrumentos de coleta de dados; a consecução e análise do pré-teste, a técnica e a tipologia de análise dos dados escolhida.

A quinta seção compreende a análise de dados dos questionários destinados aos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFC, à comunidade de usuários, bem como a análise da entrevista com bibliotecários diretores.

Por fim, a sexta seção apresenta as considerações finais da pesquisa, pautada na perspectiva global acerca dos resultados obtidos, mediante a análise construída, o problema de

pesquisa delineado inicialmente e o atendimento dos objetivos. Descreve-se ainda a proposta de programa, produto da dissertação, e assinalam-se algumas sugestões que podem promover a continuidade e o enriquecimento da propositura deste trabalho.

Destarte, apresenta-se o produto desta dissertação, ou seja, a referida proposta de programa, estruturada como uma rede de ações no âmbito da mediação técnica, constituída a partir das seguintes categorias: representação descritiva e temática da informação (catalogação, classificação, indexação); sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços; produtos; preservação da memória; uso de recursos virtuais; e outros (abrange o que porventura não foi coberto pelas categorias acima).

2 PERCEPÇÕES CONCEITUAIS SOBRE ORGANIZAÇÃO E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CONTEXTUALIZAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Organização da Informação atua em processos atinentes à descrição formal de objetos informacionais, tanto de seus aspectos físicos como temáticos, resultando na representação da informação (BRÄSCHER; CAFÉ, 2008).

O tratamento ou a organização de objetos informacionais compreende a segunda fase do ciclo informacional, a saber: produção, organização, recuperação, disseminação e uso da informação, visto que, o referido ciclo pode desencadear uma nova produção (REDIGOLO; SILVA, 2017).

Macedo e Dias (1992, p. 43) desvelam o processo de organização e administração como um dos subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. À vista disso, em célebre artigo inserto na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, elas dispõem:

Organizar uma unidade de informação, implica em armazenar, preservar, processar o acervo documental de acordo com as necessidades e níveis de usuários, levando em conta as tendências atuais de informatização, ou mesmo, quando for o caso, na forma de organização tradicionalista. Estas funções técnicas específicas do bibliotecário – constituem a infraestrutura organizacional para que aconteça o serviço-fim. De qualquer modo as BU's têm fluxo comum de organização, ressalvadas as peculiaridades de área de conhecimento, grau de especialização e técnicas, automatizadas ou não, de armazenagem e recuperação da informação.

Neste sentido, a Organização da Informação fornece subsídios para a concretude dos demais processos de produção, circulação (comunicação, acesso, recuperação, uso) e apropriação da informação, considerando que é na relação do usuário com o suporte que se determina a existência da informação e sua apropriação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

As demais seções tratam dos aspectos fundantes, no que diz respeito à Organização da Informação vinculada à mediação da informação no contexto da biblioteca universitária, enfoque deste trabalho.

2.1 Organização da Informação: conceitos, características, tipos

A Organização da Informação se constitui como um dos elementos do ciclo informacional, assim como a seleção, a aquisição, o processamento e a recuperação. Considera-se que os elementos supracitados são interdependentes, visto que, a recuperação da informação ocorre mediante a efetiva Organização da Informação.

Em síntese, discorrer sobre Organização da Informação é referir-se à representação descritiva (catalogação – descrição dos atributos físicos) e temática (indexação – atribuição de palavras-chave ou descritores que se referem aos assuntos), bem como ao “trabalho intelectual e técnico realizado pelo bibliotecário” ou sob sua supervisão, englobando a catalogação, a indexação, a classificação (DE SOUZA; TABOSA, 2017, p. 72).

Ainda conforme De Souza e Tabosa (2017, p. 87), a Organização da Informação remete-se também à “disposição dos materiais do acervo em uma ordem lógica”, sendo que cada tipo de documento recebe tratamento e alocação diferenciada, de modo a atender às necessidades, demandas e desejos da comunidade.

No que tange à organização do acervo físico e digital da biblioteca, sistematiza-se no quadro 1 os principais instrumentos de representação, sejam estes descritivos ou temáticos e sua conceitualização, compilados de relatórios e teóricos pertinentes à área.

Entretanto, evidencia-se que a tipologia descritiva ou temática da representação e seus respectivos instrumentos são segmentados para fins didáticos, porém, para uma representação da informação plena, estes são inexoravelmente integrados, imbricados e compreendidos sob perspectiva macro e holística (MAIMONE; SILVEIRA; TÁLAMO, 2011).

Svenonius (2000) compreende a Organização da Informação em um contexto histórico-filosófico e considera a descrição como elemento imprescindível para que a informação seja organizada e entendida como uma linguagem especial.

Quadro 1 – Principais instrumentos de representação dos objetos informacionais

(continua)

Tipo de representação	Instrumento de representação	Conceito dos instrumentos
Temática	Código de Classificação Decimal de Dewey (CDD)	Sistema de classificação bibliográfico enumerativo mais utilizado no mundo, abrange todas as áreas de conhecimento em classes decimais, do (000-999), criado em 1876 por Melvil Dewey. Mesmo após a morte de Dewey, foi atualizada até a 23ª edição impressa, porém, em 2018, permanecerá somente a versão digital on-line por meio de assinatura, suspendendo a continuidade da versão impressa (ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2018).
Temática	Código de Classificação Decimal Universal (CDU)	Sistema de classificação bibliográfico misto, criado em 1905 cujos "mentores foram Paul Otlet e Henri La Fontaine. Baseia-se em Dewey, tendo sido expandidas as tabelas auxiliares". Sua estrutura consta de tabelas principais, auxiliares e índice alfabético (SOUZA, 2010, p. 21).

Quadro 1 – Principais instrumentos de representação dos objetos informacionais
(continuação)

Tipo de representação	Instrumento de representação	Conceito dos instrumentos
Temática	Classificação Expansiva de Cutter	Sistema de classificação bibliográfico misto, criado por Charles Ammi Cutter (1837-1903), composto por sete classificações utilizadas gradatamente, na proporção de crescimento do acervo da biblioteca. Surge como crítica à CDD. Não foi concluída por conta da morte de Cutter (PIEDADE, 1983).
Temática	Dicionários	Designam dois tipos de documentos bem diferentes: 1) conjunto de palavras de uma língua, ordenados alfabeticamente e explicados na mesma língua; 2) conjunto de palavras de uma língua, traduzidos em uma ou em várias línguas (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 68). Diferentemente do glossário, "tendem a abarcar a totalidade de itens que perfazem uma dada terminologia" (KRIEGER; FINATTO, 2004, p. 143).
Temática	Vocabulário controlado	Diferentemente do tesouro, "contém apenas as relações sinónímicas, quase sinónímicas, bem como controle de polissemia, além de não diferenciar rigorosamente 'termo' de 'palavra'. E também não apresenta relações estruturais entre os elementos" (GOMES, 1990, p. 15).
Temática	Tesouros	"É uma linguagem especializada, normalizada, pós-coordenada, usada com fins documentários, onde os elementos linguísticos que o compõem - termos, simples ou compostos - encontram-se relacionados entre si sintática e semanticamente" (CURRÁS, 1995, p. 88).
Temática	Ontologias	No contexto da Ciência da Informação e da Web Semântica, pode ser entendida como forma de representação do conhecimento, "especificação formal e explícita de uma conceitualização compartilhada". Fornece uma compreensão comum e compartilhada de um domínio que pode ser comunicada à pessoas e sistemas (DING; FOO, 2002, p. 375, tradução nossa).
Descritiva	Anglo-American Cataloguing Rules, 2nd edition (AACR2) - Código de Catalogação Anglo-Americano, 2ª edição (1978 - revisões - 1988; 1998; 2002)	1ª edição publicada em 1967, sendo amplamente utilizado em vários países, inclusive o Brasil, com última atualização/revisão da 2ª edição publicada em 2002, sob a responsabilidade do comitê Joint Steering. Estrutura-se em duas partes: a primeira (capítulos 1 ao 13), relativa à descrição bibliográfica, baseada nas Descrições Bibliográficas Internacionais Normalizadas (ISBDs); a segunda (capítulos 21 ao 26), relativa aos pontos de acesso de responsabilidades, títulos e remissivas (MEY; SILVEIRA, 2009).
Descritiva	Machine Readable Cataloguing (MARC 21) - Catalogação Legível por Máquina/Computador	Segundo Rodrigues e Teixeira (2010, p. 48) consiste em uma evolução do formato MARC, um dos padrões mais difundidos mundialmente, criado na década de 1960 pela Biblioteca do Congresso norte-americano. O MARC compreende um conjunto de cinco formatos que auxiliam na padronização de registros bibliográficos, a saber: Formato MARC 21 para Dados Bibliográficos; Formato MARC 21 para Dados de Autoridade; Formato MARC 21 para Dados de Coleção; Formato MARC 21 para Dados de Classificação; Formato MARC 21 para Informação Comunitária.

Quadro 1 – Principais instrumentos de representação dos objetos informacionais (conclusão)

Tipo de representação	Instrumento de representação	Conceito dos instrumentos
Descritiva	Resource Description and Access (RDA) - Recursos: Descrição e Acesso	Consiste em um conjunto de instruções práticas baseadas em modelos conceituais FRBR e FRAD que definem sua forma, sua estrutura e seu conteúdo. Configura-se como nova norma de catalogação substitutiva do AACR2, tendo sua primeira versão lançada em 2010 (OLIVER, 2011).
Descritiva/Temática	Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) - Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos	Engendrado a partir do relatório publicado pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) em 1998. Trata-se de um modelo conceitual entidade-relacionamento que favorece "uma visão do universo bibliográfico em que o foco recai sobre o que é importante para o usuário" (OLIVER, 2011).
Descritiva	Functional Requirements for Authority Data (FRAD) - Requisitos Funcionais para Dados de Autoridades	Modelo conceitual projetado para fornecer um quadro de referência claramente definido e estruturado, baseado na relação entre dados coletados pelos criadores de registros de autoridades (catalogadores) e necessidades dos usuários desses dados; ajudar a avaliar as possibilidades de intercâmbio internacional e do uso de dados de autoridade, tanto em bibliotecas como em outros ambientes informacionais (PATTON, 2009).
Temática	Functional Requirements for Subject Authority Data (FRSAD) - Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade Assunto	Concebido a partir do relatório publicado pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) em 2010. Modelo conceitual integrante da "família" FRBR, seu foco é a "modelagem das entidades que representam tematicamente uma obra sob o ponto vista dos usuários, de forma independente de qualquer domínio do conhecimento, sistema de organização do conhecimento ou aplicação em contexto específico, a fim de promover o uso e o compartilhamento internacional dos dados de autoridade de assunto" (MELO; BRÄSCHER, 2014, p. 109).
Descritiva	Bibliographic Framework Initiative (BIBFRAME)	Nova iniciativa de estrutura bibliográfica substituta do MARC 21, criada em 2011 pela Biblioteca do Congresso norte-americano, com a finalidade de tornar a descrição bibliográfica mais visível na web (MCCALLUM, 2017).

Fonte: Elaborado pela autora com base nos autores citados.

A Organização da Informação (OI) ocupa-se de todos os instrumentos e produtos (linguagens, códigos, normas, padrões, modelos conceituais) supramencionados. Sua função social concebe-se na recuperação da informação e reconstrução memorialística de áreas do conhecimento, comunidades discursivas, dentre outros (PINHO, 2017).

Vale ressaltar que, a Organização da Informação é concebida neste trabalho sob a perspectiva conceitual de Brascher e Café (2008, p. 5) compreendida como “um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais” (todos os tipos de informações registradas, tais como: textos, registros sonoros, sites, imagens, representações cartográficas, dentre outros), tendo como produto a representação da informação.

Varela, Barbosa, Farias (2014, p. 151-152) constatam ainda, que “a Organização da Informação [...] transcende as questões operacionais e logísticas de processar/tratar a informação, na medida em que os princípios da disciplina estão atrelados ao ideal de tornar acessível a todos o conhecimento produzido”.

Por fim, constitui-se ponto nevrálgico do presente trabalho, a Organização da Informação como prática de mediação técnica sob a dimensão de múltiplas possibilidades. O construto da Organização da Informação contempla basicamente a mediação técnica da informação, mas pode servir de apoio para outras práticas de mediação, conforme o arrazoado das demais seções deste estudo.

2.2 Organização da Informação: conceitos, características, tipos

A mediação é objeto de estudo de muitas áreas, por exemplo: Direito, Educação, Comunicação. Esses âmbitos do conhecimento possuem diferentes concepções sobre o conceito de mediação, algumas associadas e interseccionadas, tornando a mediação multidisciplinar e plural, realizada sob várias nomenclaturas: mediação cultural, mediação jurídica, dentre outras.

Como mostram os estudos feitos por Signates (1998, p. 38), “o conceito de mediação procede principalmente de duas vertentes filosóficas: a idealista, de origem cristã”, que fundamenta Cristo como mediador entre Deus e o mundo; “a hegeliana, bem como a tradição marxista”, possuindo como princípio fundamental, a dialética.

Compreende-se que o termo mediação ganhou novas percepções com o passar dos anos, conforme análise de Corroy e Gonnet (2008, p. 204, tradução nossa):

Do latim *mediatio*, ‘mediação, intervenção’, do verbo *mediar*, ‘estar no meio de’. Mediação no sentido de ‘reduzir para metade’ foi empregado no século XIII e rapidamente abandonado. A partir do século XIV, a mediação é ‘o mediador entre Deus e os homens’. No século XIX, utilizou-se o termo diplomacia para conciliar as partes, as pessoas, envolve a mediação em casos de conflito ou desacordo, intervenção de uma terceira pessoa.

Silva e Ribeiro (2010) complementam o percurso da concepção do conceito de mediação ao longo da história, abordando a língua como primeira mediação; a segunda - comunicação como mediação no espaço social; a terceira - mediações institucionais e as estratégias de comunicação.

Signates (1998) define ainda o que não é mediação com o intuito de promover sua

utilização consistente. Em outras palavras, a mediação no campo da comunicação não é: intermediação; filtro e/ou ligação; intervenção, constituindo um processo complexo e difuso.

Pondera-se que a noção de mediação implica na ação transformativa, associada à vida, ao movimento e ao processo de transposição do olhar da comunicação para os sentidos, conferindo sentido lógico às ações, bem como promovendo impacto no ambiente social e nos sujeitos da informação envolvidos (SIGNATES, 1998; DAVALLON, 2007; GOMES, 2010; SILVA, 2017b).

Dentre as concepções apreendidas, este trabalho pauta-se na mediação da informação, com estudos conceituais recentes (meados de 2009) na área de Ciência da informação, além de pesquisas e aplicações profissionais no tocante à Biblioteconomia.

Partindo para as concepções conceituais de mediação da informação, tem-se uma variedade de autores que a estudam, tais como:

- a) Gomes (2014) trata a mediação como ação dependente do processo dialógico, voltada ao protagonismo social, constituída de dimensões dialógica, estética, formativa e ética;
- b) Araújo (2012, p. 15) compreende a mediação como “uma intervenção intencional, de um ‘colocar-se entre’ e, por meio justamente desta ação, fazer se relacionarem diferentes sujeitos, instituições e instâncias”;
- c) Almeida (2007) repensa a partir da noção de hegemonia como processo cultural, o processo de mediação cultural e da informação, sob três pontos: concepção de mediação como produto/resultante da ação dos meios de comunicação e informação; papel dos mediadores frente às possibilidades abertas (e também fechadas) pelas “novas tecnologias” da sociedade da informação; aspectos relacionados à formação de profissionais da Ciência da Informação aptos a enfrentar os desafios mencionados nos dois pontos anteriores;
- d) Almeida (2012, p. 7) mediação como um processo semiótico que promove a aquisição de conhecimento, ou seja, a mediação nos níveis sócio-simbólico e institucional-profissional seria um processo simbólico ligado à aprendizagem, à tradução, à troca e à comunicação por signos, à medida que se conhece algo, atinge-se um estágio de mediação;
- e) Campos (2013, p. 2) trata da mediação pedagógica e destaca “a complexidade da atuação do mediador pedagógico em cursos na modalidade a distância”, na relação aluno, material didático e professor, em uma perspectiva sócio-interacionista. De sorte que o mediador não apenas dirime dúvidas, mas estimula a aprendizagem e

garante o fluxo comunicacional entre os cursistas.

Além desses autores, destacam-se alguns que representam precisamente uma concepção ou um conceito de mediação, iniciando por Almeida Júnior (2009, p. 92, grifo nosso) que conceitua a mediação da informação como:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, **plena** ou parcialmente, uma necessidade informacional.

O referido autor, pioneiro nos estudos de mediação da informação, desenvolveu em 2009 o conceito acima, ainda que embrionariamente, e em 2015, o complementou:

Toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação **e na ambiência de equipamentos informacionais** -, direta ou indiretamente; 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, grifo nosso).

Os conceitos supracitados reiteram que a mediação da informação pode ser realizada apenas pelo profissional da informação e acrescentam as concepções: ambiência de equipamentos informacionais, satisfação parcial e momentânea, conflitos.

Interferência, apropriação e conflito: tríade basilar na construção do conceito de mediação da informação cunhado por Almeida Júnior (2015). Desmembrando suas bases conceituais, o termo informação se constrói mediante interesses econômicos, políticos, culturais, necessidades, poder, domínios e é empregado como suporte ideológico.

Doravante, entra em cena a concepção de interferência, contrariamente à ideia da imparcialidade e da neutralidade do bibliotecário, que embora procuradas, não se concretizam, pois, sua matéria prima, a informação, está imersa em ideologias e interesses. Diante do exposto, o autor trata a interferência como atividade constante e intrínseca do fazer biblioteconômico, compreendida de forma crítica e consciente pelo profissional da informação, fazendo-se necessário amenizar possíveis problemas, danos por ela causados (ALMEIDA JÚNIOR, 2017).

Por outro lado, a ideia de apropriação da informação ocorre a partir da leitura compreendida em seu conceito lato, ou seja, a leitura do texto escrito, da imagem fixa, da imagem em movimento (inclui-se a leitura não verbal) e do som (inclui-se a oralidade). Por conseguinte, a concepção de conflito informacional parte do pressuposto da informação como

geradora de novas necessidades informacionais, pois o sujeito informacional e a informação são inacabados, se reconstruem em seus múltiplos olhares e contextos gerando sempre novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2017).

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

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

O arrazoado apresentado sustenta que o uso do termo intervenção e interferência se estabelece de forma complementar, sendo que a “intervenção significa a prática da mediação propriamente dita”, visando à mudança de estado e às relações entre usuário, profissional da informação, ambiente de informação² por meio de fontes, recursos e serviços de informação, de outra maneira, a interferência denota a “transformação social e cognitiva concebida a partir da intervenção, em caráter particular, do usuário” para lograr desideratos de reconstruções de conhecimento por parte do usuário e “uma reavaliação das práticas mediacionais envidadas pelo profissional da informação” (SILVA, 2014, p. 318-319).

Neste sentido, considera-se que toda mediação aplicada em centros, ambientes e equipamentos informacionais, como supracitado nos conceitos, constitui-se de três aspectos: construto social crítico, interacionista e envolve contextos coletivos e plurais.

Por conseguinte, Silva (2016b, p. 47-48) relata sobre os estudos da mediação da informação no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação (BCI):

Estudos sobre mediação da informação possuem um futuro promissor na BCI, pois é um processo que se constitui em um eterno devir teórico-empírico que, além de sólido, por sua finalidade de resolver conflitos de informação, une/liga por sua vez, os processos de acesso, recuperação, uso, apreensão e apropriação da informação, o que elege a mediação, enquanto *modus operandi*, como um processo vital do paradigma social da Ciência da Informação que envolve dialogicidade e interação permanente.

Os estudos na área de mediação da informação, mesmo engendrados recentemente, (SANTOS NETO, 2014), configuram-se como promissores, cuja medida de sua importância para a Biblioteconomia envolve a aplicabilidade profissional, os serviços biblioteconômicos e,

² Defende-se a ideia de ambiente de informação como espaço estrategicamente estruturado em que se organiza, gerencia, medeia e trabalha-se com serviços e produtos de informação, bem como balizada na condensação do conceito de que a informação norteia o trabalho da biblioteca, contemplando não somente o acervo físico, mas todo o conjunto de informações existentes na sociedade, na web e em vários outros meios que possibilitem o amplo acesso à informação à comunidade, dentro do processo de construção do cotidiano (SILVA, 2017a).

na Ciência da Informação, decorre de pesquisas e epistemologias conceituais. Muitas vezes, a BCI está imbricada nos estudos de mediação.

Silva e Ribeiro (2010) ressaltam a falta de pesquisas sobre conceitos, aplicações e características da mediação no âmbito da Ciência da Informação, ocorrendo muitas vezes, a incorporação simples e direta das concepções de mediação advindas de outras áreas, como da comunicação, preconizada pelo autor Jesús Martín-Barbero³.

No entanto, pesquisas recentes na área de mediação têm sido impulsionadas pelas comunidades discursivas, detentoras do conhecimento construído em um determinado campo científico, conforme a teoria de análise de domínio preconizada por Hjørland (2002).

No que diz respeito aos tipos de mediação da informação, Silva (2015) trabalha com três propostas, a saber:

- a) mediação técnica da informação: ações de Organização da Informação realizadas pelo profissional da informação com o intuito de estimular o uso da informação, tanto virtualmente como presencialmente;
- b) mediação pedagógica da informação: ações que envolvem estudos de usuários, de comunidades, uso do acervo, avaliação da satisfação dos serviços promovidos pelo centro de informação com o intuito de buscar uma aproximação com a comunidade, assim como promover a autonomia e a apropriação da informação pelo usuário;
- c) mediação institucional da informação: relaciona-se com procedimentos de como o profissional da informação captará recursos, seja dentro ou fora da instituição a qual o centro de informação está inserido a fim de concretizar suas ações e interferências e, assim, promovendo sua sustentabilidade.

Evidencia-se que, o usuário se faz presente nos três tipos de mediação da informação depreendidos, já que a mediação é aplicada para e com o usuário (SILVA, 2012).

A tipologia de mediação da informação de Silva (2015) parece ser capaz de conduzir à superação da dicotomia participação-ausência do usuário no processo.

Por outro lado, Almeida Júnior (2009) tipifica a mediação da informação como:

- a) mediação explícita da informação: ações de interferência realizadas pelo bibliotecário nos equipamentos informacionais, mediante a presença física ou virtual do usuário, como exemplo nos serviços de referência, disseminação seletiva, balcão de empréstimo, atividades culturais;

³ Obra clássica de Martín-Barbero, *De los medios a las mediaciones: comunicación, cultura y hegemonía*. Barcelona: Gustavo Gili, 1987.

- b) mediação implícita da informação: ações de interferência realizadas pelo bibliotecário na ambiência da biblioteca, sem a necessidade da presença do usuário, por exemplo nos serviços de aquisição e desenvolvimento de coleções, Organização da Informação, conservação/restauração do acervo, como também nas atividades realizadas no repositório digital ou nas bibliotecas digitais.

Sob o mesmo aspecto, Varela, Barbosa e Farias (2014) analisam a tipologia da mediação na biblioteca sob a ótica das atividades-meio cujo processamento, Organização da Informação, preparação dos instrumentos de busca e recuperação envolvem a todo o momento o bibliotecário, os recursos, os sistemas informacionais e o usuário, mesmo sem a necessidade de sua presença; das atividades-fim que perpassam o serviço de referência, a disseminação da informação e dialogam diretamente com o usuário, seja presencialmente ou virtualmente.

Com base nas tipificações acima, é possível compreender que a mediação explícita ocorre, sobretudo no balcão de empréstimo e no serviço de referência; e a mediação implícita, nas atividades de seleção, aquisição, classificação, indexação, catalogação, restauração, dentre outras. Também pode-se conceber que a tríade bibliotecário, biblioteca e/ou equipamentos informacionais e usuário, assim como a apropriação da informação pelo usuário, estão sempre presentes nas concepções de mediação da informação.

Sob um viés diferenciado, Silva (2009), Silva e Ribeiro (2010, p. 163) compreendem a sistematização da mediação balizada em paradigmas⁴:

- a) custodial, inserida no paradigma patrimonialista, custodial, remetendo à ideia de mediação “imperfeita e perversa ou negativa”, relacionada à preservação e custódia;
- b) pós-custodial e informacional, de caráter institucional, distribuído e/ou partilhado e cumulativo, atrelada ao paradigma pós-custodial, informacional e científico, que influenciará os modos de ver, pensar, agir dos pesquisadores e profissionais da informação, ao longo do século XXI.

Neste sentido, Silva (2009), Silva e Ribeiro (2010) apresentam uma vertente historicista da mediação da informação, aplicando os paradigmas custodial e pós-custodial, tratados na epistemologia da Ciência da Informação, transportando-os para a mediação.

No entanto, a acomodação dos referidos paradigmas pela mediação da informação, difere das múltiplas possibilidades proporcionadas pelas práticas mediadoras, contrapondo o

⁴ Paradigma “representa as formulações teóricas que servem implicitamente, por um período de tempo, para legitimar problemas e métodos em um campo de conhecimento” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 275). Conceito adaptado da célebre análise clássica das revoluções científicas, elaborado por Thomas Kuhn.

escopo deste estudo. Portanto, para efeitos de maior esclarecimento, nesta pesquisa, utiliza-se com mais constância os termos mediação técnica e implícita da informação.

Adota-se a concepção de mediação técnica da informação, elaborada por Silva (2015), devido à perspectiva de pontos de confluência entre as demais tipologias de mediação da informação pedagógica e institucional do referido autor, bem como pela concepção holística da biblioteca e do fazer bibliotecário, presente na tipicidade preconizada.

Além disso, ressalta-se que a mediação cultural e da leitura também ocorrem na ambiência da biblioteca universitária, porém não serão contempladas no *corpus* teórico do presente trabalho.

Convém elucidar que ao discorrer sobre mediação da informação, torna-se imprescindível falar também da informação cuja concepção

[...] em ambientes de informação é social porque não é construída isoladamente, mas se dá em uma conjunção de fatores humanos e não-humanos, além do que, apropriada pelos sujeitos possibilita a produção de novos conhecimentos e a geração de novos processos comunicacionais (SILVA, 2014, p. 259).

Por conseguinte, em uma contribuição mais recente, Silva (2015), ao tratar da tipologia mediação técnica da informação, não se utiliza da mesma conotação de mediação implícita da informação, elaborada por Almeida Júnior (2009).

Para Silva (2015), a mediação técnica da informação intersecciona a mediação pedagógica e institucional, para o referido autor, estas são interdependentes, conforme a intencionalidade de sentido da ação mediada.

Silva e Farias (2017, p. 111) elucidam esta proposta ao argumentar que:

As três mediações podem apresentar contradições e complementos, mas a lógica mais proficiente é a de que são interligadas como atividades holísticas e estratégicas no sentido de que a mediação da informação precisa do institucional para se estabelecer estrutural e gerencialmente, além do técnico e pedagógico para se estabelecer no caráter social e pragmático dos sujeitos (comunidade de usuários) envolvidos na mediação da informação.

Pondera-se que a concepção de mediação explícita e implícita da informação de Almeida Júnior (2009) é um ótimo ponto de partida, no entanto, não é interessante pensar a Organização da Informação somente como prática de mediação implícita, excetuando as perspectivas de mediação explícita aplicadas ao contexto da Organização da Informação, ou seja, faz-se necessária uma visão macro e não limitada dos processos supracitados. A mediação explícita e implícita da informação deve ser vista de forma interdependente e

complementar.

Em face do exposto, não se pode ser categórico ao afirmar que a Organização da Informação está presente somente nas práticas de mediação implícita, mesmo sendo sua essência eminentemente implícita (SILVA, 2017c).

Na Organização da Informação é possível criar condições para que a prática de mediação explícita também ocorra, como exemplo, por meio da política de indexação elaborada com a participação da comunidade.

Outro exemplo, o catálogo constitui-se como prática fenomênica de caráter implícito/técnico, porém ao utilizá-lo para dinamizar informações como, um serviço específico da biblioteca, implica o desvelar da prática pedagógica/explicita.

Por conseguinte, o próximo tópico abordará os conceitos, as características e os setores da biblioteca universitária, as práticas mediadoras empreendidas nas suas seções, engendradas sob a perspectiva da Organização da Informação, vinculadas direta e indiretamente à biblioteca.

2.3 A Biblioteca Universitária: perspectivas em Organização para Mediação da Informação

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

Em linhas gerais, as bibliotecas universitárias possuem as seguintes características: são mantidas por uma Instituição de Ensino Superior (IES); atendem às necessidades de informação dos discentes, funcionários (docentes e administrativos); apoiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão; podem ser apenas uma biblioteca ou diversas reunidas como sistema ou rede (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

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

Ribeiro (2015) relata que o objetivo da biblioteca universitária sempre se enquadra na missão da universidade, agora reconfigurada como repositório dinâmico, visto o deslocamento de seu objetivo, que passou da custódia do saber para a mediação e a partilha da

informação em rede de alcance global, gerada, acumulada e utilizada no desempenho de atividades pedagógicas, científicas e na transferência de conhecimento para a comunidade.

A função mediadora da biblioteca universitária reside na satisfação das necessidades de informação da comunidade e, de forma mais ampla, em fazer parte do cotidiano do usuário, estimulando o diálogo, a construção e a apropriação da informação (SILVA, 2012).

Baseado na obra de Vygotsky (1978), os mediadores constituem-se em instrumentos de transformação da realidade, modificando ativamente as condições ambientais.

Na abordagem de Gomes e Santos (2009), os canais de comunicação, como sites e redes sociais, auxiliam na limitação compreensiva do que a biblioteca universitária medeia; em outras palavras, os referidos canais reverberam para o usuário o caráter dinâmico da biblioteca.

Em seguida, faz-se menção a todas as seções atinentes à estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, conforme o quadro abaixo.

Quadro 2 – Setores das bibliotecas universitária e setoriais da UFC

Setores
Seção de Atendimento ao Usuário (SAU) Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD)
Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação (DDARDTI) Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação (SRDTI) Seção de Seleção e Aquisição (SSA)
Divisão de Preservação do Acervo (DPA) Seção de Preservação do Acervo (SPA) Seção de Coleções Especiais (SCE)
Divisão de Tecnologia da Informação (DTI)
Direção geral e Direção setorial Divisão de Coordenação de Bibliotecas (DCB) Seção de Planejamento Bibliotecário (SPB)

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Ceará (2016).

O quadro 2 apresenta tanto os setores da biblioteca universitária⁵ como os das quatorze bibliotecas setoriais de Fortaleza. Vale ressaltar que todos os setores se relacionam de forma direta e indireta com a Organização da Informação, portanto, o que determina o tipo de

⁵ Embora todas as 19 bibliotecas setoriais da Universidade Federal do Ceará se constituam como biblioteca universitária, o termo “Biblioteca Universitária” é utilizado na UFC para designar o órgão suplementar subordinado à Reitoria que exerce a função de coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFC, composto por 14 bibliotecas setoriais em Fortaleza e 5 no interior do Ceará. Cabe destacar que a Biblioteca Setorial nomeada de Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos não desempenha qualquer função centralizadora, a despeito da sua denominação.

relação é o intuito da ação realizada.

No que diz respeito ao setor de referência, presente nas bibliotecas setoriais da UFC, denominados atendimento ao usuário e atendimento a pessoas com deficiência, estes vinculam-se indiretamente à prática de Organização da Informação, na medida em que os objetos informacionais são catalogados, indexados, classificados adequadamente e eficazmente; dessa forma, o bibliotecário de referência propicia o encontro do usuário com as fontes de informação, face ao exposto por Farias (2015); Fernandes e De Souza (2017).

Neste contexto, a Organização da Informação dinamiza práticas explícitas ou pedagógicas, a partir da elaboração de elementos assistenciais que contribuirão para satisfação do usuário, tais como: serviços e estrutura da biblioteca.

A referida seção de atendimento ao usuário também possui correlação direta com a Organização da Informação, a partir das ações de contato direto com o usuário.

A Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação (SRDTI), subordinada à Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação (DDARDTI), da biblioteca universitária, condensa as atividades de formação e desenvolvimento do acervo (seleção, aquisição, desbastamento, descarte, avaliação, conservação); catalogação, classificação, indexação, resultando na representação descritiva e temática da informação.

A SRDTI e a DDARDTI estão intimamente associadas à Organização da Informação (OI) a partir da atuação do bibliotecário na representação do conteúdo condizente ao objeto informacional representado, evidenciando sempre a conveniência do usuário, conforme os princípios da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2016), contudo, excetuando a arbitrariedade no referido processo.

"Assim sendo, torna-se imprescindível seguir os princípios de catalogação estabelecidos, não como um fim em si mesmo, mas para refletir na qualidade ideal de uma Base Bibliográfica e, conseqüentemente, num acesso satisfatório pelo usuário final" (DIAS, 1999, p. 1).

Por conseguinte, a SRDTI e a DDARDTI relacionam-se indiretamente com a OI quando propiciam ações que estimulam o uso da informação pelo usuário por meio das redes sociais ou quando o usuário participa das políticas de indexação e desenvolvimento de coleções.

As quatorze bibliotecas universitárias setoriais da cidade de Fortaleza possuem duas seções, a saber: preservação do acervo e coleções especiais, subordinadas à Divisão de Preservação do Acervo (DPA) da biblioteca universitária.

Os setores supramencionados possuem relação direta com a OI, pois para preservar e reconstruir a memória, é preciso organizar a informação, como ilustram Silva e Ribeiro (2010) ao afirmar que as bibliotecas surgiram e evoluíram como lugares de memória, no entanto, a guarda dos documentos e sua patrimonialização foi cedendo lugar à coleta, seleção, organização e acesso às fontes necessárias.

Por outro lado, sua relação indireta concebe-se quando a preservação da memória se preocupa com as futuras gerações, desencadeando ações de mediação pedagógica.

Com relação à Divisão de Tecnologia da Informação (DTI), setor presente somente na biblioteca universitária, exceto as bibliotecas universitárias setoriais. A Organização da Informação vincula-se diretamente à DTI, oferecendo a infraestrutura necessária para a encontrabilidade e recuperação da informação pelo usuário. Conforme ilustra Ortega y Gasset (2006, p. 42), “o bibliotecário é um filtro que se interpõe entre a torrente de livros e o homem”. Atualmente, ele exerce esta função de forma reconfigurada e ampliada ao campo informacional.

De outra maneira, sua relação indireta dá-se por meio de práticas dinamizadoras nas redes sociais, instituídas por categorias, tais como: serviço de informação utilitária e disseminação seletiva da informação, sob a intervenção e supervisão do bibliotecário, com o desiderato de propiciar o uso adequado das redes sociais por parte da biblioteca.

Ao encontro do exposto acima, Gomes e Santos (2009, p. 4) estabelecem o argumento:

[...] a biblioteca deveria explorar o espaço virtual para expor suas informações institucionais, como também aquelas que descrevem seu acervo, seus produtos e serviços, incluindo aquelas atividades voltadas ao atendimento direto aos usuários, enfim, todas aquelas atividades que estariam ligadas ao fazer da biblioteca universitária. Desse modo, se estaria utilizando o espaço virtual como uma ferramenta que pode proporcionar e estimular o uso da biblioteca, promovendo a sua interlocução com o usuário.

No que se refere aos setores de gestão: direção geral da biblioteca universitária; direção setorial das dezenove bibliotecas; Divisão de Coordenação de Bibliotecas (DCB); e Seção de Planejamento Bibliotecário, subordinadas à biblioteca universitária. Estas, assim como os demais setores supramencionados nesta seção, se relacionam tanto diretamente quanto indiretamente à OI, constituindo-se interdependentes entre si e agregados holisticamente.

Uma forma de relação indireta entre gestão e organização ocorre a partir de ações dinamizadoras institucionais, de interação e aproximação entre biblioteca, universidade e comunidade, projetando e captando recursos para a sustentabilidade da biblioteca.

A relação direta outorga-se por meio de subsídios estruturais para que aconteça os demais serviços da biblioteca, ou seja, é condição *sine qua non* que a biblioteca esteja com o seu acervo, processos, sistemas e serviços organizados e estruturados para que haja uma gestão satisfatória e em pleno funcionamento.

Por conseguinte, a próxima seção pauta-se no fazer bibliotecário, mais precisamente, nas atividades de Organização da Informação contempladas na mediação.

3 CONCEPÇÕES RELACIONAIS ENTRE MEDIAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Conforme suscitado nas seções anteriores, a organização da informação configura-se em uma prática de mediação. A OI, coadunada com a produção e a disseminação da informação, “fundamentam todo o agir da mediação da informação [...] “Com efeito, o processo de mediação da informação se dá quando há o desenvolvimento entre a mediação implícita e a explícita de forma centrada nas necessidades informacionais dos” usuários (BRASILEIRO; FREIRE, 2013, p. 14).

Os serviços e produtos que a OI concebe são de caráter pedagógico/explicito, reiterando que da prática de mediação técnica/implícita pode surgir algo eminentemente explícito/pedagógico.

Um produto está no contexto explícito, pois será mediado pedagogicamente e estrategicamente. Na verdade, a OI, embora seja pautada para armazenar e preservar, sua função também é dinamizar processos, dentre eles, propiciar a recuperação da informação pelo usuário.

A partir do momento em que a OI gera produtos e serviços, há uma perspectiva de mediação explícita/pedagógica. Um catálogo é um produto criado a partir de uma prática de organização, desencadeando comumente, a mediação explícita, pois o catálogo é dinamizado, não é algo estanque, gera outros processos (SILVA, 2017c).

Neste sentido, Redigolo e Silva (2017, p. 50) elucidam a questão da Organização da Informação como prática mediacional no contexto das bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias são fundamentais para o desenvolvimento e suporte ao ensino, à pesquisa e a extensão. Sendo assim, a criação de novas formas de representação e maneiras mais específicas para se tratar o assunto dos documentos fazem necessárias nessas instituições devido ao volume de materiais e as necessidades de seus usuários. Desta forma, considera-se que as atividades pertencentes ao Tratamento Temático da Informação (TTI), as quais circundam a ligação que existe entre a informação e o usuário, mediará um conhecimento registrado e, assim, permitirá que este conhecimento se torne socializado.

Pondera-se que, a mediação e a Organização da Informação possuem intrínseca relação com as atividades de classificação, catalogação e indexação, conseqüentemente, serão abordadas e descritas, ainda que brevemente, nas seções a seguir.

No que diz respeito à descrição de conteúdo dos objetos informacionais e à mediação técnica da informação, Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012) evidenciam a inerente relação entre a mediação da informação e a elaboração de produtos informacionais como:

resumos, números de classificação, palavras-chave e descritores na concretização da recuperação da informação.

Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012) destacam ainda como parte do processo da mediação implícita, a utilização das palavras-chave na representação temática da informação, pois o bibliotecário pratica uma ação de interferência ao escolher palavras-chave para determinado objeto informacional, exercendo influência direta nos procedimentos de recuperação, acesso e futura apropriação da informação pelo usuário.

Corroborando com esse entendimento, Dal'Evedove Tartarotti, Dal'Evedove e Fujita (2017, p. 8) abordam a linguagem de indexação “como elemento mediador entre a linguagem do conteúdo do [objeto informacional] e a linguagem do usuário do sistema de recuperação de informação”. Portanto, faz-se necessária a elaboração de uma linguagem de indexação própria para cada biblioteca universitária, conferindo-lhe máxima credibilidade da representatividade e visibilidade do sistema.

Dal'Evedove Tartarotti, Dal'Evedove, Fujita (2017) enaltecem ainda a política e a linguagem de indexação como fatores condicionantes à qualidade da indexação e a eficiente recuperação nos catálogos *on-lines*.

3.1 Catalogação

A catalogação é uma das metodologias adotadas para organizar coisas e objetos do mundo, para tanto, seguindo algum parâmetro de descrição física de um documento com o intuito de localizá-lo e recuperá-lo posteriormente, conseqüentemente, a fim de torná-lo acessível ao usuário.

No entendimento de Mey (1995, p. 5) a catalogação pode ser definida como:

[...] estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários.

Diante disso, pode-se perceber que a catalogação não é meramente uma técnica de elaborar catálogos, vai mais além, propiciando o encontro dos usuários com as fontes de informação, uma vez que, apresenta todos os elementos que compõem a descrição física de um documento; por exemplo, autoria, título, subtítulo, local, editora, data, dentre outros.

Dias (1999, p. 1) descreve a catalogação não como uma atividade isolada, mas como

elemento de compartilhamento de informações “entre uma mesma instituição ou entre outras nacionais e internacionais”.

Portanto, a catalogação de um objeto informacional envolve a descrição minuciosa e o levantamento do maior número possível de características, com o intuito de descrevê-lo adequadamente e eficazmente, para que o usuário potencial possa identificá-lo e localizá-lo rapidamente e facilmente.

Face ao exposto, Mey e Silveira (2009) apresentam as competências do catalogador, envolvendo: leitura, conhecimentos gerais, bem como de seus usuários (reais e potenciais), preocupação em superar a prática irreflexiva e mecânica de seu trabalho.

Ortega y Gasset (2006) afirma que o ofício do bibliotecário alcança potência máxima na catalogação, na capacidade de seleção da bibliografia de interesse dos pesquisadores e no controle de qualidade da produção de livros que sejam úteis tanto para a sociedade quanto para o avanço das pesquisas.

Por conseguinte, no século XXI, têm-se a Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2016, p. 5-6), alusiva aos princípios de Paris de 1961, objetiva a padronização internacional da catalogação para elaboração de códigos, fundamentada em 13 princípios gerais, a saber:

- a) conveniência do usuário: considerado o mais importante dos princípios, consiste na realização de esforços para que todos os dados se apresentem compreensíveis e adequados para o usuário. Considera-se, este último, como qualquer pessoa que realiza a busca no catálogo e utiliza os dados bibliográficos e/ou de autoridade. Ressalta-se que, a elaboração de descrições e formas controladas de acesso devem ser empreendidas pensando sempre no usuário;
- b) uso comum: o vocabulário utilizado na descrição e nos pontos de acesso deve estar de acordo com o da maioria dos usuários;
- c) representação: uma descrição deve representar um recurso da mesma forma como ele se apresenta;
- d) precisão: os dados bibliográficos e de autoridade devem ser uma representação precisa da entidade descrita;
- e) suficiência e necessidade: utilizar-se dos elementos de dados essenciais e necessários com o intuito de: facilitar o acesso para todos os tipos de usuários, incluindo aqueles com necessidades específicas; cumprir os objetivos e funções do catálogo; descrever ou identificar entidades;
- f) significância: os elementos de dados devem ser relevantes para a descrição, dignos

de nota e permitir distinções entre entidades;

- g) economia: quando existir formas alternativas para atingir um objetivo, prioriza-se a forma que melhor promova a conveniência geral e a praticidade, em outras palavras, o menor custo ou a abordagem mais simples;
- h) consistência e padronização: estabelecer uma uniformidade para as descrições e construir pontos de acesso que mantenham a coerência dos dados;
- i) integração: as descrições para todos os tipos de recursos e formas controladas de nomes de todos os tipos de entidades, baseiam-se, na medida do possível, em um conjunto de regras comuns;
- j) interoperabilidade: empreender todos os esforços possíveis para garantir a partilha e a reutilização de dados bibliográficos e de autoridade dentro e fora da comunidade da biblioteca. Para o intercâmbio de dados em sistemas de busca, ferramentas de descoberta, recomenda-se o uso de vocabulários para facilitar a tradução e desambiguação automática. Caso haja algum conflito nas decisões, este princípio apresenta ordem prioritária entre os de uso comum (alínea b) e de racionalidade (alínea m);
- k) abertura: consiste na restrição mínima de dados para promover a transparência e a adequação aos princípios de acesso aberto, conforme à declaração da IFLA sobre livre acesso, de 2011. Sublinhe-se que qualquer restrição deve ser indicada;
- l) acessibilidade: o acesso aos dados bibliográficos e de autoridade, bem como a busca de funcionalidades do dispositivo, devem obedecer aos padrões internacionais de acessibilidade, em conformidade com as diretrizes do Código de Ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação, de 2012;
- m) racionalidade: um código de catalogação se constitui de regras defensáveis, destituídas de arbitrariedade. Se, em situações específicas, não é possível respeitar todos os arrazoados aqui discriminados, é fundamental a busca de soluções práticas defensivas, explicitamente justificadas.

No que tange ao novo Código de Catalogação, explana-se no quadro 3 um breve cotejo entre AACR2 (última atualização de 2002) e RDA (engendrado como substituto do AACR2, tendo sua primeira versão lançada em 2010, vem sofrendo atualizações anuais por meio da ferramenta de assinatura on-line – RDA Toolkit).

Quadro 3 – Breve cotejo entre AACR2 e RDA

Características	Código de Catalogação Anglo-Americano - 2ª edição (AACR2)	Recursos: Descrição e Acesso (RDA)
Fonte de informação para catalogação	Folha de rosto é recomendada como fonte principal de informação.	Não se limita apenas a folha de rosto como fonte de informação.
Regra para mais de três autores	Quando mais de 3 autores, citar apenas o primeiro nome seguido de "... [et al.]"	(RDA 6.27.13) Esta regra foi ignorada, os mais de três autores podem ser citados, no entanto há também uma opção de continuidade à regra, em vez de [et al.] utiliza-se [e 3 outros], por exemplo.
Imprecisão	Indica-se a transcrição do termo erroneamente grafado no item, sucedido da expressão latina [sic]	Transcreve-se o título conforme aparece no recurso, no entanto a correção pode ser feita em formas variantes do título (campo 246 do MARC21).
Designação Geral do Material (DGM)	A estrutura do DGM e do AACR2 são incompatíveis à descrição de materiais digitais, sem qualquer provisão de criação de metadados, inclusive possuem uma terminologia desatualizada, alusiva à época do catálogo em fichas.	Alteração da terminologia utilizada no AACR2. Adição dos termos: tipo de conteúdo (campo 336), tipo de mídia (campo 337), tipo de suporte (campo 338) substituem o DGM. O RDA configura-se mais coerente aos tipos de conteúdo e mídia atualmente existentes.
Dados de copyright e descrição física	Dados de copyright são apresentados por meio da abreviação c., por exemplo, c1989, além do uso de outras abreviações, como p., il., v., broch.	Elimina-se as abreviaturas e adota-se a expressão completa: páginas, ilustrações, volume, brochura, dentre outras. Os termos indicação de publicação, distribuição, fabricação, data de copyright passam a figurar nos campos 264 do MARC21.
Elemento de individualização	-	Em conformidade com o princípio da diferenciação, coberto nos cânones de individualização de Ranganathan e baseado no modelo conceitual Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade (FRAD), proporciona maior detalhamento descritivo, uma maior individualização e identificação de autor, descritos nos atributos de pessoa e nos campos do MARC21 para registro de autoridade, a saber: data de nascimento, data de morte, ocupação/profissão, títulos.
Registro da editora e local de publicação não identificados	As abreviações [S.l.], [s.n.] são usadas para comprovar a ausência de local de publicação e editora, respectivamente.	Substituído por: [local de publicação não identificado] e [editora não identificada]
Nível de descrição	Dois níveis de descrição com número limitado de elementos descritivos.	Número de elementos mais descritivos foram adicionados, alguns deles para o modelo entidade-relacionamento.
Tradução para o português e utilização por instituições brasileiras	Tradução da 2ª edição de 2002 realizada pela FEBAB e uso consolidado no Brasil.	Tradução recomendada em 2017, durante o IV Encontro de Estudos e Pesquisas em Catalogação (EEPC), evento ocorrido paralelamente ao 27º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDD). A utilização do RDA ainda é incipiente no Brasil.

Fonte: Adaptado de Chandel e Prasad (2013); Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (2017).

Apresentam-se ainda como possíveis barreiras na utilização do RDA em ambientes informacionais: maior tempo despendido na catalogação em relação ao AACR2, devido ao extenso nível de detalhamento descritivo; investimento em treinamentos, tanto acerca do RDA como de seus modelos conceituais: requisitos funcionais para registros bibliográficos, dados de autoridades e de assunto – FRBR, FRAD e FRSAD; custos de assinatura da versão digital; tradução em português não disponível (MACHADO, 2015).

No contexto da mediação, o bibliotecário é quem desempenha a atividade de catalogação, assim como a classificação e a indexação, interferindo indiretamente e diretamente por meio da mediação da informação, para que a necessidade informacional do usuário seja completamente ou parcialmente atendida, gerando conflitos ou novas necessidades informacionais.

Por fim, a aplicabilidade da catalogação como elemento de mediação se estabelece:

- a) por meio do registro e da descrição de dados consistentes e funcionais, pautados na conveniência e apropriação da informação pelo usuário;
- b) fonte de referência por meio do produto catálogo, conforme exemplos elucidativos, discutidos na seção 3.6.3 Produtos: aplicabilidades;
- c) consulta bibliográfica, sendo que após a descrição e o registro de dados qualitativos e convenientes para o usuário, é possível atender às demandas e consultas de materiais;
- d) princípios e políticas de catalogação, desta forma, aproxima-se do serviço de referência também, pois utiliza-se de perspectivas de atuação tanto da mediação técnica como da mediação pedagógica. A primeira para viabilizar a padronização e as diretrizes que norteiam a técnica; e a segunda para elaboração de estratégias de disseminação e uso das políticas, mediante instrumentos pedagógicos.

3.2 Classificação

A classificação é o ato de agrupar qualquer coisa, sejam recursos informacionais, seres vivos, objetos, dentre outros, organizando-os em classes, conforme suas semelhanças. Piedade (1983, p. 16) explicita que classificar é:

[...] dividir em grupos ou classes, segundo as diferenças e semelhanças. É dispor os conceitos, segundo suas semelhanças e diferenças, em certo número de grupos metodicamente distribuídos. É um processo mental habitual ao homem, pois vivemos automaticamente classificando coisas e idéias, a fim de as compreender e conhecer.

Souza (2010, p. 13) define também a classificação como “processo de reunir coisas, ideias ou seres, em grupos, de acordo com o seu grau de semelhança”. Por outro lado, Guinchat e Menou (1994, p. 167) conceituam a classificação como uma “operação da descrição de conteúdo de documentos, pela qual determina-se o assunto principal e, eventualmente, um ou dois assuntos secundários que são traduzidos para o termo mais apropriado da linguagem documental utilizada”.

Quando classificamos objetos, seres, ideias e conceitos, os inserimos em sistemas de classificação. A célebre autora Piedade (1983) explicita que a classificação pode ser vista sob vários aspectos: segundo seus tipos de características podem ser, naturais ou artificiais; conforme o modo como foram compiladas são divididas em: dedutivas ou indutivas; levando-se em conta o campo de conhecimento que abrangem podem ser, gerais ou especializadas; segundo a finalidade a qual se destinam, são classificações filosóficas ou bibliográficas.

Por outro lado, Vieira (2014) sistematiza as classificações em três níveis:

- a) classificação social – faz parte da natureza humana, é inerente ao ser humano, compõe parte de sua personalidade, auxilia cotidianamente na organização mental e na classificação do que lhe interessa;
- b) classificação filosófica – considerada a mais elaborada, tem por finalidade a definição e a hierarquização do conhecimento humano;
- c) classificação bibliográfica – destina-se à organização e à disposição física dos documentos no acervo, visando à sua localização e recuperação com eficiência.

Os sistemas de classificação bibliográficos, também chamados de classificações documentárias, possuem a função de organizar objetos informacionais, facilitando a localização tanto dos temas tratados como dos documentos nas bibliotecas, mesmo quando se trata dos repositórios digitais.

As classificações bibliográficas são consideradas Linguagens Documentárias (LDs), especificamente elaboradas para organização e representação da informação e para facilitar o acesso e transferência da informação.

De acordo com Souza (2010) as classificações documentárias podem ser: enumerativas, por exemplo, a Classificação Decimal de Dewey (CDD), elaborada por *Melvil Dewey*; facetadas, tal como, a *Colon classification*, elaborada por Shiyali Ramamrita Ranganathan.

Em seu livro, Barbosa (1969) enfatiza três classificações bibliográficas: CDD; *Library of Congress Classification*; *Colon classification* e aborda também outras classificações, conforme o quadro 4.

Quadro 4 – Caracterização de algumas classificações bibliográficas

<p>Classificação Decimal de Dewey - Estados Unidos - Melvil Dewey (1851-1931) - primeira edição publicada em 1876, é a classificação mais utilizada no Brasil, obedece ao princípio de que todo bom sistema de classificação deve ser memorizável, abordada com mais enfoque na obra de Barbosa (1969) para elucidar questões mais didáticas acerca de seu uso.</p>
<p>Library of Congress Classification - Estados Unidos - biblioteca do Congresso norte-americano - criada em fins do século XIX, constantemente atualizada, atuante e pouco conhecida no Brasil. Sua notação é mista, consiste de letras maiúsculas e números, a composição máxima da notação abrange duas letras maiúsculas e quatro algarismos na ordem aritmética, permitindo 9.999 subdivisões.</p>
<p>Colon classification - Índia - Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972) - primeira edição publicada em 1933, constitui-se um marco na história dos estudos da classificação, embora pouco difundida no Brasil. Apoiava-se no conceito filosófico de que cada assunto pode ser visto sob as manifestações de facetas.</p>
<p>Expansive classification - Estados Unidos - Charles Ammi Cutter (1837-1903) - publicou em 1891 a primeira parte de seu sistema de classificação, porém não obteve ampla aceitação. Serviu de base para a classificação da biblioteca do Congresso norte-americano, porém o trabalho de Cutter foi mais expressivo no âmbito da catalogação e da notação de autor. Devido à morte do autor, não teve continuidade.</p>
<p>Subject classification - Inglaterra - James Duff Brown (1862-1914) - publicada em 1906, também devido à morte de seu autor, não teve continuidade. Representa os assuntos por letras maiúsculas do alfabeto, possui um maior número de subdivisões e vários cabeçalhos de assunto, quando comparada às demais classificações.</p>
<p>Bibliographic classification - Nova Iorque - Henry Evelyn Bliss - em 1940 saiu o 1º volume, porém não teve grande aceitação. Possui notação mista, utiliza-se de números, letras maiúsculas, minúsculas e emprega a vírgula para separar as tabelas auxiliares das classes principais.</p>
<p>Classificação Decimal Universal - Bélgica - Paul Otlet e Henry La Fontaine - primeira edição publicada em 1905, em francês, sob o título: Manuel du Répertoire de Bibliographie Universelle. Além de números, usa símbolos de ligação, por isso caracteriza-se como flexível, o que permite a correlação de assuntos.</p>

Fonte: Adaptado de Barbosa (1969).

A partir do século XIX, estendendo-se ao século XX, propiciou-se a efervescência dos sistemas de classificação bibliográficos supracitados, engendrados da supremacia ocidental, sobretudo de representantes europeus, sendo a CDD, ainda a mais utilizada.

Utiliza-se a classificação no âmbito da biblioteca tanto para o arranjo do acervo em estantes quanto para o arranjo de entradas de assuntos em catálogos, índices, bibliografias e notações, ou seja, números de chamadas técnicas que devem ser acessíveis e aceitas pelos usuários (LANGRIDGE, 1977).

Em suma, a aplicabilidade da classificação como fenômeno de mediação se estabelece por meio da representação localizadora do acervo, conforme o arrazoado parágrafo acima.

Por conseguinte, a próxima seção versa sobre mais uma atividade exercida pelo bibliotecário no processo de Organização da Informação: a indexação.

3.3 Indexação

A indexação pode ser definida como o ato de descrever e identificar o conteúdo de um documento através da adoção de termos, palavras-chave, sintagmas que representem melhor os seus respectivos assuntos.

Conforme Guinchat e Menou (1994, p. 175) a indexação “é a operação pela qual se escolhe os termos mais apropriados para descrever o conteúdo de um documento”. Ampliando esse conceito, Baptista, Araújo Júnior e Carlan (2010, p. 70), entendem a indexação como o processo no qual “se escolhe o termo ou os termos mais adequados para descrever o conteúdo de um documento. O produto dessa indexação são os índices e o nível da indexação varia de acordo com as necessidades dos usuários e das unidades de informação”.

No entendimento de Bentes Pinto (2001, p. 226) a indexação é entendida como um tipo de representação do conhecimento registrado podendo ser

[...] realizada tomando-se por base os conceitos, as palavras-chave/unitermos ou, ainda, em uma visão mais moderna, os sintagmas nominais (proposta apresentada pelo grupo *SYDO*), ou frases (proposta de Alain F. Smeaton e Paraic Sheridan), ou ainda os sintagmas verbais (proposta de Geneviève Lallich e de Virginia Bentes Pinto).

Fundamentada em Guinchat e Menou (1994), a qualidade da indexação pode ser julgada a partir de vários critérios como: exaustividade, seletividade, especificidade, uniformidade. A adoção do critério de qualidade a ser utilizado depende das necessidades dos usuários, do tipo de biblioteca e da quantidade de bibliotecários indexadores disponíveis. Em geral, recomenda-se que o trabalho de indexação seja feito, sempre que possível, de forma exaustiva para se obter uma melhor recuperação da informação e uma porcentagem maior de cobertura dos dados.

Para Bentes Pinto (2001), a indexação de assuntos envolve três etapas principais: análise conceitual (decidir qual é o assunto do documento), tradução (traduzir os termos para a linguagem dos usuários do documento) e controle de qualidade (eliminar possíveis ambiguidades contidas nas palavras, contribuir para que haja uma recuperação da informação eficiente para o usuário).

Na representação do conteúdo de um documento, pode ser adotada a linguagem natural que utiliza palavras retiradas do próprio documento ou a linguagem controlada que utiliza termos autorizados pertencentes a um vocabulário controlado (LANCASTER, 2004).

No que diz respeito ao massivo ambiente digital, algumas bibliotecas realizam a atribuição automática de cabeçalhos de assunto, códigos de classificação, registros bibliográficos em formato *Machine Readable Cataloging* (MARC) por meio do intercâmbio

de dados bibliográficos, via redes de cooperação. Outras, *a priori*, promovem o exercício intelectual e qualitativo destes dados e, *a posteriori*, fazem a inserção dos dados no sistema, conforme sua adequação às necessidades do usuário e à primazia de qualidade da Organização da Informação.

Por vezes, os referidos dados de catalogação descritiva e de assunto do objeto informacional vinculam-se como serviço integrante da compra de livros eletrônicos, por exemplo. Contudo, algumas bibliotecas realizam uma análise preliminar da qualidade dos metadados fornecidos, para uma posterior inserção no sistema de gerenciamento do acervo.

Face ao exposto, é fundamental a elaboração de uma política de indexação como instrumento norteador bem definido e mediado, apeteçível para a atuação do bibliotecário.

Rubi (2009, p. 83) compreende a política de indexação como “uma decisão administrativa que reflita os objetivos da biblioteca para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa”. Ademais, é condição *sine qua non* que a política de indexação seja descrita e registrada em um manual de indexação, bem como periodicamente avaliada e atualizada, quando necessário.

Rubi (2008) sistematiza os elementos intrínsecos da política de indexação, em três grupos, conforme o quadro 5.

Quadro 5 – Aspectos relacionados à política de indexação

(continua)

Grupos	Descrição/Ações
Indexação	capacidade de revocação e precisão do sistema: trata da relação entre exaustividade, revocação e precisão. Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) na busca e, inversamente proporcional, a precisão será menor.
	especificidade: afirma que o tratamento temático realizado de maneira detalhada resultará em uma recuperação com níveis de revocação menor e com um índice maior de precisão, ou seja, mesmo sendo um número reduzido de documentos, são exatamente esses que correspondem às questões de busca do usuário.
	exaustividade: trata-se do número de termos utilizados para descrever o documento, diz respeito à exaustividade que por sua vez está relacionada à revocação e à precisão do sistema de recuperação. Frisa-se que precisa haver um equilíbrio entre o número de assuntos determinados e a especificidade desejada.
	economia: parte do pressuposto de que a conversão retrospectiva e a catalogação cooperativa trouxeram a perspectiva de economia de tempo para os bibliotecários. Dessa forma, acredita-se que o tempo economizado com a representação descritiva deva ser utilizado de forma a permitir que os bibliotecários façam a representação temática seguindo os procedimentos necessários para identificação e seleção dos assuntos de acordo com a política de indexação da biblioteca.

Quadro 5 – Aspectos relacionados à política de indexação

(conclusão)

Grupos	Descrição/Ações
Indexação	formação do indexador: aspecto atinente a cursos direcionados aos indexadores e à própria formação deles em serviço. Refere-se ao conhecimento do indexador nas áreas de assunto dos documentos, metodologia de indexação, características da linguagem e habilidades linguísticas.
	procedimentos relacionados à indexação: diz respeito à descrição de como deve ser realizada a leitura documentária com fins à indexação, por exemplo, recomendações sobre quais as partes do documento que devem ser lidas e quais podem ser evitadas.
	manual de indexação (elaboração/utilização): descrição e padronização de procedimentos, compilação de exemplos para consulta, com o intuito de minimizar inconsistências na indexação.
	síntese: consiste na atribuição de conceitos selecionados a partir da elaboração de resumos documentários.
Linguagem documentária	escolha da linguagem: desempenha papel fundamental tanto na entrada dos documentos, para descrição de seus assuntos, quanto na saída, auxiliando na descrição dos interesses do usuário. Deve-se escolher entre linguagem livre ou linguagem controlada e linguagem pré-coordenada ou pós-coordenada.
	consistência/uniformidade: trata da forma como um mesmo assunto deve ser analisado conceitualmente e traduzido da mesma maneira, sendo o tamanho do vocabulário utilizado e o número de conceitos representados fatores que afetam a consistência e a uniformidade.
	adequação: relacionada à habilidade do bibliotecário catalogador em determinar o assunto do documento e traduzi-lo adequadamente para o vocabulário controlado.
Sistema de busca e recuperação por assuntos	avaliação: a diz respeito à avaliação do sistema de recuperação da informação feita pelo bibliotecário com o objetivo de determinar o grau de satisfação dos usuários no uso.
	campos de assunto do formato MARC: indicar quais campos e subcampos do registro MARC deverão ser considerados para a construção de um catálogo. Como exemplo: campos 650 e 690 que dizem respeito ao assunto controlado e ao campo de assunto livre, respectivamente.
	capacidade de consulta a esmo (browsing): diz respeito à interface de busca dos sistemas utilizados para a recuperação da informação, principalmente sobre a estrutura temática que os organiza.
	estratégia de busca: definir se a busca no sistema será feita pelo bibliotecário ou pelo próprio usuário.
	forma de saída dos resultados: diz respeito ao formato de apresentação dos resultados de busca aos usuários e qual a influência disso quanto à precisão dos resultados.

Fonte: Adaptado de Rubi (2008).

Por fim, no que tange à concepção de aplicabilidades da indexação como fenômeno de mediação, Redigolo e Silva (2017) apresentam algumas propostas, a saber:

- a) produto temático e intelectual da Organização da Informação, em outras palavras,

constitui-se dos processos de análise do documento, identificação e seleção de conceitos, possível utilização de uma linguagem documentária para a geração da representação documental;

- b) possibilitadora de acesso ao conteúdo informacional do documento, como também de sua recuperação;
- c) mediadora entre os acervos informacionais, o conhecimento estabelecido e os sujeitos que buscam construir conhecimento.

Concernente às etapas do processo de análise de assunto, Redigolo e Silva (2017, p. 63) ressaltam também que:

O usuário deverá estar presente, indiscutivelmente, em todas as etapas da Análise de Assunto. Porém, é na seleção do conceito que a mediação implícita da informação é ainda mais nítida, ao passo que a preocupação com o rigor e controle terminológico é que dará sustentabilidade na relação usuário-sistema de informação.

A próxima seção trata da sinalização interna e externa de ambientes de uso coletivo e/ou público, em especial das bibliotecas universitárias.

3.4 Sinalização

A sinalização para ambientes de uso público, como a biblioteca, compreende um “conjunto de elementos de comunicação visual que funcionam como instrumentos de orientação da comunidade [...] nos processos de localização e recuperação documentária” (PIERUCCINI, 2007, p. 9).

Configura-se na instalação de objetos e recursos comunicacionais em paredes, estantes, prateleiras, indicando formas de representação utilizadas para codificar os diferentes tipos de recursos, assunto pertinentes à biblioteca. A sinalização propicia a Organização da Informação e orienta acerca da utilização do espaço físico e virtual da biblioteca.

D'Agostini (2017, p. 368) elucida a importância da interação entre usuário e ambiente em um projeto de sinalização, “acredito que os ambientes possuem um incrível poder de comunicação, mesmo que de forma indireta, aguçando a percepção dos usuários e tornando a boa experiência entre ambos o maior desafio de um projeto de sinalização”.

D'Agostini (2017) explicita ainda que o campo do *design* de sinalização envolve o ambiente (interno e externo); o usuário; a comunicação, seja visual (por meio de placas), sonora (sistema de alarme), tátil (piso tátil, linguagem Braille), olfativa (o cheiro como elemento característico de um ambiente, ativador de memórias e estímulos, bem como

odorantes dispersos que transmitam informações).

Por conseguinte, descreve-se a sinalização no âmbito da biblioteca por meio de duas tipologias, a saber:

- a) sinalização interna e externa: a primeira, indica os setores, iniciando pela recepção, cópias, empréstimo, etc. Além dos setores, deve haver informações sobre: serviços oferecidos pela biblioteca, horário de funcionamento, normas de uso, documentos necessários para inscrição ou cadastro; sinalização sobre o uso do espaço, atividades da biblioteca, salas de estudo individual e em grupo, murais, serviço de referência, catálogos e terminais de consulta; sinalização temática das estantes, em local de fácil visualização, a relação dos códigos que representam os assuntos e sua descrição, a numeração das estantes e, em alguns casos, a localização dos livros mais emprestados, dentre outros. A segunda, facilita o acesso à biblioteca e destaca sua importância no conjunto das instalações (VIEIRA, 2014, p. 32);
- b) sinalização física e virtual: elementos também de grande relevância para o processo de organização da biblioteca, contemplados nos termos arquitetura da informação, arquitetura da informação digital, Organização da Informação e estratégias de disseminação do espaço da biblioteca. Evidencia-se que, a sinalização virtual estabelece o site como elemento fundamental de propagação da biblioteca, sendo imprescindível que sua interface seja satisfatória para o usuário e o seu uso prazeroso, resultando assim, “em uma percepção favorável do sistema, pelo seu usuário” (DIAS, 2002, p. 4).

Com relação à sinalização dos espaços físicos, a organização internacional IDEO (2017) versa sobre o conceito de *design thinking*, metodologia que se constitui em projetar e desenhar ambientes com foco no usuário, fundamentados em soluções de abordagem criativa.

Sob outro enfoque, Luca e Narayan (2016) evidenciam que uma sinalização incorreta pode afastar os usuários, desperdiçando seu tempo e o da equipe da biblioteca em responder consultas que podem ser facilmente abordadas com melhor sinalização. Por outro lado, a sinalização efetiva contribui para um ambiente amigável.

Silva e Silva (2012, p. 9) ponderam que a sinalização não se constitui apenas na ideia de estética, mas sim na imagem social da biblioteca emanada a partir das ações de sinalização que o usuário constrói e do estabelecimento de incentivo à sua autonomia. Este discurso de imagem traz à baila que “qualquer instrumento de uso coletivo e materialmente construído necessita de uma sinalização, como a sinalização de trânsito”, de empresas, de universidades, bibliotecas, dentre outros.

Ainda conforme Silva e Silva (2012), é pertinente que a sinalização externa seja clara, objetiva, de baixo custo e desperte a curiosidade do usuário, bem como que a própria biblioteca ocupe espaços centrais e proeminentes na universidade. Por outro lado, a sinalização interna é mais complexa devido às suas particularidades, sobretudo no contexto da recepção, do espaço, das estantes. Ela também orienta e estimula o usuário a situar-se no espaço interno da biblioteca.

De outra maneira, a sinalização virtual traz à baila o termo Arquitetura da Informação, uma disciplina de design que evidencia a informação, visando torná-la compreensível e acessível ao usuário (ROSENFELD; MORVILLE; ARANGO, 2015).

Rosenfeld, Morville e Arango (2015) destacam também os princípios que oportunizam uma adequada Arquitetura da Informação, compondo sistemas de organização, navegação, rotulagem e busca. Os sistemas supramencionados apoiam-se nos sistemas de representação da informação: tesouros, vocabulários controlados e metadados. Assim, relacionados à Organização da Informação.

Destarte, faz-se necessário que a sinalização, em todos os seus aspectos, seja compreensiva e familiar para o usuário. Dessa forma, ele se sentirá parte integrante da biblioteca e compreenderá bem as finalidades e os sentidos de cada espaço do ambiente de informação supramencionado.

Conforme Silva e Silva (2012), no âmbito da mediação, a sinalização integrativa configura-se como:

- a) ponto de contato significativo com o usuário;
- b) provoca sinais de diálogo de interferência na busca pela informação;
- c) estimula múltiplas contribuições para o acesso, o uso, a apropriação da informação, bem como a autonomia do usuário.

3.5 Política de desenvolvimento de coleções

Na contemporaneidade, a gestão do acervo caracteriza-se pelo trabalho técnico e dinâmico, sob o enfoque da gestão e organização do acervo, alicerçado no apoio da equipe e do público atendido pela biblioteca.

Weitzel (2006, p. 66) elucida que a questão da acumulação versus seleção orientada à qualidade, à relevância e ao acesso à informação renascem e, "do ponto de vista teórico, os dois grandes momentos apresentados são fundamentais e se complementam para explicar a importância do processo de desenvolvimento de coleções para a organização do

conhecimento”.

Cuidar da formação adequada da coleção é uma das tarefas mais importantes e significativas do trabalho do bibliotecário. Tarefa importante porque lhe permite antecipar-se às demandas informacionais da comunidade usuária pelo planejamento, visando adequar-se aos ambientes/fatores/interlocutores em que a biblioteca está inserida, como: direção da unidade, política, legislação, mudanças sociais ou demográficas, mercado editorial, inovações tecnológicas e padrões de desempenho exigidos (DIAS; PIRES, 2003).

A política de desenvolvimento de coleções constitui uma das etapas do processo de formação e desenvolvimento de coleções, sendo conceituada por Lima e Figueiredo (1984) como um conjunto de normas e diretrizes que buscam determinar ações, descrever estratégias gerais, estabelecer instrumentos e delimitar critérios para facilitar a tomada de decisão na composição e no desenvolvimento de coleções, em sintonia com os objetivos da instituição, dos diferentes tipos de serviços de informação e dos usuários do sistema.

Sob o prisma de Weitzel (2006) a política para desenvolvimento de coleções no âmbito da biblioteca universitária compreende doze etapas:

- a) identificação da missão e objetivos institucionais – estabelecer a missão, os objetivos e as metas da biblioteca em consonância com os da universidade;
- b) perfil da comunidade – caracterizar o público-alvo, *a priori*, por meio da coleta de dados provenientes do sistema de gerenciamento de bibliotecas e documentos da universidade, *a posteriori*, mediante realização de amplo diagnóstico acerca das necessidades de informação da comunidade;
- c) perfil das coleções – empreender métodos de avaliação de coleções, ou seja, realizar levantamento detalhado e crítico, baseado na distribuição percentual do acervo, idade do acervo, idioma das coleções;
- d) descrição das áreas e formatos cobertos pela biblioteca – especificar os assuntos principais, secundários ou correlatos por meio do sistema de classificação decimal CDD ou CDU e com o auxílio do software de gerenciamento de bibliotecas;
- e) descrever a política de seleção – investir bastante nesta etapa, pois a política de seleção é um instrumento de natureza estrutural que define diretrizes acerca das decisões de seleção, mediante a participação de toda a comunidade universitária e gerenciamento do bibliotecário;
- f) descrever o processo de seleção – elaborar fluxogramas de cada etapa como forma de planejamento e orientação dos funcionários envolvidos, rever a política de seleção;

- g) descrever o processo e a política de aquisição – rever e detalhar a política de aquisição (definição de prioridades, diretrizes para destinação de recursos, fontes de financiamento, procedimentos para compra, doação e permuta, definição dos instrumentos auxiliares pertinentes à aquisição;
- h) descrever o processo de desbastamento e descarte – rever e detalhar o processo de transferência de documentos pouco utilizados pelos usuários para outro local menos acessível ou retirada definitivamente do acervo, em caso de descarte). Convém esclarecer que o referido processo é realizado após a avaliação da coleção;
- i) descrever o processo de avaliação – aplicar métodos quantitativos (estatísticos) e qualitativos (análise do conteúdo do acervo por meio do julgamento de especialistas, comparação de bibliografias), técnicas de pesquisas que auxiliem no processo de avaliação de coleções, como observação participante; observação indireta; entrevista; questionário e entrevista; estudo de comunidade;
- j) detalhamento de outros aspectos importantes – ajustar aspectos não contemplados nas demais etapas, por exemplo: acordos cooperativos, licenças de uso, direitos autorais e de cópias, duplicação e substituição de material;
- k) documentos correlatos – atualizar periodicamente a política para o desenvolvimento de coleções, conforme modificações de documentos correlatos e de acordo com o prazo estabelecido em convenção;
- l) avaliação da política – rever e agrupar todos os itens pertinentes à política, com o objetivo de garantir sua atualização e adequação constante.

Maciel e Mendonça (2006) evidenciam que os processos supramencionados são holísticos e interdependentes, sobretudo as etapas de seleção e aquisição de materiais. Afirmam ainda que a política para desenvolvimento de coleções norteia todo o processo de formação e desenvolvimento de coleções, bem como a estruturação e a utilização do acervo.

Destarte, é preciso pensar no cumprimento mais efetivo desta política na biblioteca, para que ela alcance sua plenitude e justifique sua existência, por exemplo, mediante o enaltecimento da mediação pedagógica da informação e do estabelecimento do viés político da própria política do acervo, para garantir a fluidez deste documento.

Em outras palavras, criam-se leis, normas, políticas, mas não se medeia com a política propriamente dita, o que implica no reducionismo e na ausência de plenitude dos elementos supracitados (SILVA, 2017c).

Outro viés seria a escuta da alteridade⁶ do usuário durante o processo de formação e desenvolvimento de coleções, envidada não num “escutar como ouvir, querer ouvir, conceder audiência; mas escutar como não-indiferença pela alteridade da palavra, como abertura a outra palavra, como acolhida, como atitude de dar tempo a essa, de se entreter com essa; em uma palavra: como escuta” (PONZIO, 2010, p. 49).

3.6 Serviços e produtos

Nas seções terciárias abaixo, trata-se, de modo não muito exaustivo, a relação amalgamada e pragmática⁷ de serviços e produtos, assim como suas especificidades, sistematizações e, como ponto-chave, possibilidades de ações mediadoras no âmbito da Organização da Informação.

3.6.1 Relação entre serviços e produtos

O conceito de serviço de informação evoca inexoravelmente o conceito de produto informacional, pois em todo produto há acepções de serviços que implicam relações imbricadas, isto é, o produto pode ser considerado estrutura informacional resultante de um serviço.

Convém elucidar que a distinção entre serviços e produtos não costuma se apresentar de forma clara, contudo suas múltiplas perspectivas de aplicação constituem um campo propício para compreensão de tais fenômenos.

Por conseguinte, a relação entre serviços e produtos, vez por outra se apresenta amalgamada, devido ao caráter dinâmico, múltiplo, integrativo, estratégico e competitivo, engendrado durante a proposição e a construção de ambos.

Destarte, à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e no âmbito jurídico em geral, qualquer produto sempre acompanha um serviço e são regidos por disposições similares (NUNES, 2018). Por isso, é mais comum encontrá-los imbricados, isto é, os dois funcionando como se fossem um todo, não isolados.

Ao passo que, neste estudo, a área biblioteconômica corrobora a ideia

⁶ Trabalha-se com a noção de alteridade que valoriza o ouvir acolhedor, o olhar para o outro, considerando suas perspectivas e limitações como “forma de dinamizar os sentidos informacionais e produzir conhecimentos” (SILVA, 2014, p. 327).

⁷ Silva (2014, p. 229) trata da “relação pragmática de serviços e produtos que possibilitam o uso e a apropriação da informação pelos usuários”, associados ao valor comercial da informação como fenômeno gerencial e estratégico.

supramencionada. Um exemplo da integração desses elementos na Biblioteconomia é o serviço de busca, pois promove a apresentação de produtos diversos, tais como: catálogo, base de dados, software de gerenciamento de bibliotecas, repositório institucional, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Portal de livros eletrônicos.

Outro exemplo a considerar é a base de dados, pois propicia um conjunto de serviços e, ao mesmo tempo, contempla produtos inseridos nela. Portanto, enquadra-se como produto ou serviço, dependendo do contexto em que é aplicada (SILVA, 2017c).

Vale ressaltar que, a base de dados se constitui em um serviço, mas para ela estabelecer-se como tal, é necessário construir primeiramente a estrutura da base de dados; uma vez que é a partir desta estrutura que ela é concebida como serviço, com produtos inseridos e integrados a ela.

De outra forma, pode-se apontar que o produto Pergamum (software de gerenciamento de bibliotecas) possibilita uma vasta e complexa gama de serviços, tais como: emissão de nada consta; empréstimo domiciliar; cursos e treinamentos; consulta local; orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo; renovação e reserva on-line; consulta às novas aquisições; sugestão de aquisição; Pergamum mobile; recebimento e divulgação de trabalhos acadêmicos; serviço de busca no catálogo on-line; envio de e-mails de aviso de devolução; disseminação seletiva da informação; serviços para pessoas com deficiência, rede compartilhada do sistema Pergamum; cooperação no tratamento de informações e compartilhamento de recursos de informação, dentre outros.

Diante desta breve discussão, pondera-se que a relação fundamentalmente intrínseca entre produtos e serviços possibilita múltiplas perspectivas e dinâmicas. De sorte que, produtos nascem de serviços e são criados para dinamizar serviços, como também, produtos podem gerar novos serviços, formando um ciclo contínuo de interlocuções dialógicas (SILVA, 2017c).

3.6.2 Serviços: aplicabilidades

Como prelúdio desta seção, é imprescindível a discussão acerca do conceito de serviços, ainda que brevemente e, como epílogo, a sistematização e as aplicabilidades dos serviços atinentes à organização e à mediação da informação.

Inicialmente, Urdan e Urdan (2006, p. 99) conceituam serviços como “resultados de uma atividade ou série de atividades que envolvem interações entre clientes, funcionários, equipamentos, instalações e procedimentos do prestador de serviços” que visam o

atendimento das necessidades e desejos dos consumidores.

No contexto da biblioteca, Duarte *et al.* (2015) apresenta o serviço como atividade oferecida por um profissional com a finalidade de propiciar a construção informacional da comunidade.

No que tange ao catálogo e à Organização da Informação, têm-se o serviço de descoberta, que funciona sob o mesmo princípio da caixa de pesquisa do Google, realizando a busca integrada em todos os sistemas/recursos digitais disponibilizados pela biblioteca universitária: Catálogo On-line de Acesso Público (OPAC), Repositório Institucional (RI), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), dentre outros.

Essas ferramentas de descoberta beneficiam não só o usuário, mas também o bibliotecário catalogador, pois, o primeiro executa a busca integrada em uma única caixa de pesquisa, simplificando e descomplicando o acesso aos recursos digitais ofertados pela biblioteca. De outra maneira, o segundo não precisa catalogar os objetos informacionais em vários sistemas, evitando assim, o retrabalho.

Serviços que podem ser empreendidos por bibliotecas universitárias no âmbito da Organização da Informação:

- a) mapa do site da biblioteca, utilizando-se dos princípios da Arquitetura da Informação digital no site;
- b) serviço de busca e recuperação da informação, primando pela exaustividade no tratamento temático e descritivo dos objetos informacionais, o que implica a recuperação da informação com capacidade maior de precisão, ou seja, com resultados mais enxutos, representativos e correspondentes às necessidades do usuário;
- c) serviço de descoberta nos recursos disponíveis da biblioteca, poupando, desta forma, o tempo do usuário;
- d) consultoria e disseminação dos termos mais utilizados em determinada área do conhecimento para facilitar o processo de comunicação e busca de informações;
- e) categorização temática nas redes sociais da biblioteca com publicações/informações disponíveis e confiáveis no campo de atuação da biblioteca, bem como de informações do cotidiano ou utilitárias;
- f) serviço de preservação digital de documentos, estabelecendo estratégias para assegurar a continuidade de acesso aos documentos digitais;
- g) compartilhamento de catalogação temática e descritiva de objetos informacionais por meio da importação de registros oriundos dos catálogos da Biblioteca Nacional,

Biblioteca do Congresso norte-americano, Rede Pergamum, dentre outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2017).

Rozados (2004, p. 25) denomina o serviço de informação como “todo o processo de auxílio ao [usuário] na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação”.

Pondera-se que a área de serviços de informação carece de proposições conceituais, pois os autores dissertam acerca de suas características, funções, sem discutir sobre o que eles são (ROZADOS, 2004).

As bibliotecas universitárias “são prestadoras de serviços, porque, em sua função primordial, está a de armazenar e disponibilizar a informação, visando a atender a um público específico, de forma precisa e rápida, já que a informação só tem valor quando absorvida em tempo hábil” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 51).

Para Borges (2007, p. 117-118) a tipologia dos serviços de informação compreende:

- a) serviços de atendimento à demanda – constituem-se de serviços desenvolvidos sob encomenda, com o intuito de atender às demandas da comunidade, por exemplo: levantamento bibliográfico, pesquisa de opinião, resposta técnica, dentre outros;
- b) serviços de antecipação à demanda – como o próprio nome denota, atua como instrumento de previsibilidade das demandas, antecipando-as. Estão presentes nos serviços de disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos, análises do ambiente de negócios da organização, das tendências futurísticas de cenários mercadológicos.

Almeida (2005, p. 15) suscita algumas indagações cruciais acerca da eficácia em ambientes de informação, diretamente relacionadas aos serviços de informação, tais como: “Estamos oferecendo serviços e atividades que deveriam ser oferecidos? Estamos assegurando serviços de alta qualidade? Estamos satisfazendo as necessidades de nossos usuários?”

Dessa maneira, Almeida (2005) traz à baila a importância do processo avaliativo dos serviços e produtos condizentes com a realidade do ambiente de informação. Tendo em vista o desprendimento da prática irreflexiva e automática, pautada apenas na observância de tendências em serviços oferecidos por outras organizações.

A proposição de serviços de informação são um dos meios de reconhecimento da atuação da biblioteca no âmbito dos processos institucionais, pedagógicos e técnicos, ou seja, processos de necessidade interativa (direta ou indireta) entre ambiente de informação e comunidade (SILVA, 2017c).

Nessa esteira, engendram-se relações entre mediação e serviços de informação, depreendidas por Silva e Farias (2017, p. 115), nas quais:

A mediação atua como um programa de ação, intervenção e interferência, e os serviços de informação se constituem como uma das principais atividades técnica, pedagógica, institucional e pragmática da mediação. A mediação auxilia no planejamento, programação e ampliação da envergadura aplicativa dos serviços de informação, enquanto os serviços de informação atestam o caráter aplicativo da mediação.

Diante do contexto da mediação técnica da informação, Silva e Farias (2017, p. 115-116) apresentam ainda que as relações entre mediação e serviços de informação requerem estratégias de Organização da Informação, portanto contribuem para firmar o acesso do usuário às informações, bem como operacionalizam a:

- a) mediação como processo de estímulo interativo – incidente sobre mecanismos construídos pelos ambientes de informação para o auxílio da interação indireta com o usuário, como exemplo: uso das técnicas de catalogação, indexação e classificação, uso de vocabulários controlados, elaboração de catálogo e, de outra forma, atua também com ferramentas de estrutura tecnológica digital para interação direta com o usuário por meio de site, e-mail, aplicativo, redes sociais;
- b) mediação na organização do acervo – envolvendo as etapas de seleção, identificação, registro, classificação e uso de um sistema de recuperação da informação ou software de gerenciamento do acervo;
- c) mediação no âmbito do uso das fontes de informação – como complemento das duas abordagens aplicativas anteriores, revelando que a mediação técnica da informação estabelece subsídios, sejam de caráter pedagógico ou técnico, visto que o processo de estímulo interativo aliado à organização com qualidade, dinamicidade e pluralidade documental-informacional, preveem promoção em larga escala para o acesso e uso das fontes de informação pela comunidade de usuários.

3.6.3 Produtos: aplicabilidades

Antes de tudo, é fundamental a discussão acerca do conceito de produto, ainda que momentaneamente e, como desfecho, as aplicabilidades dos produtos atinentes à mediação no âmbito da Organização da Informação são sistematizadas.

Neste sentido, torna-se oportuno mencionar que o conceito de produto se encontra definido de forma mais genérica e abrangente possível, no artigo 3º, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor⁸, como “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (BRASIL, 2017, p. 12).

Conforme Nunes (2018) o produto pode ser móvel ou imóvel, material ou imaterial (aplicação de renda fixa), durável (leva mais tempo para se desgastar – automóvel), “não durável” (se extingue rapidamente com o uso – produtos alimentícios), gratuito ou “amostra grátis”.

Na análise de Borges (2007) os produtos, diferentemente dos serviços, constituem-se de elementos como formato, apresentação, suporte.

Por conseguinte, no âmbito da Biblioteconomia, Assis (2006) apresenta uma proposição de metodologia para a construção de possíveis produtos de informação, tais como: boletins e banco de dados para o setor siderúrgico, porém aplicável a outros tipos de instituições, segmentando-os como:

- a) produtos de informação referencial (boletins que compreendem a disseminação de sumários das publicações, a compilação de publicações de interesse do usuário);
- b) produtos de informação noticiosa (boletins ou banco de dados contendo informações pontuais, do cotidiano da comunidade atendida);
- c) produtos de informação analítica (boletins que englobam informações mais precisas e detalhadas, com a intenção de antecipar as demandas informacionais da comunidade, o que implica um alto nível de exigência, sobretudo da qualificação do profissional da informação, bem como de uma maior proximidade com o usuário);
- d) produtos de informação estatística (assinatura de banco de dados estatísticos e boletins como instrumento facilitador para os usuários, concernente à manipulação e localização desses dados estatísticos).

Permanecendo nessa mesma linha de pensamento, sistematiza-se nesta dissertação, alguns produtos que podem ser desenvolvidos em bibliotecas universitárias a partir da Organização da Informação, bem como o sentido conceitual destes:

- a) Catálogo On-line de Acesso Público (OPAC) – em síntese, constitui-se de uma lista interativa disponível na internet que reúne todas as publicações existentes na

⁸ BRASIL. **Código de defesa do consumidor e normas correlatas**. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em: <https://goo.gl/ivpf4j>. Acesso em: 13 jul. 2018.

biblioteca, previamente organizadas e tratadas no âmbito descritivo, temático, com o desiderato de propiciar estruturas de serviços de busca e recuperação;

- b) Software de gerenciamento de bibliotecas – sistema automatizado que propicia subsídios para ações estratégicas, estruturação de serviços, processos informacionais, tais como: organização, mediação, acesso, recuperação, uso, apropriação, gestão, fluxos e tecnologias atinentes à biblioteca;
- c) Repositório Institucional (RI) – trata-se de um ambiente informacional que, do mesmo jeito que as bibliotecas analógicas, é constituído por coleções de documentos de todo tipo, forma e natureza, porém, oferecendo outras possibilidades de produtos e serviços que aqueles já ofertados na biblioteca convencional. Esse tipo de ambiente informacional se encontra em grande expansão, nas mais diversas instituições;
- d) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) – uma espécie de repositório e/ou biblioteca digital que armazena e integra, exclusivamente teses e dissertações brasileiras em texto completo. Foi desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), em meados de 2003;
- e) Portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – um tipo de biblioteca virtual que fornece também serviços de forma eletrônica e possui uma vasta coleção de base de dados de periódicos nacionais e internacionais, além de patentes, normas técnicas, *e-books*, teses, dissertações, dicionários, dentre outros;
- f) Catálogos manuais – lista sistematizada que inclui todas as publicações existentes no acervo, organizadas e tratadas de forma descritiva e temática, dispostas em ordem alfabética de autor, título, assunto ou sob outras formas e tipologias;
- g) Sistema on-line para geração automática de ficha catalográfica – elabora fichas catalográficas de trabalhos acadêmicos de forma simples, rápida e automática. Sistema de interface intuitiva, desenvolvido para a comodidade dos usuários, sem a necessidade de conhecimentos prévios sobre técnicas biblioteconômicas durante o seu preenchimento.
- h) Aplicativo de biblioteca para dispositivos móveis – desenvolvimento de aplicativos para smartphones e tablets, com o intuito de facilitar a vida dos usuários, evidenciando a promoção e a plena utilização dos recursos disponíveis na biblioteca por meio de múltiplas formas;
- i) *E-books* – livro em formato eletrônico, geralmente disseminado e acessado via

internet, apresentado sob formatos de arquivos digitais, tais como: *Portable Document Format* (PDF) ou *Electronic Publication* (ePub).

Em seguida, ao abordar a aplicabilidade de produtos, pretende-se discutir os impactos que eles podem promover na atuação da biblioteca e do bibliotecário no âmbito da Organização da Informação como fenômeno de mediação, englobando a catalogação; a classificação; a indexação; a sinalização da biblioteca; a política de desenvolvimento de coleções; os serviços; a preservação da memória, bem como a otimização e dinamização destes.

Atendo-se nessa perspectiva, a aplicação das tecnologias nos produtos informacionais também auxilia na organização e disponibilização das informações, assim como propicia o uso de sistemas satisfatórios de representação descritiva e temática da informação.

Como exemplo, “em vez de ter um amontoado de informações espremidas em um pequeno retângulo [ficha catalográfica], uma rede infinita de informações é esparramada pelo indefinido espaço da Web” (WEINBERGER, 2007, p. 120).

Weinberger (2007) ainda apresenta em sua obra, a seguinte proposição denominada por ele de terceira ordem, em que todo o conteúdo e os metadados são digitais, e estes se relacionam conforme a pretensão de seus autores, leitores, dessa forma atuando também na promoção de empresas.

Com relação aos produtos tecnológicos presentes em projetos de sinalização, têm-se: painéis digitais, *totens*, *backlights*, *frontlights*, *banners*, *triedros*, *empenas*, *placas de rua*, *relógios* e *termômetros* digitais.

No que diz respeito aos serviços e produtos, as tecnologias por meio das ferramentas web, ampliam também as possibilidades das atividades de mediação da informação e a promoção de serviços e produtos, sob o desiderato de atender as necessidades e interesses da comunidade, assim como, aproximar-se dela.

Concernente à preservação da memória, Pellegrino *et al.* (2017, p. 60) ressalta que:

[...] a utilização de estruturas tecnológicas por instituições de memória é essencial na propagação do conteúdo sob sua guarda. O amplo emprego de soluções em repositórios digitais potencializou nas instituições de memória a capacidade de armazenar, compartilhar e preservar conteúdo.

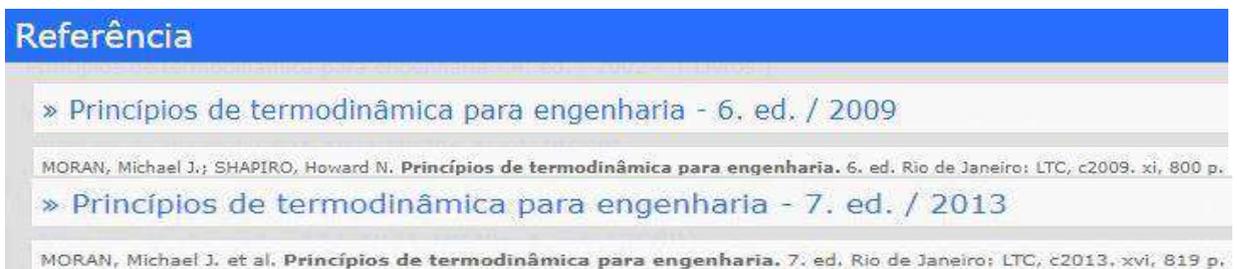
Galindo (2017, p. 21) complementa afirmando que um objeto informacional “é um bom exemplo de instrumento tecnológico composto por uma parte técnica (suporte) e uma outra lógica (escrita), destinado a potencializar a tarefa de preservação e perpetuação da

memória e do conhecimento entre os indivíduos de uma sociedade local ou global”.

Cerbo II (2011) ressalta que, em meio a era da superabundância de informações, o bibliotecário medeia o processo de recuperação da informação por meio da catalogação de dados bibliográficos consistentes.

Neste sentido, a figura 1 demonstra a prática de mediação no catálogo on-line por meio da referência bibliográfica gerada a partir do processo qualitativo de tratamento e Organização da Informação. Logo abaixo, vislumbra-se a imagem referente ao catálogo on-line do sistema Pergamum utilizado pela Universidade Federal do Ceará, campo empírico deste trabalho.

Figura 1 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (referência bibliográfica)



Fonte: Pergamum (2018).

Com o intuito de elucidar as questões supracitadas, identifica-se na figura 2 outra possível ação mediadora exercida pelo bibliotecário, mediante desideratos de interferência concernentes à prévia distinção das edições de um mesmo título, sob o enfoque da imagem da capa e de outros elementos descritivos essenciais e consistentes, otimizar o tempo do usuário em todo o processo de busca, recuperação e acesso ao livro e, como consequência, gerar a apropriação da informação.

Figura 2 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (serviço de busca/recuperação)



Fonte: Pergamum (2018).

Uma última questão concernente à proposta de ação mediadora, porém, não menos importante, observa-se na figura 3, que suscita a validação dos campos do MARC de forma integrativa como prática potencializadora de mediação da informação. Mais precisamente, no campo 505 (nota de conteúdo), é possível abordar a conformidade dos elementos descritivos, no que diz respeito ao sumário da publicação, provocando outros mecanismos de busca, recuperação da informação em tempo hábil, independentemente do comparecimento ou não, do usuário à biblioteca, vinculando o seu nível de interesse ao examinar previamente o sumário do livro a partir de qualquer computador com acesso à internet.

Figura 3 – Práticas mediadoras no catálogo on-line (campos do MARC)

505	0	5a Prefácio - Apresentação - Arquivo e memória: entre a arquivologia pós-custodial e o conceito de arquivo derridiano / Ana Flávia Dias Zammataro, Silvana Drumond Monteiro - Informação e memória: trajetória do GT10 da Ancib e o impacto dos estudos culturais na CI / Carlos Xavier Azevedo Netto, Vera Dodebei - A memória na ciência da informação: uma análise da produção científica brasileira / Eliane Braga de Oliveira, Georgete Medleg Rodrigues, Raissa Mota Castro - Memória, informação e ciência da informação: relações e interdependências / Fernanda Ribeiro - O campo informacional e a memória social: recíproca invisibilidade? Um ensaio analítico / Lídia Silva de Freitas - A preservação da memória coletiva: a esquizofrenia de arquivar recursos digitais polimorfos e heterogêneos / Manuela Moró Cabero - Memória organizacional: como as organizações armazenam e recuperam informações para fins de gestão / Maurício Barcellos Almeida - Memória em sistemas complexos /
-----	---	--

Fonte: Pergamum (2018).

Permanecendo nessa linha de pensamento, Harmon (1996, p. 306, tradução nossa), discorre sob um olhar cauto a precisão e exatidão, a coerência empreendida na catalogação dos objetos informacionais, visto que:

[...] nenhuma máquina, por mais avançada que seja, pode recuperar dados que não estejam lá [no catálogo]. Nem vemos, em futuro próximo, sistemas capazes de localizar dados incorretamente registrados, grafados e codificados. Tais registros constituem uma redução significativa na qualidade do produto tradicionalmente criado e utilizado por bibliotecas acadêmicas e centros de pesquisa.

Dialogando com essa realidade, evoca-se a célebre e significativa concepção de catálogo, balizada pelo bibliotecário e pesquisador Lubetzky (1977), em que um bom catálogo pode lhe dizer mais do que aquilo que você pedir.

Com efeito, utiliza-se, desta forma, todos os recursos possíveis para otimizar a busca, a recuperação e a apropriação da informação pelo usuário.

No que tange às outras formas de uso das tecnologias em produtos informacionais, têm-se também como possíveis propostas de ações mediadoras vinculadas à web semântica e à inteligência artificial:

- a) vinculação do *dataset* ORCID ao catálogo da biblioteca para reaproveitamento e

enriquecimento dos metadados do cadastro de autoridades (SERRA; SILVA; SANTARÉM SEGUNDO, 2017);

- b) possibilidades de uso do Linked Data em catálogos (ARAKAKI; SANTOS, 2017).
- c) algoritmos das redes sociais, tais como: *Facebook* e *Youtube* que sempre tentam identificar quais são os interesses de seus usuários, compilando em cada acesso realizado o tipo de conteúdo apetecível ao consumidor.

Ao encontro das questões expostas, finaliza-se esta seção com o seguinte pensamento: o uso das tecnologias em produtos informacionais propicia o desenvolvimento de todos os processos abordados neste trabalho, bem como demandam práticas de Organização da Informação e configuram-se como fenômenos mediadores.

Por conseguinte, na seção 3.7 trata-se da preservação da memória e de sua relação com a Organização da Informação no âmbito da mediação, apresentando possíveis propostas aplicativas de preservação da memória, atinentes à Organização da Informação.

3.7 Preservação da memória

Antes de iniciar a seção 3.7, convém salientar que este trabalho se orienta pela vertente de Silva (2016a) ao abordar sobre preservação da memória e suas múltiplas possibilidades de atuação, tais como:

- a) nos recursos virtuais – exerce a função de suporte documental por meio de repositórios, bases de dados, bancos de dados, bibliotecas digitais;
- b) na cultura de informação – desempenha atividades de resgate e perpetuação da memória histórica por meio do fortalecimento continuado das políticas de organização da informação, trata da organização do acervo, estabelece condições para que esse acervo esteja disponível, acessível e seja utilizado pela comunidade de usuários também; práticas de preservação e conservação de acervos físicos através de campanhas de conscientização; práticas especializadas de restauração de acervos; dinamização da política de desenvolvimento de coleções, valoriza múltiplos suportes no contexto dos processos de aquisição, seleção, doação, troca, cooperação e descarte.

Por conseguinte, esta seção discorre acerca da preservação da memória e em que sentido as práticas de catalogação, classificação, indexação, sinalização da biblioteca, política de desenvolvimento de coleções, serviços, produtos, uso de recursos virtuais influenciam e contribuem para que as dinâmicas da mediação no âmbito da Organização da Informação

sejam desenvolvidas em sua plenitude, possibilitando concepções concretas para a preservação da memória.

Como prelúdio dialógico, percorre-se o *corpus* teórico da memória que se caracteriza, na observação de Halbwachs (1990), como fenômeno social, coletivo que transcende o plano individual, tendo em vista que, as memórias são socialmente construídas e é no grupo social que se estabelecem as relações do que deve ser lembrado ou esquecido.

A memória demanda registro e armazenamento em um suporte para que não seja facilmente perdida, bem como é impulsionada e regida por intencionalidades e interferências do tecido social. Não obstante, mesmo registrado, há conhecimentos que não foram elevados e disseminados, sobretudo os do continente africano (SILVA, 2017c).

Contrariamente ao exposto, a recuperação e a disseminação da memória de um povo concebe sentido e significado a uma nação, bem como propala sua existência, história, cultura, experiências, engendrando também a fluidez e a viabilidade de estruturas no âmbito da preservação de diversos patrimônios.

Com a modernidade, a memória integra-se a lugares instituídos socialmente para viabilizar sua produção e reprodução (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2009). Acrescenta-se, ainda, que a biblioteca se constitui como “lugar de memória”⁹

Em sua concepção originária, a biblioteca representa, sobretudo o campo de “conservação e de difusão da memória cultural registrada” (PIERUCCINI, 2017, p. 60). A biblioteca universitária, por sua vez, registra, armazena, divulga a produção técnico-científica da universidade em sua totalidade, conseqüentemente, também produz conhecimentos e gerencia os processos supramencionados por meio de sistemas, com o fim deliberado de preservar a memória intelectual da universidade.

Pinheiro (2005, p. 16) apresenta possibilidades de uso do conceito de memória associadas à preservação da “memória intelectual da civilização” e à recuperação da informação. Oliveira e Rodrigues (2009) complementam afirmando que a recuperação dos objetos informacionais nos “lugares de memória” é fundamentalmente mediada por suas representações, trazendo à baila a qualidade da Organização da Informação como fator condicionante para preservação da memória, recuperação, disseminação, mediação e uso da informação.

Almeida Júnior e Bortolin (2007, p. 6) evidenciam outro aspecto: “a preservação não pode ser discutida isoladamente, sem a perspectiva da disseminação. Estão elas dialeticamente

⁹ Termo criado por Nora (1984), refere-se à biblioteca, arquivo, museu como sendo lugares de memória.

imbricadas. O mesmo vale para a disseminação: não pode ser vista e entendida sem a preservação”. Essa tônica discursiva denota que preservar a memória implica sua disseminação e vice-versa.

Neste jogo de interlocuções, Molina (2010) apresenta propostas de preservação da memória institucional, técnico-científica, relacionadas à Organização da Informação, a saber:

- a) bancos de memória institucional, por sua vez, envolve registro, guarda de documentos e ações implementadas pela instituição no decorrer de sua existência;
- b) bancos de memória tecnológica, atrelados às atividades pertinentes ao desenvolvimento de tecnologias criadas ou utilizadas na instituição;
- c) bancos de melhores práticas, contendo o registro de informações relacionadas às ações corporativas que proporcionaram êxito à instituição.

3.8 Uso de recursos virtuais

Trata-se, nesta seção, a respeito das ferramentas web, em especial as redes sociais, o e-mail, o site, o blog, utilizados pelas bibliotecas universitárias para promoção de produtos e serviços, visando a mediação da informação.

Vale salientar que a ideia de recursos virtuais propagada na dissertação é a percepção de que esses recursos são fundamentais para que as demais categorias (catalogação; classificação; indexação; sinalização da biblioteca; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos; preservação da memória) atuem, ou seja, os recursos virtuais possuem o intuito de dar condições para que as demais categorias elencadas acima se efetivem, como no desenvolvimento de serviços e produtos informacionais específicos, por exemplo.

Em seu artigo, Santos Neto e Almeida Júnior (2017a) observam, caracterizam e categorizam as postagens como forma de mediação da informação, bem como a interação das bibliotecas universitárias de instituições estaduais de ensino superior paranaenses com os usuários do *Facebook*.

Santos Neto e Almeida Júnior (2017a, p. 463) ainda reiteram essa concepção por meio do seguinte argumento:

Defende-se que as bibliotecas tenham que ter um site, de preferência institucional, específico na internet e devam criar contas nas redes sociais, como o Facebook por exemplo. O usuário muitas vezes não possui o hábito de visitar frequentemente o espaço físico da biblioteca, às vezes acessa o seu site, no entanto, se ela estiver inserida na rede social, o alcance será maior e provavelmente o usuário verá o que está sendo postado. Por ser o ambiente de uma universidade, reconhece-se que as

necessidades e desejos são distintos e numerosos, mas esse contato mais próximo é possível a partir das interlocuções que a rede social permite, podendo fazer com que os bibliotecários percebam o que é ou não de interesse de sua comunidade, não somente através do *tête à tête* com os usuários, como também a partir das reações deles na rede.

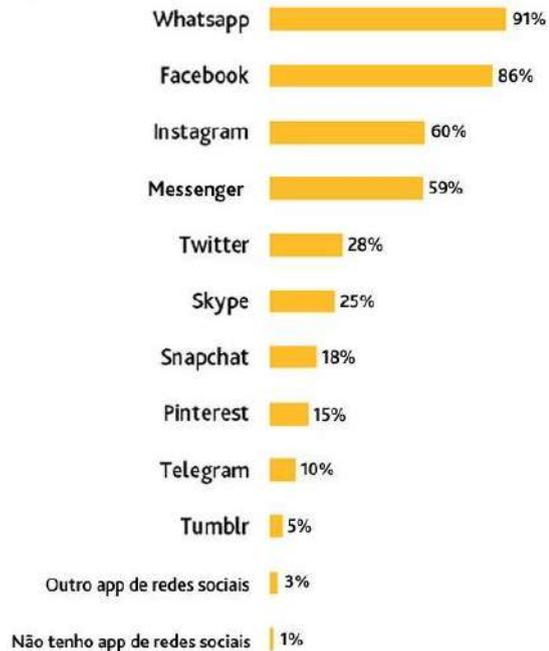
Em seguida, Arnal (2008, p. 43, tradução nossa) apresenta as principais plataformas de compartilhamento de vídeos, a saber: *YouTube*, *Vimeo*, *BlipTV*, inclusive sistematiza possíveis formas de uso do *YouTube*, empreendidas por ambientes de informação:

- a) elaboração e publicação de vídeos sobre o ambiente de informação, criação de documentos audiovisuais que podem ser utilizados como material para ministração de treinamentos de usuários, bem como nas visitas guiadas, na divulgação da biblioteca e alcance de potenciais usuários;
- b) preparar vídeos promocionais das atividades desenvolvidas pela biblioteca;
- c) vídeos acerca das atividades realizadas na biblioteca;
- d) vídeos com tutoriais sobre o uso dos recursos disponíveis na biblioteca;
- e) vídeos relevantes para a comunidade atendida pelo ambiente de informação, por exemplo, vídeos históricos com a intencionalidade de difundir notícias pertinentes à área temática de uma biblioteca especializada ou alusivos ao município de uma biblioteca pública;
- f) reutilização de vídeos publicados por outras pessoas e instituições, concedendo os devidos créditos. Geralmente, é possível inserir os vídeos e vinculá-los ao *YouTube* ou a outra rede social da biblioteca, podendo ser usado para ilustrar uma história no site ou enriquecer um registro bibliográfico. Por exemplo, inclusão do trailer de um filme ou de um vídeo musical atinente à catalogação de um DVD.

Convém elucidar como estratégia para o impacto da comunidade, a observância do uso das redes sociais e ferramentas da web por parte dos usuários, para que a biblioteca alcance tanto os não-usuários como os que já frequentam e utilizam seus serviços e produtos. A figura 4 demonstra quais as redes sociais mais utilizadas pelos brasileiros.

A partir dessa informação, vislumbram-se perspectivas de atuação profícuas entre a biblioteca e o usuário nestes ambientes de interlocução e engajamento como *whatsapp*.

Figura 4 – Aplicativos de redes sociais que os internautas brasileiros possuem



Fonte: CONECTAí Express (2017).

Ademais, Santos Neto e Almeida Júnior (2017a) elucidam o uso das redes sociais na mediação da informação, sobretudo em bibliotecas universitárias, sob alguns aspectos:

- a) categorização temática de postagens como forma de mediação e interlocução com o usuário;
- b) interferência nas decisões do usuário em relação à leitura, consulta, empréstimo, seja na disseminação de novas aquisições, compartilhamento de sugestões de leitura, informações do horário de funcionamento da biblioteca, dentre outros;
- c) interação com os usuários utilizando diferentes linguagens, como exemplo: memes;
- d) estabelecimento de vínculos com os usuários por meio do diálogo, esclarecimento de dúvidas no chat, compartilhamento de conteúdo;
- e) espaço de aprendizagem, desenvolvimento e inovação.

Permanecendo nesta mesma linha de pensamento, Gomes e Santos (2009) abordam propostas de ações mediadoras de caráter implícito, empreendidas no site da biblioteca universitária, conforme o quadro 6.

Quadro 6 – Ações mediadoras de caráter implícito empreendidas no site da BU

Proposta de ações
Fornecimento de informações básicas (endereço, horário de funcionamento da biblioteca, bibliotecário responsável a quem recorrer, telefone, e-mails) aos usuários potenciais para orientação de soluções de necessidades informacionais, haja vista que o espaço virtual pode desempenhar uma função alternativa de estimular a aproximação entre o usuário, a biblioteca e as informações que ela dá acesso.
Utilização de recursos e canais de comunicação disponíveis no ambiente virtual: “fale conosco”, listas e grupos de discussão como forma mais ágil de comunicação, impactando na comunidade uma sensação de maior conforto na obtenção de informações, além de propiciar maior alcance de visibilidade da biblioteca.
Aproveitamento do espaço virtual como ambiente de interlocução entre o bibliotecário e o usuário, explorando recursos como alertas sobre novas aquisições, lista de periódicos, registros sobre a área temática mais abrangida pelo acervo.
Potencializar no site a utilização de informações em apoio à produção acadêmica, bem como acerca do acervo, atividades e serviços realizados, dentre outros.

Fonte: Adaptado de Gomes e Santos (2009).

Convém destacar que o foco das ações supramencionadas se debruça no desiderato da apropriação da informação pelo usuário, tendo em vista que este é o objetivo da mediação da informação.

Na seção a seguir, descreve-se o percurso metodológico desta pesquisa em consonância com seus objetivos e problemática.

4 METODOLOGIA

O delineamento desse estudo dá-se sob a perspectiva da pesquisa descritivo-exploratória. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 53) “as pesquisas descritivas são, juntamente com as pesquisas exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”.

No entendimento de Gil (2010, p. 27) “as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Por outro lado, as pesquisas descritivas “têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população” (GIL, 2010, p. 28). Elas se aproximam das exploratórias quando proporcionam uma nova visão do problema em estudo.

Conforme exposto, quanto aos objetivos da pesquisa, esta possui caráter descritivo-exploratória quando inserida na abordagem qualitativa, visando propor um programa de atuação no âmbito da mediação técnica da informação para o Sistema de Bibliotecas da UFC.

Neste sentido, o produto desta dissertação, ou seja, a ideia de programa configura-se como uma rede de ações no âmbito da mediação técnica, de práticas mediadoras constituídas a partir das categorias elencadas *a priori*.

Como qualquer outra pesquisa, pauta-se, inicialmente, no levantamento, na leitura e nos fichamentos da literatura concernente ao objeto de estudo. Para tanto, a revisão bibliográfica em livros, periódicos, inclusive em formato digital, *e-books*, artigos, dentre outros é de fundamental importância.

A revisão bibliográfica e documental permite “a construção de um aporte teórico reflexivo e crítico sobre o ‘estado da arte’ de uma determinada área temática, desde as suas concepções históricas, culturais e ideológicas até o que há de mais atual sobre o estudo” (BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015, p. 32).

Ainda quanto aos procedimentos técnicos, realiza-se a pesquisa participante, considerada uma pesquisa alternativa quando comparada aos métodos de pesquisa tradicionais. A pesquisa participante pode ser entendida como uma técnica de observação participante que se consolidou conceitualmente e metodologicamente na década de 1980. É um processo de investigação, educação, ação e organização (HAGUETTE, 2010).

Haguette (2010, p. 158) expõe os pressupostos da pesquisa participante:

- a) a ciência social não é detentora de valores absolutos por ser produzida por homens situados historicamente, logo seus postulados são tão dinâmicos quanto a própria realidade que o homem estuda e explica;

b) a ação é a fonte de conhecimento.

Ainda conforme Haguette (2010) o que diferencia a pesquisa participante, em relação aos outros métodos científicos, é a sua capacidade de solucionar problemas de grupos sociais. Além do que é marcada pela interação entre pesquisador e membros da situação investigada.

A modalidade de análise e de interpretação segue a abordagem qualitativa, sob a ótica de Barbour (2009, p. 12) visa

[...] entender, descrever e, às vezes, explicar os fenômenos sociais [...] analisando experiências de indivíduos ou grupos. As experiências podem estar relacionadas a histórias biográficas ou a práticas (cotidianas ou profissionais), e podem ser tratadas analisando-se conhecimento, relatos e histórias do dia a dia.

Corroborando esta concepção, Flick (2009) afirma que a pesquisa de natureza qualitativa utiliza o texto como material empírico, em vez de números, parte do princípio da construção social, sobretudo das realidades em estudo, se interessa pelas perspectivas dos participantes, por seus conhecimentos e práticas do dia a dia relacionados ao objeto de estudo.

Para tanto, adota-se como técnica de coleta de dados, a triangulação de métodos – questionários com os bibliotecários (Apêndice B) e a comunidade (Apêndice C); entrevista semiestruturada com o diretor do SB/UFC e 3 diretoras das bibliotecas setoriais (Apêndice D); observação direta por meio de visitas *in loco*, análise de documentos e dos relatórios da instituição, com foco nos objetivos da pesquisa.

Oliveira (2008, p. 43) afirma que a prática de combinar técnicas [...] “proporciona maior nível de credibilidade e validade aos resultados da pesquisa evitando-se, assim, o reducionismo por uma só opção” de técnica. Em linhas gerais, o emprego de técnicas diferenciadas possibilita uma visão global do fenômeno estudado, bem como o enriquecimento e a confiabilidade aos resultados.

Cabe destacar que a utilização da observação direta está fortemente relacionada à complementariedade e à realização do contraponto com os dados obtidos por meio das entrevistas e questionários, bem como aos fundamentos do planejamento estratégico para o melhor desenvolvimento das ações no âmbito estudado.

Para tanto, foram realizadas visitas aos departamentos, setores e bibliotecas dos *campi* Pici e Benfica, com a finalidade de divulgar a pesquisa, conhecer os participantes em potencial e, concomitantemente, sempre que possível, solicitar o preenchimento dos questionários definitivos, sejam on-lines ou impressos. Justifica-se a escolha da visita aos referidos *campi*, devido à alta concentração de respondentes nos respectivos locais e por ser

de fácil acesso à pesquisadora.

O campo empírico desta pesquisa é a Universidade Federal do Ceará (2018), especificamente o Sistema de Bibliotecas da UFC¹⁰, composto por quatorze bibliotecas localizadas nos três *campi* da cidade de Fortaleza e cinco nos *campi* do interior do Ceará: duas em Sobral, uma em Crateús, outra em Quixadá e a última em Russas.

O universo da pesquisa é este, a saber:

- a) 70 bibliotecários que compõem estritamente o SB/UFC;
- b) comunidade de usuários¹¹ (32.226 discentes, 1.785 docentes em exercício, 3.420 funcionários técnico-administrativos¹²);
- c) 1 diretor do SB/UFC, 2 diretoras das bibliotecas de maior porte, 1 diretora de biblioteca de menor porte.

Para manter o sigilo dos participantes da pesquisa, esses serão identificados por meio de letras maiúsculas, conforme elencado a seguir: Bibliotecário (B); Bibliotecário Diretor (BD); Usuário (U) seguida de algarismos arábicos correspondentes a cada participante.

Por conseguinte, delinea-se um questionário para cada grupo (Apêndices B, C), com perguntas fechadas, abertas, semiabertas (múltipla escolha com possibilidade de comentários), de escalas de avaliação com 4 a 5 alternativas de resposta e/ou pontos e em uma questão concede-se a possibilidade de marcação por ordem de importância. O questionário para os bibliotecários constitui-se de 10 perguntas, o da comunidade de usuários 11 e, a entrevista com os bibliotecários diretores, de 9 perguntas.

Antes de aplicar os questionários, apresenta-se a versão preliminar das questões via e-mail entre os dias 09/05/2018 a 11/05/2018 para um pequeno grupo de pessoas integrantes da população estudada, sendo 6 usuários (1 funcionário técnico-administrativo; 2 alunos de graduação; 1 aluno de pós-graduação; 2 ex-alunos, concurseiros), 4 bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFC, respectivamente. Fora também solicitado que cada participante se pronunciasse sobre como interpreta cada questão e como responde às alternativas de resposta, sob o desígnio de fornecer informações para o aprimoramento das questões.

Após os devidos ajustes, os referidos questionários foram criados com o auxílio da plataforma do *Google Forms*. A aplicação dos instrumentos foi realizada no período de 15 de

¹⁰ UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Estrutura organizacional**. Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/estrutura-organizacional/>. Acesso em: 10 jul. 2018.

¹¹ Dados referentes ao Censo da Educação Superior – ano base 2017, elaborados pela Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD), da Universidade Federal do Ceará (UFC).

¹² Funcionários com capacidade técnica para realizar tarefas de natureza administrativa, independentemente de seu vínculo de trabalho com a Universidade Federal do Ceará (servidor, comissionado, celetista, terceirizado).

maio a 25 de junho de 2018 (41 dias). Devido aos muitos sujeitos da pesquisa, houve uma certa demora na coleta de dados, sobretudo dos questionários.

Doravante, os sujeitos da amostra foram esquematizados abaixo com relação ao tamanho da população/universo da pesquisa:

- a) 33 bibliotecários de 70;
- b) 363 usuários, sendo 175 discentes de 32.226 (amostra de, no mínimo¹³, 96); 105 docentes de 1.785 (amostra de, no mínimo, 92); 112 funcionários técnico-administrativos de 3.420 (amostra de, no mínimo, 94); 3 usuários sem vínculo com a Universidade Federal do Ceará, ou seja, integrantes da comunidade externa.

Concernente à comunidade de usuários, dentre os 500 e-mails enviados (coletados via site da UFC e sistema Pergamum), bem como das 75 abordagens presenciais, obteve-se um retorno de 318 respostas on-lines e 45 empreendidas presencialmente, respectivamente.

No que tange à população de bibliotecários do SB/UFC, dentre os 70 e-mails enviados, obteve-se um expressivo retorno de 33 respostas, provavelmente devido à facilidade de acesso aos e-mails do referido universo pesquisado, à atuação da pesquisadora no campo empírico e ao tamanho desta população, em referência ao universo de usuários.

Houve uma baixa porcentagem de respostas no grupo de usuários, sendo 0,54% para os estudantes, 5,88% para professores e 3,27% para funcionários técnico-administrativos. Com relação ao grupo de bibliotecários, houve uma porcentagem expressiva de respostas de 47,14%.

No entanto, as porcentagens obtidas não são consideradas um critério de caráter prioritário nesta dissertação, devido ao êxito no estabelecimento da padronização de grau de confiança 95% e margem de erro 10% para calcular a amostra mínima de cada grupo, conforme explicado nas alíneas acima, bem como pela adoção da amostragem qualitativa.

Flick (2009) recomenda evitar a amostragem por conveniência para que haja a exploração das potencialidades de seleção da amostra. Destarte, a amostragem de uma pesquisa qualitativa se preocupa em refletir as múltiplas dimensões da totalidade, ao passo que não atende a critérios numéricos (MINAYO, 1994).

No que tange à entrevista, em primeiro lugar, foi elaborado um material instrucional (Apêndice E) com quadros e apresentações em *powerpoint*, a pedido dos entrevistados e, posteriormente, encaminhado via e-mail. Em segundo lugar, houve o esclarecimento de

¹³ Utiliza-se a ferramenta SurveyMonkey para subsidiar o cálculo do tamanho da amostra, disponível no endereço eletrônico: <https://goo.gl/pdWFFZ>. Foi estabelecida uma meta de grau de confiança 95% e margem de erro 10% para calcular a amostra mínima de cada grupo de usuários.

dúvidas sobre o material instrucional e os questionamentos da entrevista por meio de encontros presenciais. Em terceiro lugar, a forma de entrevista semiestruturada foi escolhida nesta pesquisa para dar condições ao entrevistado de sugerir pautas, acrescentar o que achar conveniente, propor outros questionamentos durante o momento da entrevista.

Como técnica de análise de dados de caráter qualitativo, adota-se a análise de conteúdo, embasada por Bardin (2016, p. 201) que consiste em compilar o que está sendo dito no texto coletado, conforme situação específica e técnicas utilizadas. Dentre o conjunto de técnicas da referida análise, utiliza-se a análise por categorias *a priori* que “funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos [...]” e entre as diferentes possibilidades de categorização, adota-se a análise temática ou investigação dos temas, considerada eficaz e rápida na aplicação em discursos diretos e simples.

“A análise de conteúdo é um método de análise de texto desenvolvido dentro das ciências sociais empíricas [...] que faz uma ponte entre formalismo estatístico e a análise qualitativa dos materiais” (BAUER; GASKELL, 2002, p. 190). A técnica supramencionada analisa textos construídos no processo de pesquisa, tais como: transcrições de entrevistas, questionários, protocolos de observação.

Os instrumentos de pesquisa integram questões acerca das seguintes categorias de análise estabelecidas *a priori*:

- a) representação descritiva e temática da informação – catalogação, classificação e indexação;
- b) sinalização da biblioteca;
- c) política de desenvolvimento de coleções;
- d) serviços e produtos de informação;
- e) preservação da memória;
- f) uso de recursos virtuais;
- g) outros.

As informações apetecíveis de recolha são agrupadas nas categorias supracitadas, com vistas a subsidiar também a construção do produto da dissertação – proposta de um programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. As referidas categorias serão conceituadas e abordadas na seção 4.2 desta dissertação.

O tratamento dos dados dá-se por meio da integração e da apresentação sintética de gráficos e quadros. Os primeiros foram utilizados nos casos de questões fechadas respondidas

pelos bibliotecários e pela comunidade de usuários para facilitar a percepção e a interpretação dos resultados. Nessa ocasião, a plataforma *Google Forms* auxilia no tratamento estatístico e na construção dos gráficos. De outra maneira, o emprego dos quadros contempla a organização das respostas provenientes de indagações abertas ou fechadas, suscetíveis a justificativas.

4.1 Análise de pré-teste

Conforme descrito na metodologia, o pré-teste foi aplicado no mês de maio de 2018, com seis usuários e quatro bibliotecários do próprio campo empírico. No prelúdio dos instrumentos, consta uma apresentação explicativa para os respondentes (Apêndice A) acerca dos objetivos da pesquisa, seguida das questões.

Diante disso, realiza-se a análise do pré-teste com o intuito de aprimorar e avaliar as perguntas das técnicas empreendidas na pesquisa, bem como para mostrar as impressões colhidas durante esse processo. Cabe destacar que, nesta etapa, evidencia-se a análise célere e sucinta de algumas questões e, na análise de dados propriamente dita, utiliza-se a técnica de análise de conteúdo de todos os questionamentos empreendidos nos instrumentos de pesquisa, com ênfase nas categorias estabelecidas *a priori*.

Após detectar algumas dificuldades de compreensão, foram realizadas revisões e alterações para melhorar o nível de clareza e legibilidade das questões apresentadas, bem como para tornar o vocabulário acessível aos participantes da pesquisa. Destarte, elabora-se o quadro 7 com os principais aspectos ponderados no pré-teste.

Quadro 7 – Modificações realizadas no pré-teste

(continua)

Pergunta	Questionário destinado aos bibliotecários
Dados específicos Questão 1	Acréscimo da redação: "prioridade na coluna de 1 a 4, sendo 1 a mais prioritária e 4 a menos prioritária", para melhorar o entendimento do sentido da questão, sob a pretensão de identificar a proporção com que cada atividade (catalogação, classificação, indexação, vocabulário controlado e/ou tesouro) é executada.
Dados específicos Questão 5	Substituição de redes sociais por mídias sociais, por se tratar de um termo mais abrangente. O público entende redes sociais como uma categoria de mídias sociais.
Dados específicos Questão 7 e 8	Adição da palavra "informacionais" aos itens produtos e serviços para um melhor entendimento e adequação ao contexto informacional.
Pergunta	Questionário destinado à comunidade
Dados gerais Questionamento 3	Inserção da possibilidade de marcar mais de uma categoria de usuário na questão.
Dados específicos Questão 3	Substituição de redes sociais por mídias sociais, por se tratar de um termo mais abrangente. O público entende redes sociais como uma categoria de mídias sociais. Alteração da opção: informações disponíveis e confiáveis acerca do campo de atuação da biblioteca por informações disponíveis e confiáveis acerca da(s) área(s) de conhecimento atendida(s) pela biblioteca.

Quadro 7 – Modificações realizadas no pré-teste

(conclusão)

Pergunta	Questionário destinado à comunidade
Dados específicos Questão 6	Adendo da abreviação "COMUT" e da palavra "Pergamum" para facilitar a compreensão do público. Inserção de notas explicativas com o intuito de elucidar os termos guias, tutoriais, templates.
Dados específicos Questão 7	Adição da expressão "catálogo on-line Pergamum" nas questões a e b.
Dados específicos Questão 7 e 8	Acréscimo da palavra "abaixo" como elo entre as questões a, b, c, d e os respectivos enunciados das questões 7 e 8.

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação ao questionário destinado aos bibliotecários (Apêndice B), não houve dificuldade nas perguntas de dados gerais, tais como: gênero; faixa etária; tempo de serviço na UFC; biblioteca em que atua; seção/divisão em que trabalha.

No entanto, reformula-se a questão 1 - Com quais elementos você mais atua nos processos de Organização e Representação da Informação na Biblioteca Universitária? (Pode marcar as opções por ordem numérica **de prioridade na coluna de 1 a 4, sendo 1 a mais prioritária e 4 a menos prioritária**).

Acrescenta-se o que está em negrito para melhorar o entendimento do sentido da questão, sob a pretensão de identificar a proporção com que cada atividade (catalogação, classificação, indexação, vocabulário controlado e/ou tesouro) é executada.

O Quadro 8 apresenta as respostas obtidas no pré-teste. Não há uma predominância de elementos em uma determinada ordem prioritária e/ou posição, tem-se como destaque a catalogação que ora se apresenta como primeiro para B2 e B4, ora como quarto elemento utilizado para B1 e B3. A classificação ocupa tanto a segunda como a terceira posição, a indexação geralmente é a terceira na escala, seguida do vocabulário controlado.

Quadro 8 – Pré-teste (Questão 1 – Bibliotecários)

Elementos	Sujeitos da pesquisa			
	B1	B2	B3	B4
Catalogação	4 ^a	1 ^a	4 ^a	1 ^a
Classificação	3 ^a	2 ^a	3 ^a	2 ^a
Indexação	2 ^a	3 ^a	1 ^a	3 ^a
Vocabulário controlado/tesouro	1 ^a	4 ^a	2 ^a	4 ^a

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

As perguntas de cunho avaliativo acerca do Pergamum como sistema para a Organização da Informação, bem como da atuação do SB/UFC no âmbito da Organização da

Informação, não necessitaram de reformulação e foram bem recepcionadas pelos bibliotecários. O quadro 9 apresenta as respostas obtidas.

Quadro 9 – Pré-teste (Questões 2 e 3 – Bibliotecários)

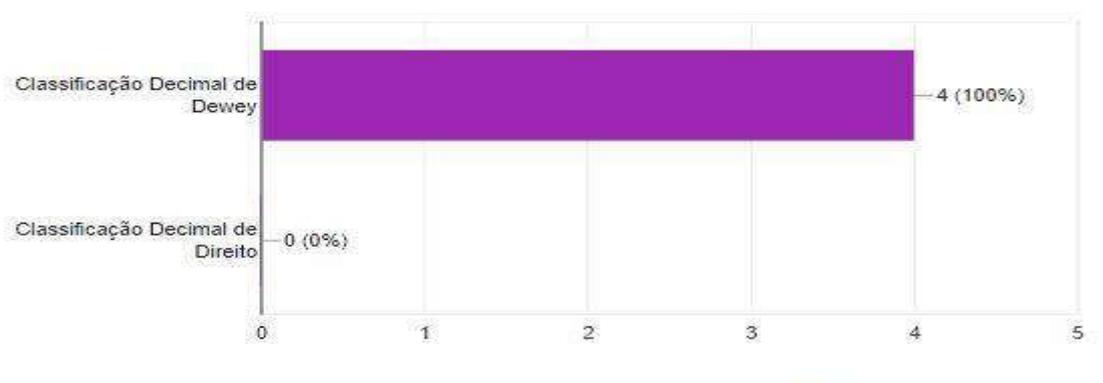
Avaliações	Muito satisfatória	Satisfatória	Indiferente	Insatisfatória	Muito insatisfatória
Pergamum como sistema para a Organização e Representação da Informação	25%	75%	-	-	-
Atuação do SB/UFC no âmbito da Organização da Informação	-	75%	-	25%	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com a finalidade de alinhar e padronizar os Sistemas de Classificação utilizados pelo SB/UFC, formula-se a questão 4 – Quanto aos processos de Organização e Representação da Informação no SB/UFC, responda: 4.1 – Com relação ao Sistema de Classificação, quais são utilizados?

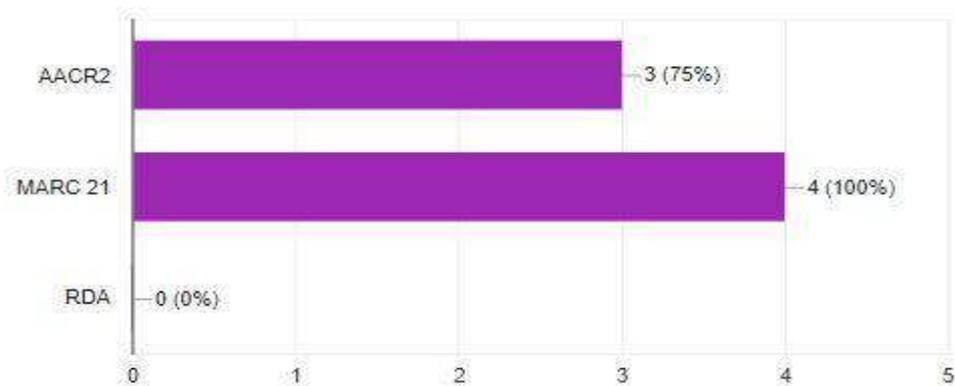
Nesta primeira etapa, os respondentes sinalizaram somente o uso da Classificação Decimal de Dewey (CDD), conforme o Gráfico 1. Entretanto, convém destacar que no momento da análise de dados dos questionários, das entrevistas e por meio da observação direta, evidencia-se o uso da Classificação Decimal de Direito (CDDir) associado à Classificação Decimal de Dewey na representação temática dos objetos informacionais.

Gráfico 1 – Pré-teste (Questão 4.1 – Bibliotecários)



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

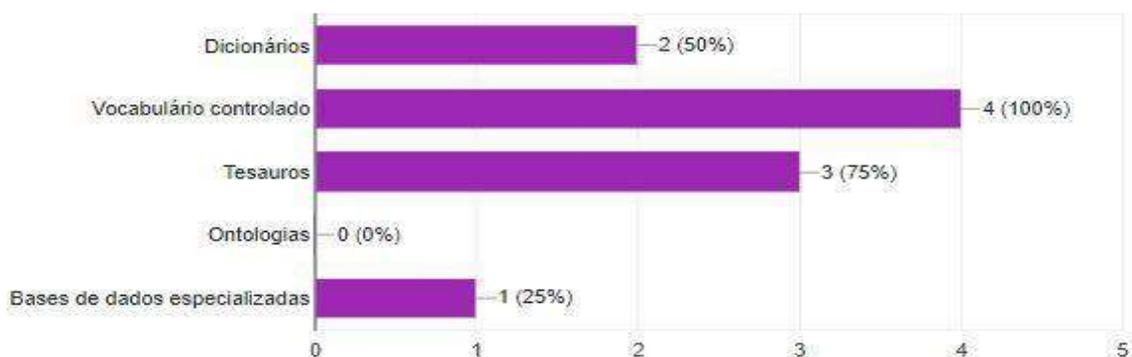
Com vistas a padronizar os processos de Organização e Representação da Informação no SB/UFC, perguntou-se quais instrumentos de catalogação são utilizados. O Gráfico 2 apresenta as respostas obtidas no pré-teste.

Gráfico 2 – Pré-teste (Questão 4.2 – Bibliotecários)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

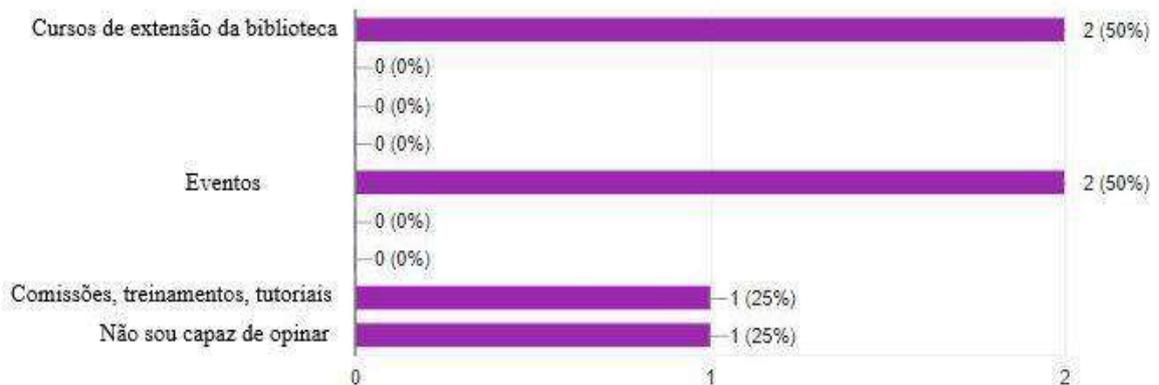
Ainda no âmbito da padronização dos processos de Organização e Representação da Informação no SB/UFC, pergunta-se quais instrumentos de indexação são utilizados, conforme o Gráfico 3.

Pode-se perceber que os questionamentos 4.1; 4.2; 4.3 ou a; b; c da pergunta 4 foram bem compreendidos e aceitos pelos bibliotecários, provavelmente devido à associação involuntária dessas atividades com a Organização da Informação.

Gráfico 3 – Pré-teste (Questão 4.3 – Bibliotecários)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

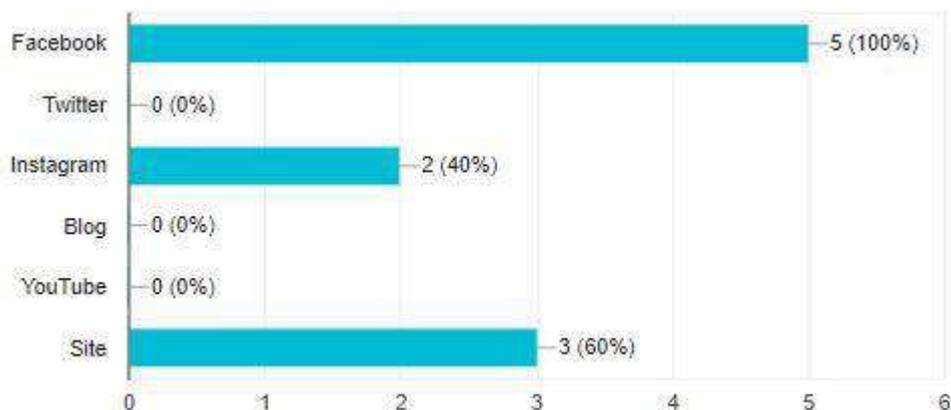
De outra maneira, na pergunta 6 – Quais incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de ações mediadoras? Houve um certo desconforto ao responder, pois, apesar de inteligível, um respondente afirma não ser capaz de opinar, devido a sua falta de percepção referente às parcerias e aos incentivos empreendidos pelo SB/UFC e por compreender as ações mediadoras como embrionárias no referido sistema.

Gráfico 4 – Pré-teste (Questão 6 – Bibliotecários)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito ao questionário destinado à comunidade (Apêndice C), não houve dificuldade nas perguntas de dados gerais, tais como: gênero; faixa etária; categoria de ensino do curso, caso seja aluno. Somente no âmbito – categoria de usuário que se modifica a questão, oferecendo a possibilidade de marcar mais de uma categoria, pois alguns respondentes possuem mais de um vínculo com a universidade.

Por conseguinte, há também uma boa compreensão dos respondentes na questão 1 – Quais mídias sociais da biblioteca você segue e utiliza? O Gráfico 5 apresenta as respostas obtidas no pré-teste.

Gráfico 5 – Pré-teste (Questão 1– Comunidade)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Durante o pré-teste, a questão 2, relativa ao atendimento e à satisfação com os conteúdos postados nas mídias sociais da biblioteca, foi bem compreendida pela comunidade, bem como seu vínculo com a questão 1.

Em contrapartida, a questão 5 provoca uma certa resistência do público ao discorrer sobre a justificativa de como avalia a sinalização, podendo repercutir na análise de dados.

Com relação à pergunta 6, acerca dos produtos e serviços já utilizados, de uma forma geral, foi bem entendida pelos respondentes. Acrescenta-se somente a abreviação COMUT e a palavra Pergamum para evidenciar a forma mais conhecida do serviço de comutação bibliográfica e do catálogo on-line utilizado pelo sistema de bibliotecas, respectivamente.

Há também algumas modificações pontuais nos itens 6.1 Tutoriais; 6.2 Guia; 6.3 *Templates*, com o intuito de familiarizar a comunidade de usuários com os produtos informacionais oferecidos pela biblioteca.

No tocante à questão 7 – Quais das opções abaixo você possui conhecimento em relação ao acesso e uso da biblioteca? E seus desdobramentos nas alíneas a; b; c; d, também chamados de 7.1; 7.2; 7.3; 7.4, foi, de um modo geral, aceito e inteligível ao público, causando impacto positivo por meio da divulgação dos serviços que se tornaram conhecidos no momento da pesquisa.

4.2 Categorias *a priori* para o uso da análise de conteúdo e elaboração do produto

Esta seção destina-se a uma breve discussão a respeito das categorias da análise de conteúdo, estabelecidas nesta pesquisa como transversais e interdependentes, pois possuem relações e dialogam entre si, uma vez que se desenvolvem holisticamente e são construídas mediante a intervenção de múltiplos sujeitos, como também de suas ações.

As perguntas das entrevistas e dos questionários foram elaboradas para dinamizar a relação entre as categorias estabelecidas *a priori*, representadas no quadro 10, logo, são perguntas multicategoriais.

Em um primeiro momento, as perguntas dos instrumentos de coleta de dados foram elaboradas intencionalmente não para definir uma categoria e sim múltiplas categorias. Em uma segunda etapa, ocorre a análise dos dados sob o intuito de propor a ideia de programa como uma rede de ações engendradas a partir dessa visão integrativa, conseqüentemente, cada pergunta é analisada conforme a categoria ou as multicategorias evocadas.

Por conseguinte, a fim de subsidiar a elaboração do produto da dissertação, elabora-se um quadro com as categorias *a priori* e seu sentido conceitual, relacionadas à mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

Quadro 10 – Categorias *a priori* para o uso da análise de conteúdo e elaboração do produto



Fonte: Elaborado pela autora

Convém enfatizar que a categoria “Outros” contempla o que porventura não foi tratado nas demais categorias elencadas no quadro, sob a finalidade de evitar a evasão de sentidos na pesquisa.

5 ANÁLISE DE DADOS

À vista disso, realiza-se nas seções 5.1, 5.2 e 5.3 a análise dos questionários destinados aos bibliotecários, à comunidade de usuários, bem como a análise da entrevista com os bibliotecários diretores do SB/UFC.

5.1 Análise do questionário destinado aos bibliotecários

Com relação ao grupo de bibliotecários, houve uma porcentagem expressiva de respostas de 47%, ou seja, 33 respondentes em uma população de 70 bibliotecários.

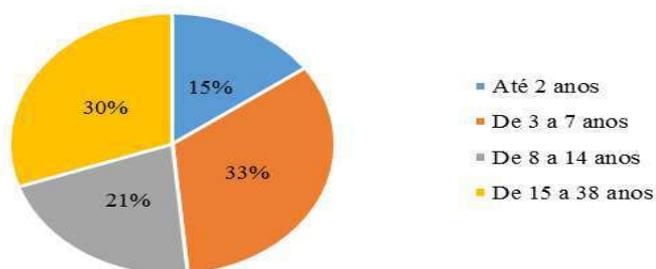
Concernente ao primeiro e ao segundo questionamento dos dados gerais, observa-se que a maioria dos bibliotecários respondentes estão na faixa etária dos 30 aos 39 anos (39,4%) e são, predominantemente, do sexo feminino (87,9%).

Seguindo com os questionamentos de número três, quatro e cinco dos dados gerais, pergunta-se aos bibliotecários participantes da pesquisa, o tempo de serviço na UFC. Assim, para facilitar o entendimento das respostas subjetivas, atribui-se 4 intervalos do tempo de serviço, conforme demonstra o Gráfico 6.

Com base nisso, uma quantidade significativa (33%) possui de 3 a 7 anos de atuação no SB/UFC, implicando afirmar que são servidores recém-saídos do estágio probatório ou que ainda não estão consolidados em termos de atuação e qualificação. Ao mesmo tempo, há um grupo significativo de 30% que atuam de 15 a 38 anos na instituição, ponderando que há uma mescla entre servidores recentes e consolidados no serviço público.

Em termos de impacto, percebe-se que em geral, há uma variação equilibrada no tempo de serviço dos bibliotecários respondentes e isso é salutar para a instituição.

Em menor quantidade (21%) estão os de 8 a 14 anos de atuação, em processo de consolidação da carreira, seguido dos bibliotecários com até 2 anos (15%), são os recém-ingressos no SB/UFC que estão em processo de treinamento intenso, uma vez que muitos chegam no sistema sem experiência prévia e/ou vivência em biblioteca universitária.

Gráfico 6 – Tempo de serviço na UFC

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Concernente ao quadro 11, sobre a biblioteca em que atuam, convém destacar que 21,21% estão lotados na Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP) e 18,18% na Biblioteca de Ciências Humanas (BCH). Falar da lotação dos bibliotecários respondentes, implica mencionar que devido à grande quantidade de cursos atendidos pelas bibliotecas supramencionadas, há um contingente bem maior de bibliotecários trabalhando nelas, o que reverbera diretamente nas respostas obtidas.

Ressalta-se que no contexto do Sistema de Bibliotecas da UFC, as bibliotecas de maior porte possuem de 10 a 13 bibliotecários na equipe; as de médio porte, de 6 a 8; e as de menor porte, de 1 a 3 bibliotecários; isso varia conforme a quantidade de cursos atendidos, tamanho do acervo, dentre outros fatores.

Quadro 11 – Biblioteca em que atua

Biblioteca	Porcentagens
Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP)	21,21%
Biblioteca de Ciências Humanas (BCH)	18,18%
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC)	12,12%
Biblioteca Universitária (BU)	9,09%
Biblioteca do Curso de Arquitetura (BCA)	6,06%
Biblioteca do Curso de Física (BCF)	6,06%
Biblioteca do Campus de Russas (BCR)	6,06%
Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS)	6,06%
Biblioteca do Curso de Matemática (BCM)	3,03%
Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD)	3,03%
Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola (BPGEA)	3,03%
Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia (BPGE)	3,03%
Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (BICM)	3,03%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Para fechar os dados gerais deste questionário, pergunta-se aos respondentes sobre a seção/divisão em que trabalham, apresenta-se com maior frequência de respostas a Seção de

Atendimento ao Usuário (27,27%), seguida da Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação (21,21%) e do setor Direção das bibliotecas setoriais (21,21%), como apresentado no Quadro 12.

Quadro 12 – Seção/divisão em que trabalha

Seção/divisão	Porcentagens
Seção de Atendimento ao Usuário (SAU)	27,27%
Direção de Biblioteca Setorial	21,21%
Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação (SRDTI)	21,21%
Outro*	12,12%
Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação (DDARDTI)	6,06%
Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação (SRDTI)	6,06%
Seção de Atendimento ao Usuário (SAU)	3,03%
Divisão de Tecnologia da Informação (DTI)	3,03%
Seção de Coleções Especiais (SCE)	3,03%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nota: (Outro) significa que não há seção/divisão na estrutura organizacional de algumas bibliotecas setoriais integrantes do sistema.

Enfatiza-se que existem bibliotecas setoriais em que o bibliotecário realiza todas as atividades inerentes a uma biblioteca universitária, geralmente de pequeno porte, com poucos cursos atendidos e que não há seções em sua estrutura organizacional, o que permite um *modus operandi* flexível e multifuncional em alguns casos. Assim, a elucidação desse contexto refere-se à seção “outro” do Quadro 12, com 12,12% das respostas.

Concernente aos questionamentos de caráter específico, observa-se inicialmente um descompasso de ordenação lógica na questão 1, por isso, se estabelece um parâmetro para esta análise, de forma a considerar 15% dos respondentes que marcaram na escala de 1 a 4. Assim, dentre os 15%, grande parte atua mais fortemente com os processos de catalogação, provavelmente devido ao entendimento de que sua atuação basilar perpassa por ela.

Os outros 85% dos respondentes ainda possuem uma certa dimensão indecisa sobre esses processos, pois perceberam a questão de outra forma. Convém destacar que no momento do pré-teste não houve essa dificuldade. Salienta-se também, por oportuno, que a questão 1 apoia-se na categoria “Representação Descritiva e Temática da Informação”.

Para melhor compreensão, o quadro 13 é dividido em seis colunas: a primeira destina-se aos elementos de maior atuação nos processos de Organização e Representação da Informação; da segunda até a sexta para identificar os sujeitos da pesquisa – Bibliotecário (B), cada um com o seu algarismo arábico correspondente e, logo abaixo, a ordem dos referidos elementos na escala de 1 a 4.

Quadro 13 – Elementos de maior atuação nos processos de Organização e Representação da Informação na Biblioteca Universitária

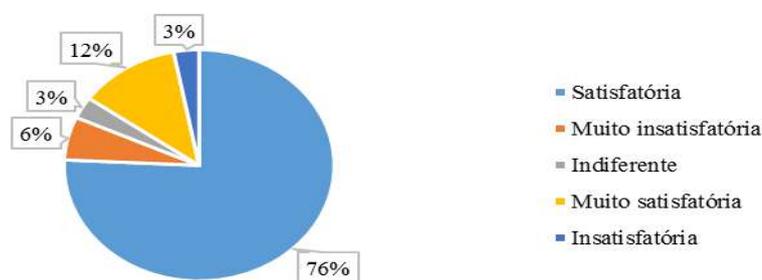
Elementos	Sujeitos da pesquisa				
	B10	B14	B15	B16	B37
Catálogo	1 ^a	2 ^a	2 ^a	1 ^a	1 ^a
Classificação	2 ^a	3 ^a	1 ^a	2 ^a	3 ^a
Indexação	3 ^a	1 ^a	3 ^a	3 ^a	2 ^a
Vocabulário controlado/tesauro	4 ^a	4 ^a	4 ^a	4 ^a	4 ^a

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Posteriormente, a indagação 2 evoca três categorias: “Representação Descritiva e Temática da Informação”; “Produto”; “Recursos Virtuais”, mas a categoria protagonista que norteia é a primeira. Destarte, enfatiza-se que a proposta de programa – produto desta dissertação, exige que todas as categorias estejam interligadas.

Além disso, nas questões 2 e 3 utiliza-se a escala com opções de 1 a 5, sendo que a 1 representa muito insatisfatória, e a 5 muito satisfatória. Ademais, as avaliações foram transformadas em gráficos para melhor compreensão.

Gráfico 7 – Pergamum como sistema para a Organização e Representação da Informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A partir do exposto no Gráfico 7, destaca-se que 76% dos respondentes demonstram satisfação com o Sistema Pergamum no âmbito da Organização e Representação da Informação. Portanto, pode-se denotar que o público pesquisado considera o Pergamum um ótimo software de gerenciamento de bibliotecas no âmbito em questão. Apenas 6% apresentam-se muito insatisfeitos, seguido de 3% insatisfeitos e indiferentes, respectivamente.

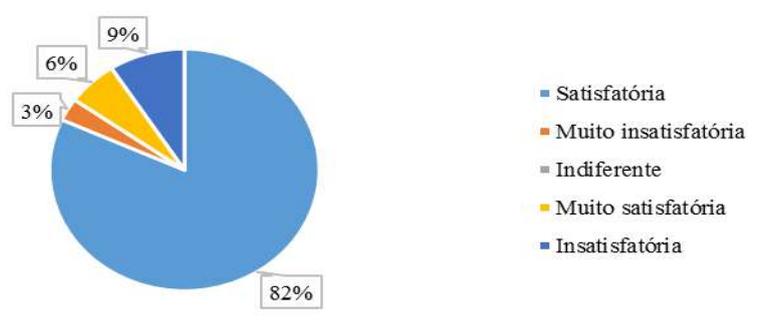
Neste sentido, é possível elencar em que aspectos essa satisfação ocorre, sobretudo no que tange aos seguintes módulos do sistema Pergamum Web, versão 9.0:

- a) catalogação e seus desdobramentos – cadastro, autoridade, conferência de dados, cadastro exemplar, periódicos/encadernação, intercâmbio, exportação de dados, fornecedor, etiquetas, transferência;

- b) relatórios e estatísticas – circulação e conferência de materiais, consultas, dados de aquisição, levantamentos bibliográficos, usuários, diversos;
- c) consulta ao acervo.

Destarte, esta pergunta evoca principalmente a categoria “Representação Descritiva e Temática da Informação”, devido à utilização do termo Organização e Representação da Informação associados inexoravelmente aos processos de classificação, catalogação e indexação.

Gráfico 8 – Atuação do SB/UFC no âmbito da Organização da Informação

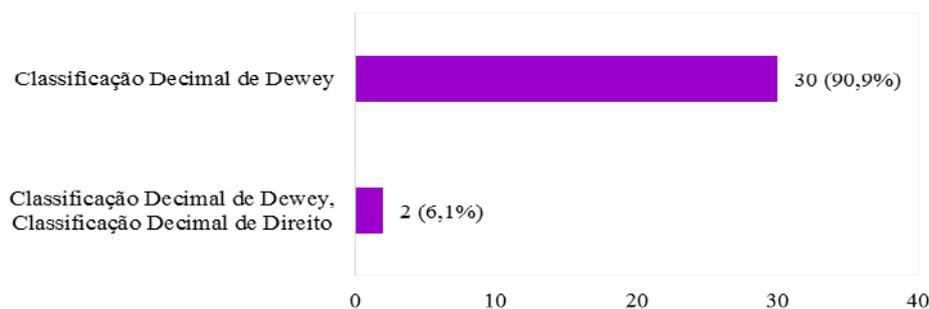


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No tocante ao terceiro questionamento, 82% do público estudado apresenta-se satisfeito com a atuação do Sistema de Bibliotecas da UFC no âmbito da Organização da Informação, conforme o Gráfico 8.

Dessa forma, é importante enxertar sobre quais subsídios essa satisfação ocorre, especificamente nas atividades de representação descritiva e temática; aquisição de material bibliográfico por meio de compra ou doação; análise de plano de ensino dos cursos, em consonância com a avaliação do Ministério da Educação; controle do acervo e prestação de contas por meio do inventário do acervo; intercâmbio de publicações; gestão de coleções especiais; serviços de encadernação e higienização do acervo; questões relacionadas ao repositório institucional; relatório e planos de trabalho; publicação de conteúdos nas mídias sociais das bibliotecas; comissões especializadas de estudo (acervo, catalogação, serviços).

A referida questão integra todas as categorias: Representação Descritiva e Temática da Informação; Sinalização; Política de Desenvolvimento de Coleções; Serviços e Produtos; Preservação da Memória; Uso de Recursos Virtuais, especialmente a de Representação Descritiva e Temática da Informação, pois o ponto central desta dissertação é a aplicação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, visto que compreende os referidos campos como interdependentes, complementares.

Gráfico 9 – Sistemas de Classificação

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A questão 4 e seus desdobramentos evocam, sobretudo, a categoria “Representação Descritiva e Temática da Informação” ao tratar dos processos de classificação, catalogação e indexação, bem como do conhecimento dos bibliotecários acerca das políticas e demais produtos informacionais existentes no site do sistema de bibliotecas, por exemplo, a política de indexação, manual de catalogação.

No geral, obtêm-se percepções variadas acerca das perguntas 4.1; 4.2; 4.3, visto que 6,1% do público pesquisado compreende a pergunta como algo inerente à sua prática profissional, relacionado ao que eles utilizam em seu fazer cotidiano. De outra forma, nas perguntas 4.1 e 4.2, 6,1% demonstram adotar práticas complementares e específicas, mesmo que não estejam presentes nos manuais e políticas do sistema, enquanto que 88% responderam quais os processos de catalogação, indexação, sistemas de classificação são utilizados no SB/UFC, em conformidade com as políticas existentes, independente de atuarem ou não nesses processos.

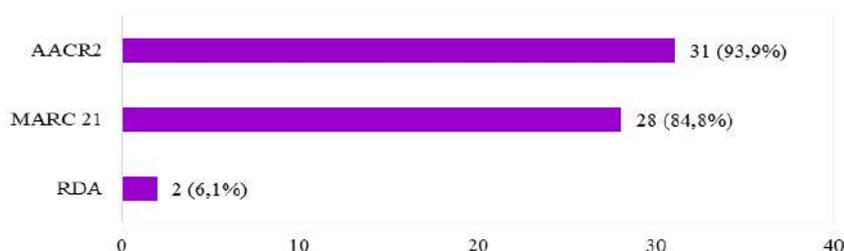
Com relação aos processos de Organização e Representação da Informação no SB/UFC, utiliza-se como padrão de sistema de classificação a Classificação Decimal de Dewey e, em casos específicos como da biblioteca setorial da Faculdade de Direito, promove-se a integração da Classificação Decimal de Dewey e da Classificação Decimal de Direito.

Algumas das 18 bibliotecas do sistema também possuem livros na área jurídica, mas geralmente adotam um número de classificação pré-existente no acervo, para que os livros de mesmo assunto fiquem agrupados na mesma estante e/ou fileira, independente da edição da Classificação Decimal de Dewey, seja a mais atualizada ou não, pois considera-se fundamental que o arranjo e a organização do acervo promovam a comodidade e uma melhor compreensão do usuário e, para o bibliotecário, a padronização dos processos.

Tem-se como exemplo os objetos informacionais que abrangem o assunto Bioquímica, ora dispostos no número 574.192, da 20ª edição da CDD, ora no número 612.015, das edições

22^a, 23^a da CDD, variando a escolha de uso conforme a predominância do número de classificação pré-existente.

Gráfico 10 – Catalogação



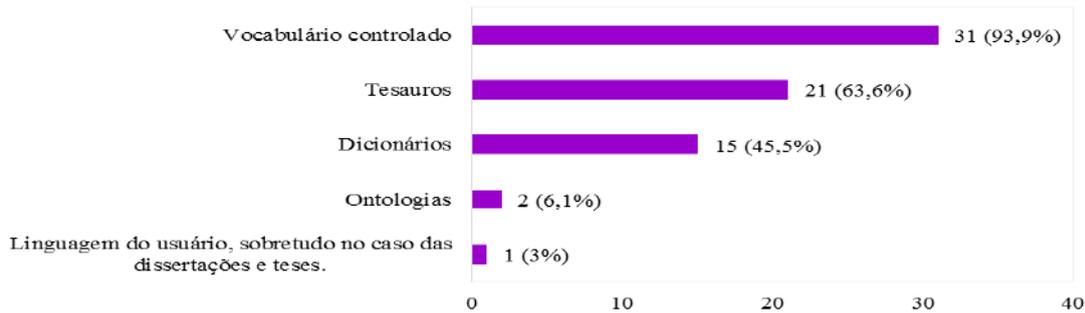
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que tange ainda à categoria Representação Descritiva e Temática da Informação, intrínseca da questão 4, verifica-se que os bibliotecários respondentes utilizam, sobretudo, o Código de Catalogação Anglo-Americano (93,9%) e o MARC 21 (84,8%).

Neste sentido, identifica-se que a utilização dos referidos instrumentos impacta diretamente na atuação do bibliotecário, essencialmente por meio do registro e da descrição de dados consistentes, pautados na conveniência e apropriação da informação pelo usuário nos diversos produtos informacionais da biblioteca, em consonância com os treze princípios internacionais de catalogação da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2016).

De outra maneira, 6,1% dos respondentes menciona o RDA, substituto do AACR2, porém ainda não utilizado no sistema Pergamum do SB/UFC. É possível perceber algumas vantagens e flexibilidades no uso do RDA, pelo paralelo traçado entre AACR2 e RDA no *corpus* teórico desta dissertação, adaptado de Chandel e Prasad (2013), em contrapartida, ainda há muitas barreiras na utilização do RDA, preconizadas por Machado (2015).

Nas respostas da opção outro, apenas 3% afirma não utilizar nenhum instrumento de catalogação, pois trabalha na Divisão de Tecnologia da Informação e, em sua percepção, não atua com nenhum dos processos de Organização e Representação da Informação, seguido de 3% que expressa não trabalhar ainda com processos técnicos, provavelmente porque está há poucos meses na instituição.

Gráfico 11 – Indexação

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

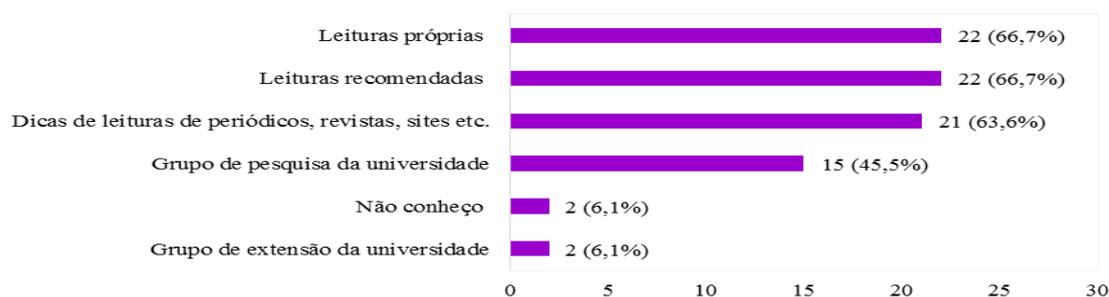
A grande maioria (93,9%) utiliza o vocabulário controlado, em conformidade com Rubi (2008) ao tratar dos elementos essenciais para a construção de uma política de indexação, tais como: traduzir o documento adequadamente para o vocabulário controlado específico, elaborar um manual de indexação.

Dentre os principais instrumentos de representação dos objetos informacionais e/ou fontes informacionais utilizados pelos respondentes, têm-se tesouros (63,6%), dicionários (45,5%) e, em menor número, ontologias com 6,1%. Tais elementos são conceituados e abordados por Currás (1995); Krieger e Finatto (2004); Ding e Foo (2002), respectivamente.

Portanto, evidencia-se o uso de tesouros e dicionários especializados em determinada área de conhecimento na política de indexação do SB/UFC, no entanto não há menção à ontologia, com baixa utilização e identificada como pouco vislumbrada pelos respondentes, conforme o Gráfico 11.

Nas respostas da opção outro, 3% afirma não utilizar nenhum produto e/ou instrumento de indexação, devido à sua atuação na Divisão de Tecnologia da Informação. Por conseguinte, 3% expressa não trabalhar ainda com processos técnicos, pois atua somente há 2 meses no sistema de bibliotecas. Diferentemente, 3% também faz uso da linguagem do usuário, sobretudo no caso das dissertações e teses.

Em suma, Dal'Evedove Tartarotti, Dal'Evedove e Fujita (2017) corroboram com uso dos instrumentos de representação supracitados e com a construção de uma linguagem de indexação (elemento mediador entre a linguagem do conteúdo do objeto informacional e a linguagem do usuário) própria para cada biblioteca do sistema, para o maior alcance de qualidade e representatividade, tanto para a indexação como para o catálogo on-line.

Gráfico 12 – Por quais meios ouviu falar sobre mediação da informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em relação ao conhecimento sobre mediação, grande parte, (66,7%) utiliza leituras próprias e leituras recomendadas, logo em seguida, 63,6% conhecem por meio de dicas de leituras de periódicos, sites, dentre outros. Convém enfatizar que o sistema de bibliotecas envia dois e-mails por mês com leituras recomendadas para todos os servidores, além da mediação da informação ser abordada e disseminada neste recurso virtual também.

De outra maneira, 45,5% discute a temática em grupos de pesquisa da universidade e 6,1% em grupos de extensão; em contrapartida, 6,1% não conhece, 3% do público percebe uma associação entre mediação e representação descritiva e temática da informação, visto que responde ainda não trabalhar com processos técnicos, possivelmente pelo seu pouco tempo de instituição. Por outro lado, 3% afirma que ouviu falar sobre mediação durante um bate-papo informal com colegas.

Quadro 14 – Relato dos bibliotecários que ouviram falar sobre mediação da informação a partir da biblioteca que atuam

5.1 - Em relação à questão 5, caso tenha ouvido falar da mediação da informação a partir da própria biblioteca que atua, discorra à respeito.	
Bibliotecários (B)	Súmula das respostas
B7	É fundamental a importância da interação do bibliotecário com o usuário no processo de aquisição da informação, sendo assim entendemos que o processo de Mediação da Informação se constitui pela interação informação/bibliotecário/usuário.
B9	Mediação da informação no contexto das unidades de informação é uma ação na qual o profissional da informação se coloca como mediador do sistema de informação na tentativa de atender às demandas informacionais do usuário que acessa o sistema. Mediar a informação na forma de diálogo com o usuário para traduzir a sua necessidade de informação expressa na sua linguagem (natural) para a linguagem do sistema. Isto é, a linguagem na qual estão codificados as diversas tipologias de suporte informacional.
B18	As atividades dentro da biblioteca que vão desde o Processamento técnico até o Serviço de Referência em si, nos fazem lidar, diariamente, com a mediação da informação, tendo em vista a necessidade de mediar/ proporcionar à comunidade acadêmica a disponibilização e o acesso, da melhor maneira possível, aos documentos, informações, serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.
B19	Mediação da informação enquanto criação de meios e instrumentos que facilitem o uso da informação pelo usuário.
B26	A meu ver a mediação da informação se dar por meio da relação... diálogo entre Bibliotecário e usuário, isto é trocas de informações entre ambos.
B27	Embora não tenha ouvido falar com esta nomenclatura, acredito que muitas ações realizadas vão ao encontro do que propõe a mediação da informação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No tocante ao conhecimento de mediação da informação a partir da biblioteca em que atua, elabora-se uma súmula das respostas obtidas no Quadro 14. Com base no acima explicitado, depreende-se que o público pesquisado observa a mediação da informação na ambiência da biblioteca como:

- a) ação cotidiana do profissional da informação, presente desde o serviço de referência ao processamento técnico;
- b) interlocução entre o bibliotecário e a comunidade de usuários e suas respectivas demandas, desejos e necessidades de informação – B7, B9, B26;
- c) conceito e termo novo ainda, Almeida Júnior (2009) foi o pioneiro, estudioso da área, no entanto pode-se revelar como prática antiga realizada inconscientemente ou conscientemente pelo profissional da informação, conforme a concepção de B27;
- d) construção de ações que promovam o acesso e o uso da informação – B18, B19;
- e) ação dialógica e interventiva promovida pelo bibliotecário no processo de tradução da linguagem do usuário para a linguagem do catálogo e demais recursos oferecidos pela biblioteca – B9.

Dessa forma, aliados ao que foi exposto, corroboram Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012); Silva (2015); Redigolo e Silva (2017); Dal'Evedove Tartarotti, Dal'Evedove e Fujita (2017).

Quadro 15 – Eventos que ouviu falar sobre mediação da informação

Questão 5.2 - Em relação à questão 5, caso tenha ouvido falar da mediação da informação a partir de eventos da área, informe em qual evento.	
Porcentagem	Evento
24,24%	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)
6,06%	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB)
6,06%	Encontro Internacional de Estudos de Uso e Usuários da Informação (ENEU)
3%	II Encontro de Estudos sobre Competência em Informação
3%	Encontro de Estudantes
3%	Congressos, Seminários da área de Ciência da Informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que tange aos eventos cujos respondentes ouviram falar sobre mediação da informação, observa-se como destaque o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) com 24,24%. Diante disso, na visão dos sujeitos da pesquisa, as discussões em eventos decorrem da efervescência do SNBU como um evento especializado e exclusivo aos profissionais de BU, inclusive o referido evento se constitui como consolidado e conclama a

comunidade informacional para tratar especificamente das bibliotecas universitárias.

Por conseguinte, os eventos de carácter teórico-epistemológico estão em menor número, pois apenas 6,06% mencionam o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), provavelmente devido ao maior interesse dos respondentes em eventos voltados a relatos de experiência e, não a proposição de concepções como o ENANCIB.

De outra forma, 6,06% aborda o Encontro Internacional de Estudos de Uso e Usuários da Informação (ENEU), 3% o II Encontro de Estudos sobre Competência em Informação e 3% os encontros de estudantes, congressos e seminários da área de CI, sem especificar o evento.

Quadro 16 – Mídias sociais que ouviu falar sobre mediação da informação

Questão 5.3 - Em relação à questão 5, caso tenha ouvido falar da mediação da informação a partir de mídias sociais, informe em qual(is) mídia(s) social(is).

Porcentagem	Mídia social
18,18%	Facebook
6,06%	Twitter
3%	Instagram
3%	Blogs
3%	Whatsapp
3%	Site INFOhome - OFAJ
3%	Site da Revista Biblio

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Tratando-se do conhecimento sobre mediação da informação por meio de mídias sociais, 18,18% informa o *Facebook* como o principal canal de comunicação, compartilhamento e disseminação de informações acerca da temática. Face ao exposto, observa-se uma constância nos resultados de uso do *Facebook*, tanto no questionário destinado à comunidade de usuários como nos estudos de Santos Neto e Almeida Júnior (2017a) e, pelos internautas brasileiros (CONNECTAÍ EXPRESS, 2017).

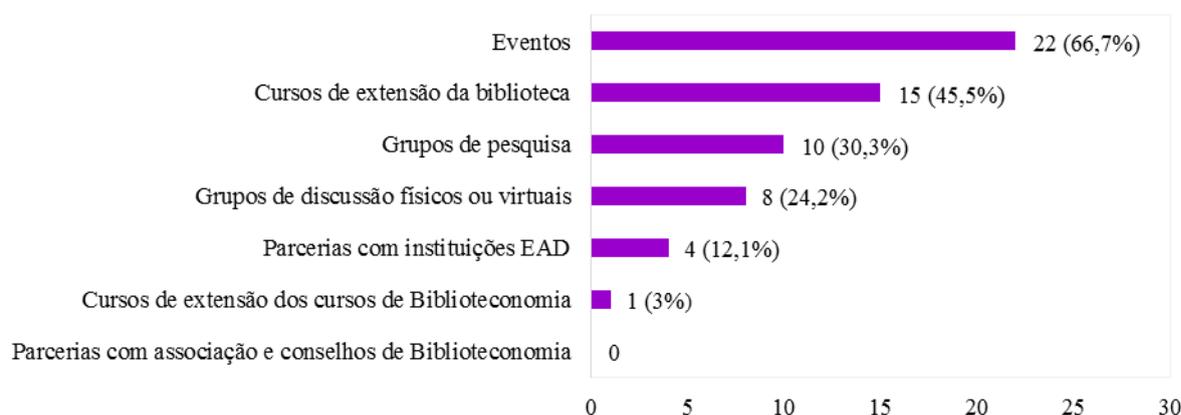
Neste sentido, é pertinente inserir nesta discussão a força das mídias sociais para estimular a leitura e a produção de conhecimentos, além de se constituírem como elementos fundamentais para pensar práticas de mediação da informação.

De outra maneira, 6,06% conhece a mediação da informação via *Twitter*, em contrapartida, a 5ª mídia social utilizada pelos brasileiros segundo Conectaí Express (2017), dado que se repete no questionário da comunidade de usuários, ao indagar sobre a utilização das mídias sociais do SB/UFC, o *Twitter* ocupa a 5ª posição também (3%).

Por outro lado, 3% de cada bibliotecário respondente ouviu falar sobre a mediação da informação via *Instagram*, *Blogs*, *Whatsapp*, *site INFOhome*, administrado pelo professor

Almeida Júnior, referência na área de mediação e o *site* da Revista Biblio, respectivamente.

Gráfico 13 – Incentivos e parcerias que o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de ações mediadoras



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com relação aos incentivos e parcerias que o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de ações mediadoras, têm-se como destaque os eventos (66,7%), possivelmente os de cunho temático, de acordo com os cursos atendidos pela biblioteca, exemplo: a “Semana Nacional de Ciência e Tecnologia” (SNCT); os desenvolvidos com o apoio de fornecedores de base de dados, sindicatos, dentre outros, como a “Maratona do Conhecimento”; os promovidos, sobretudo, com a parceria de professores da universidade, a “Semana de Metodologia e Produção Científica” (SMPC); os de ampla repercussão por meio da promoção de serviços de informação utilitária, que aproximem a biblioteca do cotidiano social, exemplo: “Outubro Rosa”, “Setembro Amarelo”, prestação de serviços de vacinação e doação de sangue, feiras agroecológicas e de economia solidária, dentre outros.

Em seguida, 45,5% aborda os cursos de extensão da biblioteca como dinamizadores de ações mediadoras. Como exemplo no SB/UFC, identifica-se o curso de pesquisa escolar, integrado ao “Projeto de Extensão *Literacia*: competência informacional nas escolas”.

Sob outra abordagem, porém ainda de caráter intrinsecamente extensivo, relata-se o projeto “Arte na Biblioteca”, destinado à sociedade em geral e à comunidade acadêmica, atua na promoção de atividades artístico-culturais em uma das bibliotecas setoriais do SB/UFC, vinculado à Secretaria de Cultura Artística, da Universidade Federal do Ceará (Secult-Arte/UFC), integra outros projetos e/ou ações, como cineclube, livros livres, livros prosa e arte, exposições, Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, mostra artística.

Convém enfatizar outras ações extensionistas engendradas por meio de parcerias e

incentivos relacionadas à saúde e bem-estar, segurança no trabalho, educação financeira, por exemplo: aulas de yoga, oficinas de culinária *fitness*, dentre outros.

Por conseguinte, 30,3% declara o grupo de pesquisa como impulsionador de ações mediadoras. Depreende-se como exemplo, os grupos “Competência e Mediação em ambientes de informação”; “Cultura, Mediação e Gestão da Informação”, do Departamento de Ciências da Informação, da Universidade Federal do Ceará.

De outra maneira, 24,2% informa grupos de discussão físicos e virtuais como formas de incentivo e parcerias, aliado a isto, depreende-se alguns exemplos: Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU); Grupo de Estudos em Catalogação (GECAT), Comissões Especializadas de Estudo do SB/UFC, dentre outros.

Dentre outros posicionamentos que se inserem nessa perspectiva, 12,1% explicita parcerias com instituições EAD, por exemplo, pode-se mencionar o Instituto UFC Virtual e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). Sob formas diferentes, porém ainda voltados ao ensino à distância, é possível identificar: plataformas *google*, como *google classroom*, *YouTube*, ambiente virtual de aprendizagem, plataforma *Moodle*.

Em menor número, 3% considera cursos de extensão dos cursos de Biblioteconomia como parcerias estabelecidas. Embora direcionado prioritariamente aos cursos de extensão, identifica-se alguns projetos de extensão vigentes que promovem cursos, palestras, tais como: “Café com CI”, aberto ao público em geral, possibilita o diálogo entre diversas áreas, sob a mediação de um palestrante convidado; Laboratório de Restauro e Preservação de Acervos (LRPA), espaço de promoção de cursos para a comunidade; “A pesquisa vai à escola: oficinas de recuperação de informação em bases de dados escolares”.

No que concerne a opção outros, 3% do público pesquisado apresenta na opção outros: visita guiada, campanhas do SB/UFC; nenhuma alternativa proposta, respectivamente. 9,1% traz à baila o treinamento de usuários, no entanto, estes podem integrar as alternativas eventos, cursos de extensão da biblioteca. Por último, a opção parcerias com associação e conselhos de Biblioteconomia não foi mencionada pelos respondentes, visto que ainda não há estratégias neste âmbito.

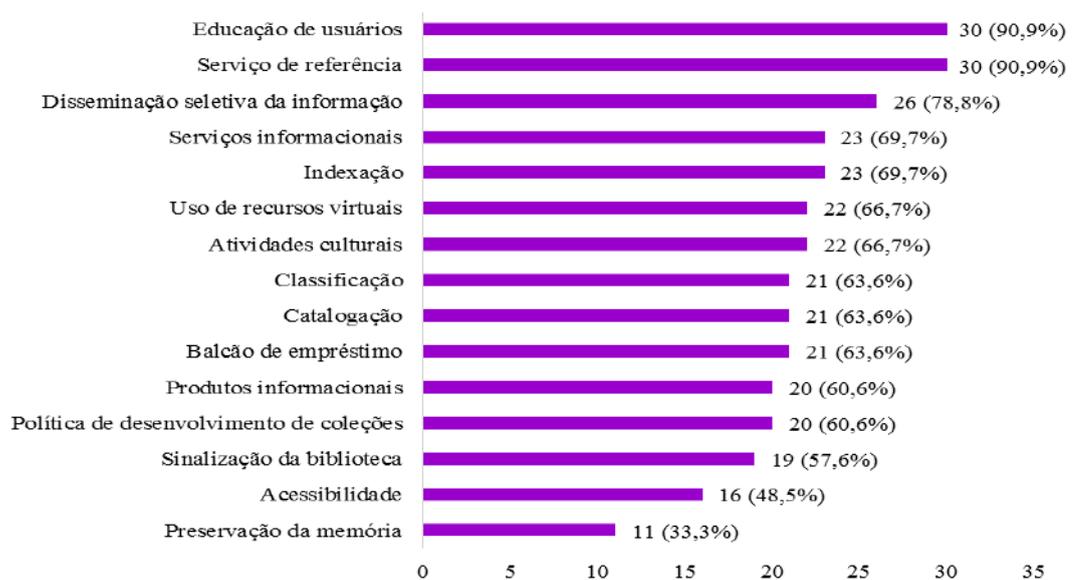
Na verdade, parcerias e incentivos são concebidos geralmente sob a forma de programas, projetos, cursos, eventos e prestação de serviços. Estes, muitas vezes, atuam imbricados e geram múltiplas possibilidades de ações mediadoras.

Sendo assim, é possível perceber as concepções de Silva (2015) nas exposições acima. Em primeiro lugar, a mediação institucional presente nos procedimentos relacionados à captação de recursos internos e externos por meio da elaboração de programas, projetos,

cursos, eventos e prestação de serviços para viabilizar ações e interferências e garantir a sustentabilidade destas ações.

Em segundo lugar, a mediação técnica nas ações de preservação do acervo, campanhas, grupos de discussão virtual e de pesquisa da universidade, comissões de estudo e, por último, porém não menos importante, a mediação pedagógica concretizada na oferta de treinamentos e cursos para promover a autonomia e a apropriação da informação pelo usuário.

Gráfico 14 – Atividades da BU consideradas como elementos de atuação no âmbito da mediação da informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A pergunta 7 evoca todas as categorias da análise de dados. Observa-se como destaque que 90,9% dos respondentes identificam atividades mais voltadas à mediação pedagógica/explicita, ou seja, serviço de referência e educação de usuários como elementos de atuação no âmbito da mediação da informação, conforme demonstra o Gráfico 14.

É pertinente destacar possíveis ações mediadoras que norteiam a educação de usuários, tais como: oficinas, treinamentos, eventos, prestação de serviços, fóruns/grupos de discussão, preconizadas por Silva (2016a). Tais atividades atuam em várias temáticas relacionadas ao cotidiano da comunidade interna e externa da universidade, como exemplo, uso da biblioteca e de tudo que ela oferece, informação utilitária, cultura, dentre outros.

Diante disso, depreende-se que na visão do público pesquisado, tais atividades incidem mais fortemente no estabelecimento de práticas mediadoras, no entanto são impreteríveis as discussões sobre as múltiplas possibilidades de aplicação da mediação da informação, interligadas como atividades holísticas, estratégicas e complementares, trazendo à baila o

discurso arrazoado por Silva e Farias (2017); Silva (2017c) em que a mediação técnica, pedagógica e institucional devem atuar de maneira articulada e conjunta, promovendo práticas qualitativas para educação de usuários, serviço de referência, disseminação seletiva da informação etc.

Conquanto, ações mediadoras essencialmente de cunho pedagógico, como atividades culturais (66,7%); balcão de empréstimo (63,6%) figuram mais abaixo. O último citado, possivelmente atrelado à ruptura da ideia reducionista da biblioteca como mero espaço de coleções e empréstimo de livros.

No que concerne à mediação técnica, identificam-se práticas mediadoras associadas inexoravelmente à Organização da Informação, como as de Representação Descritiva e Temática da Informação: indexação (69,7%); classificação (63,6%); catalogação (63,6%).

Por outro lado, os serviços informacionais (69,7%) e o uso de recursos virtuais (66,7%), atividades antes não percebidas como perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica, estão praticamente iguais ou um pouco à frente na frequência de respostas das práticas tradicionais relacionadas à Mediação e à Organização da Informação, tais como: indexação, classificação e catalogação.

De outra maneira, 48,5% informam a acessibilidade, fenômeno recente que atua em múltiplas dimensões e práticas sócio-técnicas, ou seja, perpassa desde o atendimento humano, voltado à inclusão; incentivo e construção de políticas públicas integradas em leis, decretos e portarias; comunicação efetiva por meio da capacitação em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), Sistema Braille; até as atividades intrinsecamente técnicas como o uso de recursos virtuais, a catalogação, inserida, por exemplo, na Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação, elaborada pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (2016) e na abordagem de Fernandes e De Souza (2017).

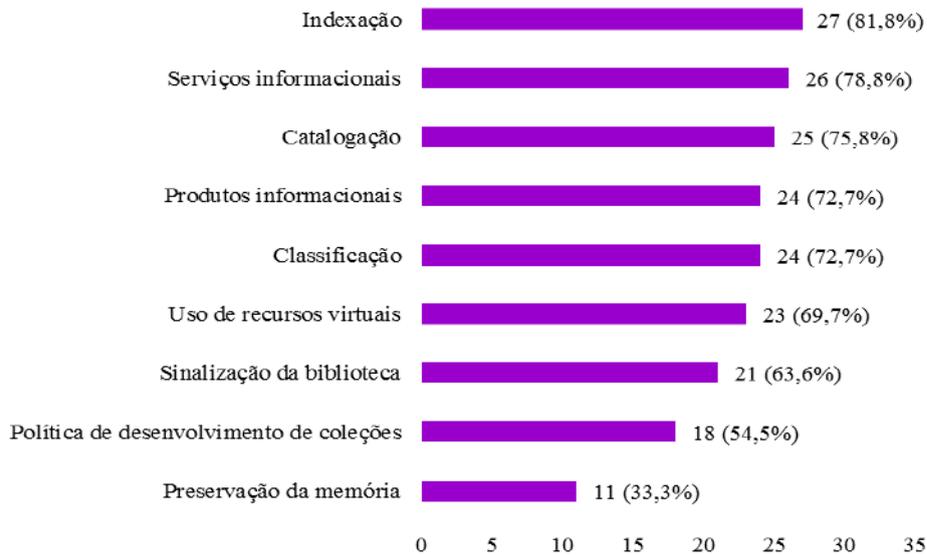
Ademais, ressalta-se que a mediação cultural e a acessibilidade também ocorrem na ambiência da biblioteca universitária, porém não são contempladas no *corpus* teórico da dissertação, portanto, compõem a categoria “Outros” da análise de dados.

Em menor número, tem-se a preservação da memória com 33,3%, pode-se observar o vislumbrar embrionário deste elemento no âmbito da mediação da informação, por parte do público pesquisado.

Em suma, os respondentes compreendem que os 15 elementos expostos no Gráfico 14 perpassam todo o fazer do bibliotecário, assim como a mediação da informação. Logo, estes dialogam e se relacionam de forma integrativa, porém é preciso um olhar cauto para o desenvolvimento de concepções aplicativas da Organização da Informação como fenômeno

de mediação, o que fortalece a proposta de um programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação para o SB/UFC, produto desta dissertação.

Gráfico 15 – Práticas de mediação que considera possível desenvolver a partir da Organização da Informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A questão 8 evoca de forma literal todas as categorias da análise de dados, exceto “Outros”. Ao analisar as respostas obtidas, observa-se que 81,8% aborda a indexação como possível prática de mediação desenvolvida a partir da Organização da Informação, haja vista sua expressividade latente em estudos disponíveis sobre múltiplas possibilidades de aplicação da indexação como fenômeno de mediação, conforme Redigolo e Silva (2017); Dal’Evedove Tartarotti, Dal’Evedove, Fujita (2017); Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012).

Em termos de impacto, percebe-se em geral, uma variação equilibrada no tocante às práticas de mediação desenvolvidas a partir da Organização da Informação, conforme a avaliação do público pesquisado.

Por outro lado, há uma certa unidade e consonância com as respostas da questão 7, logo, serviços informacionais (78,8%); produtos informacionais (72,7%); uso de recursos virtuais (69,7%), atividades pouco vislumbradas como perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica, obtêm praticamente a mesma frequência de respostas das práticas consideradas tradicionalistas, atinentes à Mediação e à Organização da Informação, tais como: indexação, catálogo e classificação.

Em menor número, assim como na questão 7, figuram as práticas mediadoras: sinalização da biblioteca (63,6%); política de desenvolvimento de coleções (54,5%);

preservação da memória (33,3%). Destarte, é salutar a construção de propostas aplicativas da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica que transcendam a visão tradicionalista dos processos.

É interessante comentar e alçar a ideia de que a mediação vislumbra um novo olhar para as práticas de Organização da Informação, haja vista deve ser pensada como instrumento participativo e didático para a comunidade.

Gráfico 16 – Práticas de mediação que a sua biblioteca desenvolve



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com base nas opções marcadas na questão 8, pergunta-se quais práticas de mediação sua biblioteca desenvolve. Identifica-se que a pergunta 9 evoca todas as categorias envidadas na análise de dados.

Com relação às práticas de mediação que o sistema de bibliotecas da UFC desenvolve, têm-se como destaque as ações mediadoras consideradas tradicionais: catalogação (51,5%); indexação (48,5%); classificação (48,5%).

Por conseguinte, serviços e produtos informacionais representam 42,4% e 39,4% das respostas, respectivamente, o uso de recursos virtuais (33,3%). Com isso, observa-se uma introdução a abordagens múltiplas no âmbito aplicativo da mediação técnica da informação.

No entanto, os respondentes formam uma espécie de padrão repetitivo, uma constante linearidade nas respostas das questões 7, 8 e 9, no que concerne às práticas mediadoras: sinalização da biblioteca (27,3%); política de desenvolvimento de coleções (21,2%); preservação da memória (9,1%), pois elas figuram os últimos 3 lugares nas três indagações supracitadas.

Portanto, depreende-se a partir desta análise, a superação das abordagens tradicionalistas da mediação no âmbito da organização da informação, rumo à concepção de

abordagens múltiplas em que a organização da informação ganhe novos contornos e dinâmicas, conforme a proposta de produto envidada nesta dissertação.

Quadro 17 – Comentários, críticas e/ou sugestões sobre o questionário

Comentários	
Questão 10 - Deixe aqui seu comentário, crítica e/ou sugestão sobre este questionário.	
B27	Acredito que o objetivo da pesquisa é muito relevante, bem como as perguntas estão claras e condizentes com este.
B12	Questionário no ponto, sem delongas e/ou perguntas demasiadas.
B30	Assunto de muita relevância, como diz Almeida Júnior (2004) afirma que, “a razão de ser do bibliotecário se encontra na mediação da informação”.
Críticas e/ou Sugestões	
B19	Não entendi a parte Organização e Representação da Informação relacionada mais diretamente a mediação da informação.
B15	Acredito que o Sistema de Bibliotecas (SB) deve uniformizar algumas condutas relacionadas à mediação. Por exemplo, o processo de indexação e a sinalização nas bibliotecas ainda não é algo padronizado e isso, com certeza, atrapalha o processo de mediação. A política de desenvolvimento de acervos também poderia ser melhor utilizada, pois observa-se que a participação da comunidade acadêmica na aplicação dela é incipiente.
B35	Acreditamos que as práticas de mediação da informação devem permear todas as atividades da Biblioteca Universitária... E, um pressuposto é que a organização da informação em seu processamento técnico: catalogação , indexação , classificação deve estar relacionada sempre e diretamente aos seus usuários e interligada simultaneamente com as outras atividades, sendo portanto uma base fundamental para o estabelecimento preciso destas onde tudo precisa estar conciso e coerente.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A partir do exposto no quadro 17, identificam-se comentários gerais que relatam clareza, objetividade e consistência nas perguntas do questionário destinado aos bibliotecários do sistema de bibliotecas da UFC.

As sugestões elencadas na questão 10 reiteram a visão do público pesquisado, sobretudo diante das questões 7 a 9 que envolvem mais precisamente a mediação e a organização da informação, o que reforça a necessidade propositiva do programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, sob a finalidade de propalar as múltiplas possibilidades de aplicação da mediação técnica da informação, bem como alcançar uma maior representatividade, elucidação, especialmente a padronização destas temáticas.

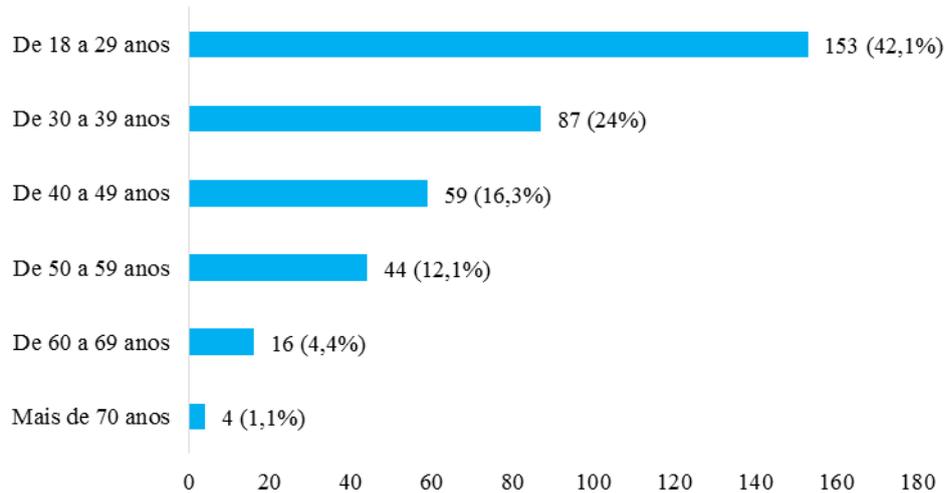
A questão 10 evoca com mais evidência as categorias: política de desenvolvimento de coleções; representação descritiva e temática da informação; outros.

5.2 Análise do questionário destinado à comunidade

Com relação ao primeiro e ao segundo questionamento dos dados gerais, foram analisados os dados pela perspectiva etária, 42,1% do total de respondentes têm entre 18 e 29 anos, conforme apresenta o Gráfico 17 e no que diz respeito ao gênero, pouco mais da metade

são do gênero feminino (52,9%).

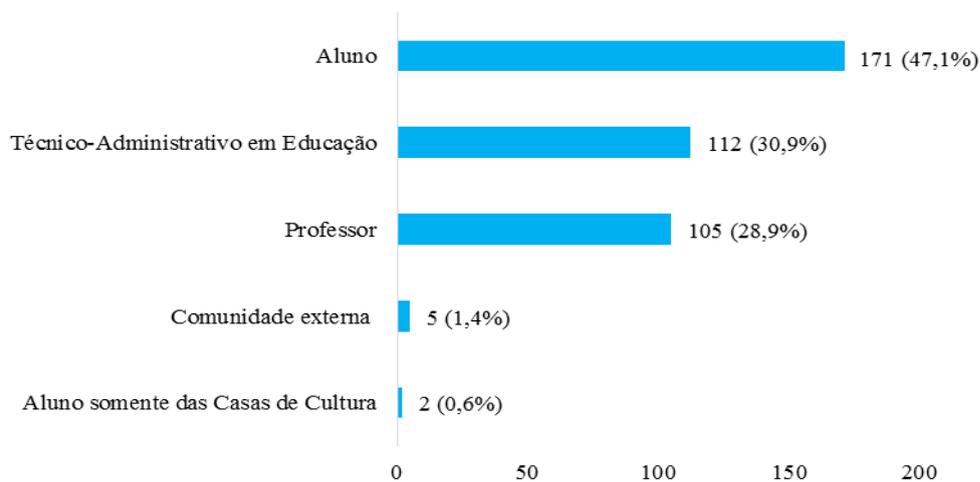
Gráfico 17 – Faixa etária (Comunidade)



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Seguindo com os questionamentos de número três e quatro dos dados gerais, pergunta-se à comunidade de usuários participantes da pesquisa, qual o seu vínculo com o SB/UFC. Com base nisso, 47,1% são alunos, sobretudo cursistas de graduação – bacharelado (53%). As respostas são representadas nos Gráficos 18 e 19.

Gráfico 18 – Categoria de usuário do SB/UFC

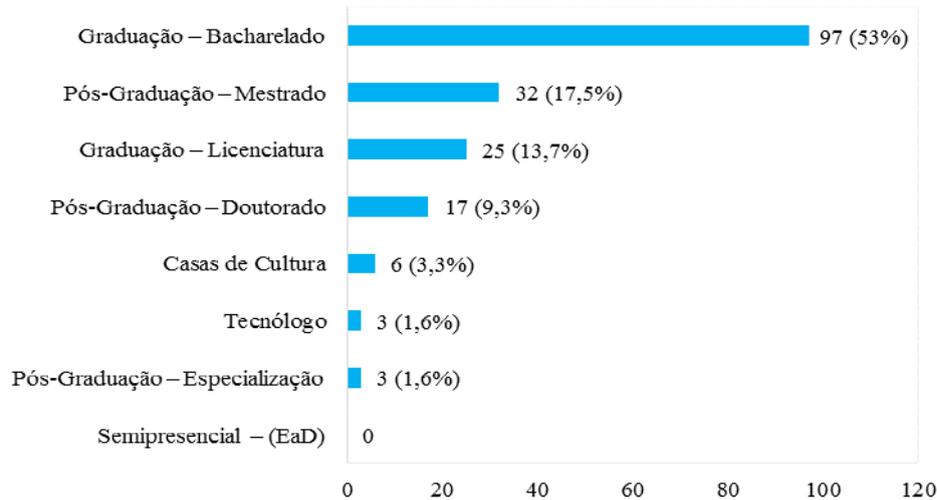


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ainda com relação à categoria de usuários, tem-se uma maior representatividade de alunos, devido à população discente ocupar uma expressiva quantidade, com 32.226 pessoas,

ou seja, a maior dentre os sujeitos envolvidos na pesquisa.

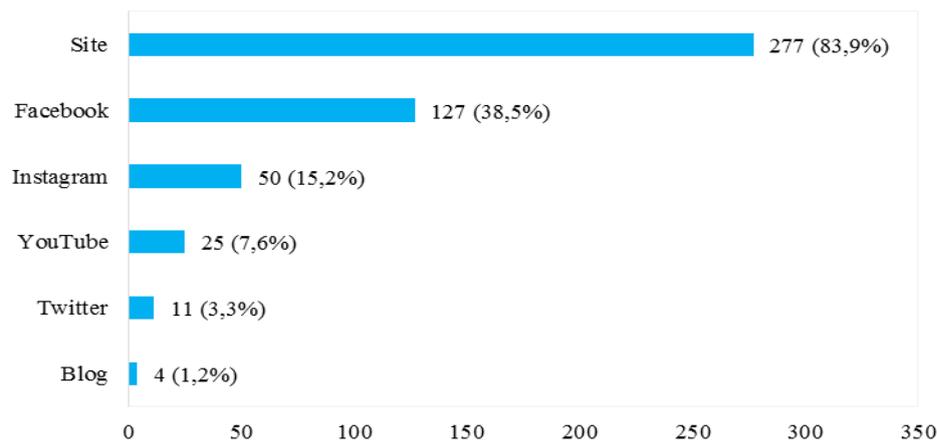
Gráfico 19 – Categoria de ensino, caso seja aluno



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O desiderato do questionamento 4 dos dados gerais, exposto no gráfico 19, baseia-se no cuidado em contemplar a variedade de sujeitos e suas respectivas formações, a fim de colher perspectivas mais adensadas de compreensão do todo em relação ao tema da pesquisa.

Gráfico 20 – Utilização das mídias sociais do SB/UFC



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que se refere especialmente à categoria “uso de recursos virtuais”, 89,53% do público pesquisado utilizam pelo menos uma mídia social do SB/UFC e 10,47% não utilizam e nem seguem nenhuma mídia social do referido Sistema de Bibliotecas, visto que não

responderam à pergunta.

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

Quadro 18 – Os conteúdos postados nas mídias sociais atendem e satisfazem às suas necessidades/desejos informacionais

Mídias Sociais	Sim	Parcialmente	Não
Site	217 (78,3%)	53 (19,1%)	7 (2,5%)
Facebook	72 (56,7%)	51 (40,2%)	4 (3,1%)
Instagram	24 (48%)	24 (48%)	2 (4%)
YouTube	12 (48%)	11 (44%)	2 (8%)
Twitter	5 (45,5%)	6 (54,5%)	-
Blog	3 (75%)	1 (25%)	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ainda com relação à categoria “uso de recursos virtuais”, a questão 2 e seus desdobramentos – 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6 – apresenta o site como a mídia social cujos conteúdos postados mais atendem e satisfazem às necessidades e aos desejos informacionais da comunidade, representando 78,3% da afirmativa satisfatória do público pesquisado.

Neste sentido, é importante enxertar sobre quais subsídios essa satisfação ocorre, sobretudo no que tange ao fornecimento de informações básicas (endereço, telefones, e-mails, horário de funcionamento, bibliotecário responsável a quem recorrer); utilização de recursos, por exemplo, links de acesso direto ao catálogo on-line, Pergamum mobile, portal da CAPES, dentre outros; canais de comunicação oficiais e disponíveis, como o “fale conosco” ou o link de acesso às demais mídias sociais das bibliotecas; informações sobre produtos e serviços etc. Conforme Santos Neto e Almeida Júnior (2017); Gomes e Santos (2009).

No que tange às mídias sociais *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, *Twitter*, *Blog*, há um certo equilíbrio entre estar satisfeito de forma parcial ou afirmativa. No entanto, a negativa disso é pouco recorrente, em detrimento do “sim” e do “parcialmente”, demonstrando a necessidade de melhorias contínuas, pois o público pesquisado ainda não está plenamente satisfeito, existem lacunas a serem supridas, visto que é necessário suscitar o diálogo e a reflexão para impulsionar uma maior satisfação da comunidade nas referidas mídias sociais.

Quadro 19 – Possíveis categorias temáticas de interesse nas mídias sociais

Categorias temáticas de interesse nas mídias sociais	Quant.	%
Divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo	264	72,7%
Divulgação de produtos, serviços, políticas da biblioteca	241	66,4%
Informações sobre normalização de trabalhos acadêmicos e redação científica	231	63,6%
Informações básicas sobre a biblioteca (horário de funcionamento, nome do bibliotecário a quem se dirigir, e-mail para contato)	230	63,4%
Publicações, eventos e notícias da universidade	213	58,7%
Divulgação de informações sobre o cotidiano acadêmico	135	37,2%
Divulgação dos termos/palavras-chave mais utilizados em determinada área do conhecimento para facilitar o processo de comunicação e busca de informações	127	35%
Informações disponíveis e confiáveis acerca da(s) área(s) de conhecimento atendida(s) pela biblioteca	124	34,2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pertinente à questão 3, têm-se as categorias “Uso de recursos virtuais”, “Serviços”, “Indexação”. Dentre as possíveis categorias temáticas de interesse nas mídias sociais, a divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo está em evidência com 72,7%.

O referido serviço já é feito pelos profissionais da informação, tanto no ambiente virtual como presencialmente nos espaços da biblioteca, como exemplo, as estantes que reúnem as novas aquisições.

Em seguida, divulgação de produtos, serviços, políticas da biblioteca (66,4%); informações sobre normalização de trabalhos acadêmicos e redação científica (63,6%); informações básicas sobre a biblioteca (horário de funcionamento, nome do bibliotecário a quem se dirigir, e-mail para contato) 63,4%; publicações, eventos e notícias da universidade (58,7%). As temáticas supramencionadas reiteram a busca constante pela divulgação de produtos e serviços da biblioteca na visão do público pesquisado e é determinante, sobretudo nas questões 6, 7, 8, 10, 11.

Por outro lado, embora sejam considerados serviços tradicionais, as informações sobre normalização de trabalhos acadêmicos, bem como as informações básicas sobre a biblioteca, compõem o *hall* de atividades solicitadas com muita frequência pela comunidade.

Figuram entre as 3 opções menos citadas e com porcentagens próximas e frequentes, a divulgação de informações sobre o cotidiano acadêmico (37,2%); a divulgação dos termos/palavras-chave mais utilizados em determinada área do conhecimento para facilitar o processo de comunicação e busca de informações (35%); informações disponíveis e confiáveis acerca da(s) área(s) de conhecimento atendida(s) pela biblioteca (34,2%).

Por fim, observa-se que 0,3% (cada) apresenta outras perspectivas temáticas, a saber:

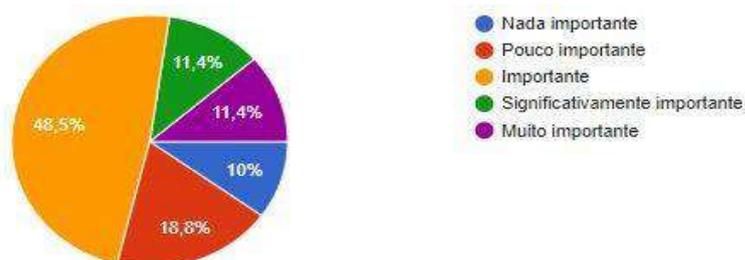
- a) “vídeos curtos ensinando coisas básicas: tutorial explicando como encontrar o livro na estante, como funciona a classificação, por exemplo” – ressalta-se que o

SB/UFC possui um tutorial em PDF sobre o tema em questão e um vídeo produzido em parceria com o UFCTV, disponível no *YouTube* e com link disseminado em seu site, o que torna o produto informacional mais dinâmico;

- b) “saúde mental” – relacionada ao bem-estar, equilíbrio físico, emocional, mental, espiritual, a temática em voga alcança projeções exponenciais hodiernamente, incorporadas ao cotidiano acadêmico;
- c) “trabalhos acadêmicos desenvolvidos pelos bibliotecários da BCH”;
- d) “sinto falta de uma programação mais intensa de atividades culturais da BCH, a fim de atender às demandas culturais do Centro de Humanidades, a quem a biblioteca serve”;
- e) “divulgação e acesso a monografias de graduação”;
- f) “divulgação do Laboratório de Restauro e Preservação de Acervos, do curso de Biblioteconomia da UFC”;
- g) “não uso mídias sociais para acessar a biblioteca”;
- h) “editais, como incorporar conteúdo gratuito e novidades no acervo”;
- i) “normas da APA” – no momento, o SB/UFC indica um gerador automático de referências APA, com link disponível em seu site e, a biblioteca realiza treinamentos sob demanda, ainda não há um *template* sobre a temática supracitada;
- j) “algum serviço de indicação de livro, conforme perfil genérico do público”;
- k) “informações sobre fluxos de serviços oferecidos”;
- l) “indicações de portais de pesquisa e indexação”;
- m) “nenhuma opção”.

Observa-se que muitas das opções indicadas acima pelos respondentes estão intimamente ligadas às 8 alternativas sugeridas na questão. Portanto, convém citá-las, pois enxertam questões do coletivo.

Gráfico 21 – Atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens



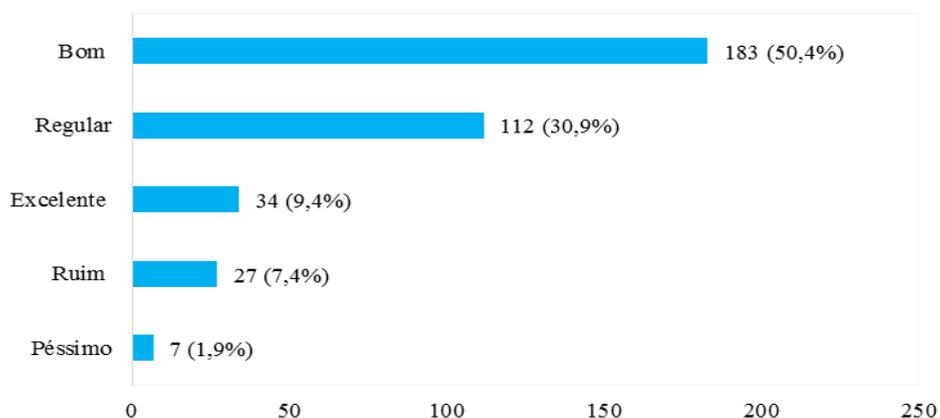
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A questão 4 acerca da atribuição de *hashtags* associa-se à categoria “Outros”, pois possui um enviesamento do senso comum, em outras palavras, é preciso suscitar o diálogo se e como ela pode ser utilizada no processo de representação temática da informação.

Frente ao vasto conjunto de atividades desenvolvidas na biblioteca universitária e às múltiplas possibilidades de ações mediadoras empreendidas, o bibliotecário passa a atuar em ambientes virtuais colaborativos e interativos como das mídias sociais. Neste contexto, surge a atribuição de *hashtag*, pautada *a priori* no armazenamento, representação, recuperação e disseminação da informação no ambiente da web. Dentre as opções de respostas com grau de importância de 1 a 5, variando de nada importante a muito importante, observa-se como destaque que 48,5% dos respondentes considera importante a atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens nas mídias sociais.

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

Gráfico 22 – Avaliação da sinalização da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A questão 5 traz à baila a categoria “sinalização”, visto que promove a avaliação da sinalização das bibliotecas do SB/UFC por meio das opções de respostas que variam de 1 a 5, de acordo com a escala de Likert. Porém, ao analisar as justificativas dos respondentes, percebe-se que todas as 10 categorias são abordadas e integradas holisticamente.

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

Por conseguinte, para uma melhor compreensão e exposição de reflexões dialógicas, depreende-se as justificativas de avaliação da sinalização no Quadro 20.

Quadro 20 – Justificativas das avaliações acerca da sinalização da biblioteca

(continua)

Sinalização	
Excelente U144	Linguagem simples, direta e clara.
Bom U244	Atende as minhas necessidades.
Bom U322	As localizações são indicadas de forma direta e visível, por exemplo.
Bom U83	Porque as placas ajudam bastante na procura e localização do que estamos buscando no momento.
Bom U15	A sinalização disposta conduz aos setores e serviços da biblioteca, sem causar ruídos na comunicação visual.
Bom U130	Porque as sinalizações ficam em lugares vistosos e contém as informações mais importante para quem utiliza os serviços da biblioteca.
Regular U263	Acho confusa e deficiente em qualidade, além de pouco autoexplicativa.
Regular U241	Porque não se vê uma padronização e a cobertura dos sistemas de sinalização não é suficiente. Falta sinalização de segurança, educativa e de orientação.
Ruim U44	Os layouts poderiam ser de maior tamanho.
Regular U269	Pois muitas vezes é necessário o auxílio de outra pessoa para esclarecer as informações.
Regular U68	Geralmente eu pergunto aos funcionários o que desejo fazer.
U340 Regular	Às vezes as pessoas tem dificuldade de encontrar em alguns campus.
U366 Regular	Trabalho na Meac, e não identifico nenhum trabalho de divulgação e sinalização da biblioteca nos espaços da instituição.
U266 Ruim	Porque os alunos procuram saber onde é a biblioteca na coordenação ou departamento.
U369 Regular	A sinalização interna da biblioteca é boa, mas a sinalização externa informando onde ficam as bibliotecas é ruim.
Representação Descritiva e Temática da Informação	
Bom U129	...o sistema de localização dos livros ainda causa confusões durante a pesquisa.
Ruim U17	O sistema de identificação é, aparentemente, sem lógica, já que não sabemos como ele funciona.
Ruim U286	Não entendo nenhum dos códigos.
Regular U103	Livros da geografia são descentralizados.
Bom U67	A estantes são bem sinalizadas, mas são muitas e com os conteúdos, às vezes, misto. Seria uma sugestão uma espécie de "mapa" geral, que tivéssemos uma visão ampla (pode ser um cartaz espalhado pela biblioteca) da organização geral e uma específica de cada estante.
Bom U183	Fácil de encontrar, quando há a referência correta.
Bom U219	A catalogação dos livros é de boa visibilidade e legibilidade...

Quadro 20 – Justificativas das avaliações acerca da sinalização da biblioteca

(conclusão)

Política de desenvolvimento de coleções	
Regular U316	...em espaços de acervo ela poderia ser mais intensificada, principalmente sobre o procedimento de consultas.
Bom U112	...organização entre as prateleiras, indicando quais livros, edições e volumes contêm naquela prateleira.
Serviços e Produtos	
Bom U242	Não há tantas placas indicativas sobre orientação de serviços e produtos.
Regular U49	Setores e comunicados são, geralmente, sinalizados. Mas orientações quanto aos serviços oferecidos e produtos, não existem ou não chamam a atenção do usuário e acaba não sendo percebido.
Bom U64	...os novatos ainda tem certa dificuldade de como funciona o sistema, como encontrar livros, o que precisa para fazer a inscrição na biblioteca, e o que ele tem direito e tudo o mais o que a biblioteca oferece.
Preservação da memória	
Regular U59	As capas dos livros estão muito apagadas, dificultando a leitura dos títulos.
Regular U94	Os números dos livros algumas vezes estão um pouco apagados.
Uso de recursos virtuais	
Bom U52	Por que estão sempre atualizando os alunos para o que acontece tanto dentro da biblioteca como dentro da universidade.
Regular U288	Poderia haver algum recurso digital que tomasse a localização das obras mais célere.
Outros	
Bom U368	Creio que os informativos são acessíveis a maioria do público. No entanto, agora tenho uma aluna com deficiência visual que tem dificuldades em acessar informações que não estejam em braille ou áudio.
Bom U134	Acredito que atende boa parte dos usuários, contudo ainda peca com relação às pessoas portadoras de deficiências.
Bom U160	Porque consigo encontrar o que procuro através dessa estratégia, considero também que a sinalização é um produto do modelo de gestão adotado pela biblioteca.
Regular U311	Na verdade a tempos não frequento a biblioteca e aqui senti falta da opção: Não conheço.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Convém elucidar que foram consideradas 77,96% das respostas como válidas nesta questão. Diante disso, a indagação 5.1 demonstra que da carência de dados e/ou silêncio dos (22,04%) podem surgir múltiplas interpretações, dentre elas que a sinalização na biblioteca comumente não é algo notável pela comunidade de usuários, devido às respostas muitas vezes silenciadas ou evasivas.

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

Portanto, o bibliotecário e a biblioteca, de uma forma geral, precisam perceber a sinalização tanto externa como interna de um modo mais didático, para além da estética, inclusive na perspectiva da sinalização como uma estrutura informativa que atrai os usuários.

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

Como exemplo disso, na Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) há uma placa de grande destaque, logo na entrada, com os principais números de classificação utilizados pela referida biblioteca, seguido do assunto correspondente. Esta se constitui como uma das formas de construir sinalizações simples e estimulantes para o usuário. Desse modo, a sinalização trabalha com várias possibilidades.

De outra maneira, 3,3% dos respondentes não se sentiram suficientemente apropriados para responder, devido ao pouco contato com a biblioteca.

Com relação às justificativas, os respondentes apresentam algumas lacunas, a saber:

- a) *layout* e legibilidade em cartazes, flanelógrafos, estantes, prateleiras, portas;
- b) pedido de placas sinalizadoras de metal com as classes gerais da CDD e a descrição por assunto, tanto na entrada da biblioteca como em cada estante;
- c) atratividade na sinalização – construir formas didáticas e dinâmicas que despertem a atenção do usuário para o conhecimento de tudo que a biblioteca oferece, serviços e produtos;
- d) sinalização externa – melhorar a sinalização em todos os *campi*, pois os alunos costumam se dirigir à coordenação de seu curso para saberem onde fica a biblioteca; os servidores também pedem ações pelos setores espalhados pelos *campi* em prol da divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca;
- e) sinalização interna – identificam confusão, dificuldades, em outras palavras, demonstram uma certa insatisfação com a sinalização e esperam mais, no entanto não deixam claro o que esperam além disso.

No que tange aos aspectos satisfatórios da avaliação, os respondentes apresentam a sinalização como: elemento dinâmico e mobilizador para interferência (mediação) da comunidade de usuários; componente que a contento atende as necessidades de informação, localização, orienta na busca de livros, serviços, produtos, regras de utilização, dessa forma, contempla os objetivos de sinalização das bibliotecas por meio da simplicidade, comunicação direta e objetiva, eficácia, visibilidade, acesso, clareza, legibilidade, como preconizam Silva e Silva (2012); Vieira (2014).

Face ao exposto, aborda-se a sinalização sob uma perspectiva holística e integrada às demais categorias de análise dos dados. Inclusive, a representação descritiva e temática, política de desenvolvimento de coleções, serviços, produtos foram abordadas de modo implícito e complementar ao discorrer sobre as avaliações da sinalização.

Quanto à categoria “uso de recursos virtuais”, percebe-se por meio de aspectos da sinalização virtual algumas possibilidades que envolvem atualizações e/ou notificações sobre a biblioteca e a universidade nas mídias sociais; uso de serviço de referência virtual nas mídias sociais; otimização da busca no Pergamum para uma localização mais célere dos objetos informacionais.

No tocante à categoria “preservação da memória”, identificam-se perspectivas relacionadas à legibilidade, visibilidade, conservação dos livros, da capa e das etiquetas com o endereço e/ou número de chamada do objeto informacional.

Em última instância, a categoria “outros” traz à baila a acessibilidade ao mencionar barreiras no acesso à informação para deficientes visuais; atitudinais, relacionadas a possíveis lacunas na sinalização que reverberem no atendimento a pessoas com deficiência e aborda também a sinalização como produto de gestão estratégica da biblioteca universitária.

Quadro 21 – Utilização de produtos e serviços

Produtos e serviços - uso	Quant.	%
Consulta local	287	79,1%
Empréstimo domiciliar	206	56,7%
Catálogo on-line da biblioteca (Pergamum)	193	53,2%
Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo	157	43,3%
Acesso livre à internet	148	40,8%
Emissão de nada consta	142	39,1%
Portal de periódicos da CAPES	131	36,1%
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	122	33,6%
Repositório Institucional da UFC	111	30,6%
Livros eletrônicos UFC	90	24,8%
Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs	85	23,4%
Cursos e treinamentos	80	22,0%
Sistema para Geração de Ficha catalográfica – Catalog	76	20,9%
Comutação bibliográfica (COMUT)	27	7,4%
Coleções especiais/acervo de obras raras	16	4,4%
Catálogo de obras raras	13	3,6%
Serviços para pessoas com deficiência	6	1,7%
Doação de livros	2	0,6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 6 e seus desdobramentos 6.1; 6.2; 6.3, evoca-se, sobretudo, as categorias produtos, serviços. No entanto, associam-se intimamente às demais categorias de análise. Ressalta-se que tais questões não são de caráter obrigatório, pois o

respondente é livre para assinalar mais de uma opção ou somente o que utiliza ou já fez uso.

Como prelúdio desta análise, o serviço de consulta local lidera o ranking de serviços e produtos mais utilizados, com 79,1%, logo em seguida, o empréstimo domiciliar (56,7%). Diante disso, sugere-se uma possível visão tradicionalista da biblioteca, bem como da utilização de serviços e produtos considerados tradicionais.

Os respondentes valorizam em grande escala a consulta local e o empréstimo, mesmo que a consulta local seja mais citada, ambos estão em evidência. Destarte, a prova de que valorizam também a ideia do empréstimo é a intensa utilização do catálogo on-line (53,2%). No entanto, enfatiza-se que o empréstimo é uma questão basilar de toda biblioteca e, por outro lado, a consulta local depende muito de tudo que a biblioteca oferece, sua estrutura.

Ainda com relação à consulta local, é possível condensar sua discussão sob algumas perspectivas. Em primeiro lugar, o usuário da biblioteca universitária apresenta-se costumeiramente como um tipo de usuário mais específico, com condições e demandas específicas. Ele não vai até a biblioteca de modo imprevisível, ele chega sabendo o que quer.

Em segundo lugar, normalmente os usuários que relatam a preferência pela consulta local já estão acostumados a estudar em casa, eles vão à biblioteca exatamente porque sentem uma necessidade específica, em que apenas profissionais especializados podem ajudar, possivelmente eles já têm acesso a acervos fora do ambiente da biblioteca e buscam a biblioteca só quando realmente sentem uma necessidade de espaço físico ou de leitura, serviços e produtos que eles se sentem mais à vontade para utilizar. Diante disso, é pertinente suscitar o diálogo sobre a consciência do usuário em se sentir confortável com o espaço físico da biblioteca e com o que a biblioteca oferece presencialmente.

É interessante instigar a concepção de que há outros elementos presentes no contexto da consulta local que podem ser satisfatórios para o acesso à informação do usuário, como exemplo, a educação de usuários. No entanto, a compreensão sobre consulta local precisa ser mais explorada.

Recorre-se também à ideia de que a biblioteca pode incentivar o usuário a partir de serviços virtuais como Serviço de Referência Virtual (SRV), serviço de informação utilitária virtual, disseminação seletiva virtual, educação de usuários virtual, visto que o usuário pode ter acesso a todas as atividades supramencionadas tanto presencial quanto virtualmente.

Por conseguinte, traz à baila uma proposta de educação de usuários por meio do serviço de orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo com 43,3%, logo em seguida, tem-se o acesso livre à internet com 40,8%, o que sugere a amplitude, a manutenção do referido serviço.

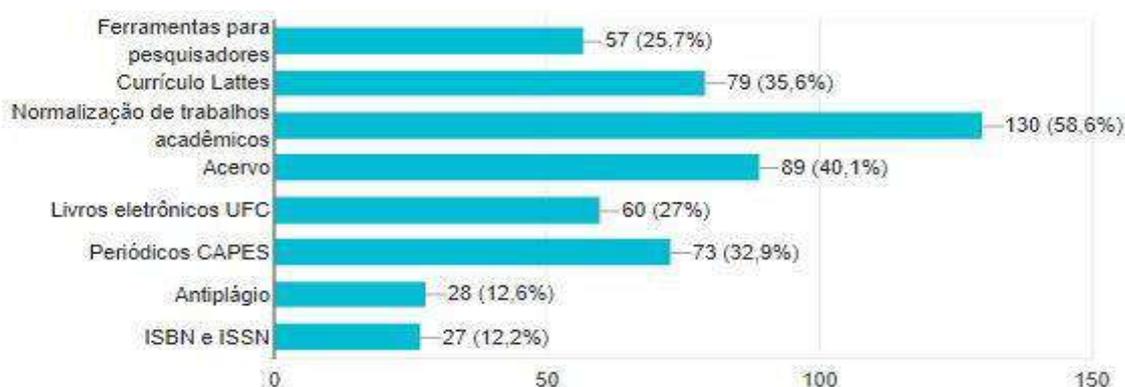
Identifica-se como serviço basilar, atrelado ao processo de emissão do diploma de graduação, especialização, mestrado, doutorado, a emissão de nada consta com 39,1%. Simultaneamente, figuram os sistemas/recursos digitais, serviços de busca/pesquisa, produtos informacionais: Portal de periódicos da CAPES (36,1%); BDTD (33,6%); Repositório Institucional da UFC (30,6%); Livros eletrônicos UFC (24,8%).

Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs (23,4%); cursos e treinamentos (22%); sistema para geração de ficha catalográfica – Catalog (20,9%), serviço/produto on-line criado em 2016 para a comunidade discente. Sugere-se a divulgação dos referidos serviços/produtos, sobretudo dos cursos e treinamentos para a cultura de ações direcionadas à educação de usuários

Com menor representatividade de uso, observa-se os produtos/serviços: COMUT (7,4%); coleções especiais/acervo de obras raras (4,4%); catálogo de obras raras (3,6%); serviços para pessoas com deficiência (1,7%). Tais serviços precisam intensificar a divulgação para uma maior utilização, no entanto o COMUT frequentemente possui baixa procura em outras pesquisas realizadas pelo SB/UFC, por exemplo.

Por fim, na opção outros menciona-se a doação de livros como perspectiva de serviço indicada por 0,6% do público pesquisado. Além do uso de CDs e DVDs (0,3%); serviço de orientação para os alunos como parte das disciplinas do curso de Biblioteconomia da UFC (0,3%), bem como a utilização da Biblioteca Laboratório (0,3%) e do Laboratório de Restauro e Preservação de Acervos do referido curso (0,3%); uso do auditório das bibliotecas pelas turmas de graduação (0,3%); normalização de trabalhos acadêmicos (0,3%).

Gráfico 23 – Utilização de tutoriais



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na questão 6.1, observa-se inicialmente que 61,15% dos respondentes utilizam os tutoriais disponibilizados no site do SB/UFC, divulgados nas mídias sociais.

Os tutoriais em formato PDF mais utilizados são os de normalização de trabalhos acadêmicos (58,6%), ou seja, todos os relacionados a seguir:

- a) configuração de seções, sumário e *bookmarks* no MS Word;
- b) como paginar um trabalho acadêmico no Word;
- c) como paginar um trabalho acadêmico no *OpenOffice*;
- d) *ShareLaTeX* em formato ABNT;
- e) utilizando o *Mendeley*;
- f) criação de formulários no *Google*.

Os tutoriais atinentes ao acervo – como localizar livros na estante; pesquisa novas aquisições, é o segundo no ranking com 40,1%. Em terceiro lugar, identifica-se o tutorial currículo lattes: instruções de preenchimento (35,6%).

Em quarto lugar, figuram-se os tutoriais Periódicos da CAPES (32,9%), a saber:

- a) utilizando o aplicativo para celular do Portal de Periódicos da Capes;
- b) portal de Periódicos da Capes: acesso remoto via CAFE;
- c) treinamentos on-line do Portal da Capes: como participar?
- d) treinamentos on-line do Portal da Capes: como acessar a sala de conferências;
- e) periódicos Qualis (Plataforma Sucupira).

Em quinto lugar, identifica-se o tutorial – livros eletrônicos oferecidos pela UFC, com 27%. Em sexto, têm-se os tutoriais da temática ferramentas para pesquisadores (25,7%) – evernote e utilizando o endnote web.

Com menos expressividade no *ranking*, percebe-se os tutoriais antiplágio – copia e cola: tutorial do software antiplágio, com 12,6% e ISBN, ISSN – orientações para solicitar ISBN e ISSN, com 12,2%.

Convém enfatizar que o tutorial renovação e reserva de livros (meu Pergamum) não fez parte da pesquisa, pois ainda não estava disponível no site durante a etapa da aplicação do questionário. Face ao exposto, é perceptível que o site do SB/UFC passa por constantes atualizações, sobretudo de seus produtos informacionais.

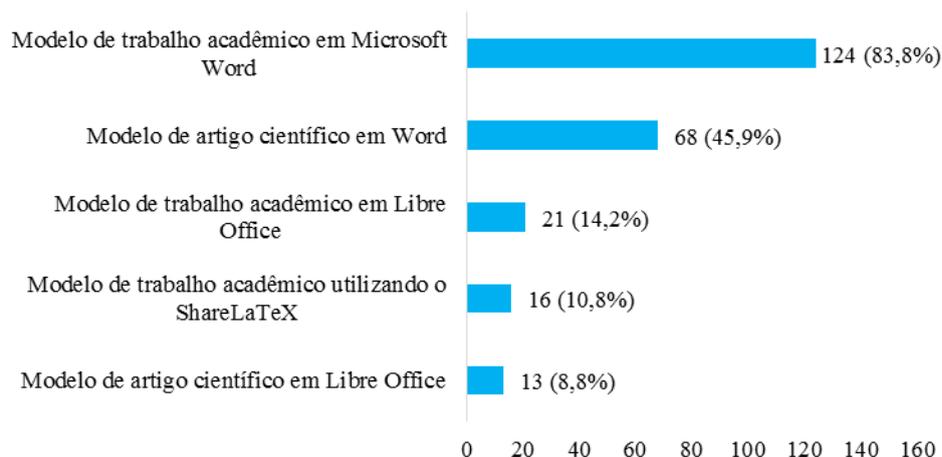
Gráfico 24 – Utilização do guia



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na questão 6.2, identifica-se que 18,45% do público pesquisado faz uso do miniguia das bibliotecas da UFC, conforme exposto no Gráfico 24. Diante disso, observa-se uma baixa expressividade na utilização do referido produto informacional, provavelmente por se tratar de um único guia, em detrimento de vários *templates* e tutoriais já construídos e disponíveis.

Gráfico 25 – Utilização de *Templates*



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na indagação 6.3, obtém-se uma utilização de 40,77% dos *templates*, como destaque 83,8% do referido público utiliza o modelo de trabalho acadêmico em Microsoft Word. Os *templates* disponibilizados são diversificados e construídos tanto em softwares livres (LibreOffice, LaTeX, utilizados, sobretudo em softwares livres) como em softwares proprietários (Windows), com base nas necessidades, demandas e desejos da comunidade.

Quadro 22 – Conhecimentos relacionados a possibilidades de acesso e uso da biblioteca

Possibilidades de acesso e uso da biblioteca	Conheço e utilizo com frequência	Conheço e utilizo esporadicamente	Conheço, mas nunca utilizei	Não conheço
Pergamum - Menu “Sugestões Aquisição”	12 (3,3%)	35 (9,6%)	76 (20,9%)	240 (66,1%)
Pergamum - Menu “Comentários Gerais”	2 (0,6%)	9 (2,5%)	89 (24,5%)	263 (72,5%)
Colaboração nos canais de comunicação das bibliotecas	5 (1,4%)	37 (10,2%)	120 (33,1%)	201 (55,4%)
Campanhas do SB/UFC	82 (22,6%)	79 (21,8%)	81 (22,3%)	121 (33,3%)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 7 e seus desdobramentos 7.1; 7.2; 7.3; 7.4, evoca-se, sobretudo, as categorias uso de recursos virtuais; produtos; serviços, política de

desenvolvimento de coleções; preservação da memória.

De forma proeminente, percebe-se que o público pesquisado não conhece as seguintes possibilidades de acesso e uso da biblioteca:

- a) *Menu* “Sugestões Aquisição” no Pergamum (66,1%);
- b) *Menu* “Comentários Gerais” no Pergamum (72,5%).

Por outro lado, a questão 7.3 comporta-se diferentemente com relação à colaboração nos canais de comunicação das bibliotecas, pois 55,4% não conhece e 33,1% conhece, mas nunca utilizou.

De outra maneira, percebe-se em geral, uma variação equilibrada nas respostas da indagação 7.4, norteada por questões de preservação da memória, conservação, sustentabilidade, pergunta-se sobre o conhecimento das campanhas “Diga sim ao recibo digital”; Preservação do acervo: “Cuide do livro e preserve o saber” e 33,3% não conhece; 22,6% conhece e utiliza com frequência; 22,3% conhece, mas nunca utilizou; 21,8% conhece e utiliza esporadicamente.

Quadro 23 – Conhecimentos relacionados aos serviços de busca/pesquisa da biblioteca

Serviço de busca/pesquisa	Conheço e utilizo com frequência	Conheço e utilizo esporadicamente	Conheço, mas nunca utilizei	Não conheço
Pergamum	169 (46,6%)	142 (39,1%)	28 (7,7%)	24 (6,6%)
BDTD	50 (13,8%)	138 (38%)	103 (28,4%)	72 (19,8%)
Portal da CAPES	92 (25,3%)	94 (25,9%)	88 (24,2%)	89 (24,5%)
Repositório Institucional	45 (12,4%)	83 (22,9%)	85 (23,4%)	150 (41,3%)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 8 e seus desdobramentos 8.1; 8.2; 8.3; 8.4, evoca-se, sobretudo, as categorias produtos, serviços.

O serviço de busca/pesquisa no catálogo on-line do Pergamum ocupa grande destaque, considera-se o mais conhecido, pois assinala-se de forma mais plural as opções conheço e utilizo com frequência (46,6%); conheço e utilizo esporadicamente (39,1%).

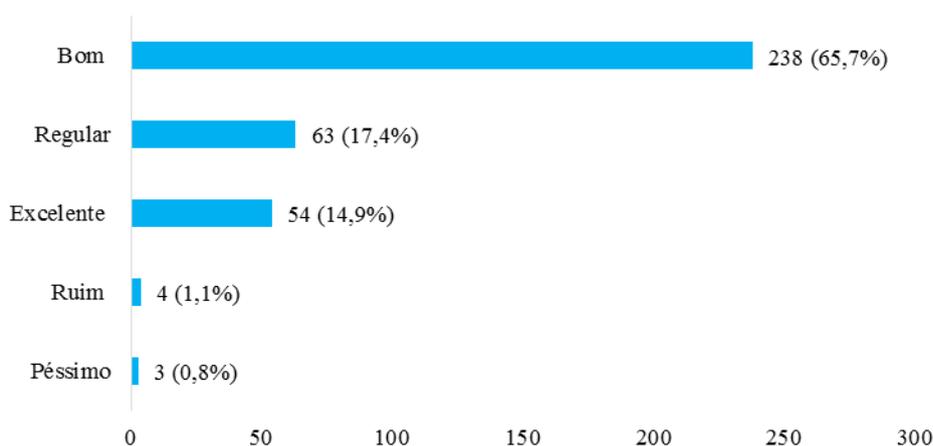
Concernente à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFC, em processo de migração para Repositório Institucional UFC, tem-se como destaque as opções conheço e utilizo esporadicamente (38%) e conheço, mas nunca utilizei (28,4%). Ressalta-se que a BDTD de âmbito nacional ainda está disponível, pois integra em um único portal, todas as teses e dissertações produzidas pelos programas de pós-graduação brasileiros, sobretudo a partir de 2006, por conta da Portaria instituída pela CAPES.

De outra maneira, identifica-se uma variação equilibrada nas respostas relacionadas ao

serviço de busca/pesquisa no portal da CAPES, pois 25,9% conhece e utiliza esporadicamente; 25,3% conhece e utiliza com frequência; 24,5% não conhece; 24,2% conhece, mas nunca utilizou.

Por outro lado, o serviço de busca/pesquisa no Repositório Institucional é o menos conhecido dentre os quatro, pois uma quantidade significativa de respondentes (41,3%) afirma que não conhece. Vale ressaltar que o repositório ainda se constitui como um instrumento recente e está em processo de popularização nas universidades, mas isso não o impede de cumprir com a efetiva missão mediadora de congregar a produção e a socialização interna de conhecimentos, ou seja, reunir toda a produção técnico-científica da universidade.

Gráfico 26 – Nível de satisfação com tudo que a biblioteca oferece



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Reconhece-se que mensurar a satisfação do usuário é algo complexo, mas ao mesmo tempo, é importante saber se a referida comunidade, representada pela amostra de 363 respondentes, está satisfeita com tudo que a biblioteca oferece.

Diante disso, grande parte do público pesquisado (65,7%) assinala a opção bom, conforme o Gráfico 26. O que denota, de um modo geral, a satisfação da comunidade. Neste sentido, ao analisar as assertivas concernentes ao grau de satisfação “bom”, é possível elencar alguns aspectos norteadores, tais como: muitos usuários desconhecem determinadas perspectivas de atuação da biblioteca, o que denota um conhecimento mais ligeiro sobre a atuação da biblioteca, como complemento desta, observa-se também que os sujeitos da pesquisa demonstram satisfação em torno daquilo que conhecem acerca da biblioteca, sendo fundamental a biblioteca lançar estratégias para popularizar ainda mais seus serviços, produtos, bem como sua atuação em geral.

Destarte, para compreender melhor o nível de satisfação anteposto, elabora-se a questão 10 que discorre sobre aspectos a melhorar no SB/UFC.

Convém enfatizar que as questões 9 e 10 estão vinculadas e se relacionam intimamente com as 10 categorias norteadoras da análise, atuando no sentido complementar e holístico entre as perguntas do questionário, as categorias de análise e os objetivos da pesquisa.

Quadro 24 – Considerações relacionadas a tudo que a biblioteca oferece

Questão 10 - Diante do seu nível de satisfação, o que você considera que deveria melhorar?	
Representação Descritiva e Temática da Informação	
Regular U63	Aumentar o número de funcionários habilitados para ajudar na procura de livros.
Bom U115	A área de acervos ser mais detalhada quanto a temática dos livros.
Excelente U144	Acredito que seria de suma importância a organização dos livros nas prateleiras. Muitas vezes ele não está locado, mas não encontramos de forma alguma.
Bom U149	Acredito que apenas a forma em que os livros são dispostos, muitas vezes é confusa, pois há a mistura de áreas diferentes.
Sinalização	
Bom U98	Um mapa completo do acervo dentro da dependência da biblioteca.
Bom U340	A orientação acerca das estantes, muitas vezes o aluno não está habituado de como encontrar a obra.
Política de desenvolvimento de coleções	
Bom U219	A comunicação com os usuários que enviam solicitações de aquisição. Por diversas vezes, já envie pedidos/sugestões de compra, mas nunca recebi retorno.
Bom U279	Aumentar a quantidade de livros bastante utilizados e renovar o acervo com livros antigos. Às vezes ocorre de livros ter "filas" digitais para reserva demoradas, pois o tempo com o livro é longo e alguns usuários não devolvem, mesmo no fim do empréstimo.
Regular U230	Processo ágil de doação de livros, incorporação de material gratuito, fluxo para compra de novos livros.
Regular U315	Para os estudantes da graduação, mais exemplares de livros texto. Para os pesquisadores expandir e manter as assinaturas de periódicos digitais.
Serviços e Produtos	
Bom U258	Tendo em vista esta pesquisa existem uma série de serviços oferecidos e que não eram do meu conhecimento. Talvez seja interessante uma divulgação mais massiva desses serviços.
Bom U298	Poderia ter cursos para divulgar essas ferramentas que ajudariam a vida dos estudantes e escritores, serviços on-line e presenciais da biblioteca. Cursos Mendeley, etc. Também poderia ter sobre a produção de artigos para publicações internacionais.
Excelente U47	Que a biblioteca funcione no sábado para estudo.
Ruim U16	Incentivo a aulas nas próprias bibliotecas mesmo para quem não cursa Biblioteconomia. Produção de vídeos curtos no YouTube informando os serviços da biblioteca.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 10, boa parte das considerações realizadas suscitam o

reforço de reflexões e análises empreendidas em questões anteriores, atinentes, sobretudo à:

- a) representação descritiva e temática da informação (catalogação, indexação, classificação) – investir em capacitação e aumentar o quadro de funcionários para manutenção, organização permanente do acervo e em prol do dimensionamento didático e atrativo para apropriação, recuperação/localização da informação pelo usuário, bem como estimulando ações de educação de usuários;
- b) sinalização – construir uma placa sinalizadora da classificação CDD na entrada de cada biblioteca, uma espécie de mapa temático do acervo;
- c) política de desenvolvimento de coleções – aumentar a quantidade de livros no acervo (pedido recorrente), expansão e manutenção das assinaturas do Portal da CAPES e outros recursos digitais, agilizar o processo de seleção e incorporação das doações ao acervo, promover a celeridade no processo de compra de livros e inclusão destes no sistema Pergamum;
- d) serviços e produtos – divulgação massiva dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, ressalta-se o questionário destinado à comunidade como instrumento de divulgação de tudo que a biblioteca oferece, educação de usuários por meio de cursos e treinamentos presenciais e on-lines sobre gerenciadores de referência, produção e publicação de artigos científicos, ferramentas de auxílio/sistemas facilitadores para pesquisadores.

Quadro 25 – Comentários, críticas e/ou sugestões sobre o questionário

Questão 11 - Deixe aqui seu comentário, crítica e/ou sugestão sobre este questionário.	
Comentários	
U10	Este questionário serviu sobretudo para dimensionar para mim vários serviços que a biblioteca oferta e que eu nem sequer conhecia.
U58	é importante, pois é uma forma que o aluno toma conhecimento de alguns serviços oferecidos pela biblioteca e tem oportunidade de dá sua sugestão.
U85	Interessante, revelou algumas opções de serviços prestados pela biblioteca que até então eu desconhecia. Espero que possa ajudar vários estudantes.
U129	Excelente para o processo de integração acadêmica.
Críticas e/ou Sugestões	
U215	Além das opções apresentadas a opção "não sei opinar" deveria constar.
U311	Senti falta de opções não conheço ou nunca utilizei... (questão 5 e itens da questão 6).
U239	Sugiro que avalie a idade pelo valor exato ou data de nascimento. Isso facilita o tratamento dos dados e torna a informação mais precisa.
U83	Outras ferramentas de coleta de dados devem ser utilizadas, uma vez que o questionário me parece limitado, com perguntas pouco profundas. Dados coletados pela instituição e a realização de entrevistas são boas ferramentas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quando demandados a tecerem algum comentário, crítica e/ou sugestão sobre o questionário em si, alguns sujeitos da pesquisa duplicaram as respostas da questão 10, provavelmente perceberam a questão 11 como uma outra possibilidade de endossar o que já fora mencionado por eles na questão anterior.

Algumas respostas apresentaram-se dispersas no quesito abordado, contudo, cabe esclarecer de antemão, um possível conflito de sentido nas questões 10 e 11, pois grande parte dos respondentes perceberam as duas questões de modo semelhante, isto é, trataram de aspectos da biblioteca e não acerca do questionário em si na questão 11, repetiram os aspectos avaliativos já dimensionados na questão 10, como a divulgação massiva dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e o reconhecimento do questionário como instrumento impulsionador desta ação.

Concernente às opções empreendidas nas indagações, pode-se afirmar que boa parte das questões possuem espaços destinados à complementariedade das respostas, sugestões, justificativas. Dessa forma, os sujeitos da pesquisa possuem liberdade e abertura para estabelecer suas percepções em cada questão.

Por fim, ao encontro do exposto no Quadro 25 e conforme a sugestão de U83, esta dissertação atua com múltiplos instrumentos de pesquisa, tais como: entrevista, questionário, documentos produzidos pela instituição, observação direta, sob a finalidade de explorar múltiplas potencialidades e proporcionar maior credibilidade e validade aos resultados da pesquisa, como mostram os estudos feitos por Oliveira (2008).

5.3 Análise da entrevista com os bibliotecários diretores

As transcrições das entrevistas foram analisadas com o intuito de encontrar temas de consenso e de discordância entre os entrevistados, bem como identificar palavras e frases em comum.

Após as entrevistas, as gravações em áudios foram transcritas (vide Apêndices F, G, H, I). Em seguida, as súmulas com as respostas de cada um dos 4 entrevistados: BD1, BD2, BD3, BD4, foram organizadas por questão, conforme às categorias evocadas e, em seguida, transformadas em quadros para uma melhor compreensão.

Quadro 26 – Análise das respostas da questão 1

Questão 1 - Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?	
BD1	A Biblioteca Universitária atua dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade. Essa atuação perpassa desde a seleção e preparo técnico de materiais, passando pelo acesso e a mediação, educação de usuários... preservação da memória [...] Então, podemos afirmar que a atuação da Biblioteca Universitária pode ser extensa, desde que tenha pessoal qualificado, infraestrutura, planejamento e apoio institucional.
BD2	Uma das finalidades de uma biblioteca universitária é servir de subsídio à pesquisa, ao ensino e extensão devendo preferencialmente estar ligada a um modelo pós-custodial de mediação, não mais destinada à guarda e preservação [...] Talvez a missão da biblioteca universitária não tenha mudado em sua essência, mas se ampliado, em razão das novas demandas advindas com as novas e avançadas tecnologias... Mais do que fornecer o suporte, é saber se ele contém aquilo que satisfará a necessidade ou necessidades dos usuários, ao menos momentânea.
BD3	Nós vemos a biblioteca universitária como um grande baluarte da universidade, qualquer universidade, certo? No que diz respeito a dar o suporte informacional para as diversas instâncias da universidade (ensino, pesquisa e a extensão).
BD4	Hoje eu vejo muito a atuação da biblioteca no âmbito da universidade como mediadora mesmo... esse canal. Não é mais aquele local onde a gente simplesmente trabalhava os conteúdos e esperava que as pessoas buscassem.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ao observar o Quadro 26, fica evidente a presença do termo mediação da informação no cenário atual de atuação da biblioteca universitária, em três ocorrências – BD1, BD2, BD4.

A primeira relaciona a mediação ao fazer, às ações realizadas pela biblioteca que propiciam dinamismo e interação com a comunidade, estimulem o acesso, o uso e a apropriação da informação pelo usuário.

A segunda aborda a mediação pós-custodial e informacional como expansão da missão biblioteca, ou seja, antes ela se preocupava com a custódia do saber, hoje partilha, medeia informações em rede de alcance global, como Silva (2009); Silva e Ribeiro (2010); Ribeiro (2015) preconizam.

A terceira faz uma associação com o termo canal, que por sua vez, evoca a concepção etimológica da palavra mediação – “estar no meio de”, ideia de ligação, ponte, algo estanque, sem dinamicidade. Em contrapartida, as perspectivas epistemológicas da mediação no campo informacional envolvem práticas de intervenção e interferência propriamente ditas, possuem um caráter dinâmico, vivo, integrativo a todas as atividades realizadas na biblioteca.

Além da tríade ensino, pesquisa e extensão, referidas explicitamente também por BD2, BD3 menciona que a atuação da biblioteca universitária se constrói a partir dos seguintes elementos:

- a) realização de seminários;
- b) planejamento estratégico, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade;

- c) produção de conhecimento, envolvendo principalmente, os bibliotecários e/ou por meio de parcerias entre os bibliotecários do SB/UFC e a comunidade em geral – docentes, discentes, funcionários técnico-administrativos, dentre outros;
- d) armazenamento de todo o conteúdo produzido pela Universidade no Repositório Institucional (RI);
- e) fornecimento de suporte informacional às diversas instâncias da Universidade, inclusive à comunidade geral, por meio dos múltiplos recursos informacionais presentes na biblioteca, ou seja, base de dados, RI, acervo físico, dentre outros;
- f) ampliação do acesso à produção científica da Universidade;
- g) antecipação e análise de demandas e/ou necessidades informacionais, concebidas no contato direto com a comunidade de usuários.

Por fim, depreende-se que a questão 1 evoca, especialmente, as categorias: outros, ao tratar de aspectos da universidade e da mediação que perpassam a atuação da biblioteca; produtos e serviços, ao mencionar a realização de seminários, eventos, planos e/ou políticas de desenvolvimento; preservação da memória, ao abordar sobre preservação da memória e suas múltiplas possibilidades de atuação no uso de recursos virtuais como repositórios e na cultura de informação com ações que estimulem a perpetuação e a continuidade dos objetos informacionais para as futuras gerações. Ao encontro do exposto, afirma sumariamente Silva (2016a); Pellegrino *et al.* (2017).

Quadro 27 – Análise das respostas da questão 2

Questão 2 - Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?	
BD1	Os incentivos a meu ver são pessoais e/ou profissionais. A construção do planejamento anual de forma coletiva e democrática contribui para que os colaboradores se sintam co-participantes das ações, o que fortalece a Biblioteca. Muitas ações necessitam de parceiros externos... alguns setores como o de comunicação, imprensa universitária, Secretaria de cultura, Instituto de Cultura e Arte... Em alguns momentos também solicitamos apoio externo como Sindicato dos Servidores, Editoras, Biblioteca Municipal Dolor Barreira, M. Dias Branco...
BD2	Incentivos à qualificação e capacitação; parcerias com a administração na aquisição de material e pessoal; parceria com as Comissões; parceria com as coordenações para conhecer o projeto político pedagógico dos cursos.
BD3	[...] nós temos as comissões de serviços. Elas foram criadas há 15 anos, exatamente num momento extremamente crítico da universidade que não tínhamos recursos pra nada [...] Eu entendo que nem tudo precisa de recurso e de dinheiro pra gente resolver... Nós engendramos na biblioteca universitária, nessa gestão, que os próprios bibliotecários podem buscar soluções para problemas que parece que são impossíveis de resolver. Então, assim... teve um tempo que nós realmente fomos buscar parcerias fora... Teve um tempo que a própria universidade fornecia...
BD4	[...] parcerias internas, com as Pró-Reitorias, as próprias coordenações de cursos. As parcerias também são feitas com essas instituições: editoras e bases de dados que trazem esse pessoal para ministrar treinamentos, seminários e, com as coordenações [...] Pra que a gente alinhe a questão... daquilo que eles estão trabalhando em sala de aula, fomentando a pesquisa, a extensão, são muitos projetos envolvidos nesse sentido.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Concernente à questão 2, identificam-se perspectivas relacionadas, sobretudo, à categoria “outros”, ao abordar possíveis subsídios para a viabilidade do programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, por meio do conhecimento de quais incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para desenvolvimento de ações mediadoras, semelhante à questão 6 do questionário destinado aos bibliotecários do referido sistema.

Além das parcerias mencionadas em consonância com a referida questão 6, sobretudo com relação aos eventos, relatam-se incentivos pessoais e/ou profissionais proporcionados aos servidores como incentivo à qualificação e capacitação, cursos promovidos pela instituição, estímulos gerados pela direção e chefias de setores em prol da gestão democrática, colaborativa das ações, processos da biblioteca; parceiros internos como a Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional, a Imprensa Universitária, a Secretaria de Cultura Artística, Instituto de Cultura e Arte, bem como parceiros externos: editoras, Biblioteca Municipal Dolor Barreira, M. Dias Branco, dentre outros.

Quadro 28 – Análise das respostas da questão 3

Questão 3 - Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?	
BD1	São fundamentais para que haja um padrão. É uma área que não domino, mas acredito que os sistemas de classificação, as políticas de indexação, os instrumentos de catalogação como o AACR2, são fundamentais para um bom funcionamento de um sistema e claro para facilitar o acesso e a busca para o usuário.
BD2	Organização da informação é descrever os documentos, tanto do ponto de vista físico (características físicas dos documentos) quanto do ponto de vista temático (ou descrição do conteúdo) visando sua recuperação. Então, a relevância é a eficiência e eficácia na recuperação da informação no sistema.
BD3	Quando você organiza essa informação... Ela é ampliada no que diz respeito ao seu acesso... um acesso onde o próprio usuário sinte-se confortável em encontrar aquilo que ele está procurando... Aquela linguagem que ele aprendeu no seu curso [...] analisar a disseminação da informação, como a universidade está disponibilizando as suas informações... Já foi feita uma pesquisa que metade da informação que é produzida na universidade, ela fica guardada em qualquer lugar, ela não é transformada em conhecimento [...] precisamos evoluir na organização da informação, ela será mais acessível, mais democrática e isso é o importante para nós da biblioteca universitária. Nós estamos mudando a vida das pessoas a partir da organização da informação.
BD4	Eu acho que é fundamental, considera-se uma coisa primordial, pois a partir do momento que você vai divulgar, que você disponibilizar, que você quer atrair o usuário, quer mostrar para o usuário o que a biblioteca oferece e quer dar uma resposta de qualidade para a necessidade de informação do usuário, a organização é fundamental. Desde os mínimos detalhes, nada é descartado. Desde a capacitação, a aquisição do material... adquirir aquilo que realmente esteja dentro das bibliografias... critérios que já foram estabelecidos... para que o acervo não perca a qualidade... passa também pela própria organização, disposição nas estantes, tudo... organização do espaço e disponibilização nas redes [...] correndo atrás de acompanhar essas mudanças, mas sem perder o foco que é atender a necessidade do usuário.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 3, identifica-se especialmente as seguintes categorias:

“Representação Descritiva e Temática da Informação”, nas falas dos quatro entrevistados; “Política de Desenvolvimento de Coleções”, “uso de recursos virtuais” nas considerações de BD4, o que denota uma visão integrativa dos processos de Organização da Informação.

Em suma, BD1, BD2, BD3 abordam questões relativas à Organização da Informação tradicional, vinculadas fortemente à Representação Descritiva e Temática da Informação (catalogação, indexação, classificação) e ao encontro do exposto nas questões 4, 7, 8, 9 do questionário destinado aos bibliotecários do SB/UFC.

Diante disso, é pertinente suscitar o diálogo para transcender a visão unilateral e tradicionalista, rumo a uma perspectiva macro e holística para plenitude e efetividade da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

Quadro 29 – Análise das respostas da questão 4

Questão 4 - Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de organização da informação.	
BD1	O Sistema de Bibliotecas consta de Comissões Especializadas de Estudos que tem função de assessoramento à Direção. Diante disso, acho importante ressaltar que a Comissão de Catalogação tem um papel importante nos processos de organização, pois elabora políticas de representação temática e descritiva da informação e apresenta alternativas visando à eliminação de inconsistências no catálogo eletrônico. Então, mais uma vez de forma coletiva e democrática são criados instrumentos que facilitam o padrão dentro do Sistema. No site do Sistema consta alguns documentos como o Manual de Catalogação, Políticas de Indexação, entre outros construídos pela Comissão.
BD2	A organização da informação se dá a partir de toda estrutura enquanto sistema de Bibliotecas, desde as diretrizes da Direção perpassando todos os setores que de forma direta e indireta se relacionam com a organização da informação. O processo organizacional se dá a partir de um conjunto de atividades inter-relacionadas...
BD3	[...] temos dois grandes repositórios: Pergamum... repositório institucional [...] estamos caminhando como está caminhando o mundo – muito dinâmico – e agora nós precisamos buscar processos de organização da informação mais dinâmicos, não só baseado no AACR2, mas em outros aí... que possa dar mais dinâmica, mais efetividade, mais qualidade ao processo de organização da informação.
BD4	[...] nas comissões... a gente vai pensando toda a organização do sistema, em todos os âmbitos: serviços, ...comissão de educação de usuários, de normalização, de acervo... Eu faço parte da comissão de acervo e de acessibilidade [...] Então, o sistema ele está se antecipando às demandas e, a forma de trabalhar hoje é através das comissões. A gente pensa, produz o conhecimento e aplica, né? No sistema.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 4, identifica-se em especial, a categoria “Representação Descritiva e Temática da Informação”. No Quadro 29, BD1 afirma que o SB/UFC atua nos processos de Organização da Informação por meio da comissão de catalogação do referido sistema. BD2 discute esta atuação por meio de ações mediadoras no âmbito da Organização da Informação e suas relações (direta e indireta) entre os setores das bibliotecas, em consonância com o material elucidativo enviado aos entrevistados, vide Apêndice E.

De outra maneira, BD3 aborda a busca por processos de Organização da Informação

mais dinâmicos, bem como menciona os repositórios Pergamum e RI. Por outro lado, em prol de uma visão macro e holística dos processos, BD4 traz à baila as comissões especializadas de estudos: catalogação; serviços; educação de usuários; normalização; acervo; acessibilidade.

Quadro 30 – Análise das respostas da questão 5

Questão 5 - Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?	
BD1	Compreendo que a mediação da informação perpassa por todos os setores da Biblioteca e o que o profissional bibliotecário precisa estar atento às mudanças, e buscando constante atualização, pois o fator humano é fundamental. Na seção de representação, a catalogação, indexação e classificação são essenciais para o usuário se apropriar das informações. Na seção de atendimento ao usuário a mediação acontece de forma mais direta, através do atendimento diário no balcão de empréstimo, treinamentos, palestras. Acredito também que a mediação passa pela exposição permanente de livros novos no hall de entrada, pelas atividades culturais promovida pelo Arte na Biblioteca, disseminação seletiva da informação através do Pergamum, entre outras atividades.
BD2	A mediação na BU é feita de forma natural. Os bibliotecários são muito conscientes de seu papel, da mediação e da relação desta com a competência em informação. Na Seção de referência, nas redes sociais, catálogo on-line... Desde a mediação implícita da informação, como em uma divisão de processamento técnico.
BD3	Mediação entre nós e o usuário? [...] entendo como outro grande baluarte do bibliotecário. [...] na hora que estou organizando a informação, estou mediando. O bibliotecário precisa ter essa interação... ser, em potencial, os professores que estão aqui... Para poder mediar a informação [...] CDD... temos que ir além dele. A biblioteca universitária é o cenário ideal pra isso... Você se apegar aquilo que a universidade está produzindo, se apegar ao que o mundo está precisando, ...se antecipar a isso, sabe? E quando o usuário chegar ali, ele diz assim: eu sou do curso de Física. – Vamos falar sobre física quântica?
BD4	A mediação ela acontece dessa forma... Nessa antecipação de demandas, em todos esses aspectos. Não tem como você ser esse canal ou proporcionar a mediação da informação, permitir que ela se cumpra, sem considerar todos esses aspectos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De um modo geral, entende-se que a questão 5 aborda todas as categorias de análise, pois ao discutir sobre mediação da informação, BD2, BD3, BD4 e de um modo mais detalhado BD1, informam que tal processo está presente em todas as atividades da biblioteca e do bibliotecário.

Por isso, para fins de esclarecimento, em questões que contemplam a mediação da informação, apresenta-se como possibilidades a abordagem de todas as atividades da biblioteca, inclusive as 10 categorias de análise antepostas na pesquisa.

Referente à análise da questão 5, BD2 trata da mediação da informação como uma competência do bibliotecário e da relação simbiótica entre as duas. BD3 discute possíveis processos de interação entre bibliotecário, informação e usuário, de forma indireta versa sobre as competências necessárias para tornar-se um bibliotecário mediador, dentre elas, ser um educador e na busca pelo conhecimento sobre os cursos atendidos pela biblioteca.

Por outro lado, BD4 compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca

universitária por meio da antecipação de demandas/necessidades do usuário.

Quadro 31 – Análise das respostas da questão 6

Questão 6 - No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?	
BD1	Planejamento, padronização de serviços e produtos, preservação da memória, dinamização do acervo.
BD2	Seção de Seleção e indexação – Mediação implícita da informação, seleção, indexação, classificação, catalogação, catálogo on-line... Seção de Assistência ao Leitor – Atendimento ao usuário, treinamentos, balcão de empréstimos, redes sociais... Direção – Organização para possibilitar o funcionamento da estrutura para atender ao usuário...
BD3	[...] um lugar forte é aqui na Representação Descritiva e Temática da Informação, já falei isso pra você antes, mesmo sem estar vendo o usuário, ali nós estamos mediando a informação, ali nós precisamos estar diante daquele livro e perceber os usuários que vão usar aquele livro. Isso é mediação da informação e mais fortemente no atendimento ao usuário... setor de aquisição... saber as tendências do curso, você perceber a bibliografia básica... Divisão de Tecnologia da Informação, todo mundo acha que é somente uma coisa tecnológica, mas não. – pega o livro na estante, aí leva no balcão e o sistema não está funcionando, dar um corte na mediação... Então, tudo isso está interligado.
BD4	Essa ação de mediação acontece desde o início, quando o aluno entra na UFC. A gente tem esse projeto descobrindo a biblioteca. A gente procura se integrar na programação da semana introdutória de recepção dos alunos. [...] Visitas orientadas para o acervo [...] catalogação... esse trabalho ele é feito muito pesquisando os tesouros – lógico, da área e tudo – mas sempre com alguma interação com os docentes e discentes mesmo, quando vem algum termo novo. [...] A biblioteca não tem como trabalhar isolada. [...] divulgando novas aquisições, notícias, a gente faz a disseminação da informação através da fanpage... acervo de coleções especiais e também a gente sempre vem focando nessa questão da preservação. Essa questão da tecnologia, aqui, a gente só colhe os frutos lá da BU. Todo esse pensar da introdução do sistema, a configuração do sistema, as inovações, as adequações. A gente trabalha com o planejamento estratégico, a gente desenvolve anualmente o planejamento estratégico que é a cada 4 anos, mas anualmente, cada biblioteca faz o seu PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional e a BU vai acompanhando e trabalhando com essas metas, indicadores e no PDI são aqueles... os eixos que são trabalhados (acervo, infraestrutura, pensa tudo).

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que tange à questão 6, identificam-se as categorias “Representação Descritiva e Temática da Informação”; “outros”; “serviços”; “produtos”; “uso de recursos virtuais”; “política de desenvolvimento de coleções”; “preservação da memória”, exceto a sinalização.

Por conseguinte, dentre as possíveis práticas de mediação empreendidas entre os setores das bibliotecas. BD1 e BD4 não abordam, especificamente, elementos da estrutura organizacional, porém discorrem que as práticas mediadoras estão presentes no planejamento; padronização de serviços e produtos; preservação da memória; dinamização do acervo; “projeto descobrindo a biblioteca”; visitas orientadas ao acervo; divulgação de novas aquisições nas mídias sociais; práticas de preservação da memória vinculadas diretamente ao acervo de coleções especiais; pesquisa de tesouros/vocabulários controlados; catalogação do acervo; busca de palavras-chave por meio da interlocução entre bibliotecários, alunos e professores; planejamento estratégico, tecnologia.

Sob outras formas, BD2 menciona as seções de Representação Descritiva e Temática da Informação; Seção de Atendimento ao Usuário; Direção, relacionadas comumente ao seu cotidiano. BD3 aborda as seções de Representação Descritiva e Temática da Informação; em especial a Seção de Atendimento ao Usuário; Divisão de Desenvolvimento do Acervo; Divisão de Tecnologia da Informação.

Observa-se que as categorias sinalização da biblioteca; política de desenvolvimento de coleções; preservação da memória são poucos vislumbradas como possíveis práticas de mediação da informação pelos entrevistados, assim como nas indagações 7, 8, 9 do questionário destinado aos bibliotecários do SB/UFC.

Quadro 32 – Análise das respostas da questão 7

Questão 7 - Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?	
BD1	Acredito na dependência das duas coisas, se tenho uma boa organização provavelmente facilitarei a mediação da informação.
BD2	As manifestações de mediação que são mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação. a mediação aparece de maneira implícita no momento da escolha dos materiais que farão parte do acervo da biblioteca, posteriormente no processamento técnico; já no Serviço de Referência e Informação a mediação aparece de maneira explícita.
BD3	Eu diria que a mediação determina a organização e muitas vezes nós fazemos ao contrário. Ficamos puramente na técnica, porque é uma técnica (indexação, catalogação, classificação) e não damos vida a essa técnica. Esta técnica, ela foi elaborada, bem ou mal, pode evoluir na perspectiva da mediação. Então, a mediação, ela tem uma relação muito forte, porque na minha visão, ela vai determinar, certo? Como vamos usar essas ferramentas.
BD4	A organização acontece pra propiciar a informação, a mediação e os seus diversos aspectos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Concernente à questão 7, evoca-se, sobretudo a categoria “Representação Descritiva e Temática da Informação”. Para os entrevistados, a mediação da informação é vista como fator condicionante para a realização de todas as atividades do bibliotecário, inclusive nos processos de Representação Descritiva e Temática da Informação.

No entanto, conforme preconizado em outras questões, as possibilidades de ações múltiplas e plurais, bem como a relação integrativa entre mediação e Organização da Informação parecem pouco compreendidas e vislumbradas pelos respondentes; em segundo lugar, os sujeitos da pesquisa valorizam com mais ênfase as atividades de mediação explícita/pedagógica, presentes no serviço de referência e na disseminação seletiva da informação.

Quadro 33 – Análise das respostas da questão 8.1

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
a) na catalogação	
BD1	por meio da inserção de dados padronizados e apropriados ao usuário; disponibilização de referências através do catálogo; elaboração e aplicação de políticas de catalogação;
BD2	registro e descrição consistentes do documento; fonte de referência correta; resposta pertinente à consulta do usuário;
BD3	evoluir na perspectiva da mediação... Tudo aqui é feito para que as portas estejam abertas ao usuário. Isso é mediação, não pode haver barreiras... a mediação da informação precisa de várias portas, né? Aí você dar um <i>upgrade</i> em tudo isso... – catalogação, classificação, indexação, sinalização, enfim... entendo que a grande possibilidade de mudança – não vou falar problema, é que seja revestido isso... isso aqui seja mais importante: – a mediação. Como eu vou usar esses instrumentos que são eficazes, que são bons, até que alguém diga o contrário, né? Para fortalecer a mediação da informação;
BD4	a comissão de catalogação... convidar uma vez ou outra ou interagir mais com as categorias de usuários... ouvir o usuário, como é que ele busca mesmo... Avaliar o próprio sistema de catalogação... corrigir as inconsistências.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à questão 8 e seus desdobramentos 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 8.8; 8.9, é possível identificar 9 categorias de análise, exceto a categoria “outros”, pois as questões discorrem literalmente sobre todas as atividades propositivas da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

De início, tem-se a catalogação, haja vista que BD1, BD2, BD4 mencionam a inserção de dados padronizados e apropriados ao usuário; disponibilização de referências através do catálogo; elaboração e aplicação de políticas de catalogação; sugestões destinadas à comissão de catalogação, tais como: promover ações de interação e parceria com a comunidade, avaliar o sistema Pergamum, com relação aos campos MARC utilizados, corrigir inconsistências.

Ressalta-se que Cerbo II (2011); Harmon (1996) corroboram com as considerações empreendidas acima, assim como algumas ilustrações concebidas no *corpus* teórico da pesquisa com exemplos de práticas mediadoras no catálogo on-line do Pergamum, relacionadas à referência bibliográfica, serviço de busca/pesquisa, campos MARC.

BD3 tece apenas comentários gerais vinculados ao contexto da Representação Descritiva e Temática da Informação e instigou algumas proposições reflexivas como desafio.

Quadro 34 – Análise das respostas da questão 8.2

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
b) na classificação	
BD1	Facilita a localização dos assuntos;
BD2	Descrição consistente do documento conforme a área de interesse do usuário, possibilitando a localização do documento desejado;
BD3	Nas engenharias, nós sabemos que quando vamos classificar, depois do ponto, pra você chegar ao assunto específico, temos que colocar vários números. Então, teve um tempo que nós sentamos aqui, que nós estávamos só vendo a questão técnica – não ter que colocar todos os números – não, mas isso não está mediando a informação. Eu... no nosso tempo... nós organizávamos o acervo, hoje tem os meninos pra organizar lá embaixo;
BD4	Pro usuário essa numeração não quer dizer nada, pra ele não tem significado nenhum. [...] a gente trabalha com a CDD que é a mais simplificada possível e a gente tá simplificando ainda mais, né? Porque isso é interessante pra gente, pra organização da informação interna. Usamos a da Doris também, inclusive a gente tá pensando em fazer a opção, ficar só com... mas é uma coisa que tá sendo pensado ainda. Atualmente é misturada a classificação – Doris e CDD, devido às restrições da CDD na área jurídica.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Concernente à prática de classificação, BD3 e BD4 suscitam ações que estimulem formas de classificação didáticas e mais simples, inteligíveis para o usuário e representativas de seu cotidiano, em conformidade com o exposto na questão 5, do questionário destinado à comunidade que aborda a sinalização relacionada à classificação, reforçando a perspectiva complementar e integrativa entre as práticas mediadoras.

Desse modo, a classificação trabalha com várias possibilidades, inclusive atuando com a utilização da Classificação Decimal de Direito para objetos informacionais da área jurídica e com a Classificação Decimal de Dewey para as demais publicações, sob o intuito de especificar e detalhar melhor os assuntos, simplificar e facilitar o entendimento do usuário. BD1 e BD2 afirmam que a classificação facilita a localização dos assuntos, conseqüentemente, do objeto informacional desejado.

Quadro 35 – Análise das respostas da questão 8.3

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
c) na indexação	
BD1	fundamental para acesso aos assuntos e na facilidade de recuperação; mediação entre os conhecimentos gerados e a busca do usuário;
BD2	descrição consistentes do documento, conforme a área de interesse do usuário; possibilita a recuperação da informação;
BD3	[...] a receita era as palavras-chave pra você encontrar o assunto. Então, tem tudo a ver...
BD4	convidar [o usuário] ou fazer essa ponte mais direta com esse propósito, da catalogação dos termos, da linguagem, ver a questão da linguagem mesmo e não só trabalhar com os tesouros que já estão prontos, mas a gente voltar um pouco desse olhar pra linguagem. [...] a questão dos termos, da linguagem, poderia conversar mais com o próprio usuário, interagir mais.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Tratando-se da aplicabilidade da indexação como elemento de mediação, BD1 e BD2 constituem a indexação como fundamental para o acesso e recuperação dos objetos informacionais. Para BD3 e BD4, a indexação configura-se no uso adequado das palavras-chave, em conformidade com o termo de busca do usuário no sistema e que essa competência se dá por meio da interlocução dialógica.

Em suma, corroboram com as considerações supracitadas, Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012); Varela, Barbosa, Farias (2014); Silva (2015); Redigolo e Silva (2017); Dal'Evedove Tartarotti, Dal'Evedove e Fujita (2017).

A questão 8 é fundante nesta pesquisa, pois suscita proposições da organização da informação como prática de mediação sob a dimensão de múltiplas possibilidades.

Quadro 36 – Análise das respostas da questão 8.4

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
d) na sinalização da biblioteca	
BD1	Facilita a localização dos materiais no acervo; dar autonomia ao usuário na busca da informação;
BD2	Contato inicial do usuário com a biblioteca; auxilia a autonomia do usuário na utilização dos serviços e produtos da biblioteca;
BD3	Em síntese, relacionou à organização dos livros nas estantes, à eliminação de qualquer tipo de barreiras e ao uso simplificado dos números da CDD;
BD4	Então, a nossa proposta é que o usuário seja mais autônomo possível. Então, que ele entenda a sinalização, que ela fale mesmo com os usuários. Se você quiser dar uma passeada ali pela biblioteca é tudo bem simples, mas tem as separações, as divisões dos acervos, os números de classificação que eles não entendem, entendem entre aspas, eles não entendem o significado daquele número, mas tá lá escrito o número, a estante, o assunto pra ter uma ideia, à medida que eles vão consultando. No caso aqui, a sinalização acontece desta forma, ela tem que falar mesmo com o usuário, o mais claro possível.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em seguida, o Quadro 36 aborda a sinalização como prática mediadora. BD1, BD2, BD4 afirmam categoricamente que a sinalização atrelada ao contexto da mediação se estabelece por meio do incentivo à autonomia do usuário e de ações que estimulem o acesso, o uso, a apropriação da informação.

De outra forma, BD2 identifica a sinalização como contato inicial do usuário com a biblioteca, elemento de orientação quanto ao uso dos serviços e produtos da biblioteca.

Semelhantemente às ideias de Silva e Silva (2012) e às exposições analíticas da questão 5 do questionário destinado à comunidade, BD1, BD3, BD4 relacionam a sinalização integrada à utilização didática e simplificada da classificação; a organização do acervo com placas sinalizadoras da classificação e do assunto dos objetos informacionais à localização e divisão dos espaços e do acervo da biblioteca.

Em síntese, considera-se substancial a percepção da sinalização, seja externa ou

interna, física ou virtual, de um modo mais didático, como uma estrutura informativa que atrai os usuários.

Quadro 37 – Análise das respostas da questão 8.5

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
e) na política de desenvolvimento de coleções	
BD1	Valorizar e atender as demandas dos usuários;
BD2	Contato com as coordenações sobre as bibliografias dos cursos; priorização dos cursos novos e cursos que vão ser avaliados; sugestão dos usuários via pergamum; sugestões da biblioteca por meio dos relatórios do pergamum;
BD3	Nós precisamos estar no lugar do usuário e aí isso implica você entender o usuário...
BD4	Faço parte desta comissão. Acho que em 2016 ou foi 2017 que a gente concluiu a atualização da política, ela agora está disponível no portal e a gente tá sempre consultando esse documento.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Atinente à categoria política de desenvolvimento de coleções, BD1 e BD3 discorrem sobre o atendimento às demandas dos usuários, a valorização da comunidade no que tange à compreensão, à empatia, à escuta alteritária.

De outra maneira, BD2 expõe aspectos relacionados à bibliografia básica e complementar, incorporadas ao Projeto Político Pedagógico dos cursos atendidos pela biblioteca, à interlocução entre bibliotecário, biblioteca, usuário e coordenação dos cursos, à avaliação e reconhecimento de cursos pelo MEC, ao sistema Pergamum como subsídio para construção de relatórios, recolha de sugestões de aquisição empreendidas.

Por fim, BD4 trata das ações desenvolvidas pela comissão de acervo do SB/UFC, dentre elas, o produto informacional política de desenvolvimento de coleções, disponível no site do referido sistema.

Em síntese, é possível perceber que os entrevistados identificam várias aplicabilidades da política de desenvolvimento de coleções como elemento de mediação no âmbito da Organização da Informação, contrariamente ao exposto nas questões 7, 8, 9 do questionário destinado aos bibliotecários do SB/UFC, em que a sinalização da biblioteca, a política de desenvolvimento de coleções, a preservação da memória, figuram como práticas mediadoras pouco vislumbradas pelos respondentes.

Quadro 38 – Análise das respostas da questão 8.6

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
f) nos serviços	
BD1	Site da biblioteca; divulgação de serviços, produtos, e eventos nas redes sociais;
BD2	Serviços disponíveis pelo pergamum; disponibilização pelo site da biblioteca; divulgação em redes sociais; preservação de documentos no repositório institucional;
BD3	Precisamos estar no lugar do usuário e aí isso implica você entender o usuário, por exemplo ficando no balcão de empréstimo... isso é mediação da informação, né isso? Você perceber como o usuário está chegando naquele local. Às vezes ele não sabe nem o que vai buscar, você sabe disso, né? Ele tá ali perdido [...] nós construímos uma estratégia de busca;
BD4	Os serviços eles são pensados pelas comissões, consultados, muitas vezes. A BU faz aquela pesquisa e já fez bastante e a gente participa. Aquela consulta ao usuário, o que é que ele pensa, como ele gostaria que fosse isso. Por exemplo, o serviço de empréstimo que é fundamental, já existe, mas o que é que foi sendo feito nisso daí? Foi sendo ampliado o prazo, foi sendo facilitado através das tecnologias, como o usuário fazer o empréstimo, a renovação on-line utilizando os recursos tecnológicos. Hoje a gente tá trabalhando no nada consta on-line, né. Que em vez... antes era obrigado o usuário vir na biblioteca e pedir a expedição do nada consta, o papelzinho. Hoje já tá sendo pensado on-line, de onde você estiver... Então, os serviços estão sempre conversando nesse sentido de facilitar para o usuário utilizar o máximo possível.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito aos serviços de informação, BD1, BD2, BD3 abordam a divulgação dos recursos disponíveis e de tudo que a biblioteca oferece por meio das mídias sociais, do repositório, do site da biblioteca; a excelência, a cortesia e a atenção durante o atendimento, a construção de estratégias de busca a partir da interação com o usuário.

De outra forma, BD4 trata das ações desenvolvidas pela comissão de serviços do SB/UFC, dentre elas, o produto informacional, avaliação dos serviços e produtos do SB/UFC, disponível no site do referido sistema. A própria avaliação dos serviços e produtos configura-se como prática de mediação e, a partir de sua construção, constituem-se subsídios, estímulos, possibilidades para outras múltiplas ações mediadoras. BD4 também menciona o serviço virtual em fase de desenvolvimento, como a emissão de nada consta on-line, realizada pelo próprio usuário sem pendências com a biblioteca, via aplicativo “Meu Pergamum”.

Convém elucidar que a mediação da informação prima por uma dinamização dos serviços e produtos e de tudo que uma biblioteca pode fazer, ou seja, a mediação não se preocupa apenas com a existência das coisas, mas com a capacidade de produzir impactos a partir das ações.

Quadro 39 – Análise das respostas da questão 8.7

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
g) nos produtos	
BD1	Catálogo online; Repositório Institucional (RI); Catalog (Sistema de elaboração de ficha catalográfica); E-books; Portal CAPES; Miniguia das bibliotecas; ABNT coleções, entre outros;
BD2	Pergamum; guias de normalização; ferramenta de elaboração de fichas catalográficas; tutoriais; templates; Portal de Periódicos Capes; Repositório Institucional;
BD3	Base de dados... sistema Pergamum;
BD4	Tutoriais, o próprio guia, a própria ficha catalográfica que eles já fazem on-line também, as normas também. Então, assim a mediação acontece, o sistema vai enxergando a necessidade do usuário e vai desenvolvendo serviços e produtos que viabilizem, que facilitem. Então, na página da UFC tem todos aqueles produtos e serviços e tem os tutoriais de como o usuário usufruir, além da própria informação em si, o documento físico.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Concernente aos produtos de informação, BD1, BD2, BD3, BD4 mencionam, sobretudo, a relação de serviços e produtos disponíveis no portal do SB/UFC, bem como o próprio acervo das bibliotecas como produto.

De outra forma, BD4 trata novamente do produto informacional – “Relatório de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará: aplicação 03”, publicado em 2017.

Por meio da aplicação destas avaliações é possível compreender melhor as necessidades do usuário, propor melhorias com relação a possíveis lacunas e manter ações exitosas que impactam positivamente os usuários, como preconiza Almeida (2005) ao suscitar indagações reflexivas sobre a importância da avaliação dos serviços e produtos, por exemplo, se a biblioteca oferece o que deveria ser oferecido.

Em síntese, ressalta-se que tanto os produtos como os serviços são complementares e estão intimamente ligados, por conseguinte é comum encontrá-los atuando em conjunto. O arrazoado exposto acima também corresponde à visão de Nunes (2018); Silva (2017c).

Quadro 40 – Análise das respostas da questão 8.8

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
h) uso de recursos virtuais	
BD1	Disseminação de novas aquisições ou de títulos que tem pouca saída; Compartilhamento de conteúdos; Divulgação de produtos, serviços e eventos nas redes sociais; interação com os usuários;
BD2	Renovação de empréstimo; serviço de pesquisa no catálogo on-line; sugestões para compra no pergamum; divulgação de novas aquisições em redes sociais;
BD3	...sistema Pergamum, ...base de dados, ...google.
BD4	O que poderia ser feito, em termos de sugestão. Seria o atendimento on-line que a gente ainda não tem, de repente uma equipe, um setor que fique só respondendo as questões dos usuários.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que tange aos recursos virtuais, BD1, BD2, BD3 assinalam questões relacionadas

aos serviços e produtos informacionais e já evidenciadas nos Quadros 38 e 39, questões 8.6 e 8.7. Como exemplo categórico disso, tem-se a disseminação de novas aquisições nas mídias sociais, a utilização dos recursos do Pergamum e das bases de dados.

Diferentemente, BD4 aborda uma sugestão – a implantação do Serviço de Referência Virtual, com uma equipe de bibliotecários destinada a responder as questões empreendidas pelos usuários, no entanto tal serviço já existiu no SB/UFC, porém houve pouca demanda e os bibliotecários passaram a interagir com os usuários por meio das mídias sociais.

Face ao exposto, Santos Neto e Almeida Júnior (2017a) elucidam o uso do *Facebook* na mediação da informação e Gomes e Santos (2009) as ações mediadoras empreendidas no site da biblioteca universitária.

Quadro 41 – Análise das respostas da questão 8.9

Questão 8 - Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:	
i) na preservação da memória	
BD1	Inclusão de documentos nos repositórios institucionais; criação de espaços como livros especiais e raros, além do acervo de memória da UFC;
BD2	Disponibilização de material da comunidade acadêmica ligada à UFC no Repositório Institucional e no Sistema Pergamum;
BD3	Aqui, preservação da memória é importantíssimo. Você sabe que estamos buscando há 10 anos, agora, finalmente, nós estamos dando uma estrutura melhor para o nosso laboratório e ali você tem coisas preciosas, tá lá perdida, aí eu vou precisar de um bibliotecário especializado, certo? Que ele pegue o livro e vá além desses processos técnicos. você vai lá aonde nós temos as coleções especiais e você ali vai conseguir extrair dali a história da universidade através da sua produção acadêmica, dar pra fazer isso, certo? E isso é mediação da informação, porque em algum momento alguém vai vir atrás, né. Da história, tem uma história física da construção dos prédios, porque que eles não podem fazer uma história a partir do que foi produzido na universidade, o primeiro curso. Nós temos ali a primeira dissertação que foi defendida na Universidade Federal do Ceará, que foi do curso de matemática, que foi o primeiro curso a ter mestrado. Daí, como bom bibliotecário que nós somos, vamos atrás dos outros primeiros cursos e vamos ver o que estavam tratando na época e podemos fazer um viés para o que estão tratando hoje...
BD4	Hoje na UFC tem um memorial e a gente conversa – memorial e o próprio sistema, na biblioteca universitária tem um setor também das coleções especiais, projetos que as meninas já tiveram recurso, tá sendo adquirido um scanner pra se fazer toda a digitalização do acervo, desses acervo especiais que não dar pra ficar consultando e aqui, especificamente, a gente tem esse material que por enquanto ele tá só armazenado e conservado, mas ainda não tá sendo feito esse trabalho de digitalização por questão de orçamento mesmo... Então, vem gente de outras áreas pesquisar documentos raros que só tem aqui. Então, essa mediação só acontece, porque a gente divulga. Não sei se tem na página da BU, acho que é na página da BU mesmo... o catálogo de obras raras e na página da BFD. A gente usa esses recursos pra disponibilizar, além do catálogo geral, o próprio pergamum... O RI é mais expansivo, contempla toda a produção, desde artigo, monografia, capítulo de livro.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito à preservação da memória, BD1, BD2, BD4 mencionam, sobretudo, as ações desenvolvidas no repositório institucional e no sistema Pergamum.

De outra maneira, BD3 aborda ações da Divisão de Preservação do Acervo e a importância do conhecimento sobre os cursos atendidos pelas bibliotecas, a história de cada um, os primeiros trabalhos acadêmicos defendidos.

Sob outro viés, BD1, BD3, BD4 expõem como possíveis práticas: a viabilização de ações para perpetuação da memória dos documentos produzidos pela UFC por meio da busca de incentivos e parcerias como: editais de fomento para a criação de espaços com acervos raros e coleções especiais; laboratório de restauro e preservação; digitalização de acervos.

Em suma, os argumentos empreendidos estão em consonância com Silva (2016a) ao abordar sobre preservação da memória e suas múltiplas possibilidades de atuação para o desenvolvimento de ações mediadoras, especificamente, nos âmbitos dos recursos virtuais e da cultura de informação; identificam-se com o discurso de Molina (2010) ao tratar dos bancos de memória institucional, tecnológica e de melhores práticas.

No que concerne à questão 9, espaço para tecer comentários e sugestões, há relatos de uma perspectiva promissora tanto para a divulgação dos resultados desta dissertação quanto para a proposição do programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação; identificam as múltiplas abordagens enviesadas como salutar e profícua para o Sistema de Bibliotecas da UFC; demonstram disponibilidade e colaboração para eventuais questionamentos posteriores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação possui como parâmetro a seguinte questão de pesquisa: Como aplicar a mediação técnica da informação em bibliotecas universitárias, considerando as perspectivas da Organização da Informação, no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará?

Sob o desiderato de encontrar respostas para esse questionamento, propõe-se como objetivo geral: investigar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação, visando a construção de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da UFC.

Para tanto, abordam-se as relações entre mediação e Organização da Informação no âmbito da mediação técnica; discutem-se possibilidades de aplicação da mediação técnica da informação no Sistema de Bibliotecas da UFC; identificam-se os possíveis aspectos que caracterizam a mediação técnica da informação no Sistema de Bibliotecas da UFC; propõe-se um programa de atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, intitulado “Programa de Mediação Técnica da Informação” (PMTInfo), vide seção 6.1.

Desse modo, no que tange aos dados coletados no questionário destinado aos bibliotecários, depreende-se, de um modo geral, que os respondentes:

- a) atuam mais fortemente com os processos de catalogação;
- b) estão satisfeitos no que diz respeito à Organização e Representação da Informação, tanto no sistema Pergamum como na atuação do Sistema de Bibliotecas da UFC;
- c) utilizam a CDD e, como complemento, a CDDir, ao classificar objetos informacionais jurídicos; fazem uso, especialmente, do AACR2, MARC21 e do vocabulário controlado;
- d) ouviram falar sobre mediação por meio de leituras próprias e recomendadas, eventos como SNBU, mídias sociais como *Facebook* e, em menor intensidade, a partir da biblioteca que atuam;
- e) indicam que os incentivos e parcerias envidados pelo SB/UFC, em prol do desenvolvimento de ações mediadoras, ocorre, sobretudo, por meio de eventos;
- f) consideram mais fortemente como elemento de atuação no âmbito da mediação da informação, as atividades de mediação pedagógica/explicita realizadas na BU;

- g) destacam a indexação, a catalogação e os serviços informacionais como possíveis práticas de mediação a desenvolver a partir da Organização da Informação. Além dessas citadas, mencionam a classificação como ações já desenvolvidas pela BU.

Por conseguinte, no que diz respeito aos dados coletados no questionário destinado à comunidade de usuários, percebe-se, de um modo geral, que os sujeitos da pesquisa:

- a) mencionam o site como canal de comunicação mais utilizado dentre as mídias sociais do SB/UFC e afirmam que os conteúdos postados no site atendem e satisfazem as suas necessidades/desejos informacionais;
- b) apontam, em especial, a divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo como possível categoria temática de interesse nas mídias sociais;
- c) consideram importante a atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens nas mídias sociais da biblioteca;
- d) avaliam que a sinalização das bibliotecas é boa, em contrapartida, percebe-se a necessidade de uma sistematização por meio de sinalizações representativas do cotidiano da comunidade de usuários;
- e) utilizam com mais ênfase produtos e serviços tradicionais, tais como: consulta local, empréstimo domiciliar, catálogo on-line da biblioteca (Pergamum);
- f) evidenciam como produtos mais utilizados: os tutoriais de normalização de trabalhos acadêmicos, os referentes ao acervo e a baixa expressividade na utilização do guia. Com relação ao *templates*, utilizam com mais veemência o modelo de trabalho acadêmico em Microsoft Word;
- g) desconhecem os *Menus* do Pergamum: “sugestões aquisição”, “comentários gerais”; a colaboração nos canais de comunicação das bibliotecas e as campanhas de preservação do acervo como possibilidades de acesso e uso da biblioteca;
- h) conhecem, sobretudo os serviços de busca/pesquisa da biblioteca: catálogo on-line Pergamum e o Portal da CAPES.

Face ao exposto, consideram bom o nível de satisfação com tudo que a biblioteca oferece e, como fator preponderante, demonstram ao longo do questionário destinado à comunidade, a necessidade de lançar estratégias para popularizar ainda mais os serviços e produtos da biblioteca, bem como sua atuação em geral. Além disso, o próprio questionário contribuiu para o conhecimento da vasta gama de serviços e produtos que a BU oferece.

De outra maneira, quanto aos dados coletados na entrevista dirigida aos bibliotecários diretores, verifica-se, em geral, que os sujeitos da pesquisa:

- a) entendem que o cenário contemporâneo de atuação da biblioteca universitária

- perpassa pela mediação da informação;
- b) identificam como incentivos, cursos de capacitação e qualificação, colaboração e cooperação por meio da gestão democrática e, como parceria interna, coordenações, departamentos, centros acadêmicos dos cursos, setores da universidade, além de parcerias com diversos tipos de instituições externas;
 - c) avaliam a importância das práticas de Organização da Informação na BU, sobretudo relacionadas à visão tradicionalista dos processos, ou seja, basicamente ligadas à catalogação, à indexação, à classificação;
 - d) discorrem que a BU atua com processos de Organização da Informação por meio das comissões de estudo do Sistema de Bibliotecas, em especial, da comissão de catalogação;
 - e) compreendem a mediação da informação como processo intimamente ligado ao fazer bibliotecário e à sua competência;
 - f) percebem que todos os setores da BU podem promover ações mediadoras e, dentre as categorias estabelecidas *a priori*, não mencionam de forma explícita a sinalização da biblioteca;
 - g) identificam que a relação entre mediação e Organização da Informação ocorre, sobretudo, nos processos de Representação Descritiva e Temática da Informação;
 - h) assinalam e descrevem todas as categorias interpostas como ações de mediação técnica, o que denota um possível alinhamento rumo à visão integrativa e plural entre mediação e Organização da Informação.

Em síntese, os questionários destinados aos bibliotecários e à comunidade, a entrevista realizada com os bibliotecários diretores, a observação direta por meio de visitas *in loco* aos *campi* Benfica, Pici, assim como o referencial teórico e empírico (análise de conteúdo estabelecida por categorias *a priori*) e a construção/proposição do programa de mediação técnica da informação, possibilitaram o alcance tanto das respostas para o problema de pesquisa como dos objetivos propostos.

Diante disso, ao longo da pesquisa percebe-se a necessidade de suscitar o diálogo acerca da Organização da Informação como prática de mediação técnica, sob a dimensão de múltiplas possibilidades, a fim de transcender a visão unilateral e tradicionalista destes processos e promover a plenitude e a efetividade da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

Ademais, reitera-se a necessidade propositiva do Programa de Mediação Técnica da Informação, sob a finalidade de propalar as múltiplas possibilidades de aplicação da mediação

técnica da informação, bem como alcançar uma maior representatividade e compreensão das categorias estabelecidas *a priori*.

Assim, em consonância com a proposta de mestrado profissional, emprega-se uma pesquisa aplicada direcionada ao campo de atuação profissional, neste caso, à biblioteca universitária e elabora-se o produto informacional – PMTInfo.

Neste sentido, a referida proposta de programa configura-se como uma rede de ações que se interconectam e perpassam diversos setores, sobretudo no âmbito da mediação técnica, constituídas a partir das seguintes categorias: representação descritiva e temática da informação (catalogação, classificação, indexação); sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos; preservação da memória; uso de recursos virtuais; outros (contempla o que porventura não foi coberto pelas demais categorias acima).

As referidas categorias norteiam o referencial teórico e empírico da pesquisa, pautadas na Organização da Informação como prática de mediação técnica sob a dimensão de múltiplas possibilidades. Não obstante, as concepções da Organização da Informação englobam, essencialmente, a mediação técnica da informação, mas podem apoiar e congregam outras práticas de mediação, conforme exposto nas demais seções da pesquisa e no produto final.

Por conseguinte, o PMTInfo coaduna e engendra-se a partir dos objetivos da pesquisa de mestrado, de seus respectivos resultados e discussão teórico-conceitual, sendo que seus desígnios fundamentais são:

- a) propor ações mediadoras para a comunidade a partir da atuação da mediação para Organização da Informação, visando a ampliação e a integralização das práticas de mediação técnica na biblioteca;
- b) formular novas práticas de mediação técnica a partir de ações existentes, para dinamização da Organização da Informação no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

Nessa conjuntura, o PMTInfo estrutura-se com as seguintes seções: apresentação; justificativa; objetivos; missão, visão e valores; diretrizes; metodologia; estratégias; estrutura; avaliação; outras perspectivas de ações.

No que tange aos seus processos metodológicos, delineia-se também a atuação da mediação pedagógica por meio da disseminação e capacitação da equipe do SB/UFC acerca de possíveis práticas e concepções científicas em torno da mediação técnica, por exemplo.

De outra maneira, a mediação institucional ocorre por meio da busca de elementos gerenciais para a negociação de parcerias, redes de cooperação, a fim de propiciar a efetiva concretude, fluidez do programa e para que se justifique sua existência.

Para uma melhor compreensão e continuidade da participação dos usuários, elabora-se o projeto gráfico, elemento fundamental de viabilização didática da proposta do produto. Dinamiza-se ainda o conceito e as tipologias de mediação da informação, alguns quadros basilares produzidos no *corpus* teórico da dissertação, tais como: ações mediadoras no âmbito da Organização da Informação e suas relações entre os setores da BU; perspectivas de aplicação da Mediação no âmbito da Organização da Informação; categorias *a priori* para o uso da análise de conteúdo e elaboração do produto.

Dentre as ilustrações, têm-se como exemplo: as “ações *intercampi* realizadas”, constituídas em torno da análise dos dados da pesquisa, alinhadas à proposta do programa.

Concernente à sua estrutura, o escopo do programa possibilita a integração de uma série de ações em rede, balizadas por meio de documentos internos: manuais; regulamentos; resoluções; políticas; diretrizes; planos.

Além de documentos externos como diretrizes e normas internacionais, a saber: Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2016); o Código de Catalogação Anglo-Americano (última atualização de 2002).

Vale ressaltar que os referidos documentos internos e externos integram e embasam o referencial teórico e empírico da pesquisa. Enfatiza-se ainda que o PMTInfo compõe uma rede de políticas já existentes: indexação, desenvolvimento de coleções, institucional de informação técnico-científica, bem como propõe novas políticas e ações.

Em suma, conclui-se que o Programa de Mediação Técnica congrega uma rede de ações a partir da atuação da mediação no âmbito da Organização da Informação. Desse modo, espera-se que as bibliotecas universitárias se apropriem desse material para:

- a) demonstrar a Organização da Informação como prática de mediação técnica sob a dimensão de múltiplas possibilidades, para que suas ações sejam vistas como humanas e sociais, realizadas para e com o usuário;
- b) reverberar entre os profissionais da área o caráter mediacional dos setores que envolvem a Organização da Informação na biblioteca universitária;
- c) colaborar e impulsionar perspectivas de pesquisa, geração de produtos informacionais em torno dessa temática.

Por fim, a partir da realização desta pesquisa, espera-se que outros estudos possam sanar as limitações aqui encontradas, possibilitando o desenvolvimento de pesquisas ulteriores que proporcionem e ampliem a discussão sobre perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica.



PROGRAMA DE MEDIAÇÃO TÉCNICA DA INFORMAÇÃO (PMTInfo)

Ana Rafaela Sales de Araújo
Jonathas Luiz Carvalho Silva (orient.)



Elaboração

Ana Rafaela Sales de Araújo

Orientação

Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva

Banca Examinadora

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Profa. Dra. Sueli Bortolin

Colaboração

Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia
da Universidade Federal do Cariri

Universidade Federal do Ceará

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará

Projeto Gráfico

Nycolas Kennedy Abreu de Carvalho

Sumário

1 Apresentação	4
1.1 Justificativa	6
1.2 Objetivos	12
1.3 Missão, visão e valores	12
1.4 Diretrizes	13
2 Metodologia	15
3 Estratégias do Programa	16
4 Estrutura do Programa	21
5 Avaliação	25
6 Outras perspectivas de ações	26
Referências	28

1 Apresentação

O Programa de Mediação Técnica da Informação (PMTInfo) foi concebido a partir da dissertação intitulada "Mediação no âmbito da Organização da Informação: proposta de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará". Submetida ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (PPGB/UFCA), a referida pesquisa teve como orientador responsável o Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva (Professor do PPGB/UFCA) e como autora a aluna Ana Rafaela Sales de Araújo, pós-graduanda do mestrado em Biblioteconomia.

Neste sentido, a proposta do programa configura-se como uma rede de ações que se interconectam e perpassam diversos setores, sobretudo no âmbito da mediação técnica, constituída a partir das seguintes categorias: representação descritiva e temática da informação (catalogação, classificação, indexação); sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos; preservação da memória; uso de recursos virtuais.

O PMTInfo centra-se em alguns questionamentos, por exemplo: Como a mediação técnica pode contribuir para a dinamização dos ambientes virtuais? Quais as contribuições dessa mediação técnica para o serviço de referência em informação? De que modo é possível pensar no aprimoramento e dinamização do setor de processamento técnico ou Representação Descritiva e Temática da Informação?

Os princípios norteadores deste programa atuam em conjunto com diversos documentos de referência; quer sejam internos, por exemplo a política de desenvolvimento de acervo, a política de indexação do Sistema de Bibliotecas da UFC e o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC (PDI 2018-2022) - Eixo Infraestrutura. Quer sejam externos, como as diretrizes e normas internacionais: Declaração dos Princípios Internacionais de Catalogação da International Federation of Library Associations and Institutions (2016) ou o Código de Catalogação Anglo-Americano (última atualização de 2002).

O programa se constitui a partir de ações realizadas e em perspectivas de realização, tais como:

- ➔ campanha de preservação do acervo;
- ➔ implantação de Repositório Institucional;
- ➔ cursos de aperfeiçoamento destinado aos bibliotecários, acerca do Módulo Catalogação do sistema Pergamum;
- ➔ integralizar e potencializar uma série de treinamentos para a comunidade, sobretudo aqueles relacionados às estratégias de busca nos recursos informacionais disponibilizados pelo SB/ UFC; bem como no que se refere às orientações quanto ao uso do acervo, como localizar livros na estante, pesquisa de novas aquisições, indicação de livros para compra, realização de sugestões no catálogo da biblioteca (Pergamum) e como colaborar para a melhoria dos processos, produtos, serviços e políticas pelos canais; de comunicação da biblioteca. Como

se comunicar com ela, compreendendo tudo que é oferecido por meio dela.

No que tange às ações em perspectivas de realização, têm-se:

- ➔ digitalização do acervo de TCC, teses e dissertações produzidas na UFC;
- ➔ implantação do laboratório de preservação e restauro;
- ➔ cursos e treinamentos à distância (uso dos recursos da biblioteca, competência em informação, sempre em consonância com as 6 categorias estabelecidas para a atuação da mediação técnica);
- ➔ fortalecimento e ampliação de ações voltadas para a preservação da memória técnico-científica da Universidade, quer seja por meio do “Projeto Iluminuras”; ou de espaços de coleções especiais, por exemplo do Acervo do Escritor Cearense; ou de exposições para enaltecer a memória da Universidade em parceria com o Memorial e o Museu de Arte da UFC, como o lançamento de livros para divulgação de pesquisas promissoras e premiadas.

1.1 Justificativa

Neste programa, adota-se a concepção de mediação técnica da informação, elaborada por Silva (2015), devido a perspectiva de pontos de confluência entre as demais tipologias de mediação da informação pedagógica e institucional, bem como pela concepção holística da biblioteca e do fazer bibliotecário, presente na tipicidade preconizada.

Portanto, o presente programa engendra-se a partir de uma rede de ações para a atuação da mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

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

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

O arrazoado exposto sustenta que o uso do termo intervenção e interferência se estabelece de forma complementar, sendo que a “intervenção significa a prática da mediação propriamente dita”, visando à mudança de estado e às relações entre usuário, profissional da informação, ambiente de informação¹ por meio de fontes, recursos e serviços de informação; de outra maneira, a interferência denota a “transformação social e cognitiva concebida a partir da intervenção, em caráter particular, do usuário” para lograr desideratos de reconstruções de conhecimento por parte do usuário e “uma reavaliação das práticas mediacionais envidadas pelo profissional da informação” (SILVA, 2014, p. 318-319).

No que diz respeito aos tipos de mediação da informação, Silva (2015) trabalha com três propostas, a saber:

mediação técnica da informação: ações de Organização da Informação realizadas pelo profissional da informação com o intuito de estimular o uso da informação, tanto virtual como presencialmente;

mediação pedagógica da informação: ações que envolvem estudos de usuários, de comunidades, uso do acervo, avaliação da satisfação dos serviços promovidos pelo centro de informação com o intuito de buscar uma aproximação com a comunidade, assim como promover a autonomia e a apropriação da informação pelo usuário;

mediação institucional da informação: relaciona-se com procedimentos de como o profissional da informação captará recursos, seja dentro ou fora da instituição a qual o centro de informação está inserido, a fim de concretizar suas ações e interferências, deste modo promovendo sua sustentabilidade.

¹ Defende-se a ideia de ambiente de informação como espaço estrategicamente estruturado em que se organiza, gerencia, medeia e trabalha-se com serviços e produtos de informação, bem como balizada na condensação do conceito de que a informação norteia o trabalho da biblioteca, contemplando não somente o acervo físico, mas todo o conjunto de informações existentes na sociedade, na web e em vários outros meios que possibilitem o amplo acesso à informação à comunidade, dentro do processo de construção do cotidiano (SILVA, 2017).

No que diz respeito aos tipos de mediação da informação, Silva (2015) trabalha com três propostas, a saber:

Evidencia-se que, o usuário se faz presente nos três tipos de mediação da informação depreendidos, já que a mediação é aplicada para e com o usuário (SILVA, 2012). A tipologia de mediação da informação de Silva (2015) parece ser capaz de conduzir à superação da dicotomia participação-ausência do usuário nestes processos.

Convém enfatizar que o construto da Organização da Informação contempla basicamente a mediação técnica da informação, mas pode servir de apoio para outras práticas de mediação pedagógica e institucional.

Em suma, a realização deste programa justifica-se em torno de três fatores:

- ➔ Demonstrar a Organização da Informação como prática de mediação técnica sob a dimensão de múltiplas possibilidades, para que suas ações sejam vistas como humanas e sociais, realizadas para e com o usuário e não algo que esteja distante dele;
- ➔ Reverberar entre os profissionais da área o caráter mediacional dos setores que envolvem a Organização da Informação na biblioteca universitária;
- ➔ Colaborar e impulsionar perspectivas de pesquisa, geração de produtos informacionais em torno dessa temática.

Por conseguinte, o programa fundamenta-se em orientações e/ou diretrizes, missão, visão e valores, estimulando o repensar sobre a atuação da biblioteca. Para que o programa seja útil ao Sistema de Bibliotecas, é preciso mexer com a biblioteca, suas normas, valores e missão, trabalhar para a concretude deste produto informacional, construindo-o de forma didática e inteligível.

A fim de propiciar o referido didatismo e inteligibilidade deste programa, apresenta-se a seguir 3 figuras basilares produzidas no corpus teórico da dissertação:

PERSPECTIVAS DE APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO NO ÂMBITO DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

REPRESENTAÇÃO DESCRITIVA E TEMÁTICA DA INFORMAÇÃO

CATALOGAÇÃO

APLICABILIDADE

- Registro e descrição de dados consistentes e funcionais, pautados na conveniência e apropriação da informação pelo usuário;
- Fonte de referência por meio do produto catálogo;
- Consulta bibliográfica, sendo que após a descrição e o registro de dados qualitativos e convenientes para o usuário, é possível atender as demandas e consultas de materiais;
- Princípios e políticas de catalogação, desta forma, aproxima-se do serviço de referência.

CLASSIFICAÇÃO

APLICABILIDADE

Representação localizadora do acervo.

INDEXAÇÃO

APLICABILIDADE

- Produto temático e intelectual da organização da informação;
- Possibilitadora de acesso ao conteúdo informacional do documento, como também de sua recuperação;
- Mediadora entre os acervos informacionais, o conhecimento estabelecido e os sujeitos que buscam construir conhecimento.

SERVIÇOS

APLICABILIDADE

- Mapa do site da biblioteca, utilizando-se dos princípios da Arquitetura da Informação digital;
- Serviço de busca e recuperação da informação, primando pela exaustividade no tratamento temático e descritivo dos objetos informacionais;
- Serviço de descoberta dos recursos disponíveis da biblioteca;
- Consultoria e disseminação dos termos mais utilizados em determinada área do conhecimento;
- Categorização temática nas redes sociais da biblioteca;
- Serviço de preservação digital de documentos, estabelecendo estratégias para assegurar a continuidade de acesso aos documentos digitais;
- Compartilhamento de catalogação temática e descritiva de objetos informacionais.

PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA

APLICABILIDADE

- Bancos de memória institucional, por sua vez, envolve registro, guarda de documentos e ações implementadas pela instituição no decorrer de sua existência;
- Bancos de memória tecnológica, atrelados às atividades pertinentes ao desenvolvimento de tecnologias criadas ou utilizadas na instituição;
- Bancos de melhores práticas, contendo o registro de informações relacionadas às ações corporativas que proporcionaram êxito à instituição.

USO DE RECURSOS VIRTUAIS

APLICABILIDADE

- Categorização temática de postagens como forma de mediação e interlocução com o usuário;
- Interferência nas decisões do usuário em relação à leitura, consulta, empréstimo, seja na disseminação de novas aquisições, compartilhamento de sugestões de leitura;
- Interação com os usuários utilizando diferentes linguagens, como exemplo: memes;
- Estabelecimento de vínculos com os usuários por meio do diálogo e esclarecimento de dúvidas no chat, compartilhamento de conteúdos;
- Espaço de aprendizagem, desenvolvimento e inovação;
- Fornecimento de informações básicas (endereço, horário de funcionamento da biblioteca, bibliotecário responsável a quem recorrer, telefone, e-mails) aos usuários potenciais para orientação de soluções de necessidades informacionais, haja vista que o espaço virtual pode desempenhar uma função alternativa de estimular a aproximação entre o usuário, a biblioteca e as informações que ela dá acesso;
- Utilização de recursos e canais de comunicação disponíveis no ambiente virtual: "fale conosco", listas e grupos de discussão como forma ágil de comunicação, impactando na comunidade uma sensação de maior conforto na obtenção de informações, além de propiciar maior alcance de visibilidade da biblioteca;
- Aproveitamento do espaço virtual como ambiente de interlocução entre o bibliotecário e o usuário, explorando recursos como alertas sobre novas aquisições, lista de periódicos, registros sobre a área temática mais abrangida pelo acervo;
- Potencializar no site a utilização de informações em apoio à produção acadêmica, bem como acerca do acervo, atividades e serviços realizados, dentre outros.

SINALIZAÇÃO

APLICABILIDADE

- Ponto de contato significativo com o usuário;
- Provoca sinais de diálogo de interferência na busca pela informação;
- Estimula múltiplas contribuições para o acesso, o uso, a apropriação da informação, bem como a autonomia do usuário.

POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

APLICABILIDADE

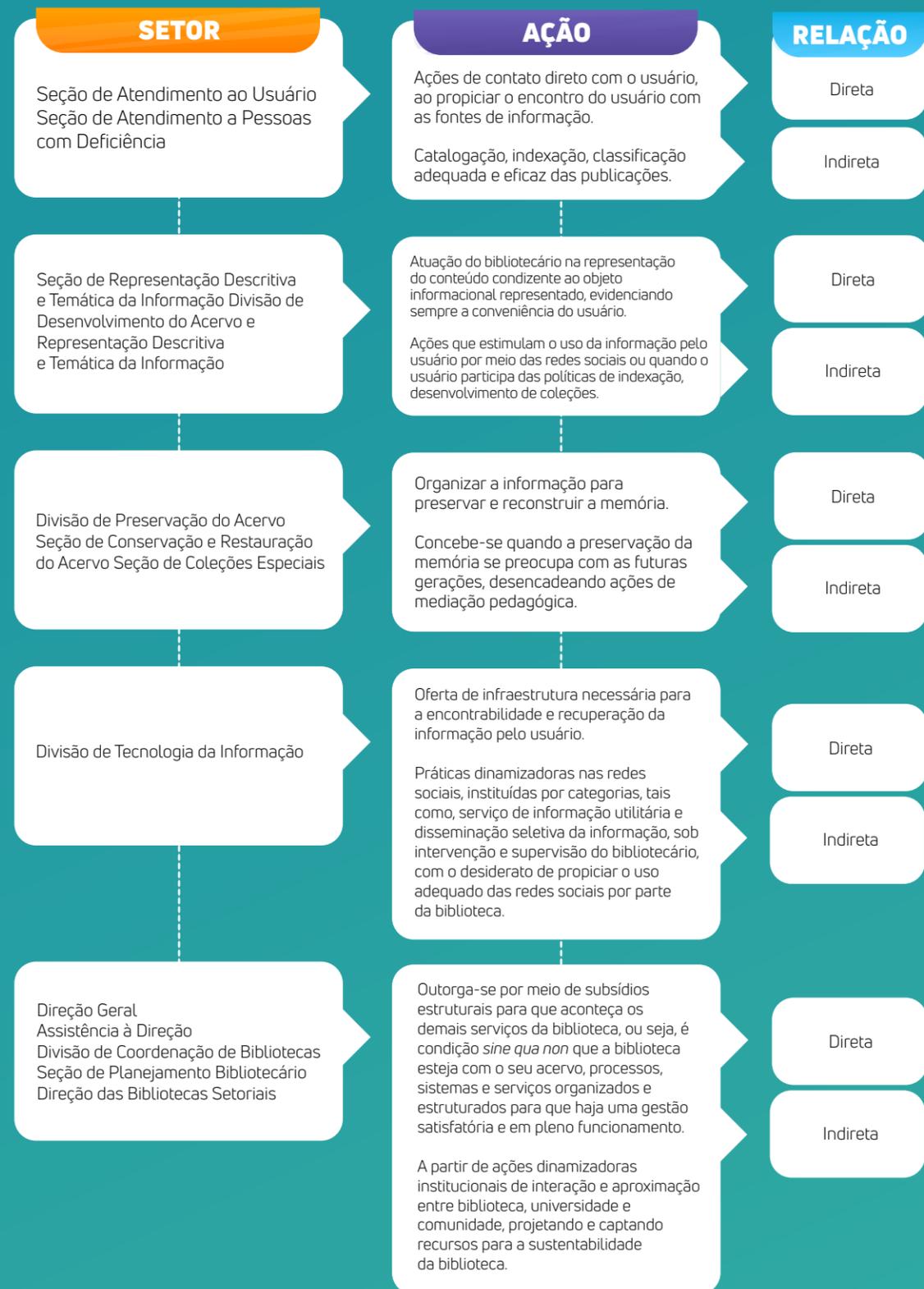
Mediar a política propriamente dita para o alcance de sua plenitude e justificação de sua existência; Escuta da alteridade do usuário durante o processo de formação e desenvolvimento de coleções.

PRODUTOS

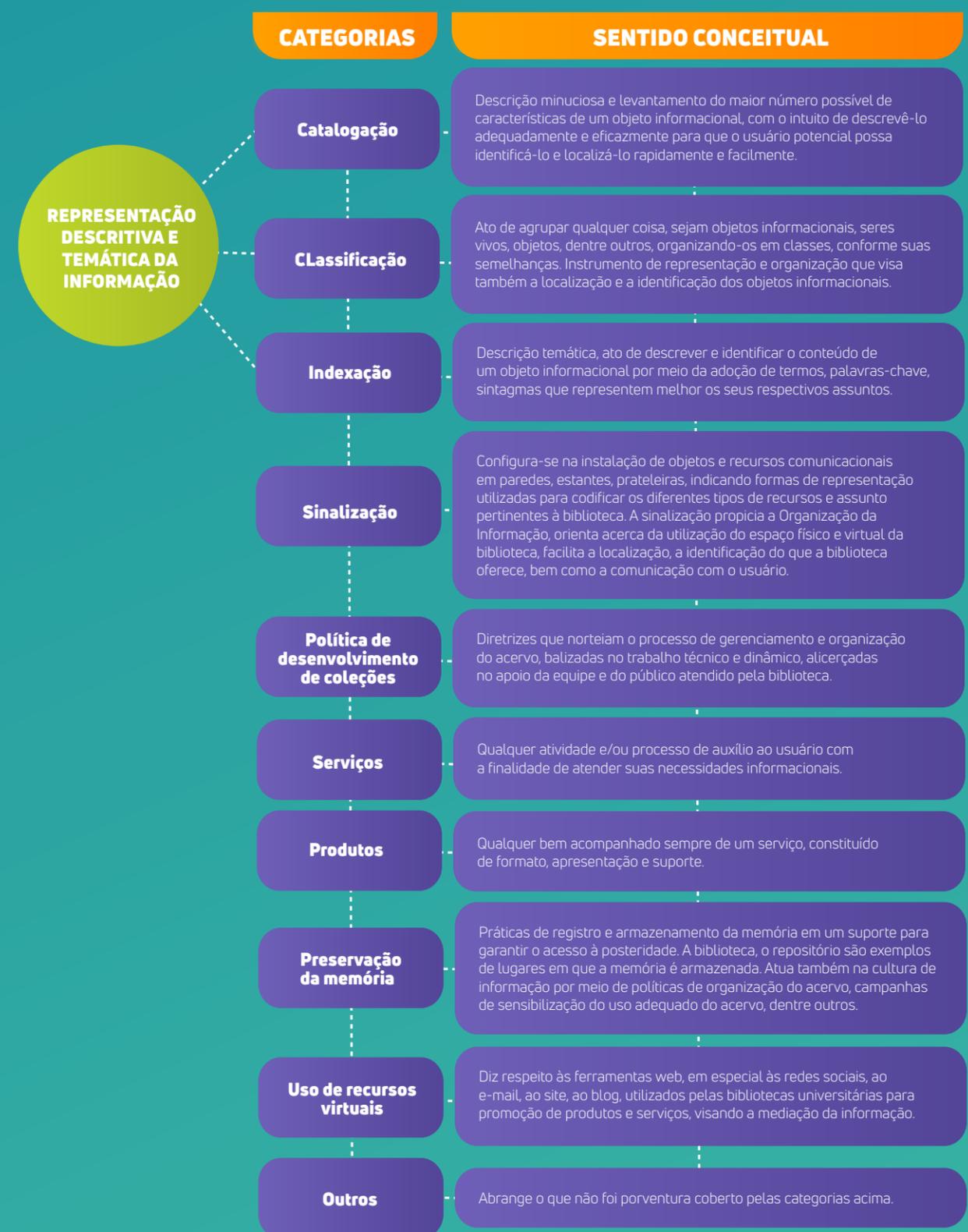
APLICABILIDADE

- Catálogo On-line de Acesso Público (OPAC);
- Software de gerenciamento de bibliotecas;
- Repositório Institucional (RI);
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD);
- Portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de - Nível Superior (CAPES);
- Catálogos manuais;
- Sistema on-line para geração automática de ficha catalográfica;
- Aplicativo de biblioteca para dispositivos móveis;
- E-books.

ações mediadoras no âmbito da organização da informação e suas relações entre os setores da BU



CATEGORIAS A PRIORI PARA O USO DA ANÁLISE DE CONTEÚDO E ELABORAÇÃO DO PRODUTO



1.2 Objetivos

- ➔ Propor ações mediadoras para a comunidade a partir da atuação da mediação para Organização da Informação, visando a ampliação e a integralização das práticas de mediação técnica na biblioteca;
- ➔ Formular novas práticas de mediação técnica a partir de ações existentes, para dinamização da Organização da Informação no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

O PMTInfo coaduna e engendra-se a partir dos objetivos da pesquisa de mestrado, de seus respectivos resultados, discussão teórico-conceitual, ao compilar e potencializar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação.

Neste programa, pretende-se abrir um leque de possibilidades no que tange à mediação técnica no âmbito da Organização da Informação, evidenciando a pluralidade e a vitalidade deste campo de pesquisa.

1.3 Missão, visão e valores

Missão – Desenvolver práticas mediadoras para a comunidade a partir da atuação com os processos de Organização da Informação, envolvendo as categorias: representação descritiva e temática da informação (catalogação, classificação, indexação); sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos; preservação da memória e uso de recursos virtuais, tendo como alvo propiciar dinamismo e interação entre biblioteca e comunidade, bem como estimular o acesso, o uso e a apropriação da informação pelo usuário.

Visão – Ser uma biblioteca de referência em ações mediadoras, a partir da atuação com os processos de Organização da Informação, no Estado do Ceará, na Região Nordeste e no Brasil.

Valores – Valorização humana e social dos processos de Organização da Informação e do Conhecimento a partir da concepção de mediação técnica, com base no compromisso ético; formação de competências; excelência; responsabilidade socioinformacional; valorização do ser humano; desenvolvimento técnico-científico e da pessoa humana; gestão democrática.

O referido programa apresenta missão, visão e valores coadunados e alinhados com os do sistema de bibliotecas em si, adequados à realidade deste, no sentido de rede de ações mediadoras.

1.4 Diretrizes

- ➔ Oferecimento de serviços e produtos com foco no usuário;
- ➔ Cooperação entre a equipe #SomosSistema;
- ➔ Capacitação de servidores técnico-administrativos para construção de uma biblioteca universitária dinâmica, atuante, pautada pela excelência, sobretudo nas práticas de mediação técnica no âmbito da Organização da Informação;
- ➔ Atuar para e com a comunidade por meio de ações em rede, concernentes à mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

2 Metodologia

A construção do Programa de atuação para a mediação técnica no âmbito da Organização da Informação foi dividida em quatro etapas, conforme o quadro abaixo:

PREPARAÇÃO	ELABORAÇÃO	EXECUÇÃO	PUBLICAÇÃO
<p>Sistematização breve e didática das perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica, descritas no referencial teórico, nos instrumentos da pesquisa de mestrado e na análise de dados.</p>	<p>Reunião com o designer para construção do projeto gráfico e criação de logomarca do Programa, após o término da redação do Programa pela pesquisadora.</p>	<p>A execução das ações ocorre por meio de: Parcerias internas (intersectoriais da Universidade), instituições externas (públicas, privadas, terceiro setor);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação para a banca de defesa do mestrado; - Aprovação da banca; - Correções pós-banca e escrita da versão final.
<ul style="list-style-type: none"> - Definição das seções do Programa e demais orientações vistas entre a bibliotecária mestranda e o professor/orientador da pesquisa de mestrado; - Estruturação das ações realizadas e em perspectivas de realização, bem como apoio, parcerias estratégicas empreendidas. - Discussão e redação sobre missão, visão e valores 	<p>Entrega do projeto gráfico do Programa, em seguida, discussão entre orientador e orientanda para rever possíveis lacunas e edições necessárias, antes do envio para a banca de defesa do mestrado.</p>	<p>Disseminação e capacitação da equipe da BU sobre possíveis práticas e concepções científicas em torno da mediação técnica e das categorias preestabelecidas: representação descritiva e temática da informação; sinalização; política de desenvolvimento de coleções; serviços e produtos; preservação da memória; uso de recursos virtuais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Publicação; - Apresentação e divulgação no SB/UFC.

3 Estratégias do Programa

A seguir, apresentam-se questões potencialmente concretas, procura-se detalhar ao máximo as ações em perspectiva realização e o sentido de programa como ações em rede.



Para a viabilização do programa, considera-se fundamental a parceria da biblioteca universitária com cursos (coordenações/ departamentos/ centros), gestores, comunidade, terceiro setor, setores ligados à cultura, educação, ciência e tecnologia em nível municipal, estadual, federal, em suma, parcerias de caráter interno e externo, conforme abaixo:

- Parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (CCSMI) para divulgação, produção de vídeos ou outros meios informativos dos projetos desenvolvidos no SB/UFC, bem como oferta do curso “Comunicar bem na UFC” para o uso qualitativo das mídias sociais da biblioteca;
- Produção de textos a serem divulgados no portal da UFC, SB/UFC, mídias sociais;
- Parceria com outros setores da UFC, como Imprensa Universitária, Secult-Arte/UFC, Instituto de Cultura e Arte, Memorial e Museu de Arte da UFC para realização de exposições, projetos culturais e de incentivo à memória técnico-científica da Universidade;
- Parceria com órgãos externos para o desenvolvimento das ações, como Ministério de Ciência e Tecnologia, Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), Conselho Regional de Biblioteconomia, Livrarias, Editoras, Biblioteca Pública Municipal Dolor Barreira, M. Dias Branco, fornecedores de bases de dados, sindicatos, dentre outros;
- Parceria com instituições EAD, como Instituto UFC Virtual, convênio com a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) para realização de cursos on-line, transmissão de eventos por meio de videoconferência. Em última instância, ampliação da velocidade da Internet na Universidade, proporcionando maior qualidade no acesso.

- Elaboração de projetos para captação de recursos em editais de fomento à cultura e à educação, oriundos da Universidade ou a partir de diversas instituições públicas ou privadas, busca e negociação de patrocinadores.

Na verdade, parcerias e incentivos são concebidos geralmente sob a forma de programas, projetos, cursos, eventos e prestação de serviços. Estes, muitas vezes, atuam imbricados e geram múltiplas possibilidades de ações mediadoras.

Por conseguinte, considera-se essencial traçar estratégias de como as parcerias podem ser empreendidas para buscar a otimização das práticas de mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

Vale ressaltar que o desenvolvimento da mediação técnica perpassa a mediação institucional por meio da busca de elementos gerenciais para a negociação de parcerias, redes de cooperação, o que é fundamental para que a mediação técnica ocorra. Inobstante, não é que a mediação institucional esteja como questão central, mas ela auxilia no estabelecimento estrutural, gerencial das ações, torna os produtos informacionais mais estimulantes e atrativos à comunidade.

A mediação pedagógica também se relaciona com a mediação técnica sob a forma de processos de interação com o usuário, por meio da utilização do catálogo da biblioteca não somente em processos técnicos, mas como dinamizador de informações que oferta uma vasta gama de serviços. Outra forma de relação entre as tipologias mediacionais supramencionadas, engendra-se a partir da participação da comunidade na construção deste programa, por exemplo.

A seguir são sistematizadas algumas ações intercampi, concebidas na conjugação, integração e empenho de vários campi da UFC. Apesar de algumas ações serem realizadas em bibliotecas de campi específicos, destaca-se como possibilidade a realização, a adesão e a integração destas práticas em todas as bibliotecas da UFC.



Ações intercampi realizadas

UFC Campus Quixadá

Evento: Maratona do Conhecimento

Tipo: Palestras e Treinamentos

Mês/Ano: 10/2018

Periodicidade: anual

Recursos: Parcerias com professores do campus, bibliotecários de outros campi da UFC, coral da Universidade Estadual do Ceará (UECE) – Campus Quixadá, IFCE, UniCatólica; Apoio: EBSCO, Proquest, Elsevier, Sintufce.

Mediação técnica: ocorre na prestação de serviços como estratégias de busca, recuperação e apropriação da informação pelo usuário, inserção de descritores adequados nas bases de dados.

UFC Campus Crateús

Evento: Torneio de Xadrez

Tipo: Projeto de extensão Clube de Xadrez IFCE/UFC-Mate.

Periodicidade: semanal

Recursos: Parceria IFCE, UFC, o UFC-Mate é coordenado pelo Bibliotecário Felipe Ferreira; Apoio: Secretaria de Desporto e Juventude de Crateús.

Mediação técnica: ocorre de forma indireta, na prestação de serviços para a comunidade, funciona como forma de atrair usuários para biblioteca e como porta de entrada para apresentação de todos os recursos, serviços e produtos que a biblioteca oferece, proporcionando a imagem de uma biblioteca dinâmica, viva e interativa.



UFC Intercampi

Evento: Gerenciamento de Riscos em Acervos: o Papel da Conservação na Prevenção dos Agentes de Riscos

Tipo: Curso de capacitação

Periodicidade: anual

Recursos: Parceria com o Memorial da UFC para a capacitação; Apoio PROGEP DIFOP.

Mediação técnica: acontece de forma direta por meio de ações voltadas à preservação da memória.

UFC Intercampi

Evento: X Campanha de Preservação do Acervo: cuide do livro, preserve o saber

Tipo: Campanha

Periodicidade: anual

Recursos: Colaboração de toda a comunidade de usuários, parceria com a Escola Municipal Filgueiras Lima.

Mediação técnica: ocorre de forma direta por meio de ações voltadas à preservação da memória.



UFC Intercampi

Evento: Noções Básicas de Segurança da Informação

Tipo: Curso

Periodicidade: anual

Recursos: apoio da DIFOP/PROGEP Parceria entre STI e SB/UFC em prol da conscientização da temática segurança da informação e atualização da política de segurança da informação do SB/UFC.

Mediação técnica: acontece de forma indireta por meio de ações voltadas ao uso de recursos virtuais e à preservação de dados.



UFC Intercampi

SB/UFC – Divisão de Acervo e Representação da Informação
Evento: Curso de Aperfeiçoamento do Módulo Catalogação do Sistema Pergamum

Tipo: Curso de capacitação

Mês/Ano: 05/2018 (carga horária de 20 horas)

Recursos: Apoio PROGEP/DIFOP; Participação de servidores técnico-administrativos de todos os campi, que realizam a organização e a representação da informação no sistema Pergamum.

Mediação técnica: ocorre de forma direta por meio de ações voltadas à representação descritiva e temática da informação.

UFC Intercampi

Evento: Exposições temáticas e divulgação de novas aquisições

Tipo: Exposições

Periodicidade: semanal, mensal

Recursos: parceria entre servidores, interação com alunos nas mídias sociais.

Mediação técnica: acontece de forma direta por meio de ações voltadas à política de desenvolvimento de coleções, aos serviços e produtos informacionais, ao uso de recursos virtuais e à sinalização por meio de banners e cartazes de divulgação, por exemplo.

UFC Campus do Benfica

Evento: Semana de Metodologia e Produção Científica

Tipo: Palestras

Mês/Ano: 09/2018

Periodicidade: anual

Recursos: Parceria com professores (palestrantes das áreas de Biblioteconomia, Psicologia, Letras, Educação e Administração), Bibliotecário do IFCE também palestrante, bibliotecários de 3 bibliotecas do campus Benfica; Apoio Jornal O Povo, Mearim Doce, Max Cópia, Sintufce, Elsevier, Mendeley.

Mediação técnica: ocorre na prestação de serviços como estratégias de busca, recuperação e apropriação da informação pelo usuário, inserção de descritores adequados nas bases de dados, elaboração de referências adequadas.

UFC Campus do Pici

Evento: Projeto Arte na biblioteca

Tipo: integra outros projetos e/ou ações, como cineclube, livros livres, livros prosa e arte, exposições, Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, mostra artística.

Periodicidade: irregular

Recursos: Parceria com alunos, professores, Cooperativa de Grupos de Produção Solidária Biblioteca Pública Municipal Dolor Barreira; Apoio Secult Arte UFC por meio da concessão de bolsas, e na condição de projeto contemplado no Programa de Promoção da Cultura Artística, Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Governo do Estado do Ceará (SCT), Sintufce, fornecedores de base de dados.

Mediação técnica: acontece por meio de serviços de seleção e doação de livros (aspectos concernentes à política de desenvolvimento de coleções) e a partir de ações dinamizadoras institucionais de interação entre biblioteca, bibliotecário, comunidade acadêmica e sociedade em geral, projetando e captando recursos para a sustentabilidade da biblioteca.

4 Estrutura do Programa

O escopo desse programa possibilita a integração de uma série de ações em rede, estruturadas a partir de documentos internos, tais como manuais, regulamentos, resoluções, políticas, diretrizes, planos, a saber:

Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC (PDI 2018-2022), Eixo "Infraestrutura", com seus respectivos objetivos estratégicos e indicadores relacionados abaixo:

Múltiplas categorias

Disponibilizar de forma eficiente acervos bibliográficos de qualidade, em formato acessível, e que atendam às necessidades informacionais dos usuários – Conceito do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância (MEC);

Modernizar e aprimorar as tecnologias assistivas digitais de informação e comunicação, contribuindo com eficiência e eficácia na elaboração e na divulgação da produção científica da UFC – Conceito do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância (MEC);

Fortalecer e ampliar ações de acolhimento e inclusão – Conceito do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância (MEC);

Proporcionar às pessoas um ambiente mais humanizado, confortável, seguro e agradável, em conformidade com os requisitos de acessibilidade – Conceito do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância (MEC).

Representação Descritiva e Temática da Informação

Manual de Catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará;

Política de Indexação do Sistema de Bibliotecas da UFC;

Política de desenvolvimento de coleções

Normas para o Recebimento de TCCs;

Normas para o Recebimento de Teses e Dissertações;

Normas para o Recebimento de Doações de Material Bibliográfico;

Procedimentos para Intercâmbio de Publicações;

Política de Desenvolvimento de Coleções;

Resoluções Nº 10/CEPE, de 23 de setembro de 2013 e de 06 de junho de 2016 – Estabelece normas para elaboração de bibliografias básicas e complementares dos cursos de graduação e aquisição de material bibliográfico;

Preservação da memória

Cuidados com o Acervo;

Diretrizes para o desenvolvimento e acesso às coleções especiais da Biblioteca Universitária;

Resolução Nº 02/Consuni, de 29 de abril de 2011 (PDF 372.19 KB) Estabelece normas para a Política Institucional de Informação Técnico-Científica da Universidade Federal do Ceará – UFC no que se refere ao seu Repositório Institucional (RI);

Serviços e Produtos

Diretrizes para uso e manutenção dos computadores destinados aos usuários;

Diretrizes para o Acesso à Internet sem Fio (wi-fi) nas Dependências do Sistema de Bibliotecas da UFC;

Uso de recursos virtuais

Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará;

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Ceará (2018a; 2018b; 2018c)



5 Avaliação

A avaliação do programa prima-se, sobretudo em torno de quatro aspectos:

- Avaliação de diagnóstico – identificar as limitações e perspectivas dos profissionais que atuam com a mediação técnica;
- Avaliação formativa – feedback entre comunidade de usuários, profissionais e biblioteca universitária;
- Avaliação normativa – desempenho dos profissionais da BU e da comunidade de usuários em relação às normas estabelecidas;
- Avaliação ipsativa – comparativo em relação aos anos anteriores, como se dá anualmente o processo de mediação técnica. Esta avaliação é fundamental no processo histórico da ação de mediação técnica, ou seja, perpassa os níveis de aprendizagem, construção de conhecimento da comunidade de usuários, historicamente falando, a partir das ações que a BU empreende.

O referido processo ocorrerá mediante reuniões anuais, em que se contemplem também eventos (minicursos, oficinas, cursos, mesas redondas, palestras, visitas guiadas, atividades culturais, lançamento de livros, campanhas, exposições), projetos, políticas, diretrizes, planos envolvidos no Programa, a fim de que sejam analisadas ações desenvolvidas e em perspectivas de realização concernentes à mediação técnica no âmbito da Organização da Informação.

Essas ocasiões poderão gerar mudanças na rede de ações, haja vista a redefinição do planejamento para o atendimento qualitativo dos objetivos e diretrizes desse Programa.

6 Outras perspectivas de ações

Esta seção aborda outras perspectivas de ações com potencial de realização na BU e que foram concebidas a partir do referencial teórico e empírico apontado. As referidas intervenções estão pautadas na conjugação de parcerias intersetoriais da Universidade e da comunidade interna e externa da UFC, são eles: discentes, servidores técnicos-administrativos, terceirizados, docentes, estudantes e profissionais de outras instituições, sejam elas públicas ou privadas, bem como os do terceiro setor.

O estabelecimento de prazos para a realização das ações atua em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC (2018-2022) e, em nível anual, conforme os objetivos traçados pelas comissões especializadas de estudo do SB/UFC.

Neste sentido, o programa possui as seguintes ações em perspectivas de realização, a saber:

- ➔ Elaborar uma proposta de manual de sinalização para o SB/UFC, em parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (CCSMI) e com os diversos setores das bibliotecas.
- ➔ Elaborar uma proposta de utilização do modelo conceitual Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade (FRAD), direcionado ao sistema Pergamum da UFC e em parceria com a Comissão de Catalogação do SB/UFC;
- ➔ Ampliar o serviço de categorização temática nas redes sociais da biblioteca com publicações/informações disponíveis e confiáveis no campo de atuação da biblioteca, bem como de informações utilitárias, em parceria com a comissão de serviços e de catalogação do SB/UFC;
- ➔ Potencializar a atribuição de *hashtags* como forma de organizar e recuperar as postagens nas mídias sociais da biblioteca.

REFERÊNCIAS

DE SOUZA, Osvaldo; TABOSA, Hamilton Rodrigues. **Possibilidades de uma biblioteca tecnológica**. Fortaleza, 2017.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. 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. Disponível em: www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368. Acesso em: 10 nov. 2018.

FLOR, Francisco. **BU/BCCP**. Fortaleza, 2014. 3 fotografias.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônicos** [...]. João Pessoa: UFPB, 2009. p. 1-18. Disponível em: <http://bit.ly/2sPoXpB>. Acesso em: 12 dez. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Statement of International Cataloguing Principles**. Den Haag: IFLA, 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2016-en.pdf. Acesso em: 7 nov. 2018.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 7. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2018.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

REDIGOLO, Franciele Marques; SILVA, Marli Vitor da. A representação temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 11, n. 2, p. 49-69, ago. 2017. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/14307/15195>. Acesso em: 5 dez. 2017.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no facebook. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 442-468, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648210/pdf>. Acesso em: 10 nov. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Afinal, o que é uma biblioteca? **Revista biblioo**: cultura informacional, Rio de Janeiro, ano 7, n. 3, p. [1-3], 24 ago. 2017. Disponível em: <http://biblioo.info/afinal-o-que-e-uma-biblioteca/>. Acesso em: 14 mar. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como a biblioteca universitária pode contribuir para as práticas de pesquisa? **INFOhome**, Marília, SP, p. [1-6], dez. 2016. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1022. Acesso em: 13 jul. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Múltiplas interlocuções da informação no campo da Ciência da Informação no âmbito dos fundamentos técnico-pragmáticos, humanos e científicos**. Orientadora: Henriette Ferreira Gomes. 2014. 489 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014. Disponível em: <https://goo.gl/iLUw2R>. Acesso em: 31 out. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>. Acesso em: 1 nov. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731>. Acesso em: 31 out. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561/105158>. Acesso em: 10 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Missão, Visão e Valores**. Fortaleza: UFC, 2018a. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/missao-visao-e-valores/>. Acesso em: 7 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Regulamentos e políticas**. Fortaleza: UFC, 2018b. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/regulamentos-e-politicas/>. Acesso em: 1 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Fotografia UFC. **Acervo Paulo Amorim Cardoso - Livros de Esperanto**. Fortaleza: UFC, 2017a. 1 fotografia. Disponível em: <https://bit.ly/2DY90S2>. Acesso em: 19 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Fotografia UFC. **Livro**. Fortaleza: UFC, 2017b. 2 fotografias. Disponível em: <https://bit.ly/2QvVqMp>. Acesso em: 19 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Plano de Desenvolvimento Institucional UFC (2018-2022)**. Fortaleza: UFC, 2018c. Disponível em: <http://www.proplad.ufc.br/wp-content/uploads/2018/04/cartilha-pdi-formato-digital-2018-04-26-1.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2018.

PROGRAMA DE MEDIAÇÃO TÉCNICA DA INFORMAÇÃO (PMTInfo)



REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor W. **Palavras e sinais**. Petrópolis: Vozes, 1995.

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. p. 1-18. Disponível em: <http://bit.ly/2EMpKxg>. Acesso em: 23 fev. 2018.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: UFBA, 2007. p. 1-16. Disponível em: <http://bit.ly/2Frb8QS>. Acesso em: 13 fev. 2018.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Mediação da informação**. Fortaleza: UFC, 2017. 89 slides, color., 25 x 19 cm.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Revista Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 1 set. 2016.

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; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2007. p. 1-13.

ARAKAKI, Felipe Augusto; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. Linked data em bibliotecas: iniciativas e tendências. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais eletrônicos** [...]. Marília: UNESP, 2017. p. 1-19. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/394/864>. Acesso em: 11 jan. 2018.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 41-58, jan./dez. 2013. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/247/250>. Acesso em: 31 ago. 2016.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. p. 1-17. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/1319>. Acesso em: 13 fev. 2018.

ARNAL, Dídac Margaix. **Informe APEI sobre web social**. [Oviedo]: Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008. *E-book*. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2018.

ASSIS, Wilson Martins de. **Metodologia para construção de produtos de informação nas organizações**. Orientadora: Mônica Erichsen Nassif Borges. 2006. 251 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <http://bit.ly/2Fhxml6>. Acesso em: 7 mar. 2018.

BAPTISTA, Dulce Maria; ARAÚJO JÚNIOR, Rogerio Henrique; CARLAN, Eliana. O escopo da análise da informação. *In*: ROBREDO, Jaime; BRÄSCHER, Marisa (org.). **Passeios pelo bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento**. Brasília: IBICT, 2010. p. 61-80.

BARBOSA, Alice Príncipe. **Teoria e prática dos sistemas de classificação bibliográfica**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação, 1969.

BARBOUR, Rosaline. **Grupos focais**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. Título original: *L'analyse de contenu*.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

BENTES PINTO, Virgínia. Indexação documentária: uma forma de representação do conhecimento registrado. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 223-234, jul./dez. 2001. Disponível em: <https://goo.gl/1fGXr9>. Acesso em: 30 ago. 2017.

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (org.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 15-34.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://bit.ly/2p4OaqZ>. Acesso em: 10 mar. 2018.

BRASCHER, Marisa; CAFÉ, Ligia. Organização da informação ou organização do conhecimento? *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos [...]**. São Paulo: ANCIB, 2008. p. 1-14. Disponível em: [http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7TM7S9-S3HDKP-5STP/BRASCHER%20CAF%C3%89\(2008\)-1835.pdf](http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7TM7S9-S3HDKP-5STP/BRASCHER%20CAF%C3%89(2008)-1835.pdf). Acesso em: 31 ago. 2016.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor e normas correlatas**. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em: <https://goo.gl/ivpf4j>. Acesso em: 13 jul. 2018.

BRASILEIRO, Fellipe Sá; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. O processo de mediação da informação nas organizações a partir do contexto do regime de informação. **Anales de Documentación**, Múrcia, v. 16, n. 1, p. 1-18, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.16.1.163711>. Acesso em: 13 jan. 2018.

CAMPOS, Gilda Helena Bernardino de. A correlação entre mediação pedagógica e evasão em curso de formação continuada de professores na modalidade a distância. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 19., 2013, Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: ABED, 2013. p. 1-10. Disponível em: <http://bit.ly/2EZn0vv>. Acesso em: 23 fev. 2018.

CERBO II, Michael A. Is there a future for library catalogers. **Cataloging & Classification Quarterly**, New York, v. 49, n. 4, p. 323-327, May 2011.

CHANDEL, A. S.; PRASAD, Rai Vijay. Journey of catalogue from Panizzi's Principles to Resource Description and Access. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, Nova Délhi, v. 33, n. 4, p. 314-322, July 2013.

CONECTAí Express. **WhatsApp é o app de rede social mais usado pelos internautas brasileiros**. São Paulo: CONECTAí Express: IBOPE Conecta, 2017. Disponível em: <http://ibopeconecta.com/whatsapp-e-o-app-de-rede-social-mais-usado-pelos-internautas-brasileiros/>. Acesso em: 10 dez. 2018.

CORROY, Laurence; GONNET, Jacques. Médiation. *In*: CORROY, Laurence; GONNET, Jacques. **Dictionnaire d'initiation à l'info-com**. 2. éd. Paris: Magnard-Vuibert, 2008. p. 204.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CURRÁS, Emília. **Tesauros, linguagens terminológicas**. Tradução de Antônio Felipe Corrêa da Costa. Brasília: IBICT, 1995.

D'AGOSTINI, Douglas. **Design de sinalização**. São Paulo: Blucher, 2017.

DAL'EVEDOVE TARTAROTTI, Roberta Cristina; DAL'EVEDOVE, Paula Regina; FUJITA, Mariangela Spotti Lopes. Avaliação da consistência da indexação em Bibliotecas Universitárias Federais da Região Nordeste do Brasil. **Anales de Documentación**, Múrcia, v. 20, n. 1, p. 1-19, 2017. Disponível em: <https://goo.gl/Xm8zAa>. Acesso em: 1 maio 2017.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, p. 3-36, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645/pdf>. Acesso em: 13 dez. 2017.

DE SOUZA, Osvaldo; TABOSA, Hamilton Rodrigues. **Possibilidades de uma biblioteca tecnológica**. Fortaleza, 2017.

DIAS, Maria do Rosário Imene. **Catálogo e qualidade**: breve estudo. Marília: UNESP/CGB, 1999. (Publicações Técnicas, n. 1).

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

DIAS, Raquel. Métricas para avaliação de sistemas de informação. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2002. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/117/pdf>. Acesso em: 13 fev. 2018.

DING, Yin; FOO, Schubert. Ontology research and development, Part 2 - a review of ontology mapping and evolving. **Journal of Information Science**, Cambridge, MA, v. 28, n. 5, p. 375-388, 2002.

DUARTE, Evandro Jair *et al.* Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1100/pdf>. Acesso em: 5 fev. 2018.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. 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. Disponível em: www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368. Acesso em: 13 dez. 2017.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. Tradução do RDA. **FEBAB informa**, São Paulo, ano 3, n. 3, dez. 2017. Disponível em: <https://mailchi.mp/febab/informativo-ano3-num2-2538697?e=dde39abc06>. Acesso em: 29 jan. 2018.

FERNANDES, Joana D'Arc Páscoa Bezerra; DE SOUZA, Osvaldo. A contribuição do processamento técnico biblioteconômico para a acessibilidade informacional. **Revista Ciencias de la Documentación**, Santiago, v. 3, n. 4, p. 7-29, oct./dic. 2017. Disponível em: <http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/gallery/1%20v3n4%202017%20csdoc.pdf>. Acesso em: 14 dez. 2017.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).

GALINDO, Marcos. O voo da crisálida. In: VECHIATO, Fernando *et al.* (org.). **Repositórios digitais: teoria e prática**. Curitiba: EDUTFPR, 2017. p. 13-31. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/2495>. Acesso em: 19 jan. 2018.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf. Acesso em: 27 nov. 2017.

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

GOMES, Hagar Espanha (coord.). **Manual de elaboração de tesauros monolíngues**. Brasília: PNB, 1990.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônicos** [...]. João Pessoa: UFPB, 2009. p. 1-18. Disponível em: <http://bit.ly/2sPoXpB>. Acesso em: 12 dez. 2017.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://goo.gl/aBpNcP>. Acesso em: 19 fev. 2018.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

GUINCHAT, Claire; MENU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas de informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Terceira parte: a crítica e a alternativa aos métodos de pesquisas tradicionais. *In: HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Metodologias qualitativas na sociologia*. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. p. 101-167.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Vértice, 1990.

HARMON, Joseph Clinton. The dead of quality cataloging: does it make a difference for library users? **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, Mich., v. 22, n. 4, p. 306-307, 1996.

HJØRLAND, Birger. Domain analysis in information science: eleven approaches – traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, Londres, v. 58, n. 4, p. 422-462, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410210431136>. Acesso em: 7 dez. 2017.

IDEO. **Design thinking para bibliotecas**: um toolkit para design centrado no usuário. Tradução Adriana Maria de Souza. Revisão Paula Azevedo. São Paulo: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições, 2017. *E-book*. Disponível em: <https://goo.gl/umpzZZ>. Acesso em: 7 dez. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Statement of International Cataloguing Principles**. Den Haag: IFLA, 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2016-en.pdf. Acesso em: 19 fev. 2018.

KRIEGER, Maria da Graça; FINATTO, Maria José Bocorny. **Introdução à terminologia**: teoria e prática. São Paulo: Contexto, 2004.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Indexação e resumos**: teoria e prática. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LANGRIDGE, Derek. **Classificação**: abordagem para estudantes de Biblioteconomia. Tradução: Rosali Fernandez de Souza. Rio de Janeiro: Interciência, 1977.

LIMA, Regina Celia Montenegro de; FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Seleção e aquisição: da visão clássica à moderna aplicação de técnicas bibliométricas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 13, n. 2, p. 137-150, jul./dez. 1984. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/2182>. Acesso em: 19 jan. 2018.

LUBETZKY, Seymour. **The Catalog in the Age of Technological Change**. Los Angeles: [s. n.], 1977.

LUCA, Edward; NARAYAN, Bhuvan. Signage by design: a design-thinking approach to library user experience. **Weave: journal of library user experience**, Ann Arbor, Mich., v. 1, n. 5, 2016. Disponível em: <http://bit.ly/2Ce6CXf>. Acesso em: 22 fev. 2018.

MACEDO, Neusa Dias de, DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-48, jul./dez. 1992. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/19219>. Acesso em: 11 dez. 2017.

MACHADO, Raquel Bernadete. **Análise do RDA para teses e dissertações em literatura e cinema**. Orientadora: Ana Maria Pereira. 2015. 259 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2S5IPxU>. Acesso em: 25 fev. 2018.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MAIMONE, Giovana Deliberali; SILVEIRA, Naira Christofolletti; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Reflexões acerca das relações entre representação temática e descritiva. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 27-35, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/7367/5596>. Acesso em: 12 fev. 2018.

MCCALLUM, Sally H. BIBFRAME development. **JLIS.it**, Florença, v. 8, n. 3, p. 71-85, sept. 2017. Disponível em: <https://www.jlis.it/article/view/12415/11282>. Acesso em: 8 fev. 2018.

MELO, Maria Antônia Fonseca; BRÄSCHER, Marisa. Requisitos Funcionais para Dados de Autoridade Assunto (FRSAD): entidades, atributos e relacionamentos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 2, p. 102-119, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://goo.gl/MfCBHp>. Acesso em: 9 fev. 2018.

MEY, Eliane Serrão Alves. Sobre catalogação e catálogo. In: MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. cap. 1.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catalogação no Plural**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: UCITEC-ABRASCO, 1994.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 7. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2018.

NORA, Pierre. *Entre mémoire et histoire: la problématique des lieux*. In: NORA, Pierre. **Les lieux de mémoire**. Paris: Gallimard, 1984. p. xviii-xlii.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. As concepções de memória na Ciência da Informação no Brasil: estudo preliminar sobre a ocorrência do tema na produção científica. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 3, n. 3, p. 216-239, dez. 2009. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3613/2745>. Acesso em: 16 jan. 2018.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA: um guia básico**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2011.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. **Dewey Services**. Dublin: OCLC, 2018. Disponível em: <https://www.oclc.org/en/dewey/features.html>. Acesso em: 9 fev. 2018.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

PATTON, Glenn E. (ed.). **Requisitos Funcionales de los Datos de Autoridad (FRAD): um modelo conceptual**. Madrid: Biblioteca Nacional da Espanha, 2009. Disponível em: <https://goo.gl/VqiMss>. Acesso em: 7 fev. 2018.

PELLEGRINO, Ana Lucia *et al.* Bibliotecas e instituições de memória na web, dados ligados e web semântica: diálogos interdisciplinares. **Memória & Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 53-72, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://memoriaeinformacao.casaruiarbosa.gov.br/index.php/fcrb/article/view/17>. Acesso em: 18 jan. 2018.

PERGAMUM – Sistema Integrado de Bibliotecas. [**Catálogo on-line**]. [S. l.]: Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2018. Disponível em: <https://pergamum.ufc.br/pergamum/biblioteca/index.php>. Acesso em: 13 mar. 2018.

PIEDADE, Maria Antonieta Requião. **Introdução à teoria da classificação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1983.

PIERUCCINI, Ivete. Mediação e protagonismo cultural: a Estação Memória. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 59-75.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da

informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: UFBA, 2007. p. 1-15. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2017.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/7733>. Acesso em: 17 jan. 2018.

PINHO, Fabio Assis. Avaliação do processo de construção de microtesauros. *In*: ZAFALON, Zaira Regina; DAL'EVEDOVE, Paula Regina (org.). **Perspectivas da representação documental: discussão e experiências**. São Paulo: CPOI/UFSCar, 2017. p. 241-254. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/31906/>. Acesso em: 13 dez. 2017.

PONZIO, Augusto. **Procurando uma palavra outra**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/valcintemacedo/disciplinas/metodologia-do-trabalho-cientifico/e-book-mtc>. Acesso em: 11 jun. 2017.

REDIGOLO, Franciele Marques; SILVA, Marli Vitor da. A representação temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 11, n. 2, p. 49-69, ago. 2017. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/14307/15195>. Acesso em: 5 dez. 2017.

RIBEIRO, Fernanda. As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. *In*: BERNARDES, José Augusto Cardoso; MIGUÉIS, Ana Maria Eva; FERREIRA, Carla Alexandra Silva (coord.). **A biblioteca da universidade: permanência e metamorfoses**. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2015. cap. 8. Disponível em: <https://digitalis.uc.pt/pt-pt/content/livro?id=36971>. Acesso em: 13 dez. 2017.

RODRIGUES, Márcia Carvalho; TEIXEIRA, Marcelo Votto. Aplicabilidade dos campos 490 e 800-830 do Formato MARC 21 para Dados Bibliográficos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 47-60, set./dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a04.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2018.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter; ARANGO, Jorge. **Information architecture for the Web and Beyond**. 4th ed. Canadá: O'Reilly, 2015.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. Orientadora: Ida Regina Chitto Stumpf. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <http://bit.ly/2Id3YAu>. Acesso em: 5 mar. 2018.

RUBI, Milena Polsinelli. **Política de indexação para construção de catálogos coletivos em**

bibliotecas universitárias. Orientadora: Mariângela Spotti Lopes Fujita. 2008. 169 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2008. Disponível em: <https://bit.ly/2udJbtO>. Acesso em: 20 mar. 2018.

RUBI, Milena Polsinelli. Os princípios da política de indexação na análise de assunto para catalogação: especificidade, exaustividade, revocação e precisão na perspectiva dos catalogadores e usuários. *In*: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes *et al.* (org.). **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias: um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. cap. 4. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/wcvbc/pdf/bocato-9788579830150.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2018.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no facebook. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 442-468, maio/ago. 2017a. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648210/pdf>. Acesso em: 22 mar. 2018.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 253-263, maio/ago. 2017b. Disponível em: <https://bit.ly/2DZuopS>. Acesso em: 4 dez. 2018.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da biblioteca central da Universidade Estadual de Londrina (UEL).** Orientador: Oswaldo Francisco Almeida Júnior. 2014. 193 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110288>. Acesso em: 10 jun. 2017.

SERRA, Liliana Giusti; SILVA, Luciana Candida da; SANTARÉM SEGUNDO, José Eduardo. O ORCID como aplicação de linked data no catálogo de bibliotecas. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais eletrônicos** [...]. Marília: UNESP, 2017. p. 1-17. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/52/537>. Acesso em: 11 jan. 2018.

SIGNATES, Luiz. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos olhares: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos**, São Paulo, ano 1, n. 2, p. 37-49, 2. sem. 1998. Disponível em: <https://goo.gl/1HLX5E>. Acesso em: 24 maio 2018.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, n. 9, p. 1-37, 2009. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/download/700/pdf>. Acesso em: 7 dez. 2017.

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

Néctar, 2010. p. 141-192.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Afinal, o que é uma biblioteca? **Revista biblioo: cultura informacional**, Rio de Janeiro, ano 7, n. 3, p. [1-3], 24 ago. 2017a. Disponível em: <http://biblioo.info/afinal-o-que-e-uma-biblioteca/>. Acesso em: 14 mar. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como a biblioteca universitária pode contribuir para as práticas de pesquisa? **INFOhome**, Marília, SP, p. [1-6], dez. 2016a. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1022. Acesso em: 13 jul. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Fundamentos da informação I: perspectivas em Ciência da Informação**. São Paulo: ABECIN, 2017b. Disponível em: http://abecin.org.br/data/documents/E-Book_Fundamentos-I.pdf. Acesso em: 13 dez. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Múltiplas interlocuções da informação no campo da Ciência da Informação no âmbito dos fundamentos técnico-pragmáticos, humanos e científicos**. 2014. 489 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014. Disponível em: <https://goo.gl/iLUw2R>. Acesso em: 29 jan. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>. Acesso em: 13 dez. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731>. Acesso em: 10 jun. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Reunião de orientação**. Fortaleza, 8 set. 2017c. 1 áudio (56 min), extensão M4A (38,8 MB).

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação: epistemologia, política e educação**. Rio de Janeiro: Agência Biblioo, 2016b.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, set. 2017. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/122628/133890>. Acesso em: 14 dez. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561/105158>. Acesso em: 13 dez. 2017.

SOUZA, Sebastião de. Classificação. *In*: SOUZA, Sebastião de. **CDU: como entender e utilizar a 2ª edição-padrão internacional em língua portuguesa**. 2. ed. Brasília: Thesaurus, 2010. cap. 1.

SVENONIUS, Elaine. **The intellectual foundation of information organization**.

Cambridge: The MIT Press, 2000.

TONELLO, Izângela Maria Sansone; LUNARDELLI, Rosane Alvares; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 2, 2012. Disponível em: <https://goo.gl/KT5uEQ>. Acesso em: 5 jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Estrutura organizacional**. Fortaleza: UFC, 2018. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/estrutura-organizacional/>. Acesso em: 10 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Manual de catalogação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza: UFC, 2017. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2018/01/manual-de-catalogacao-atualizado-word-23-01-2018-1.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Normas administrativas da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza: UFC, 2016. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2015/06/normas-adm-ufc-2016.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2017.

URDAN, Flávio Torres; URDAN, André Torres. **Gestão do composto de marketing**. São Paulo: Atlas, 2006.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://goo.gl/wqx8zR>. Acesso em: 1 jul. 2017.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da Biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

VYGOTSKY, Lev Semyonovich. **Mind in Society: the development of higher psychological process**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.

WEINBERGER, David. **A nova desordem digital: os novos princípios que estão reinventando os negócios, a educação, a política, a ciência e a cultura**. Tradução Alessandra Mussi Araujo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Conteúdo da mensagem enviada por e-mail



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

Prezados(as) Senhores(as),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, intitulada “Mediação no âmbito da Organização da Informação: proposta de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará”, cujo objetivo geral é investigar as perspectivas de aplicação da Organização da Informação no âmbito da mediação técnica da informação, visando a construção de um programa de atuação para o Sistema de Bibliotecas da UFC.

O orientador responsável pela pesquisa é o Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva (Professor do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Cariri) e a aluna autora da pesquisa é Ana Rafaela Sales de Araújo, pós-graduanda do Mestrado em Biblioteconomia.

Neste sentido, gostaríamos de contar com a sua valiosa colaboração respondendo a esse questionário, asseguramos que suas respostas somente serão utilizadas para fins científicos e que sua identidade será preservada.

Em caso de dúvidas no preenchimento do questionário, entre em contato pelo e-mail: rafaela@ufc.br.

Desde já agradecemos sua disponibilidade e atenção.

APÊNDICE B – Questionário destinado aos bibliotecários

Dados gerais:

Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não declarar
- Outro

Faixa etária:

- De 18 a 29 anos
- De 30 a 39 anos
- De 40 a 49 anos
- De 50 a 59 anos
- De 60 a 69 anos
- Mais de 70 anos

Tempo de serviço na UFC?

Biblioteca em que atua?

Seção/divisão em que trabalha?

Dados específicos:

1. Com quais elementos você mais atua nos processos de Organização e Representação da Informação na Biblioteca Universitária? (Pode marcar as opções por ordem numérica de prioridade na coluna de 1 a 4, sendo 1 a mais prioritária e 4 a menos prioritária).

- Catalogação
- Classificação
- Indexação
- Vocabulário controlado/tesauro

2. Qual avaliação você faz do Pergamum como sistema para Organização e Representação da Informação?

- Muito insatisfatória
- Insatisfatória
- Indiferente
- Satisfatória
- Muito satisfatória

3. Como você avalia a atuação do SB/UFC no âmbito da Organização da Informação?

- Muito insatisfatória
- Insatisfatória
- Indiferente
- Satisfatória
- Muito satisfatória

4. Quanto aos processos de Organização e Representação da Informação no SB/UFC, responda:

a) Com relação ao Sistema de Classificação, quais são utilizados? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

- Classificação Decimal de Dewey
- Classificação Decimal de Direito
- Outro. Qual?

b) Com relação à catalogação, quais são utilizados? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

- AACR2
- MARC 21
- RDA
- Outro. Qual?

c) Com relação à indexação, quais são utilizados? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

- Dicionários
- Vocabulário controlado
- Tesouros
- Ontologias
- Outro. Qual?

5. Com relação à mediação da informação, por quais meios ouviu falar sobre o assunto? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

A partir da própria biblioteca que atua. Como? _____

Grupo de pesquisa da universidade

Grupo de extensão da universidade

Leituras recomendadas

Leituras próprias

Dicas de leituras de periódicos, revistas, sites etc.

Eventos da área. Qual(is)? _____

Mídias Sociais. Qual(is)? _____

Não conheço

Outros. Qual(is)?

6. Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de ações mediadoras¹? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

Cursos de extensão da biblioteca

Cursos de extensão dos cursos de Biblioteconomia

Parcerias com associação e conselhos de Biblioteconomia

Parcerias com instituições EAD

Eventos

Grupos de discussão físicos ou virtuais

Grupos de pesquisa

Outro. Qual?

7. Quais atividades da BU você considera como elementos de atuação no âmbito da mediação da informação? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

Serviço de referência

Disseminação seletiva da informação

Atividades culturais

¹ Atividades realizadas pelo bibliotecário que propiciam dinamismo e interação entre biblioteca e comunidade, bem como estimulem o acesso, o uso e a apropriação da informação pelo usuário.

- Educação de usuários
- Balcão de empréstimo
- Acessibilidade
- Catalogação
- Classificação
- Indexação
- Sinalização da biblioteca
- Política de desenvolvimento de coleções
- Serviços informacionais
- Produtos informacionais
- Uso de recursos virtuais
- Preservação da memória
- Outro. Qual?

8. Quais práticas de mediação você considera que é possível desenvolver a partir da Organização da Informação? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

- Catalogação
- Classificação
- Indexação
- Sinalização da biblioteca
- Política de desenvolvimento de coleções
- Serviços informacionais
- Produtos informacionais
- Uso de recursos virtuais
- Preservação da memória
- Outro. Qual?

9. Das opções que você marcou na questão 8, quais práticas de mediação sua biblioteca desenvolve?

10. Deixe aqui seu comentário, crítica e/ou sugestão sobre este questionário.

APÊNDICE C – Questionário destinado à comunidade

Dados gerais:

Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não declarar
- Outro

Faixa etária:

- De 18 a 29 anos
- De 30 a 39 anos
- De 40 a 49 anos
- De 50 a 59 anos
- De 60 a 69 anos
- Mais de 70 anos

Em qual(is) categoria(s) de usuário do Sistema de Bibliotecas você se insere:

- Aluno
- Professor
- Técnico-Administrativo em Educação
- Aluno somente das Casas de Cultura
- Outro. Qual?

Caso seja aluno(a), selecione a categoria de ensino do seu curso:

- Graduação – Bacharelado
- Graduação – Licenciatura
- Pós-Graduação – Especialização
- Pós-Graduação – Mestrado
- Pós-Graduação – Doutorado
- Tecnólogo
- Casas de Cultura
- Semipresencial – (EaD)

Dados específicos:

1. Quais mídias sociais da biblioteca você segue e utiliza? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

() *Facebook*

() *Twitter*

() *Instagram*

() *Blog*

() *YouTube*

() *Site*

2. Com base nas opções marcadas na questão 1, responda. Os conteúdos postados nas mídias sociais da biblioteca atendem e satisfazem as suas necessidades/desejos informacionais?

a) *Facebook*

() *Sim*

() *Não*

() *Parcialmente*

b) *Twitter*

() *Sim*

() *Não*

() *Parcialmente*

c) *Instagram*

() *Sim*

() *Não*

() *Parcialmente*

d) *Blog*

() *Sim*

() *Não*

() *Parcialmente*

e) *YouTube*

() *Sim*

- Não
- Parcialmente

f) Site

- Sim
- Não
- Parcialmente

3. Quais as possíveis categorias temáticas de interesse nas mídias sociais? Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias.

- Divulgação da diversidade de materiais existentes no acervo
- Divulgação de produtos, serviços, políticas da biblioteca
- Divulgação dos termos/palavras-chave mais utilizados em determinada área do conhecimento para facilitar o processo de comunicação e busca de informações
- Divulgação de informações sobre o cotidiano acadêmico
- Informações disponíveis e confiáveis acerca da(s) área(s) de conhecimento atendida(s) pela biblioteca
- Informações sobre normalização de trabalhos acadêmicos e redação científica
- Informações básicas sobre a biblioteca (horário de funcionamento, nome do bibliotecário a quem se dirigir, e-mail para contato)
- Publicações, eventos e notícias da universidade
- Outra. Qual?

4. Você considera a atribuição de *hashtags*² uma forma de organizar e recuperar as postagens da biblioteca?

- Nada importante
- Pouco importante
- Importante
- Significativamente importante
- Muito importante

² A atribuição de palavras-chave por meio de *hashtag* funciona como um link que remete a uma página com outras publicações que possuem a mesma *hashtag*.

5. Como você avalia a sinalização³ da biblioteca?

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente

Por quê?

6. Quais produtos e serviços abaixo já fez uso? (Pode marcar a quantidade de opções que forem necessárias).

- Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo
- Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs
- Consulta local
- Empréstimo domiciliar
- Emissão de nada consta
- Cursos e treinamentos
- Acesso livre à internet
- Comutação bibliográfica (COMUT)
- Serviços para pessoas com deficiência
- Repositório Institucional da UFC
- Portal de periódicos da CAPES
- Catálogo on-line da biblioteca (Pergamum)
- Livros eletrônicos UFC
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)
- Sistema para Geração de Ficha catalográfica – Catalog
- Catálogo de obras raras
- Coleções especiais/acervo de obras raras
- Outro. Qual?

a) Guia⁴

³ Compreende informativos, cartazes, placas de identificação de setores e demais espaços da biblioteca, placas de orientação quanto ao uso dos serviços e produtos da biblioteca para facilitar a comunicação visual.

⁴ Documento instrutivo sobre determinado assunto. Normalmente, representando um manual instrutivo.

Mini Guia das Bibliotecas da UFC

b) Tutoriais (caso utilize, pode marcar a quantidade de opções abaixo que forem necessárias).

Ferramentas para pesquisadores

Currículo Lattes

Normalização de trabalhos acadêmicos

Acervo

Livros eletrônicos UFC

Periódicos CAPES

Antiplágio

ISBN e ISSN

c) *Templates*⁵ (caso utilize, pode marcar a quantidade de opções abaixo que forem necessárias).

Modelo de trabalho acadêmico em *Microsoft Word*

Modelo de trabalho acadêmico em *LibreOffice*

Modelo de trabalho acadêmico utilizando o *ShareLaTeX*

Modelo de artigo científico em *Word*

Modelo de artigo científico em *LibreOffice*

7. Quais das opções abaixo você possui conhecimento em relação ao acesso e uso da biblioteca?

a) Indicar livros para compra no catálogo on-line da biblioteca (Pergamum), no menu “Sugestões Aquisição”.

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

Conheço e utilizo com frequência

b) Realizar sugestões e colaborações no menu “Comentários Gerais”, do catálogo on-line da biblioteca (Pergamum).

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

⁵ Modelo de documentos.

Conheço e utilizo com frequência

c) Colaborar para melhoria dos processos, produtos e serviços e políticas da biblioteca com sugestões de forma presencial ou pelos canais de comunicação da biblioteca: site, e-mail, *Facebook* (páginas e perfis das bibliotecas), *Twitter*, *Instagram*, Blog, *YouTube*.

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

Conheço e utilizo com frequência

d) Campanhas do Sistema de Bibliotecas da UFC: “Diga sim ao recibo digital”; Preservação do acervo: “Cuide do livro e preserve o saber”.

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

Conheço e utilizo com frequência

8. Quais das opções abaixo você possui conhecimento em relação ao serviço de busca da biblioteca?

a) Serviço de busca/pesquisa no catálogo on-line da biblioteca (Pergamum)

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

Conheço e utilizo com frequência

b) Serviço de busca/pesquisa na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

Conheço e utilizo esporadicamente

Conheço e utilizo com frequência

c) Serviço de busca/pesquisa no Portal de periódicos da CAPES

Não conheço

Conheço, mas nunca utilizei

- Conheço e utilizo esporadicamente
- Conheço e utilizo com frequência

d) Serviço de busca/pesquisa no Repositório Institucional (RI)

- Não conheço
- Conheço, mas nunca utilizei
- Conheço e utilizo esporadicamente
- Conheço e utilizo com frequência

9. No geral, qual é o seu nível de satisfação com tudo que a biblioteca oferece?

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente

11. Diante do seu nível de satisfação, o que você considera que deveria melhorar?

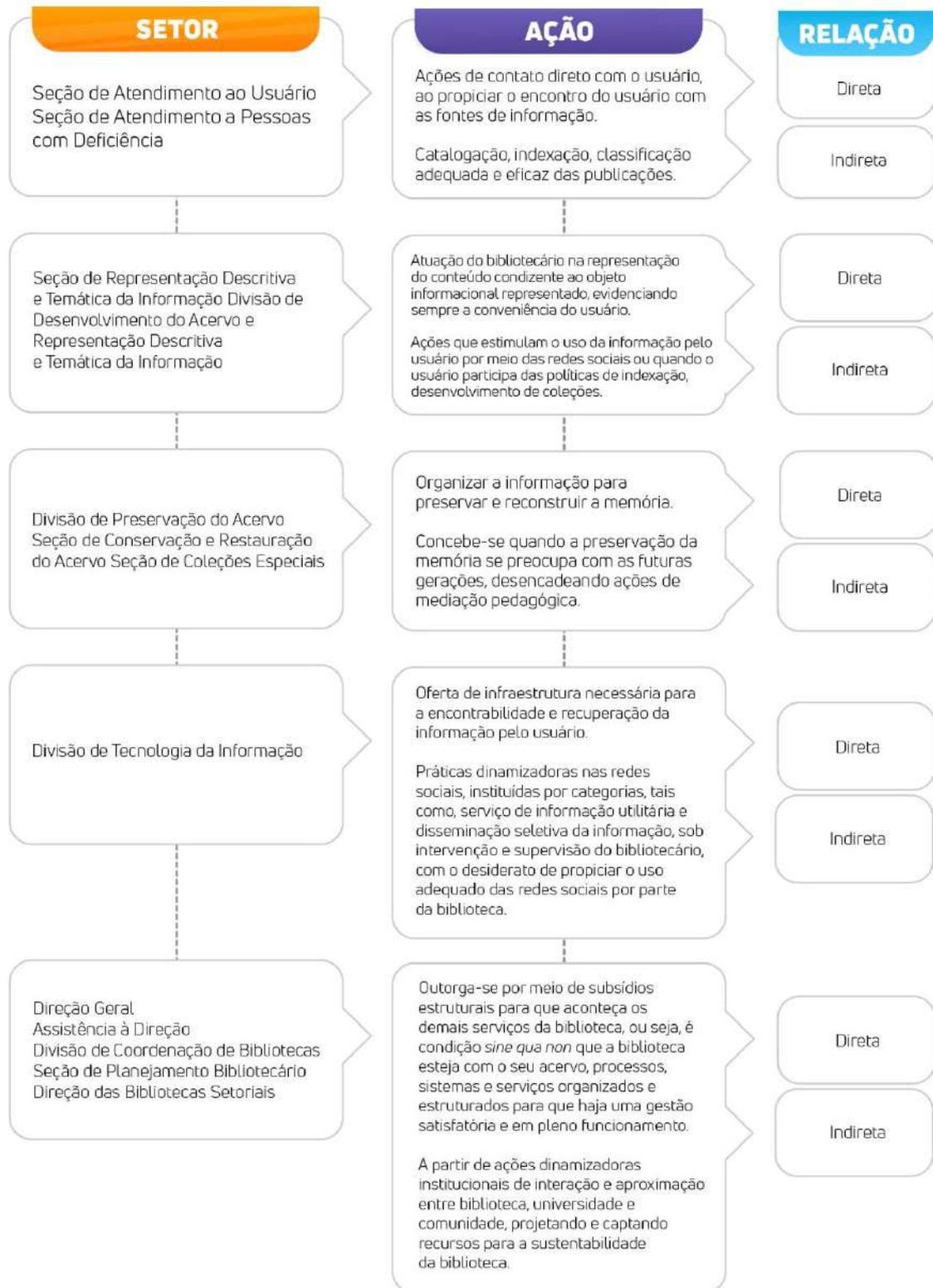
12. Deixe aqui seu comentário, crítica e/ou sugestão sobre este questionário.

APÊNDICE D – Roteiro para entrevista semiestruturada com os diretores

1. Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?
2. Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?
3. Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?
4. Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de Organização da Informação.
5. Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?
6. No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?
7. Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?
8. Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:
 - a) na catalogação;
 - b) na classificação;
 - c) na indexação;
 - d) na sinalização da biblioteca;
 - e) na política de desenvolvimento de coleções;
 - f) nos serviços;
 - g) nos produtos;
 - h) no uso de recursos virtuais;
 - i) na preservação da memória;
 - j) outros.
9. Fique à vontade para tecer comentários e sugestões.

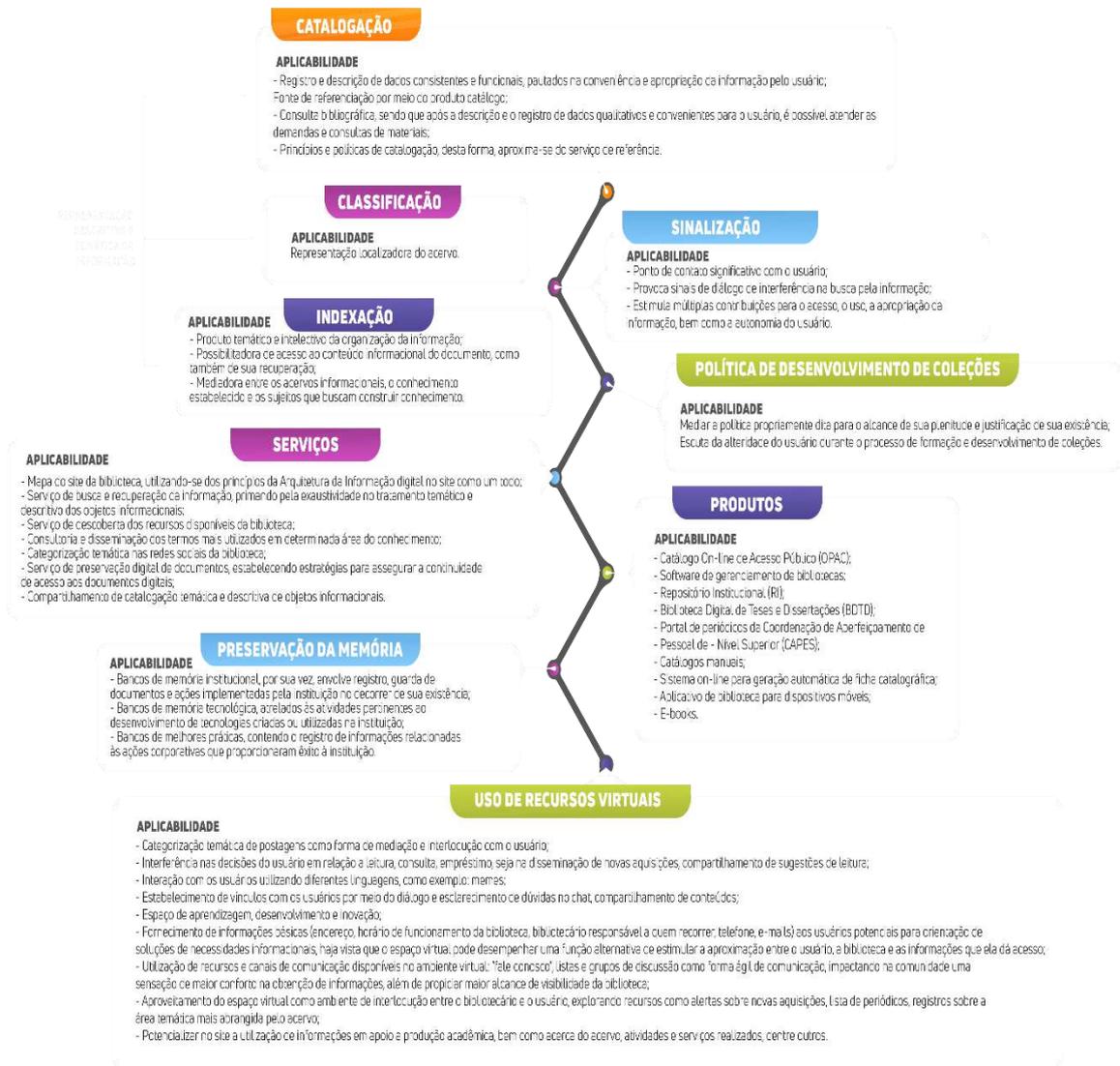
APÊNDICE E – Material instrucional dirigido aos entrevistados

Ações mediadoras no âmbito da Organização da Informação e suas relações entre os setores da BU



Fonte: Adaptado de Ortega y Gasset (2006); Gomes e Santos (2009); Farias (2015); Silva (2016); International Federation of Library Associations and Institutions (2016); Fernandes e De Souza (2017).

Perspectivas de aplicação da Mediação no âmbito da Organização da Informação



Fonte: Adaptado de Gomes e Santos (2009); Molina (2010); Silva e Silva (2012); Silva (2016); Redigolo e Silva (2017); Santos Neto e Almeida Júnior (2017).

APÊNDICE F – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO BD1

1) Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?

R: Sempre entendi as bibliotecas como ambientes plurais onde permeia a mediação, a educação, a cultura, o acesso à informação, preservação da memória.

A Biblioteca Universitária atua dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade. Essa atuação perpassa desde a seleção e preparo técnico de materiais, passando pelo acesso e a mediação, educação de usuários através de treinamentos, palestras, minicursos, *workshops*, preservação da memória através da utilização de repositórios institucionais e seções de obras especiais.

O arte na Biblioteca culminou o fortalecimento das atividades culturais na Biblioteca. Então, podemos afirmar que a atuação da Biblioteca Universitária pode ser extensa, desde que tenha pessoal qualificado, infraestrutura, planejamento e apoio institucional.

2) Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?

R: Os incentivos a meu ver são pessoais e/ou profissionais. A construção do planejamento anual de forma coletiva e democrática contribui para que os colaboradores se sintam coparticipantes das ações, o que fortalece a Biblioteca.

Muitas ações necessitam de parceiros externos ao Sistema, dentro da Universidade temos apoio de alguns setores como o de comunicação, imprensa universitária, Secretaria de cultura, Instituto de Cultura e Arte, entre outros. Em alguns momentos também solicitamos apoio externo como Sindicato dos Servidores, Editoras, Biblioteca Municipal Dolor Barreira, M. Dias Branco, entre outras.

3) Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?

R: São fundamentais para que haja um padrão. É uma área que não domino, mas acredito que os sistemas de classificação, as políticas de indexação, os instrumentos de catalogação como o AACR2, são fundamentais para um bom funcionamento de um sistema e claro para facilitar o acesso e a busca para o usuário.

4) Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de Organização da Informação.

R: O Sistema de Bibliotecas consta de Comissões Especializadas de Estudos que tem função de assessoramento à Direção. Diante disso, acho importante ressaltar que a Comissão

de Catalogação tem um papel importante nos processos de organização, pois elabora políticas de representação temática e descritiva da informação e apresenta alternativas visando à eliminação de inconsistências no catálogo eletrônico.

Então, mais uma vez de forma coletiva e democrática são criados instrumentos que facilitam o padrão dentro do Sistema. No site do Sistema consta alguns documentos como o Manual de Catalogação, Políticas de Indexação, entre outros construídos pela Comissão.

5) Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?

R: Compreendo que a mediação da informação perpassa por todos os setores da Biblioteca e o que o profissional bibliotecário precisa estar atento às mudanças, e buscando constante atualização, pois o fator humano é fundamental. Na seção de representação, a catalogação, indexação e classificação são essenciais para que o usuário se aproprie das informações. Na seção de atendimento ao usuário a mediação acontece de forma mais direta, através do atendimento diário no balcão de empréstimo, treinamentos, palestras. Acredito também que a mediação passa pela exposição permanente de livros novos no hall de entrada, pelas atividades culturais promovida pelo Arte na Biblioteca, disseminação seletiva da informação através do Pergamum, entre outras atividades.

6) No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?

R: Planejamento, padronização de serviços e produtos, preservação da memória, dinamização do acervo.

7) Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?

R: Acredito na dependência das duas coisas, se tenho uma boa organização provavelmente facilitarei a mediação da informação.

8) Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:

R: Definindo técnica como um conjunto de procedimentos ligados a uma ciência marco todas as opções.

- a) na catalogação – por meio da inserção de dados padronizados e apropriados ao usuário; disponibilização de referências através do catálogo; elaboração e aplicação de políticas de catalogação;

- b) na classificação – facilita a localização dos assuntos;
- c) na indexação – fundamental para acesso aos assuntos e na facilidade de recuperação; mediação entre os conhecimentos gerados e a busca do usuário;
- d) na sinalização da biblioteca – facilita a localização dos materiais no acervo; dar autonomia ao usuário na busca da informação;
- e) na política de desenvolvimento de coleções – valorizar e atender as demandas dos usuários;
- f) nos serviços – site da biblioteca; divulgação de serviços, produtos, e eventos nas redes sociais;
- g) nos produtos – Catálogo on-line; Repositório Institucional (RI); Catalog (Sistema de elaboração de ficha catalográfica); E-books; Portal CAPES; Miniguia das bibliotecas; ABNT coleções, entre outros;
- h) no uso de recursos virtuais – Disseminação de novas aquisições ou de títulos que tem pouca saída; Compartilhamento de conteúdos; Divulgação de produtos, serviços e eventos nas redes sociais; interação com os usuários;
- i) na preservação da memória – inclusão de documentos nos repositórios institucionais; criação de espaços como livros especiais e raros, além do acervo de memória da UFC.

9) Fique à vontade para tecer comentários e sugestões.

APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO BD2

1) Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?

R: Uma das finalidades de uma biblioteca universitária é servir de subsídio à pesquisa, ao ensino e extensão devendo preferencialmente estar ligada a um modelo pós-custodial de mediação, não mais destinada à guarda e preservação.

Nos tempos atuais, a mediação pós-custodial (ou mediação informacional) abarca além do contato físico com o usuário uma intermediação também digital, confirmando a premissa de que sempre haverá a necessidade de um mediador, seja presencial ou não.

As funções mediadoras sejam elas em espaço social ou institucional não desapareceram como nem vão desaparecer “... mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anônima, interactiva e colaborativa” (SILVA, 2009, p. 24-25).

Talvez a missão da biblioteca universitária não tenha mudado em sua essência, mas se ampliado, em razão das novas demandas advindas com as novas e avançadas tecnologias. Obviamente, o sentido custodial já não se sustenta por si só e mais do que o livro a ser encontrado e emprestado, o escopo é a informação, seja ela onde estiver, fisicamente ou virtualmente. Mais do que fornecer o suporte, é saber se ele contém aquilo que satisfará a necessidade ou necessidades dos usuários, ao menos momentânea.

2) Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?

R: Incentivos à qualificação e capacitação; parcerias com a administração na aquisição de material e pessoal; parceria com as comissões; parceria com as coordenações para conhecer o projeto político pedagógico dos cursos.

3) Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?

R: Organização da informação é descrever os documentos, tanto do ponto de vista físico (características físicas dos documentos) quanto do ponto de vista temático (ou descrição do conteúdo) visando sua recuperação. Então, a relevância é a eficiência e eficácia na recuperação da informação no sistema.

4) Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de Organização da Informação.

R: A organização da informação se dá a partir de toda estrutura enquanto sistema de

Bibliotecas, desde as diretrizes da Direção perpassando todos os setores que de forma direta e indireta se relacionam com a organização da informação.

O processo organizacional se dá a partir de um conjunto de atividades inter-relacionadas que envolve pessoas, equipamentos, procedimentos que quando executados transformam-se em serviços e produtos que atendem às necessidades dos usuários.

5) Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?

R: A mediação na BU é feita de forma natural. Os bibliotecários são muito conscientes de seu papel, da mediação e da relação desta com a competência em informação.

Na Seção de referência, nas redes sociais, catálogo on-line... Desde a mediação implícita da informação, como em uma divisão de processamento técnico.

6) No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?

R: Seção de Seleção e indexação – Mediação implícita da informação, seleção, indexação, classificação, catalogação, catálogo on-line...

Seção de Assistência ao Leitor – Atendimento ao usuário, treinamentos, balcão de empréstimos, redes sociais...

Direção – Organização para possibilitar o funcionamento da estrutura para atender ao usuário...

7) Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?

R: As manifestações de mediação que são mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação.

Mediação: para quê e para quem se organiza – a mediação aparece de maneira implícita no momento da escolha dos materiais que farão parte do acervo da biblioteca, posteriormente no processamento técnico; já no Serviço de Referência e Informação a mediação aparece de maneira explícita.

Sabendo que nas atividades de mediação explícita existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário, na implícita/indireta é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário.

8) Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser

estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:

- a) na catalogação – registro e descrição consistentes do documento; fonte de referenciação correta; resposta pertinente à consulta do usuário;
- b) na classificação – descrição consistente do documento conforme a área de interesse do usuário, possibilitando a localização do documento desejado;
- c) na indexação – descrição consistentes do documento, conforme a área de interesse do usuário; possibilita a recuperação da informação;
- d) na sinalização da biblioteca – contato inicial do usuário com a biblioteca; auxilia a autonomia do usuário na utilização dos serviços e produtos da biblioteca;
- e) na política de desenvolvimento de coleções – contato com as coordenações sobre as bibliografias dos cursos; priorização dos cursos novos e cursos que vão ser avaliados; sugestão dos usuários via Pergamum; sugestões da biblioteca por meio dos relatórios do Pergamum;
- f) nos serviços – serviços disponíveis pelo Pergamum; disponibilização pelo site da biblioteca; divulgação em redes sociais; preservação de documentos no repositório institucional;
- g) nos produtos – Pergamum; guias de normalização; ferramenta de elaboração de fichas catalográficas; tutoriais; templates; Portal de Periódicos Capes; Repositório Institucional;
- h) uso de recursos virtuais – renovação de empréstimo; serviço de pesquisa no catálogo on-line; sugestões para compra no Pergamum; divulgação de novas aquisições em redes sociais;
- i) na preservação da memória – disponibilização de material da comunidade acadêmica ligada à UFC no Repositório Institucional e no Sistema Pergamum.

9) Fique à vontade para tecer comentários e sugestões.

APÊNDICE H – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO BD3

1) Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?

R: A biblioteca universitária, a nossa biblioteca universitária, ela já construiu, certo, essa perspectiva a partir de seminários, certo, a partir do PDI e a partir do planejamento estratégico.

Nós vemos a biblioteca universitária como um grande baluarte da universidade, qualquer universidade, certo? No que diz respeito a dar o suporte informacional para as diversas instâncias da universidade (ensino, pesquisa e a extensão), também aumentando um pouco mais no que diz respeito à produção de conhecimentos também.

A biblioteca universitária ela tem esta capacidade através dos seus funcionários, especialmente, os bibliotecários – produção de conhecimento, no sentido também de extrair de todo esse conteúdo que está depositado na biblioteca, seja nas estantes, seja nas bases de dados, seja no repositório, decodificando esta informação para que ela chegue de forma mais eficiente e eficaz ao usuário da biblioteca, especialmente aos alunos, porque eles que irão construir o conhecimento e levarem de volta alguma qualidade de vida as pessoas de fora da universidade e também de dentro da universidade.

Então, por exemplo, nós temos o repositório institucional da biblioteca e lá você tem uma ferramenta que está engendrado dentro dele e dependendo da indexação dos documentos, sendo ela bem realizada pelo bibliotecário.

Então, você consegue ver como o curso está andando, o que está sendo produzido por aquele curso, aí você pode fazer uma análise a partir da perspectiva daquele curso e se os assuntos tratados estão alinhados com o que o mundo está precisando naquele momento. Você consegue ver isso? Eu vejo isso daí, que nós, povo da biblioteca, assim dizendo, poderemos engendrar ideias e levar isso para o curso e participar também na questão da produção de conhecimentos.

A biblioteca universitária não é somente uma catedral de papel, ela é esse movimento grandioso que você ver dentro dela e eu sempre digo para os bibliotecários que durante a semana eles parem e olhem para o acervo, porque o acervo está se comunicando e é nesse sentido que eu vejo a biblioteca universitária, não só dando suporte informacional a todas as categorias, inclusive a comunidade em geral, mas também participando da produção de conhecimento. Nós estamos no meio acadêmico e precisamos pensar academicamente.

2) Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?

R: Como você bem sabe, nós temos as comissões de serviços. Elas foram criadas há 15

anos, exatamente num momento extremamente crítico da universidade que não tínhamos recursos pra nada.

Então, um dos grandes problemas foi o seguinte: como vamos resolver a questão do retrospectivo que era enorme e a grande ideia é que tinha que se contratar alguém para ver isso e decidimos buscar soluções dentro da própria biblioteca. Fizemos um planejamento e hoje nós temos apenas uma biblioteca que está com acervo retrospectivo, que é a Biblioteca de Ciências Humanas, então isso foi resolvido.

Eu entendo que nem tudo precisa de recurso e de dinheiro pra gente resolver, certo? Teve um tempo que nós, por exemplo, tínhamos as parcerias... eram com relação aos fornecedores, nós tínhamos muitos fornecedores que forneciam livros, base de dados, a gente fazia uma parceria com eles e eles traziam recursos no sentido dos nossos eventos, principalmente eventos, eventos e campanhas. Naquele tempo nós fazíamos campanha de preservação do acervo, aí ia atrás desses fornecedores, certo? Bancos, enfim. Nossos eventos, nossos seminários, nós íamos atrás deles e depois de um tempo isso acabou, inclusive teve uma lei aí que nós não poderíamos mais pedir patrocínio com eles.

Então, nós fomos atrás de outras perspectivas na campanha hoje, nós não usamos mais a blusa, o papel, a impressão. Estamos usando as mídias sociais, as redes sociais. Então, nós vamos nos adaptando ao momento e tudo isso dentro daquela linha que nós podemos produzir conhecimento.

Nós engendramos na biblioteca universitária, nessa gestão, que os próprios bibliotecários podem buscar soluções para problemas que parece que são impossíveis de resolver. Então, assim... teve um tempo que nós realmente fomos buscar parcerias fora, era o tempo de buscar, certo? E aí a gente fazia primeiro... pra você buscar uma parceria, você tem que saber o que você está fazendo, porque você quer fazer aquilo.

...A campanha de preservação do acervo foi exitosa, no meu modo de ver, ela foi exitosa. Tinha um problema, os livros estavam sendo danificados pelos alunos. – Ah, a culpa é deles. Será que a culpa é dos alunos? Será que eles sabem que tem que preservar aquele documento, que vai servir para outras gerações? Nós descobrimos que eles não sabiam. Aí, nós desconstruímos essa ideia de que o aluno entrava como destruidor de documentos, dos livros, das teses e dissertações e propomos uma coisa positiva, proativa – eles mesmos cuidando do material.

Então nós fizemos, temos várias edições da campanha e nós vimos que o material está sendo preservado agora. Então quer dizer, você tem que ir buscando essa perspectiva e olhar como é que está o mundo.

Teve um tempo que nós poderíamos pegar recursos desses patrocinadores fazendo as camisas, agora não podemos mais. Teve um tempo que a própria universidade fornecia, agora não fornece mais. Então, o que é que estamos fazendo através da comissão de serviços? Estamos buscando é ideias que não precisa ter parceiros, né? Não necessariamente ter parceiros e você mesmo pode construir aquilo dentro das redes sociais. É isso que nós estamos fazendo, a campanha agora é toda eletrônica e vai se adaptando. Eu vejo neste sentido, mas você sempre tem que estar aberto para os movimentos.

Daqui um tempo, essa questão de ter patrocinadores volta, aí como você já teve uma experiência, você vai atrás. É assim que a gente deve fazer... – Deixa eu só concluir – a climatização da biblioteca ela foi conseguida, só algumas tinham, alguma parte, outras não. Foi conseguida em parceria com a SESu. Nós fizemos um projeto aqui na biblioteca, levantamos todas as necessidades, confirmamos a importância da biblioteca. O reitor levou os dois projetos para a Secretaria de Educação Superior (SESu) e os dois projetos foram aprovados, não era dinheiro da Universidade, era dinheiro do Ministério da Educação, mas a gente pode dizer que era um parceiro fora mesmo sendo de dentro do Ministério.

Foi conseguido na época, 600... 1 milhão de reais para comprar os equipamentos e hoje nós estamos sobrevivendo, climatizado este ambiente, especialmente os alunos, por causa dessa parceria forjada e formatada dentro da biblioteca.

Aí você vai dizer: – Nós somos formados nisso? Tivemos aula sobre isso? Não. Mas, nós como bibliotecários, nós temos acesso às informações e aí nós podemos codificá-la ou, desculpe, decodificá-las e produzir projetos. Aí foi assim que conseguimos climatizar, concluir a climatização de todas as bibliotecas.

3) Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?

R: Bom, eu já dei o exemplo né? Que é o do Repositório Institucional. Eu vejo isso daí como um dos pilares da biblioteca universitária, tanto faz a organização da informação ou catalogação ou a indexação ou representação descritiva e temática da informação.

...Eu vejo esta etiqueta, você está vendo? Isso daqui é um dos pontos mais importantes de todo esse processo de organização da informação. A organização da informação... ela dar vida ao que foi produzido. Estou falando, especificamente primeiro, do que foi produzido nessa universidade, certo? Porque nós sabemos que a Universidade Federal do Ceará... ela cresceu muito nos últimos anos, especialmente no que diz respeito à qualidade da produção científica

desta universidade. Esta produção científica deve ser bem organizada, porque senão ela vai ficar no meio dos pares, certo? Ou saindo da universidade também no meio dos pares.

Quando você organiza essa informação, certo? Ela é ampliada no que diz respeito ao seu acesso, certo? Como você bem falou, um acesso onde o próprio usuário sintasse confortável em encontrar aquilo que ele está procurando, certo? Aquela linguagem que ele aprendeu no seu curso. Por exemplo, direito do trabalho é a linguagem que está nos tesouros, mas direito trabalhista é o que é usado no mundo, né verdade? Então nós temos que ter essa percepção. É isso que dar o viés científico da biblioteconomia... você está inteirada com o conhecimento.

Então isso fortalece a universidade, porque a produção acadêmica estava ontem numa determinada sala da Universidade Federal do Ceará, sendo defendida. Dando exemplo aqui de uma dissertação ou tese. De repente, no mesmo dia, certo? Ela está no mundo e aí todo o mundo vai perceber que a Universidade Federal do Ceará produz coisas de qualidade e que esta informação está sendo bem organizada.

Então, qual a relevância? Digo isso com muita tranquilidade... é que este crescimento da Universidade nos *rankings*... agora recentemente saiu um da Veja e ela está em 13º lugar aqui no Brasil... em todas as universidades são mais de 100. É... mostra claramente que a Organização da Informação por parte da biblioteca universitária teve uma influência nisso, porque tem *rankings* que vão analisar a disseminação da informação, como a universidade está disponibilizando as suas informações e você sabe que aqui nós somos rápidos demais nisso, né?

A gente até engendrou já uma forma de que as teses e dissertações... elas antes do aluno concluir e receber seu diploma, seu certificado, passam pela biblioteca universitária. Agora nós estamos indo para os TCCs devagarinho e vamos chegar a uma forma que também seja obrigatório colocar todos os TCCs, então eu vejo isso assim como uma das coisas que brilham os meus olhos, sabe? É chegar e dizer: olha, foram produzidas tantas teses e dissertações e todas elas já estão disponibilizadas.

Eu vejo a organização da informação neste sentido, de dar empoderamento à universidade, dar empoderamento à biblioteca universitária, certo? Por esse viés, também dar empoderamento à sociedade de uma forma em geral, porque você sabe que dentro da Biblioteconomia... dados, informação e conhecimento...

Já foi feita uma pesquisa que metade da informação que é produzida na universidade, ela fica guardada em qualquer lugar, ela não é transformada em conhecimento, ela não traz benefícios para as pessoas e eu entendo que no formato que nós estamos usando, nós precisamos evoluir na organização da informação, ela será mais acessível, mais democrática e isso é o importante para nós da biblioteca universitária. Nós estamos mudando a vida das pessoas a

partir da organização da informação.

4) Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de Organização da Informação.

R: Os exemplos você já sabe, nós temos dois grandes repositórios: Pergamum, que pra nós, é o repositório principal, porque lá você tem todo o acervo, contém todo o acervo da biblioteca universitária, os conteúdos, os livros, as dissertações, as teses, projeto de pesquisa, tudo está lá e temos o repositório institucional que tem um viés, mais vamos assim dizer, acadêmico – que é teses, dissertações, TCCs, livros produzidos pela pós-graduação, conhecimento produzido pela biblioteca universitária, certo?

Então, assim, eu entendo que nós estamos caminhando como está caminhando o mundo – muito dinâmico – e agora nós precisamos buscar processos de organização da informação mais dinâmicos, não só baseado no AACR2, mas em outros aí... que possa dar mais dinâmica, mais efetividade, mais qualidade ao processo de organização da informação.

5) Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?

R: Mediação entre nós e o usuário? Nós já falamos um pouco sobre isso... eu entendo como outro grande baluarte do bibliotecário. Nós estamos agora aqui vendo aquele pessoal estudando, então na hora que estou organizando a informação, estou mediando.

Então, para isso, eu tenho que ter o arcabouço de como eu posso fazer isso. Para isso, eu tenho que conhecer qual a missão desta universidade. Para isso, nós temos que conhecer quais as linhas de pesquisa desta universidade. Quais os cursos de graduação, quais os cursos de pós-graduação, certo? Para isso, eu tenho que conhecer quais as tendências de cada curso desse. É um negócio grandioso, né? Mas eu entendo que como nós estamos divididos por biblioteca e por setor, isso é possível.

Na verdade, meu grande sonho é que quando o aluno chegue aqui pela primeira vez, ali na rampa da Biblioteca Central do Campus do Pici, ele receba um, vou falar na antiga, ele receba um *pendrive* com todas as possibilidades que ele tem de acesso à informação nesta biblioteca.

A ideia seria isso, que passasse pela decodificação. Eu ainda vejo que nós precisamos avançar muito nisso. O bibliotecário precisa ter essa interação, sabe? Ele ser, em potencial, os professores que estão aqui. Entender um pouco de física, física quântica, certo? Para poder mediar a informação da física quântica... Eu preciso fazer uma cirurgia, mas eu posso acessar documentos e informações para que produza, naquele aluno, que está caminhando para ser um médico, que ele seja um médico exitoso quando ele for fazer uma cirurgia, isso se ele for um

cirurgião... eu acho que a mediação da informação passa por isso e, eu vejo que o bibliotecário ainda tem uma certa dificuldade, certo? Nessa perspectiva, porque aí nós temos que buscar isso.

A professora Aracy Fiúza Costa, que já faleceu, na década de 1980 ela dava aula nos ensinando a usar o código de classificação, esqueci o nome agora... isso, CDD e ela nos dizia que, na verdade, nós tínhamos que ir além daquilo, sabe? Que o código era auto didático, você pegava o código e você pode aprender como usá-lo, mas ela dizia: – nós temos que ir além dele.

Nós temos que buscar as características do conhecimento, decodificar aquilo e arranjar o conhecimento nas estantes. Para isso que ele serve, para arranjar o conhecimento nas estantes. Então, é preciso que o bibliotecário vá além disso.

A biblioteca universitária é o cenário ideal pra isso, ideal sabe? Você se apegar aquilo que a universidade está produzindo, se apegar ao que o mundo está precisando, você se antecipar a isso, sabe? E quando o usuário chegar ali, ele diz assim: eu sou do curso de Física. – Vamos falar sobre física quântica? – Vamos falar sobre nanotecnologia? Enfim, eu acho que é essa perspectiva que nós temos que dar ao bibliotecário. Não sei se vou conseguir fazer isso não, mas tenho tentado fazer isso. ...

6) No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?

R: Bom, na verdade, a biblioteca ela é, em qualquer lugar, como um todo, ela tem esse viés. Por exemplo, a secretaria recebe muitas ligações e o secretário tem que estar preparado. Felizmente, nós temos um secretário que está preparado, porque ele trabalhou na biblioteca, inclusive catalogou, né? Enfim, atendeu muita gente e consegue fazer isso, em todos os lugares isso acontece.

Por exemplo, um lugar forte é aqui na Representação Descritiva e Temática da Informação, já falei isso pra você antes... mesmo sem estar vendo o usuário, ali nós estamos mediando a informação, ali nós precisamos estar diante daquele livro e perceber os usuários que vão usar aquele livro. Isso é mediação da informação e mais fortemente no atendimento ao usuário, certo? No setor de atendimento ao usuário.

Hoje nós não usamos mais “bibliotecário de referência”, porque eu entendo que todos nós somos bibliotecários de referência, sabe? Isso era uma coisa do passado, muito burocrático, tinha uma mesa e tal. Mas aqui, você tá aqui, você já trabalhou na BCCP, certo? Na hora que chegasse um usuário passando no corredor, ele fala com você e você leva ele lá e media a informação, entendeu? Então, todos nós somos bibliotecários de referência, baluartes da Biblioteconomia, certo?

Eu entendo que nós saímos do curso prontos, num é? É como uma brasazinha que está quietinha, mas quando você joga um álcool nela, ela pega fogo. Então, eu vejo neste sentido, em todos os locais fortemente nos setores que atendem ao usuário, certo? E também no setor que organiza a informação. Gostei desse nome, vou usar agora, talvez até mude aqui...

Inclusive no setor de aquisição, né? Em todo lugar, porque ali, quando você está fazendo o processo de compra de livros, o final do procedimento é comprar o livro, ter o dinheiro tal, tal, mas antes há um processo de mediação. Você saber as tendências do curso, você perceber a bibliografia básica, certo. Você perceber o que está sendo usado pelos alunos, isso é mediação da informação. Não necessariamente o usuário tenha que estar na sua frente pra você mediar a informação, você media com todas as informações que você tem. Se a aquisição foi bem elaborada, aí o catalogador vai catalogar de forma correta, porque aquele livro é daquele setor e aquele setor vai encontrar.

– Explicação dada acerca da concepção de mediação de Silva (2015). Eu não diria que é uma nova abordagem... é um sistema mesmo... A compra, não gente, não é compra. A compra é resultado de uma mediação, entendeu? O grande problema é que quando nós saímos do curso, nós procuramos uma área pra ficar, sabe? Aí, não fazemos isso que você está falando – a interação de tudo.

Então, é um dos paradigmas de um gestor de bibliotecas e de unidades de informação. Ele tem que ter essa visão. Eu passei pelo setor de compras, eu gostei muito dali, mas passei também pela direção de uma biblioteca. Então, você tem, sabe né...? Na hora que falar de compra – não, é muito complexo o processo de compra. Não se importem com a complexidade do processo de adquirir o livro. Isso aí gente toda vida resolve.

Tem que se importar na importância, na relevância que tem aquele documento para o usuário, né isso? Porque o restante vai ficando diluído. As bibliotecárias dizem: – eu não fui preparada para isso, eu não sei comprar, mas todos nós sabemos ir no supermercado fazer uma compra e, comprar livro, é do mesmo jeito, entendeu?

Mas você tem razão, é isso mesmo. Você tem que buscar isso, sabe? E é difícil, isso é sistema. Por exemplo, a Divisão de Tecnologia da Informação, todo mundo acha que é somente uma coisa tecnológica, mas não. Qual importância que tem? Por exemplo, você chegar numa biblioteca... – isso é mediação da informação, eu vejo assim – pega o livro na estante, aí leva no balcão e o sistema não está funcionando, dar um corte na mediação. A informação não chega, aí dar um corte. Vai passar alguns dias, alguns minutos. Então, tudo isso está interligado. Você ver como é complexo manter o sistema, aqui é teórico, é fácil a gente construir.

Tem uma hora que a biblioteca vai fazendo uma coisa lá e aí eu digo: – ei, nós somos

sistema, vamos voltar. É todo tempo assim, todo tempo trazendo pra perto, porque assim, a Biblioteca Central do Campus do Pici, naquele afã, quer atender todo mundo – mas nós somos sistema, tem que valer pra todo mundo e é interessante isso.

Inclusive, deveria ter não uma disciplina, mas toda a grade curricular deveria ter esse viés, essa interação, entendeu? Pra não ficar estanque. Você faz aquela disciplina aí se mata ali e tal, faz a prova e passei. Mas qual o alinhamento delas com as outras disciplinas? É isso aí que a gente tem que buscar.

7) Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?

R: Eu diria que a mediação determina a organização e muitas vezes nós fazemos ao contrário. Ficamos puramente na técnica, porque é uma técnica (indexação, catalogação, classificação) e não damos vida a essa técnica. Esta técnica, ela foi elaborada, bem ou mal, pode evoluir na perspectiva da mediação.

Então, a mediação, ela tem uma relação muito forte, porque na minha visão, ela vai determinar, certo? Como vamos usar essas ferramentas. Tudo aqui é feito para que as portas estejam abertas ao usuário. Isso é mediação, não pode haver barreiras, qualquer tipo de barreiras, barreiras atitudinais, barreiras físicas, qualquer tipo, barreira tecnológica.

Então, quando você tem essa perspectiva de que você está mediando a informação e a mediação da informação precisa de várias portas, né? Aí você dar um *upgrade* em tudo isso que nós estamos vendo aqui na questão 8 – catalogação, classificação, indexação, sinalização, enfim...

Vou só dar um exemplo das engenharias. Nas engenharias, nós sabemos que quando vamos classificar, depois do ponto, pra você chegar ao assunto específico, temos que colocar vários números. Então, teve um tempo que nós sentamos aqui, que nós estávamos só vendo a questão técnica – não ter que colocar todos os números – não, mas isso não está mediando a informação. Eu... no nosso tempo... nós organizávamos o acervo, hoje tem os meninos pra organizar lá embaixo.

Naquele tempo era o funcionário e a parte que eu peguei foi das engenharias. Eu, como bibliotecário, ficava enlouquecido lá – esse negócio tá errado... não vamos colocar só mais um número depois do ponto, eram cinco, entendeu? Então, isso é você engendrar para mediação da informação. Nós estamos fazendo o inverso... descritiva e temática é muito interno nosso.

Nós precisamos estar no lugar do usuário e aí isso implica você entender o usuário, por exemplo ficando no balcão de empréstimo, você já deve ter ficado e ter essa experiência. Tem horas que chega um simpático: – Bom dia, tal... e horas que chega o abusado, mas você tem

que tá sempre pronto pra isso... é mediar a informação. Naquele dia o camarada pode ter saído de casa com algum problema e ele veio aqui pra resolver um problema de informação da dissertação dele, que vai resolver o problema dele.

Você tem que estar pronto pra isso e usar todo esse arcabouço aqui pra mediar a informação... eu vejo desse jeito ...bom dia, tal e às vezes você diz o nome, seu nome é Ana Rafaela – Como é que você sabe meu nome? Não, tá aqui no sistema. Mas só em dizer o nome da pessoa – porque as pessoas gostam de ouvir o nome. Então, isso é mediação da informação, né isso? Você perceber como o usuário está chegando naquele local. Às vezes ele não sabe nem o que vai buscar, você sabe disso, né? Ele tá ali perdido.

Eu lembro que no tempo que nós tínhamos as bases de dados e não tinha a internet, nós fazíamos muito fortemente a mediação, nós construímos uma estratégia de busca. Às vezes, passávamos duas horas com o usuário, ele sentava e dizia e nós não tínhamos os recursos que temos hoje de busca booleana, essa coisa toda como o *google* que você bota o “A” e aparece tudo, coloca o “T” e aparece Temer, porque ele tá no momento agora. Até nisso os buscadores estão...

Mas naquele tempo nós não tínhamos, você tinha que ir direto com um assunto, senão você não recuperava a informação correta – aí, vamos lá, tinha um formulário, você ia perguntando. Era igual uma consulta médica, você ia, ia... O camarada depois de duas horas vai dizer uma palavra – ah, já sei qual a sua enfermidade, ...mesma coisa, ...pronto tá aqui a receita e o remédio. Aí a receita era as palavras-chave pra você encontrar o assunto. Então, tem tudo a ver.

Eu entendo que a grande possibilidade de mudança – não vou falar problema, é que seja revestido isso... isso aqui seja mais importante: – a mediação. Como eu vou usar esses instrumentos que são eficazes, que são bons, até que alguém diga o contrário, né? Para fortalecer a mediação da informação.

Eu vejo que todos os aspectos da questão 8 são importantes para a intenção da sua pesquisa. Aqui, preservação da memória é importantíssimo. Você sabe que estamos buscando há 10 anos, agora, finalmente, nós estamos dando uma estrutura melhor para o nosso laboratório e ali você tem coisas preciosas, tá lá perdida, aí eu vou precisar de um bibliotecário especializado, certo? Que ele pegue o livro e vá além desses processos técnicos.

Por exemplo, esse livro sobre Benjamin Constant, tá? Então... o bibliotecário tem que saber quem foi Benjamin Constant. Não... ele não vai catalogar esse livro direito, não. Não a mediação da informação não será correta. Quem foi Benjamin Constant? Foi um oficial do exército brasileiro, foi um homem que estava ligado ao positivismo, certo? Era um matemático

de alto nível que participou de uma reforma do ensino médio, onde a parte de matemática, ele influenciou bastante com o positivismo, ...aumentou sabe? E até hoje tem consequências na educação do Brasil, entendeu?

Então, veja aqui a preservação da memória, você vai lá aonde nós temos as coleções especiais e você ali vai conseguir extrair dali a história da universidade através da sua produção acadêmica, dar pra fazer isso, certo? E isso é mediação da informação, porque em algum momento alguém vai vir atrás, né. Da história, tem uma história física da construção dos prédios, porque que eles não podem fazer uma história a partir do que foi produzido na universidade, o primeiro curso.

Nós temos ali a primeira dissertação que foi defendida na Universidade Federal do Ceará, que foi do curso de matemática, que foi o primeiro curso a ter mestrado. Daí, como bom bibliotecário que nós somos, vamos atrás dos outros primeiros cursos e vamos ver o que estavam tratando na época e podemos fazer um viés para o que estão tratando hoje, né isso? Ver a evolução deles, aí você vai fazer uma catalogação bem-feita, porque você tá mediando a informação. Eu vejo que é neste sentido aí.

8) Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação.

R: Obs.: O entrevistado se sentiu mais confortável em responder as questões 7 e 8 juntas, já que estão interligadas na sua percepção, no entanto não chegou a discorrer sobre todas as alíneas da questão 8.

9) Fique à vontade para tecer comentários e sugestões.

...Quero que você depois que termine isso daí, aplique isso aqui, viu, nós vamos. Você sabe que, empiricamente, nós estamos tentando fazer isso – as iniciativas... com tudo... e seria importante...

Nós agora estamos construindo o processo de gestão, gestão por competências, tá? Isso daqui vai se encaixar perfeitamente na gestão por competências, porque isso passa pela competência do bibliotecário. É uma competência do bibliotecário ele entender profundamente o que é mediação da informação e essa mediação ela vai influenciar todos os outros procedimentos que você bem disse aí.

Então, assim que... certo? Vou cobrar isso de você... e aí a gente engendra com os outros procedimentos. Eu entendo que isso fortalece o sistema, certo? Já é bem fortalecido. Se quiser a nossa ajuda para construir o programa, será um prazer ajudá-la e pelo conhecimento tácito

que nós temos, esse envolvimento e tal.

Não tô lhe agradando não, você sabe disso. Você sabe que eu gosto dessas coisas que deixam a gente..., certo? Traga isso, porque eu acho, eu acho não, eu tenho certeza que vai consolidar os processos que a gente já está envolvendo aqui, beleza?

Parabéns, trabalho legal... Eu sempre... você sabe que nos primeiros mestrados nós tínhamos uma influência maior sobre as pessoas que iam fazer o mestrado, até porque foi uma decisão da biblioteca liberar, aquele negócio todo. Eu juntava todo mundo... – eu quero produção para a biblioteca universitária, pois fortalece a biblioteca e você também, pois você está trabalhando aqui. Então mostra aí uma expertise: – olha aí, os bibliotecários da biblioteca universitária, da Universidade Federal do Ceará, produzem conhecimento. É isso que a gente tem que fazer, não é só a academia.

APÊNDICE I – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO BD4

1) Como você entende a atuação de uma biblioteca universitária?

R: Hoje eu vejo muito a atuação da biblioteca no âmbito da universidade como mediadora mesmo, esse canal. Não é mais aquele local onde a gente simplesmente trabalhava os conteúdos e esperava que as pessoas buscassem. Na verdade, a biblioteca está atuando e foi chegando a esse perfil.

A biblioteca universitária hoje, falando mais um pouco da minha realidade, já que você já pegou a visão macro do [BD3], da [BD1] que é uma biblioteca maior, da [BD2] também, que elas são bibliotecas que atendem a muitos cursos, mas assim, o que é que eu percebo aqui, dentro dessa questão da mediação no âmbito da minha biblioteca, do meu universo, é... mais do que a gente preparar, né?

Essa mediação ela está acontecendo no sentido mesmo da biblioteca sair, dela ofertar e buscar conhecer o seu ambiente e funcionar como esse canal mesmo, né? Antes a gente focava muito assim: organizar o acervo, preparar os conteúdos, né? Ter material, ter os espaços, né? Pra poder receber e hoje ela tem não só que esperar que o usuário venha, né? Que é o normal, havendo os cursos, eles tenham as necessidades deles e venham para biblioteca. Hoje a gente se antecipa, né?

Então, a gente está trabalhando esta mediação, se antecipando, oferecendo serviços, né? Que já contemplem uma necessidade que talvez nem eles mesmos tenha atentado... a questão do usuário. Então, vai além de preparar o espaço físico, além de gerir a informação, né? Física e virtual, mas esse olhar, né? Se antecipar a necessidade do usuário e como é que isso acontece aqui no âmbito universitário? É... um trabalho que a gente já vem fazendo. É que é a questão de principalmente conhecer as bibliografias dos cursos, né?

Com relação à universidade, conhecer a bibliografia dos cursos e procurar alinhar todo o acervo, né? Com as bibliografias dos cursos e ao mesmo tempo, ampliar, né? Agregar valor a essas bibliografias, adquirindo acervos paralelos, não é paralelo... correlatos além daquela bibliografia. Não teve aquela bibliografia, de repente a gente não consiga adquirir, até pela questão de orçamento, da universidade e tudo. Então, a gente já procurar que hoje tem n recursos, né? A gente procurar materiais que substituam, que contemplem aquela mesma linha de pensamento, de conteúdo das bibliografias. A gente tá muito nessa... o foco atualmente, essa mediação tá acontecendo focando o conteúdo das bibliografias pra gente tentar atender, mantendo esse diálogo com o usuário também e também da gente capacitar, né?

A gente também tá focando muito nessa questão dos treinamentos. É que as bibliotecas não trabalhavam muito com isso. Os treinamentos eram muito voltados pra ensinar a usar o acervo, né? Que era aquele foco na questão física, no espaço aqui, e hoje a gente oferece treinamentos para que o usuário seja autônomo, ele saiba pesquisar, ele saiba buscar além do que a gente oferece, né? A gente oferta isso aqui, mas você pode conseguir mais isso assim, assim. Então, a gente tá muito nessa linha da educação do usuário, na biblioteca universitária, né?

2) Quais os incentivos e parcerias o SB/UFC estabelece para o desenvolvimento de suas ações?

R: Já devem ter falado que tem essas parcerias internas, com as Pró-Reitorias, as próprias coordenações de cursos. Com as Pró-Reitorias, no caso dos treinamentos, alguns treinamentos são feitos em parceria com a PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, então já tem cursos que estão já fixos, né? Que são ofertados para os servidores, o usuário servidor.

As parcerias também são feitas com essas instituições: editoras e bases de dados que trazem esse pessoal para ministrar treinamentos, seminários e, com as coordenações. Acho que essa parceria também com os docentes é fundamental até, né? Pra que a gente alinhe a questão como eu falei daquilo que eles estão trabalhando em sala de aula, fomentando a pesquisa, a extensão, são muitos projetos envolvidos nesse sentido.

Então, essas parcerias com relação à universidade, da biblioteca, isso eu falo do sistema, mas que é tudo alinhado, né? Porque nós somos sistema, então, todas as bibliotecas trabalham na mesma linha, né? Então, a gente também, no caso do Direito. A gente sempre tá procurando estabelecer parcerias com editoras voltadas pra área jurídica ou áreas correlatas.

A gente também começou agora recente, né? A trabalhar treinamentos, né? No momento a gente não tá oferecendo treinamentos, a gente tá fechando com alguns professores, entra em contato com aquele professor, vai oferece, dentro daquele conteúdo que ele está ministrando em sala de aula, se tem como a gente ministrar uma palestra ou passar alguma informação com relação ao portal, como trabalhar a pesquisa, principalmente o pessoal da pós e também a gente já ministrou palestras de como elaborar referências, no aspecto da elaboração de trabalhos e também com relação às normas que eles procuram muito, têm muitas dúvidas, né? Como que faz a normalização dos trabalhos, as fontes de pesquisa, sempre que tem alguma novidade, a gente faz essa ponte, né? Então... acontece dessa forma.

3) Como você avalia a relevância sobre as práticas de Organização da Informação em biblioteca universitária?

R: Eu acho que é fundamental, considera-se uma coisa primordial, pois a partir do momento que você vai divulgar, que você disponibilizar, que você quer atrair o usuário, quer mostrar para o usuário o que a biblioteca oferece e quer dar uma resposta de qualidade para a necessidade de informação do usuário, a organização é fundamental.

Desde os mínimos detalhes, nada é descartado. Desde a capacitação, a aquisição do material, né? Por isso que a gente tá muito voltado pra adquirir aquilo que realmente esteja dentro das bibliografias. Então, a gente parte desde aquisição à atualização desse material, até mesmo esse processo da seleção, que vem a questão da doação.

Como é uma biblioteca universitária pública, a pessoa acha que a gente tem que aceitar tudo, qualquer doação, não é. Então, existem critérios que já foram estabelecidos, a gente procura obedecer rigorosamente para que o acervo não perca a qualidade. Isso passa... aí depois da aquisição vem todo esse processo de trabalhar mesmo. Aí depois vem todo esse processo da catalogação, da indexação, da análise, né?

Inclusive aqui no sistema a gente trabalha em comissões, né? Que é uma forma de gestão, de trabalhar. Essas comissões elas focam mesmo, né? Nessa produção científica, né? Do... não só o processo técnico em si, mas trabalhar científicidade, da qualidade, de tá inovando, tá buscando soluções. Então, também a gente tá, pelo menos aqui na UFC, a gente tá muito nessa linha mesmo de primar pela qualidade, né?

Então, toda a catalogação e indexação nessas comissões é trabalhado a melhoria contínua mesmo, não só colocar no sistema, ele é avaliado, sempre elaborando novas propostas, surgiu uma dificuldade, né? Na questão dos campos mesmo do sistema Pergamum. Então, cada item é considerado e avaliado. A própria organização das estantes, né? Inclusive nesse momento a gente tá focando, né?

Devido a essa questão do orçamento que a gente não vai poder adquirir, né? Está adquirindo, pelo menos no momento, então a gente tá focando muito (último edital de compra foi em 2015) o olhar interno – vamos ver o que a nossa coleção tem? Por que o usuário busca? Por que não busca? A gente tá fazendo toda essa avaliação e isso passa também pela própria organização, disposição nas estantes, tudo.

Então, eu acho assim que todos esses processos, né? Desde a aquisição, organização do espaço e disponibilização nas redes, né? Depois dessa avaliação, em paralelo, a proposta é a gente tá divulgando nas redes sociais os recursos, né? Que a gente tem. Algumas bibliotecas estão utilizando *Instagram*, outras o *Facebook* e outras ainda usam o e-mail, a gente faz uso de tudo, ...a gente tá disponibilizando... Fazendo com que o usuário, os três níveis de categorias de usuários (docente, discente e aluno), eles voltem o olhar para o que a gente já tem, o que a

gente já adquiriu.

A gente tá liberando aqueles acervos que são menos consultados, tá se divulgando, mostrando, sinalizando outras fontes de pesquisa, né? Que não são muito demandadas. Então, a biblioteca tá correndo atrás de acompanhar essas mudanças, mas sem perder o foco que é atender a necessidade do usuário.

4) Discorra sobre como o SB/UFC tem atuado com os processos de Organização da Informação.

R: O sistema ele tem atuado como eu te disse, né? Por volta de 2008, 2009 foram criadas essas comissões, né? Então, foram criadas algumas, outras mudam, outras trabalham durante um período, por exemplo tem a comissão de normalização, então ela trabalha aquele período, atualiza o guia, morreu a comissão. À medida que sai novas normas ou alguma alteração nesse processo de normalização, daí forma-se uma nova comissão. Às vezes com as mesmas pessoas e outros colaboradores que estão entrando no sistema. Então, isso tá sendo sempre atualizado, né?

Então, a forma de trabalhar do sistema é muito assim, nas comissões. As comissões têm um olhar que é misturado, as comissões são formadas por bibliotecários de todas as bibliotecas, bem aberta aos outros servidores, né? Não é só de bibliotecário e daí a gente vai pensando toda a organização do sistema em todos os âmbitos: serviços, tem a comissão de educação de usuários, de normalização, de acervo, né?

Eu faço parte da comissão de acervo e de acessibilidade. Acessibilidade também é um tema, não é que esteja emergindo, está sendo exigido. A universidade deve se adequar e pra atender mesmo, pois o nosso propósito é atender, ser esse canal. Então existe um público que agora tá bem vivo, né? Que é o pessoal que tá entrando na universidade, com necessidades especiais, em vários níveis diferentes e a gente tá pensando, né?

Acho que foi desde 2010, 2011, por aí... a comissão já vem pensando dentro do sistema e essa comissão foi uma inova... aliás dentro do sistema, é importante ressaltar que o sistema de bibliotecas da UFC tem se antecipado as demandas, como eu falei no início. Então, esse pensar... a comissão de acessibilidade foi criada antes da secretaria, tanto que quando aconteceu a secretaria de acessibilidade da UFC – UFC Inluc, esse projeto, a comissão já existia, né? E outras coisas...

Bem antes a gente já começou a pensar em planejamento estratégico, né? Claro que isso é uma técnica da administração antiga – planejamento estratégico. Nós do sistema, a gente já vinha pensando, trabalhando o planejamento e depois foi que a universidade acordou, digamos assim. Então, o sistema ele está se antecipando às demandas e, a forma de trabalhar hoje é

através das comissões. A gente pensa, produz o conhecimento e aplica, né? No sistema.

5) Como você compreende a ideia de mediação da informação na biblioteca universitária?

R: De certa forma, eu já falei. Eu compreendo nesse sentido... que a mediação ela acontece dessa forma, né? Nessa antecipação de demandas, em todos esses aspectos. Acho que todos esses aspectos... não tem como você ser esse canal ou proporcionar a mediação da informação, permitir que ela se cumpra, sem considerar todos esses aspectos.

Desde a gestão, né? Aonde é que a biblioteca está no contexto acadêmico, hoje nós somos subordinados, é um órgão suplementar da Reitoria. A biblioteca enquanto sistema, ela é um órgão suplementar, então, ela não tá atrelado a um centro acadêmico, por exemplo, a uma unidade acadêmica, porque ela tem que atender a todos. Então, a mediação ela tem que acontecer dessa forma, não pode deixar de fora nenhum desses aspectos, né?

6) No SB/UFC, diante da estrutura organizacional, onde você percebe possíveis práticas de mediação da informação?

R: Essa ação de mediação acontece desde o início, quando o aluno entra na UFC. A gente tem esse projeto descobrindo a biblioteca. Então, a gente vai aqui, no caso aqui da biblioteca do Direito, a biblioteca elabora, planeja de acordo com o seu público. No caso aqui do Direito, a gente não faz em um momento separado. A gente procura se integrar na programação da semana introdutória de recepção dos alunos, do próprio curso aqui da Faculdade. Então, até o ano passado, ela vem acontecendo assim, a gente marcava com o docente. Então, eles disponibilizam um momento na sala de aula, na primeira semana ou no máximo na segunda, pra tá fazendo esse contato, apresentando a biblioteca, né? Os serviços, como eles fazem o cadastro na biblioteca.

De início a gente já faz essa ponte, né? Hoje, esse ano, o que aconteceu foi um momento que eles conhecendo a UFC, o pessoal do CA convidou a biblioteca para fazer parte. Então, já não fez o descobrindo separado, na sala de aula. A gente já fez fazendo parte dessa programação do CA. Então, assim, vai mudando, né? O importante é que isso não deixe de acontecer e a gente também esteja dentro daquela parceria que eu falei no início...

Isso acontece desde o início com o descobrindo, também tem com o pessoal da pós-graduação. Geralmente eles fazem seminário introdutório, sempre convida o pessoal da biblioteca e a gente vai. Também é oferecido visitas, né? Visitas orientadas para o acervo e também o pessoal atende... Preciso? Agendou? A gente tá recebendo e orientando.

Essa questão do pensar, como eu já falei, que acontece muito com o bibliotecário que

faz a catalogação. Então, esse trabalho ele é feito muito pesquisando os tesouros – lógico, da área e tudo, mas sempre com alguma interação com os docentes e discentes mesmo, quando vem algum termo novo. Então, a gente procura compreender o que é aquele termo, se há necessidade de criar uma nova autoridade, né? Diferente ou se se encaixa num contexto que já existe. Então é feito esse trabalho conjunto mesmo, existe essa convivência. A biblioteca não tem como trabalhar isolada.

No caso aqui do Direito, a gente tem uma *fanpage* e tá sempre divulgando novas aquisições, notícias. A gente faz a disseminação da informação através da *fanpage* e além de outros eventos que já aconteceram ao longo dos anos, a gente já fez exposição de livros novos, a gente já fez uma exposição da produção científica dos professores ou então quando a gente puxa... no próprio CA têm publicações e a gente divulga também.

No caso do Direito, a gente tem o antiquariato, que é um acervo de coleções especiais e também a gente sempre vem focando nessa questão da preservação, já teve projetos e, inclusive, a dissertação da Camila, né? Que é a bibliotecária responsável pela indexação, o trabalho dela do mestrado é voltado pra essa questão das obras raras, das coleções especiais.

Então, nós também, em que cada âmbito a gente tá desenvolvendo ações nesse sentido, não só pra preservação, mas pra divulgar, porque o curso de Direito eles têm toda uma história, foi um dos primeiros cursos aqui no Ceará que começou a faculdade... acho que foi a Agronomia (Agricultura), Direito e acho que a Medicina depois. Então, a faculdade de Direito ela é muito antiga, começou aqui a formação do acervo. Não exatamente neste espaço como a biblioteca é hoje, mas começou através do curso de Direito. Então, tem toda essa memória que precisa ser preservada, resgatada e tornar conhecida também, né?

Hoje, como eu te disse, o sistema de bibliotecas se antecipa, às vezes sai na frente da universidade. Hoje a universidade tem um memorial, mas a gente já tinha formado o acervo do antiquariato, bem antes, né? Bem antes da universidade pensar o memorial, pensar em resgatar a memória da UFC. Inclusive quando a bibliotecária do memorial veio, a gente trabalhou muito em parceria. Ela trouxe uma visão da arquivologia e a gente pensou junto e, ao mesmo tempo, a gente colaborou na questão do resgate. Fui com ela várias vezes, a gente fez várias visitas aos órgãos aqui na Assembleia, no Arquivo Público, tentando resgatar, trazer tudo pra cá pra centralizar aqui essa memória da UFC, toda a história da UFC que é envolvida com a história do Estado.

Essa questão da tecnologia, aqui, a gente só colhe os frutos lá da BU. Todo esse pensar da introdução do sistema, a configuração do sistema, as inovações, as adequações. Então, toda essa questão da tecnologia é pensado lá. Hoje tem até a divisão que é a DTI, né? Elas lá

pensam... antigamente tinha a comissão do Pergamum, né? Mas que acabou se tornando uma divisão e todo mundo pensava junto, mas eu, particularmente, nunca fiz parte dessa comissão. Até porque é muito centralizado como o pessoal que trabalha com o planejamento, na gestão mesmo, com a direção geral.

Então, hoje, a gente colabora assim. A gente coloca as demandas de cada biblioteca, por exemplo se a gente ver alguma coisa no Pergamum. Por exemplo aqui, a gente tá precisando que seja criado esse campo assim, o nosso usuário demanda ou está questionando isso ou então a gente tá enxergando essa necessidade aqui do nosso usuário. A gente manda pra lá o que é que a gente pensa, manda pra DTI e ela pensa numa solução. Manda pra lá essas questões e fala com o pessoal do Pergamum e eles vão pensar, né? E respondem pra gente. Cada biblioteca mesmo ela não faz isso daí, mas a gente digamos que capta, funciona como mediadora, de captar entre o usuário, passa pra BU e a BU dar uma resposta. Eles lá não têm contato direto com o usuário e a gente é, como chama... aquelas garrinhas que captam são as bibliotecas setoriais.

Direção geral... o diretor geral já deve ter falado, aqui eu não vou falar não [risos]. A gente trabalha com o planejamento estratégico, a gente desenvolve anualmente o planejamento estratégico que é a cada 4 anos, mas anualmente, cada biblioteca faz o seu PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional e a BU vai acompanhando e trabalhando com essas metas, indicadores e no PDI são aqueles... os eixos que são trabalhados (acervo, infraestrutura, pensa tudo).

Algumas bibliotecas tão, digamos precisando de uma reforma, no meu caso aqui, pra esse ano, eu coloquei como a questão da infraestrutura tornar o espaço acessível, que as nossas estantes estão bem estreitinhas e esse ano a gente recebeu uma demanda, já tem cadeirante, que a gente não tinha aqui no Direito. Tem todos esses eixos que são trabalhados, não é só acervo, não é só processo técnico e aí em cada eixo, cada biblioteca coloca... capacitação, traçar o perfil de cada servidor, cada colaborador, porque isso interfere na mediação da informação.

Por exemplo, graças a Deus, a gente hoje, as pessoas que trabalham aqui, todos eles são concursados, todos eles têm uma formação que favorece, tem gente com nível superior em Direito, Sociologia, Pedagogia e tem os bibliotecários. Então, a gente pensa junto e isso favorece essa mediação da informação, que é diferente de você treinar... antigamente tinha muito aquela visão – ah, pra trabalhar em biblioteca é só treinar em atendimento, mas não é só atendimento, você tem que conversar, porque quem conversa com o usuário desde o momento que ele entra não é o bibliotecário, né? Ele passa aqui a porta de entrada que é o balcão e o pessoal tem que saber entender o que é que o usuário tá querendo, não é só o empréstimo, pra poder encaminhar ele para o bibliotecário e aí, né?... Ou então fazer a distribuição mesmo.

Às vezes a pessoa quer só utilizar o espaço, mas até pra ele utilizar o espaço, pra que ele tenha esse ambiente propício para a pesquisa, com estudo, ele tem que ser bem recebido, né? Tem que ser bem direcionado. Então, todos esses eixos são pensados no nosso PDI, desde a estrutura, a parte do desenvolvimento do acervo, o acolhimento que é a questão do pessoal e o próprio ambiente, a gente pensa também no nosso ambiente saudável... a questão interna é tudo.

7) Quais possíveis relações você identifica entre organização e mediação da informação?

R: A organização acontece pra propiciar a informação, a mediação e os seus diversos aspectos.

8) Pensando a biblioteca universitária de forma global, que tipo de ações podem ser estabelecidas em prol da mediação técnica da informação:

- a) na catalogação – nós temos a comissão que trabalha a questão da catalogação, a comissão ela poderia dentro dessa perspectiva da mediação, ela poderia convidar uma vez ou outra ou interagir mais com as categorias de usuários, entendeu? Não é fazer o usuário entender como a gente faz a catalogação, mas no sentido de ouvir o usuário, como é que ele busca mesmo, né? Ouvir dele e não só os bibliotecários levarem. No caso, seria vez ou outra fazer essa ponte, entendeu? Avaliar o próprio sistema de catalogação que já é feito, a avaliação do sistema Pergamum, da sua base de dados, corrigir as inconsistências, isso já é feito. Então, que eu penso que poderia trazer uma melhoria seria isso. De repente convidar ou fazer essa ponte mais direta com esse propósito, da catalogação dos termos, da linguagem, ver a questão da linguagem mesmo e não só trabalhar com os tesouros que já estão prontos, mas a gente voltar um pouco desse olhar pra linguagem. Inclusive eu fiz uma ficha catalográfica que não é aqui da Universidade, né? E aí, o usuário colocou um termo que eu nunca nem tinha... internetês. Eu nunca nem tinha ouvido falar, o que é isso – internetês. Procurei nos tesouros e não tinha... é uma linguagem da internet, mas eu com meu vocabulário controlado que é aquele Português da internet, a gente não... Aí eu fui dar uma lida e ver, né? Aí tudo bem, classifiquei dentro de internet, redes sociais e linguística, que é toda essa linguagem, mas esse termo internetês, eu nunca tinha ouvido um troço desse. Aí se o pessoal da comissão ver somente a questão dos campos, não muda muito, mas a questão dos termos, da linguagem, poderia conversar mais com o próprio usuário, interagir mais;

- b) na classificação – pro usuário essa numeração não quer dizer nada, pra ele não tem significado nenhum e é exigido ainda hoje nos trabalhos que você faça a classificação, né. Então, assim, quanto a isso aí hoje, a gente procura, no caso aqui da UFC, a gente trabalha com a CDD que é a mais simplificada possível e a gente tá simplificando ainda mais, né? Porque isso é interessante pra gente, pra organização da informação interna. Usamos a da Doris também, inclusive a gente tá pensando em fazer a opção, ficar só com... mas é uma coisa que tá sendo pensado ainda. Atualmente é misturada a classificação – Doris e CDD, devido às restrições da CDD na área jurídica;
- c) na indexação –
- d) na sinalização da biblioteca – no caso da minha biblioteca, e as demais que tenho visitado, estão bem sinalizadas, bem direcionadas. Existiu... tem uns 4 ou 5 anos que foi vista essa questão da sinalização de todas as bibliotecas, né? Que ela realmente torne o usuário o mais autônomo possível, né? Que ele não fique tão dependente. Então, a nossa proposta é que o usuário seja mais autônomo possível. Então, que ele entenda a sinalização, que ela fale mesmo com os usuários. Se você quiser dar uma passeada ali pela biblioteca é tudo bem simples, mas tem as separações, as divisões dos acervos, os números de classificação que eles não entendem, entendem entre aspas, eles não entendem o significado daquele número, mas tá lá escrito o número, a estante, o assunto pra ter uma ideia, à medida que eles vão consultando. No caso aqui, a sinalização acontece desta forma, ela tem que falar mesmo com o usuário, o mais claro possível;
- e) na política de desenvolvimento de coleções – inclusive eu faço parte desta comissão. Acho que em 2016 ou foi 2017 que a gente concluiu a atualização da política, ela agora está disponível no portal e a gente tá sempre consultando esse documento;
- f) nos serviços – é primordial que os serviços atendam e propicie essa mediação efetiva, mas hoje como é que funciona? Os serviços eles são pensados pelas comissões, consultados, muitas vezes. A BU faz aquela pesquisa e já fez bastante e a gente participa. Aquela consulta ao usuário, o que é que ele pensa, como ele gostaria que fosse isso. Por exemplo, o serviço de empréstimo que é fundamental, já existe, mas o que é que foi sendo feito nisso daí? Foi sendo ampliado o prazo, foi sendo facilitado através das tecnologias, como o usuário fazer o empréstimo, a renovação on-line utilizando os recursos tecnológicos. Hoje a gente tá trabalhando no nada consta on-line, né. Que em vez... antes era obrigado o usuário vir na

biblioteca e pedir a expedição do nada consta, o papelzinho. Hoje já tá sendo pensado on-line, de onde você estiver, da sua casa, teve a necessidade: – ah, vou precisar do nada consta da biblioteca que eu tô quites, não tô devendo nada. Então, eu já posso fazer isso on-line, não precisa eu vir me deslocar, né? Então, os serviços estão sempre conversando nesse sentido de facilitar para o usuário utilizar o máximo possível;

- g) nos produtos – tutoriais, o próprio guia, a própria ficha catalográfica que eles já fazem on-line também, as normas também – tem todo aquele critério, tem que ser aluno, se cadastrar, mas tem, tem acesso. Então, assim a mediação acontece, o sistema vai enxergando a necessidade do usuário e vai desenvolvendo serviços e produtos que viabilizem, que facilitem. Então, na página da UFC tem todos aqueles produtos e serviços e tem os tutoriais de como o usuário usufruir, além da própria informação em si, o documento físico;
- h) uso de recursos virtuais – o que poderia ser feito, em termos de sugestão. Seria o atendimento on-line que a gente ainda não tem, de repente uma equipe, um setor que fique só respondendo as questões dos usuários. Quando eu trabalhei no SENAI, por exemplo, a gente tinha um setor de resposta técnica, tinha um profissional que... por exemplo... eu tinha uma consulta, uma necessidade de informação, em vez de eu mesma ir: – ai, aonde é que eu encontro sobre isso e tal. O bibliotecário, tinha um bibliotecário e tinha um engenheiro, eles recebiam aquela demanda. Eles pesquisavam elaboravam a resposta técnica e mandava, né? Isso tudo cientificamente, tecnicamente também. Então, eu acho que em termos dos recursos e das mídias, ainda tá faltando a gente fazer esse trabalho, né? Por enquanto como é que acontece? O usuário precisa e a gente indica aonde eles podem e divulga isso nas mídias, facilita esse acesso, essa mediação através do uso das tecnologias, mas a gente ainda não está dando uma resposta concreta, por exemplo, né? Um caso a se pensar e a se fazer um estudo mesmo, né? Se teria demanda dentro da UFC, assim;
- i) na preservação da memória – também já falei como está sendo feito. Hoje na UFC tem um memorial e a gente conversa – memorial e o próprio sistema, na biblioteca universitária tem um setor também das coleções especiais, projetos que as meninas já tiveram recurso, tá sendo adquirido um scanner pra se fazer toda a digitalização do acervo, desses acervo especiais que não dar pra ficar consultando e aqui, especificamente, a gente tem esse material que por enquanto ele tá só armazenado e conservado, mas ainda não tá sendo feito esse trabalho de digitalização por questão

de orçamento mesmo, né? Mas tem esse olhar e aqui principalmente por ser a biblioteca mais antiga e ter a questão da memória, ele é até bem consultado. Anualmente o pessoal da... não sei se tu já veio dentre esses alunos da Biblioteconomia? Todo ano eles vêm, vem também pesquisador de fora ver documentos que só tem aqui mesmo no Ceará. Então, vem gente de outras áreas pesquisar documentos raros que só tem aqui. Então, essa mediação só acontece, porque a gente divulga. Não sei se tem na página da BU, acho que é na página da BU mesmo... o catálogo de obras raras e na página da BFD. A gente usa esses recursos pra disponibilizar, além do catálogo geral, o próprio Pergamum. Alimentamos somente o RI, mas a BDTD ainda existe, somente o conteúdo que foi exportado para o RI. Cada biblioteca responsável por seus cursos faz essa ponte entre os cursos. O RI é mais expansivo, contempla toda a produção, desde artigo, monografia, capítulo de livro.

9) Fique à vontade para tecer comentários e sugestões.

R: Sobre a pesquisa em si, hoje que eu fui ler e achei bem legal assim esse enfoque da pesquisa, do teu trabalho. Eu acho que precisa ser pensado mesmo esse olhar. Inclusive na época que eu fiz a minha especialização que era sobre pesquisa científica, mas o meu projeto que na época era... eles exigiam projeto de pesquisa... e foi exatamente sobre esse serviço da referência em si, da mediação da informação, como é que acontecia.

No caso eu foquei aqui na biblioteca do Direito, mas eu achei muito bacana esse olhar assim, esse pensar, pelo menos. Entender que essa mediação passa por todos os âmbitos da UFC. Em termos de sugestão, eu acho que no caso da UFC, a gente tá bem encaminhado, pensando em todos os aspectos, procurando se antecipar. Eu acho que a gente tá caminhado bem, mas achei muito bacana você ter pensado esse olhar na mediação e fazer esse estudo, com certeza vai ter um resultado positivo aqui, pra gente melhorar ainda mais.