



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LARISSE MACEDO DE ALMEIDA

**MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: PERCEPÇÃO DA COMISSÃO
DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC**

FORTALEZA

2019

LARISSA MACEDO DE ALMEIDA

MEDIAÇÃO E COMPETENCIA EM INFORMAÇÃO: PERCEPÇÃO DA COMISSÃO DE
EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento

Linha de Pesquisa: Mediação e Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Gabriela Belmont Farias.

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A448m Almeida, Larisse Macedo.

Mediação e competência em informação : percepção da Comissão de Educação de Usuários do sistema de bibliotecas da UFC / Larisse Macedo Almeida. – 2019.
127 f. : il. color.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Fortaleza, 2019.
Orientação: Profa. Dra. Gabriela Belmont Farias.

1. Mediação da informação. 2. Competência em Informação. 3. Biblioteca Universitária. 4. Profissional Bibliotecário. I. Título.

CDD 020

LARISSA MACEDO DE ALMEIDA

MEDIAÇÃO E COMPETENCIA EM INFORMAÇÃO: PERCEPÇÃO DA COMISSÃO DE
EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento

Linha de Pesquisa: Mediação e Gestão da Informação e do Conhecimento.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Gabriela Belmont Farias (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Regina Celia Baptista Belluzzo
Universidade Estadual Paulista (UNESP)

A Deus.

A minha família.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter fortalecido minha fé, me guiado até aqui e permitido que tudo acontecesse no tempo certo.

Ao meu esposo, Márcio, pelo companheirismo, incentivo, carinho e atenção.

À minha família, pelo apoio incondicional de sempre.

À Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias, pela orientação, paciência e compreensão ao longo desses anos de parceria.

À Profa. Dra. Giovanna Guedes Farias, pela sua ética, sinceridade e empatia. Obrigada por cada momento de conversa, sempre saio de sua sala mais leve.

À Profa. Dra. Regina Celia Baptista Belluzzo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) pela oportunidade de crescimento. Em especial à Veruska e a todos os professores do Departamento, pela convicção e amor que têm pela docência.

À Profa. Dra. Lídia Eugênia Cavalcante, coordenadora do Programa, que acompanhou passos importantes da minha caminhada, desde o primeiro semestre da graduação, e contribuiu imensuravelmente para a minha formação pessoal e profissional.

À Profa. Dra. Virgínia Bentes Pinto, pelo empenho e dedicação ao conhecimento científico e por inspirar tantos alunos.

Ao meu gestor, Prof. Manfredo Lins, por acreditar na minha capacidade e incentivar meu crescimento.

Aos bibliotecários da Comissão de Educação de Usuários da UFC, pelo tempo concedido para contribuição nessa pesquisa.

Aos colegas da turma de mestrado, pelas reflexões, alegrias, conquistas, angústias e risos compartilhados.

Às amigas que a Biblioteconomia me deu, Aryanna Amorim, Eveline Sousa Laiana Sousa e Nívea Castro. Obrigada pelos abraços e sorrisos sempre sinceros.

À minha grande amiga Tamara, por estar há tantos anos ao meu lado e por todas as vezes em que me disse “não pare, tem sempre alguém que se inspira em você”.

À minha pessoa, Luana Caldini, a quem agradeço diariamente pelo afeto, zelo e cuidado com a nossa amizade. Nossa sintonia e parceria são indescritíveis.

À amiga Isabel Cardoso, por me ensinar sobre persistência e determinação.

Ao amigo Janssen por me fazer acreditar que tudo é possível.

“Há muitas coisas que só parecem impossíveis
enquanto não tentamos fazê-las.”

André Gide

RESUMO

No ambiente universitário a biblioteca possui importante papel na formação dos discentes como indivíduos críticos, autônomos e com habilidades voltadas para o acesso e apropriação da informação. Nesse contexto, as ações de mediação do bibliotecário devem possibilitar sua interferência no processo de aquisição da informação visando a apropriação da mesma para possibilitar a construção do conhecimento do usuário. Assim, nosso objetivo consiste em analisar a percepção, sobre a mediação e competência em informação, dos bibliotecários no processo de construção do conhecimento científico no ambiente universitário. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com uso do método exploratório. Os dados coletados a partir de questionários e entrevista realizados com bibliotecários que atuam na Comissão de Educação de Usuários do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram analisados pela técnica de análise de conteúdo a partir do estabelecimento de categorias. Com isso, verificamos que a distinção entre o conceito de habilidade e competência não está internalizada na compreensão dos bibliotecários, necessitando ser abordada com maior profundidade pois, mesmo ambas sendo colocadas em prática cotidianamente, essa lacuna acaba não permitindo que associem a competência ou habilidade específica a uma atividade particular. Os profissionais compreendem a essência dos conceitos de mediação e competência em informação, mas não explicitam o entrelaçamento das temáticas. Ainda assim, a Comissão busca alinhar constantemente seu planejamento com as necessidades dos usuários, destarte, concluímos que o desenvolvimento das atividades da Comissão vem contribuindo para a consolidação da cultura de pesquisa no ambiente acadêmico.

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

ABSTRACT

In the university environment, the library has an important role in the training of students as critical individuals, autonomous and with skills focused on access and appropriation of information. In this context, the mediation actions of the librarian should enable their interference in the information acquisition process aiming at the appropriation of the information to enable the construction of the user's knowledge. Thus, our objective is to analyze the perception, mediation and information competence, of the librarians in the process of construction of scientific knowledge in the university environment. This is a qualitative research, using the exploratory method. The data collected from questionnaires and interviews conducted with librarians who work at the User Education Committee of the library system of the Federal University of Ceará were analyzed by the technique of content analysis from the establishment of categories. Thus, the distinction between the concept of ability and competence is not clear and definite among librarians, even though they are put into practice on a daily basis, which does not allow them to associate the specific competence or ability to a particular activity. The professionals understand the essence of the concepts of mediation and information competence, but do not explain the intertwining of the themes. Nevertheless, the Commission is constantly seeking to align its planning with the needs of its users. Therefore, we conclude that the development of the Commission's activities has contributed to the consolidation of the research culture in the academic environment.

Keywords: Mediation of information. Information Literacy. University Library. Librarian.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Contextualização histórica dos estudos sobre <i>Information Literacy</i>	25
Quadro 2 – Competências e habilidades do Bibliotecário segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN).....	44
Quadro 3 – Correlação entre as concepções de <i>Information Literacy</i> e as competências estabelecidas na DCN.....	45
Quadro 4 – Delineamento da teoria do CHA na mediação implícita do bibliotecário na biblioteca universitária.....	49
Quadro 5 – Delineamento da teoria do CHA na mediação explícita do bibliotecário na biblioteca universitária.....	51
Quadro 6 – Estrutura de organização do Sistema de Bibliotecas da UFC.....	75
Quadro 7 – Relação das categorias de análise de conteúdo com os objetivos de pesquisa.....	84
Quadro 8 – Habilidades necessárias ao Bibliotecário para atuação na CEU.....	98
Quadro 9 – Catálogo de treinamentos ofertados pela Biblioteca Universitária.....	104
Quadro 10 – Comparativo entre as recomendações de 2013 e 2016 para a biblioteca.....	108
Quadro 11 – Relatório de ações desenvolvidas pela CEU em 2017 e objetivos para 2018.....	110
Quadro 12 – Devolutiva dos objetivos traçados pela CEU em 2018.....	112

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Diferentes concepções de Information Literacy: ênfase no conhecimento e ênfase no aprendizado	28
Gráfico 1 – Comparativo entre o tempo de serviço na UFC e a atuação na CEU.....	85

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ABORDAGEM TEÓRICO- CONCEITUAL	18
2.1 A informação na construção do conhecimento: perspectiva do campo da Ciência da Informação	30
2.2 Empoderamento e protagonismo social: foco na atuação do bibliotecário	36
2.3 Competências do bibliotecário mediador da informação	41
3 ENSINO UNIVERSITÁRIO E PESQUISA ACADÊMICA	57
3.1 Biblioteca universitária: espaço de mediação e competência em informação	62
3.2 Serviços de informação e educação do usuário	66
4 PERCURSO METODOLÓGICO	71
4.1 Campo de pesquisa	72
4.2 Universo e amostra de pesquisa	75
4.3 Instrumentos de coleta de dados	77
4.4 Aplicação do pré-teste	78
4.5 Técnica de análise dos dados	79
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	81
5.1 Compreensão dos bibliotecários acerca da mediação e competência em informação para a construção do conhecimento	83
<i>5.1.1 Foco na educação de usuários</i>	89
<i>5.1.2 Foco na atuação do bibliotecário</i>	94
5.2 Atuação da Comissão de educação de usuários da UFC	100
<i>5.2.1 Estratégias para a construção do conhecimento</i>	104
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	112
REFERÊNCIAS	116
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	121

1 INTRODUÇÃO

No ambiente universitário as atividades de ensino, pesquisa e extensão são responsáveis pela produção de conhecimento em ciência e tecnologia e, por isso, são fundamentais não só para o desenvolvimento econômico científico do país, mas também para a formação acadêmica dos estudantes. Na competitividade com países mais desenvolvidos, o Brasil vem dando seus passos na elaboração de ações para promoção da pesquisa científica. Especial atenção tem sido dada às universidades, pois elas são responsáveis, em grande parte, pela formação de pesquisadores bem como pela produção científica nacional.

Desde 1920, quando foi criada a primeira universidade brasileira, as instituições de ensino superior são regidas por normas fundamentais para o seu funcionamento. Entre as principais, está aquela que é descrita no Art. 207 do Capítulo III da Constituição da República Federativa do Brasil: “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 1988).

É no ambiente das universidades que a maioria dos indivíduos inicia sua experiência com a pesquisa científica, especialmente no que diz respeito ao percurso metodológico. Este percurso, que vai desde o levantamento de trabalhos publicados que serão a base teórica para a pesquisa, até a própria estruturação das ideias através da análise e interpretação de dados, exige a presença de um agente mediador que aproxime a informação do usuário. É exatamente o processo de comunicação entre eles, mediador e usuário, que permite a intervenção da biblioteca nas trocas informacionais e possibilita o aperfeiçoamento das práticas de leitura e de produção escrita.

A principal missão das universidades é também, atualmente, um dos seus grandes desafios: ofertar meios e condições efetivas para a formação de profissionais com senso crítico e reflexivo. Muito mais do que bacharéis, o ensino universitário tem a responsabilidade de formar mentes direcionadas para a pesquisa e estimular o espírito científico. A partir dessa percepção, compreendemos que a biblioteca universitária deve exercer um papel ativo na função de atuar não apenas como apoio, mas como modelo de mediação institucional na formação do aluno pesquisador (SOUSA e FUJINO, 2009).

O papel de mediador exige que o profissional tenha competência para a execução das etapas que vão desde a identificação de uma necessidade, passando pelo acesso até o uso da informação, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento acadêmico dos sujeitos e

torná-los mais autônomos nos seus processos cognitivos. Esse cenário é reflexo da maneira como a biblioteca se relaciona com seus usuários, da oferta de seus serviços e da sua própria identidade.

No contexto das bibliotecas universitárias, em que se busca a inserção do discente no universo da pesquisa acadêmica, a interação entre o usuário e o bibliotecário é um elemento fundamental para o desenvolvimento da competência em informação (CoInfo), termo que surgiu na década de 70, associado às mudanças da sociedade da informação, para denominar a necessidade emergente dos sujeitos em criar habilidades para lidar com o amplo e desordenado universo informacional (DUDZIAK, 2002a).

A implantação de uma cultura voltada para o uso contínuo e permanente da competência em informação no ambiente acadêmico requer o estabelecimento de parcerias entre docentes e bibliotecários, além da integração do planejamento pedagógico de sala de aula com as atividades e serviços promovidos pela biblioteca. A CoInfo quando somada à prática da mediação da informação, permite a troca de experiência entre os sujeitos, possibilita a produção de novos conhecimentos, além de criar meios que viabilizam a satisfação das necessidades dos usuários.

A mediação, assim como a CoInfo, tem um papel fundamental no processo de aprendizagem dos sujeitos, pois todas as nossas percepções são mediadas por algo ou alguém e construídas com a interferência do outro. É, portanto, um conceito aplicado em diversas áreas do conhecimento com objetivos diretamente relacionados ao contexto dos indivíduos. Davallon (2007) afirma que, do ponto de vista teórico, a definição de mediação é uma tarefa bem específica do domínio das ciências da informação e da comunicação. Dentro da Ciência da Informação (CI) especificamente é necessário compreender que a existência da informação é determinada pelo usuário, entretanto, é fundamental a interferência de um mediador que possibilite o desenvolvimento do usuário como um sujeito ativo, consciente do seu papel na sociedade e que faz uso dos recursos informacionais em busca da apropriação da informação.

Os processos de adaptação presentes na história da sociedade permitiram a construção do conhecimento a partir das relações entre os mundos subjetivo e objetivo. A comunicação é um desses processos que foi evoluindo ao longo do tempo, acompanhando o desenvolvimento cognitivo dos sujeitos e potencializando as possibilidades de interação através da prática dos princípios da mediação. Na área da CI, por exemplo, a mediação da informação é compreendida a partir do planejamento e execução de qualquer atividade informacional, dentre elas, organização, representação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação e, por estar inserida no cotidiano e vinculada à ação dos sujeitos, é

caracterizada como um fenômeno social. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1243) afirmam que:

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

O exercício da mediação é uma das atividades fundamentais do bibliotecário. Para Sanches e Almeida Junior (2010, p. 5) este profissional é “responsável em interfacear a relação usuário/informação com objetivo de ajudar na solução de alguma necessidade informacional”. Mais do que facilitar o acesso à informação, o bibliotecário participa da construção do conhecimento através da interação com o usuário, e a biblioteca dá suporte a este processo promovendo condições efetivas para a produção de novos conhecimentos a partir do conhecimento disponível.

Percebemos assim que, quando se trata da apropriação da informação visando a construção do conhecimento, a interação é considerada um elemento decisivo no processo de mediação. Como afirmam Garcia, Almeida Júnior e Valentim (2011, p. 354), “participamos da construção do conhecimento dos outros e estes também interferem na nossa construção, através da mediação de informações.”

O papel de mediador exige do bibliotecário uma série de habilidades que muitas vezes não são desenvolvidas durante sua formação, acarretando em deficiências na sua atuação profissional. É preciso perceber que ter competência em informação é o primeiro passo para que ele possa contribuir com o desenvolvimento desta competência também em seus usuários. Faz-se necessário que o bibliotecário aprenda a intervir, tenha uma postura proativa e inovadora, além de buscar meios de se aproximar e interagir com o usuário.

Sobre a competência dos acadêmicos, Cavalcante (2006, p. 51) afirma: “[...] no que tange à competência informacional se observa um grave comprometimento dos estudantes com relação às competências no uso da informação para desenvolver capacidades de pesquisa requeridas para um curso superior e, posteriormente, o exercício profissional”. A autora ainda alerta que esse fator pode contribuir para abandono ou trancamento do curso, dificuldades de integração, entre outras consequências.

Estudos como o de Neuenfeldt e colaboradores (2011) apontam que os discentes ingressam na graduação sem conhecimentos básicos de pesquisa e tal problema reflete na pós-

graduação, pois os mesmos permanecem nas universidades sem a dedicação necessária que os possibilitem desenvolver pesquisas científicas bem estruturadas. Em pesquisa realizada em um Centro Universitário do Rio Grande de Sul, os autores acima mostram que os docentes têm se deparado com o grande desafio de provocar nos estudantes o constante exercício do pensamento crítico e a aproximação com a ciência em si para permitir que transformem-se em pesquisadores ao invés de meros copiadores, e isso só é possível, segundo eles, por meio da experiência.

Corroborando com as ideias acima, Sousa e Fujino (2009) reconhecem que a biblioteca universitária até tem investido na educação do usuário, entretanto, focada na perspectiva do treinamento no uso de recursos e plataformas, enquanto a necessidade urgente é que ele aprenda a problematizar e elaborar ações voltadas para a pesquisa acadêmica. As autoras percebem que o aluno chega à biblioteca com competência para operar instrumentos de busca na internet, mas sem compreensão do processo de pesquisa em si, o que resulta em baixa relevância e pertinência na recuperação de informações.

Ressaltamos que a interação entre o usuário e o bibliotecário se faz indispensável no processo de elaboração da pesquisa científica dentro do ambiente universitário, de modo que possibilita não só a produção de conhecimentos, como também a troca de experiências e o desenvolvimento de habilidades informacionais.

Visto que a mediação se dá pela interferência, o bibliotecário possui um papel fundamental no direcionamento da utilização das ferramentas informacionais para a produção de conhecimento. Partindo desta compreensão, formulamos a seguinte questão de pesquisa: quais são as percepções do bibliotecário em relação a mediação e a competência em informação no processo de construção do conhecimento científico no âmbito da pesquisa universitária?

Considerando a questão proposta acima, nosso objetivo geral consiste em analisar a percepção, sobre a mediação e competência em informação, dos bibliotecários que atuam na Comissão de Educação de Usuários do sistema de bibliotecas da UFC, no processo de construção do conhecimento científico no ambiente universitário. Nossos objetivos específicos são: a) identificar as metas e ações elaboradas pela Comissão para a educação de usuários e para a construção do conhecimento científico e b) descrever a percepção do bibliotecário em relação à competência em informação, no processo de mediação na educação de usuários e na construção do conhecimento científico.

As temáticas desenvolvidas nesta pesquisa vêm sendo trabalhadas desde a graduação, com estudos sobre necessidades informacionais dos usuários na biblioteca e serviços voltados

para a difusão do conhecimento científico. Visto a importância de dar prosseguimento aos estudos nessa linha de pesquisa, bem como o reconhecimento da contribuição para o desenvolvimento social da biblioteconomia, abordamos aqui a função social que compete ao bibliotecário no exercício de suas práticas como agente promotor do acesso à informação e facilitador da interação para a formação de cidadãos conscientes e críticos. Quanto ao aspecto teórico-científico, percebemos a necessidade de conhecer cada vez mais o processo de mediação e sua influência na construção do conhecimento, além da importância da competência em informação do bibliotecário e seus desdobramentos no âmbito profissional, pessoal e social.

Assim, as motivações pessoais de aprofundamento e especialização na área, bem como o interesse nessas temáticas, resultou na elaboração de um projeto submetido à linha de pesquisa de Mediação e Gestão da informação e do Conhecimento do programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, o qual foi se desdobrando entre professores e pesquisadores nos debates do grupo de pesquisa de Competência e Mediação em Ambientes de Informação certificado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Os conceitos que nos nortearam no desenvolvimento deste trabalho vão ao encontro das ideias de Santos Neto e Almeida Júnior (2014) acerca da percepção de que a essência de toda informação é satisfazer uma necessidade do usuário, por isso, este sujeito é elemento chave no processo informacional. Segundo os autores “Toda ação de mediação é realizada pensando numa necessidade informacional, no uso da informação e, posteriormente, numa apropriação da informação pelo usuário.” (SANTOS NETO e ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 1252).

Quando as ações da mediação estão corretamente direcionadas e alinhadas no sentido de possibilitar aos indivíduos identificar um problema, reconhecer suas necessidades informacionais, avaliar as possibilidades e gerar uma solução a partir da apropriação da informação, está se desenvolvendo neles algumas das habilidades que compõem a competência em informação e possibilitando a formação de sujeitos conscientes quanto ao seu papel na sociedade da informação.

O conceito de competência é orientado pela teoria do CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes), representando as dimensões fundamentais para o uso inteligente das informações disponíveis. O desenvolvimento desse conjunto ocorre através de um processo de construção e aprendizagem que possibilita atender uma necessidade e otimizar a execução das atividades do indivíduo, independente do ambiente em que esteja inserido. Em seu estudo,

Santos (2017) identificou que Durand (2000) define essas três dimensões, apresentando o conhecimento significando saber, as habilidades como o saber fazer e as atitudes no sentido de querer fazer.

No contexto acadêmico, o processo pressupõe assim a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes primeiramente do bibliotecário como facilitador do acesso aos recursos informacionais e em segundo lugar do usuário que, incentivado pelo bibliotecário, desenvolve suas habilidades individuais e coletivas através da formação da consciência crítica que possibilita o aprendizado independente e ao longo da vida. Entretanto, é preciso ter em mente que a construção da competência em informação exige uma continuidade, ou seja, é um processo que deve se renovar constantemente devido a necessidade de ter indivíduos preparados para lidar com o grande volume de informação em seus mais variados suportes.

Através da mediação entre usuário e bibliotecário este profissional pode promover uma interação que visa estimular o pensamento crítico e incentivar o desenvolvimento da autonomia do sujeito, a qual será colocada em prática nas etapas que vão desde o acesso até a avaliação e o uso efetivo da informação, isso nos permite compreender primeiramente que a competência em informação não se limita, como afirma Dudziak (2002b, p. 10), “ao simples aprendizado de habilidades e conhecimentos instrumentais, praticamente mecânicos, tem como foco o acesso à informação”, mas não um acesso descontextualizado, e sim, direcionado para a construção do conhecimento através da elaboração de modelos mentais que não se reduzam a comportamentos passivos restritos a estímulos de perguntas e repostas. A CoInfo possibilita ao sujeito adquirir conhecimentos que possa aplicar em diversas situações da vida pessoal e profissional.

Dudziak (2002b) ressalta ainda a importância de considerar o conceito de competência em informação não só relacionado a uma série de habilidades e conhecimentos, mas também à noção de valores ligados à dimensão social e situacional que percebe o aprendiz enquanto ator social e cidadão. Para a autora, as ligações que se estabelecem entre habilidades, conhecimentos e valores determinam o aprendizado e presumem a incorporação de um estado permanente de mudança que é condição *sine qua non* para o aprendizado como fenômeno social. Dudziak ressalta ainda que o termo não apresenta um significado preciso por ser um conceito dinâmico que difere de uma cultura para outra e é influenciado por expectativas e valores coletivos e individuais.

Ressaltamos assim que a mediação da informação só ocorre através de um processo de interferência que visa estimular o desenvolvimento da autonomia dos sujeitos na utilização

dos recursos informacionais, por isso, seu conceito está diretamente relacionado à interação, ao uso da linguagem e à comunicação. Compreender os conceitos de competência e mediação da informação exige inicialmente a percepção do indivíduo como elemento central e determinante da existência da informação.

Destarte, a seção número 2 deste trabalho traz os conceitos de mediação e competência em informação, abordando a perspectiva teórico-conceitual de ambos e como os termos se relacionam e se complementam no contexto da Ciência da Informação. Na subseção 2.1 apresentamos um breve levantamento do percurso de consolidação da CI diante das inovações tecnológicas que afetam os serviços de informação e transformam as práticas de construção do conhecimento.

Considerando a informação como um recurso social, abordamos na subseção 2.2 a sua importância para o desenvolvimento da autonomia dos sujeitos e para a conquista dos direitos individuais e coletivos através do empoderamento e do protagonismo social. Na terceira subseção inserimos o profissional bibliotecário, o empoderamento de suas práticas no contexto da mediação na biblioteca universitária e o seu papel de mediar, interferir e contribuir na construção do conhecimento científico.

A seção de número 3, bem como suas subseções, apresentam a realidade do ensino universitário, o peso da pesquisa científica na construção do conhecimento e como a biblioteca universitária, através de seus serviços de informação, participa desse ambiente acadêmico cumprindo o papel de espaço de troca propício para a prática da mediação. Na seção 4 descrevemos o percurso metodológico e apresentamos as categorias de análise de conteúdo da seção 5.

Observando os tópicos tratados nessa pesquisa acreditamos ser de grande relevância a abordagem de temáticas alinhadas com as atuais demandas sociais, voltadas para a solução de problemas informacionais e que permitirão uma melhor compreensão do posicionamento profissional e do contexto de atuação dos bibliotecários pesquisados que apresentamos através da análise de conteúdo de suas respostas.

2 MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ABORDAGEM TEÓRICO-CONCEITUAL

Muito tem se debatido no campo científico acerca das fronteiras e possíveis interações entre as disciplinas. Essas discussões partiram da percepção de que o desenvolvimento da ciência depende da integração dos conhecimentos que são produzidos dentro das especificidades de cada campo, possibilitando uma troca mútua que traz benefícios para o avanço de pesquisas e conseqüentemente para a sociedade. Denominada de interdisciplinaridade, essa interação, permite não só a apropriação de conceitos de um domínio de conhecimento para outro, como também reduz as fronteiras disciplinares e facilita a construção de novos saberes.

A mediação é um desses conceitos utilizados por diversas áreas do conhecimento para representar fenômenos distintos. No âmbito jurídico, por exemplo, ela consiste em um meio para a resolução de conflitos entre indivíduos por divergência de interesses com o objetivo de buscar uma solução compatível aos interesses de ambas as partes. Já a mediação no campo da cultura é utilizada como recurso de aproximação entre os sujeitos e os equipamentos culturais. Apesar de apresentar objetivos diferentes, independente do campo de atuação, a prática da mediação pressupõe a utilização de uma linguagem comum aos indivíduos envolvidos no processo.

Na conceituação do termo, partimos do pensamento de Varela (2008) que considera a informação como fator de desenvolvimento social fundamental para o exercício da cidadania, percebendo que, informação, cognição e mediação são conceitos que devem estar atrelados um ao outro, pois para que a informação possibilite a construção de conhecimento, bem como mudanças cognitivas individuais e transformações sociais, necessita estar contextualizada no ambiente dos sujeitos. Conforme os resultados da pesquisa aplicada pela autora, o indivíduo consegue construir o seu conhecimento a partir da interação com o outro e com a cultura, o que o permite desenvolver atividades que integram as experiências com o cognitivo, o afetivo e o psicomotor, e daí se justifica a importância de uma linguagem comum para a prática da mediação.

Davallon (2007, p. 10) apresenta como uma das primeiras constatações de sua pesquisa que “[...] a noção de mediação aparece cada vez que há necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos”. Corroborando com este pensamento,

Almeida Júnior (2009) defende que a informação é um recurso que tem como principal característica a efemeridade, por isso, necessita do momento em que o usuário e o suporte informacional se relacionam para se concretizar. Desse modo, compreendemos que a mediação da informação é um processo histórico-social que resulta da relação dos sujeitos com o mundo na prática de uma constante construção coletiva.

Para Almeida Júnior (2015), na área da CI não há um conceito específico de mediação, os estudos na área ainda são embrionários, o que mostra a necessidade do desenvolvimento de mais estudos acerca da temática, dessa maneira, como resultado de suas pesquisas, o autor propõe a mediação da informação como:

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

Podemos perceber, a partir do conceito desenvolvido pelo autor, que a prática da mediação requer a interferência do bibliotecário no processo de aquisição da informação, visando a apropriação da mesma para possibilitar a construção do conhecimento. O trabalho em conjunto do profissional com o usuário possibilita o compartilhamento de experiências fundamentais para o desenvolvimento da autonomia intelectual do sujeito, bem como para tornar a biblioteca um ambiente ativo e interacionista. Nesse contexto, o diálogo torna-se elemento indispensável para que ocorra a mediação e para facilitar a construção do conhecimento através da interação entre bibliotecário e usuário.

As etapas do processo de mediação devem convergir para o desenvolvimento da competência em informação nos usuários a fim de possibilitar que estes tenham autonomia em acessar e utilizar de forma eficiente e eficaz as informações disponíveis nos diferentes tipos de documentos e suportes, bem como se dediquem à geração de novos conhecimentos. Como afirma Santos (2017), o direcionamento da competência em informação está em trabalhar a informação e sua utilização na resolução dos problemas, no desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo do sujeito, na sua postura ativa e na vontade de aprender ao longo da vida.

Formar usuários competentes em informação significa possibilitar que eles compreendam as propriedades e a organização da informação para que reconheçam suas necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais. A mediação do bibliotecário vai atuar ofertando os meios

necessários de acesso e uso da informação, o que envolve a apresentação de fontes específicas, orientação de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca, para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades e desenvolva as habilidades que contribuem no processo de transformação da informação disponível em conhecimento útil.

A articulação da prática mediadora do bibliotecário universitário nas ações de competência em informação depende em grande parte da comunicação entre os sujeitos participantes, pois é através dela que a biblioteca intervém nas trocas informacionais dos usuários e possibilita, por exemplo, o aperfeiçoamento das práticas de leitura e de produção escrita. Essa interação, geralmente presente nas ações de mediação, cria um espaço de diálogo capaz de promover a aproximação do usuário com a informação:

A mediação da informação deve ser compreendida como um conjunto de ações capaz de direcionar a construção de conhecimento de indivíduos. Ela sofre interferência por parte de seus atores, profissionais e usuários, que participam do processo como agentes ativos e não como simples transmissores e receptores. (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p. 358).

Compreendemos que no contexto da mediação da informação nas bibliotecas, a comunicação é elemento indispensável pelo seu caráter de interação entre os sujeitos, e se constitui como uma ação que interfere diretamente na satisfação das necessidades finais dos usuários. Entretanto, é necessário observar ainda que, embora no âmbito da CI se compreenda que a mediação se dá no momento da comunicação para atender a necessidade específica do usuário e possibilitar sua autonomia através da apropriação da informação, na verdade, os elementos que compõem a mediação estão presentes bem antes da concretização da busca informacional em si. O momento em que ocorre o processo dialógico no qual o profissional se antecipa ao desejo do usuário e organiza o estoque de informação, dialogando também com o usuário potencial, é primordial na prática da mediação, pois possibilita a avaliação da concordância entre o que busca o usuário e o que lhe oferta o profissional (VARELA, 2008).

Percebemos, portanto, que a mediação é um processo amplo e complexo e, por esse motivo, Almeida Júnior (2009) critica a redução do conceito de mediação da informação ao de serviço de referência ofertado na biblioteca, sendo aceito pelo senso comum como uma ação que ocorre apenas nos espaços que visam o atendimento direto do usuário enquanto na verdade, como conclui o próprio autor, a mediação ocorre também de maneira implícita em todas as decisões tomadas e atividades elaboradas e desenvolvidas pelo bibliotecário.

Conforme o autor, outro estigma que deve ser esquecido é a utilização da ideia de ponte para representar a mediação, pois essa comparação faz do processo algo estático, que leva alguma coisa de um ponto fixo a outro sem interferências nesse caminho e conseqüentemente no resultado final. A atividade mediadora por si apresenta a perspectiva de proporcionar aos usuários a capacidade de lidarem com a sobrecarga informacional da atualidade, já pressupõe desenvolver nestes sujeitos uma atuação proativa na sociedade à medida que os prepara para identificar necessidades, resolver problemas, buscar e usar criticamente a informação.

Farias (2016) explica que a coletividade e as trocas informacionais entre os indivíduos são elementos fundamentais para a construção do conhecimento e cita especialmente no contexto da biblioteca, a participação do bibliotecário com sua mediação explícita como significativa contribuição não só para o processo de aprendizagem, como também para o crescimento social e o desenvolvimento cognitivo dos sujeitos. Por esse motivo, o profissional da informação não pode ser imparcial ou neutro, a apropriação pressupõe uma ação, como afirmam Garcia, Almeida Júnior e Valentim (2011, p. 354):

Uma vez que envolve pessoas, essa ação não pode ser livre de interferências, pois não é possível desvincular o indivíduo de seu conhecimento, o qual foi construído ao longo da vida e de sua relação com o mundo. Tornando esse fato explícito, consciente, temos a possibilidade de aumentar o controle sobre a ação e evitar que a interferência se transforme em manipulação.

A apropriação da informação, assim como as iniciativas formadoras de competência em informação, depende da participação ativa não só dos profissionais envolvidos (bibliotecários e docentes), mas, também e, principalmente, da intencionalidade, motivação e raciocínio dos usuários no desenvolvimento de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) direcionados para o uso dos recursos informacionais. A produção de conhecimento deriva exatamente dessa capacidade de utilizarem, de modo eficiente e eficaz, as ferramentas disponíveis para identificação, recuperação das fontes de informação e aplicação do conhecimento. Tais práticas viabilizam o aprendizado para a vida, a formação de indivíduos críticos, conscientes do seu papel e capazes de atuarem com competência em todos os segmentos da sociedade.

Santos (2017) explica que nessa tríade da teoria do CHA, os conhecimentos envolvem o saber do bibliotecário acerca das fontes principais de informação disponíveis, sendo adquirido tanto por meio de sua experiência como pela sua formação teórica. As habilidades estão ligadas ao saber aplicar o conhecimento adquirido para executar suas

atividades e formar usuários competentes em informação. Por fim, as atitudes significam a ação do bibliotecário no sentido de realizar suas práticas profissionais de forma ética e responsável.

Nesse sentido, é fundamental que os bibliotecários possuam os Conhecimentos, as Habilidades e as Atitudes que viabilizam o seu papel como agentes mediadores e promotores das ações formadoras da competência em informação nos acadêmicos. Sua função social consiste em capacitar os usuários para que saibam explorar as informações científicas, os serviços e as ferramentas para atuarem ativamente no ambiente universitário, para isso, seu perfil profissional precisa ir ao encontro das necessidades de aprendizagem dos sujeitos.

Varela, Barbosa e Farias (2014) ressaltam, porém, que é indispensável que o mediador da informação compreenda a realidade e o contexto dos indivíduos para que possa de fato possibilitar uma construção cognitiva de modo crítico e consciente. A existência dos sujeitos se concretiza a partir das suas relações com o outro no mundo, por isso, o conceito de mediação da informação requer o envolvimento de sujeitos protagonistas, que se apropriam do conhecimento e que direcionam as ações para a realização em conjunto, de forma dialógica, ou seja, para a construção colaborativa.

Santos Neto e Almeida Júnior (2014) reafirmam a importância da interação nesse contexto. Eles compreendem que a mediação não é uma simples ação de conciliação, ela envolve na realidade toda ação de interferência que provoca alteração de sentido no conhecimento dos indivíduos participantes. Os autores explicam que “a mediação se refere à interposição de alguém ou de algum elemento, com o intuito de melhorar as relações entre os sujeitos envolvidos” (p. 1245). Diante da necessidade de interferência, no momento da busca de informação, é que se faz fundamental a figura do mediador para estabelecer comunicação e interação com o usuário, colocando em prática o processo de mediação e consequentemente possibilitando a apropriação e a construção do conhecimento.

Podemos afirmar assim, que a mediação da informação inclui dois elementos fundamentais: primeiramente a interferência, a qual é intrínseca ao processo que torna a informação disponível para o usuário, e a apropriação da informação que é o objetivo final da mediação e está diretamente relacionada ao processo de produção/disseminação da informação. Portanto, a compreensão do conceito de mediação da informação significa também compreender como a informação é produzida, bem como os comportamentos informacionais envolvidos, estando assim atrelada a três percepções básicas: processos, fluxos e comportamentos informacionais.

Estando os sujeitos sempre no centro do processo de mediação, Sanches e Rio (2010) explicam que se trata de uma atividade baseada na subjetividade e na interlocução:

A Mediação da Informação configura-se como linha de pesquisa que propõe atividades de interferência que vão além da relação usuário/informação, de maneira a perpassar por todo o fazer biblioteconômico, enfocando práticas que tornem o trabalho do bibliotecário, agora entendido como mediador, subjetivo. Trabalho esse que configure a biblioteca como um espaço intersubjetivo no compartilhamento de informação. (SANCHES; RIO, 2010, p. 108).

É relevante ressaltarmos nesse processo as contribuições de Souto (2010) na distinção dos conceitos de interação e mediação. Apesar de estarem diretamente relacionados, segundo o autor, a presença de interação não pressupõe obrigatoriamente ações de mediação, entretanto, para haver mediação, é indispensável ocorrer interação entre os indivíduos envolvidos, isso porque a mediação requer intervenção no conhecimento do sujeito. Souto também diferencia a função do mediador e do intermediário explicando que, ao contrário do primeiro, o segundo pode desenvolver a ação sem envolver qualquer interação humana, agindo apenas como um link que conecta um problema a uma possível solução.

Nesse contexto, Almeida Júnior (2009, p. 97) afirma que “a mediação da informação permite e exige a concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação.” O autor critica fortemente o pensamento comum que afirma a necessidade da imparcialidade e da neutralidade nas ações do bibliotecário e defende, ao contrário, a importância da interferência desse profissional no processo de mediação.

Embora o bibliotecário busque a imparcialidade no desenvolvimento de suas atividades, ela se torna uma realidade distante, pois o próprio profissional não é neutro. O processo envolve tanto a carga de conhecimentos prévios do mediador para interferir na necessidade de informação, como também envolve as experiências do indivíduo mediado adquiridas anteriormente. A preocupação que deve existir é de evitar que a interferência do mediador se torne manipulação na construção dos elementos cognitivos do usuário.

Um dos principais resultados das ações de mediação da informação consiste no desenvolvimento da autonomia do usuário na satisfação de suas necessidades informacionais, o que significa torná-lo competente em informação. Essa competência possibilita o indivíduo buscar, reconhecer e aplicar os recursos disponíveis para solucionar seus problemas de informação. Sobre a competência em informação, Cavalcante (2006, p. 57) comenta:

É evidente que o sucesso no uso da informação também se reflete no desenvolvimento de um espírito crítico e no despertar do potencial do educando, permitindo o processo de educação continuada bem como a autonomia investigativa em seu domínio de pesquisa, aumentando a capacidade de usar fontes de informação, avaliar e gerar resultados de pesquisa. A competência informacional é algo trabalhado continuamente, observando, interpretando, compartilhando, questionando, elaborando críticas, hipóteses e explicações.

Varela, Barbosa e Farias (2013) afirmam que a competência em informação se manifesta na capacidade que os indivíduos apresentam para lidar com situações novas ou resolver situações-problema utilizando recursos apreendidos a partir de experiências anteriores, que Perrenoud (1999) denomina de esquemas, os quais são acessados pela nossa cognição para solucionar a situação da maneira mais conveniente.

O termo competência em informação deriva da expressão original *Information Literacy*, que por não possuir uma tradução literal e uniforme em todos os países, motivou Forest Woody Horton Jr a organizar em 2013¹ e 2014² a publicação “Overview of *Information Literacy Resources Worldwide*” onde pesquisadores de todo o mundo apresentam a tradução definida em consenso na literatura e reúnem algumas publicações mais relevantes sobre o tema na sua língua. Entre esses pesquisadores, no contexto brasileiro, encontramos os estudos de Dudziak (2002b) que afirma que o termo surgiu na literatura americana em 1974 a partir da ideia de capacitar os indivíduos para o domínio dos processos informacionais no ambiente de trabalho, o que acabou despertando o interesse dos bibliotecários no assunto. Já no Brasil, os precursores da *Information Literacy* estão entre os bibliotecários que desenvolveram, alguns anos depois, estudos seguindo a tradição de preocupação social-educativa e ações culturais. Para a autora a *Information Literacy* “basicamente pode ser definida como o domínio sobre o universo informacional, incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento” (p. 1). Dudziak (2008, p.42) define a CoInfo como:

[...] a mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes direcionada ao processo construtivo de significados a partir da informação, do conhecimento e do aprendizado. Diferentes dimensões passam a ser consideradas: a dimensão das habilidades informacionais alcançadas pelo treino; a dimensão cognitiva de construção do conhecimento, apropriação de conteúdos e processo reflexivo; e a dimensão das atitudes e dos valores, que diz respeito à construção dos aspectos críticos, políticos, e éticos da ação dos homens.

Em outro trabalho Dudziak (2005) define o conceito de competência em informação a partir de uma visão sociocognitiva construtivista, sugerindo a necessidade de envolvimento

¹<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>

²https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/unesco_composite_document_-_final_-_2.pdf

do sistema educacional na mobilização dos saberes e com uma participação direta tanto do aprendiz quanto do docente de maneira integrada ao currículo, pois a metodologia de aulas expositivas como estratégia de ensino tem a tendência de conduzir à passividade, bem como a restrição de aprendizagem em salas de aula, diminui as oportunidades da descoberta ativa.

Ainda segundo a autora, o conceito de *Information Literacy* surgiu no âmbito da Biblioteconomia estando relacionado aos processos de investigação, ao pensamento crítico e ao aprendizado independente. “Relacionada à construção de significados a partir da informação, a *Information Literacy* permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisão” (DUDZIAK, 2002a, p. 2). Ao longo dos anos, o termo foi sendo estudado e adotado a partir de múltiplas perspectivas, representando diferentes momentos do cenário informacional e as diferentes preocupações dos profissionais da informação, nesse sentido, apresentamos no quadro 1 o delineamento histórico da consolidação da *Information Literacy* no campo teórico entre as décadas de 70 e 90:

Quadro 1 – Contextualização histórica dos estudos sobre *Information Literacy*

PERÍODO	FATOS	CENÁRIO
DÉCADA DE 70	<p><u>1974</u>: A expressão <i>Information Literacy</i> (IL) surge na literatura na publicação do bibliotecário americano Paul Zurkowski.</p> <p><u>1976</u>: Conceito de <i>Information Literacy</i> mais abrangente: fazer uso dela para tomar decisões e resolver problemas. Inclui-se agora a noção dos valores ligados à informação para a cidadania.</p> <p><u>1979</u>: Os autores Taylor e Garfield trazem o conceito dando ênfase nas habilidades técnicas.</p>	<p>Zurkowski sugeria que os recursos informacionais deveriam ser aplicados às situações de trabalho, na resolução de problemas, por meio do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação.</p> <p>Preocupação crescente em relação ao número de informações disponibilizadas (seu acesso físico e organização).</p>
DÉCADA DE 80	<p><u>1987</u>: Karol C. Kuhlthau lança as bases da educação voltada para a <i>Information Literacy</i> e a integra ao currículo escolar.</p> <p>Livro “<i>Information Literacy: Revolution in the Library</i>” editado por Breivik e Gee introduz o conceito da educação baseada em recursos (resource-based learning), enfatizando a cooperação entre bibliotecários e administradores das universidades nos processos de construção de conhecimento a partir da busca e uso da informação, de maneira integrada ao currículo, cuja filosofia via a biblioteca como elemento chave na educação.</p>	<p>Fortemente influenciado pelas novas tecnologias de informação.</p> <p>Concepção da <i>Information Literacy</i> com o sentido de capacitação em tecnologia da informação.</p> <p>O foco estava no ser humano e em seu aprendizado, as tecnologias de informação são apenas ferramentas de aprendizado.</p>

	Documento da ALA – American Library Association, Presential Committeon <i>Information Literacy: Final Report</i> - definiu o conceito de <i>Information Literacy</i> mais utilizado atualmente.	
DÉCADA DE 90	<p><u>1997</u>: Cristine Bruce introduziu um novo entendimento a respeito da IL e denominou-o modelo relacional.</p> <p>Criação do Institute for <i>Information Literacy</i> da ALA - ACRL, destinado prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior.</p> <p><u>1998</u>: A ALA lançou um relatório de atualização que delineia seis recomendações relativas ao assunto, reafirmando a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de informação à realidade atual de multiplicidade de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional.</p>	<p>Implantação de programas educacionais ao redor do mundo voltados para a <i>Information Literacy</i>.</p> <p>O período foi marcado pela busca de uma fundamentação teórica e metodológica sobre a <i>Information Literacy</i>.</p> <p>Estabelecimento de várias organizações voltadas para a <i>Information Literacy</i>.</p>

Fonte: Adaptado de Dudziak (2003).

De acordo com a contextualização histórica de Dudziak (2003) apresentada acima, a década de 70 foi marcada pela concepção de *Information Literacy* com ênfase na informação, onde predominou a preocupação com a organização e a disponibilização do acesso físico e com as habilidades técnicas para o uso de ferramentas para o acesso. Nessa fase, o bibliotecário é tido como um intermediário que conecta o usuário à informação que deseja e a biblioteca oferece o suporte necessário para isso. Já na década de 80, a ênfase estava na construção do conhecimento a partir da busca e uso da informação, com forte influência das novas tecnologias e, por isso, foi um período de grande preocupação com a educação, com o indivíduo e seu aprendizado. Nesse contexto, as bibliotecas se tornaram elemento chave para atuação do bibliotecário como agente mediador. Em outro trabalho, Dudziak (2002) ilustra esse cenário da *Information Literacy*, como podemos ver na figura 1:

Figura 1– Diferentes concepções de *Information Literacy*: ênfase na informação, ênfase no conhecimento e ênfase no aprendizado



Fonte: (DUDZIAK, 2002a)

Na década de 90, a *Information Literacy* direcionou sua concepção para o processo de aprendizado e, por isso, foi um período marcado pela busca de uma fundamentação teórica e metodológica deste conceito. Essa percepção exigiu que ações, como a criação do Institute for *Information Literacy* da ALA – ACRL, fossem desenvolvidas a fim de capacitar os bibliotecários para participarem da implementação de programas educacionais no ensino superior. Nesse sentido, os profissionais passaram a participar não apenas como aprendizes, mas, também, e principalmente como agentes educacionais que observam a atual multiplicidade de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional.

Viver na sociedade do conhecimento exige dos indivíduos saber lidar com a informação, aprender a aprender, desse modo, a competência em informação se configura como um elemento integrante do processo de ensino-aprendizagem e ultrapassa a simples noção de saber encontrar a informação para englobar a capacidade de avaliá-la e usá-la. Mata e Casarin (2010, p. 302) explicam:

A competência informacional volta-se para a formação do indivíduo, colocando-o no centro do processo de aprendizagem. Procura-se habilitá-lo a usar a informação, fazendo-o tomar conhecimento dos suportes em que a informação encontra-se disponível para poder localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. Desse modo, possibilita-lhe conquistar a sua autonomia, orientando-o para o aprender a aprender.

Consoante a este pensamento, Santos (2017) apresenta em seu trabalho o termo “Competência em Informação” com iniciais maiúsculas para demonstrar que se trata de um movimento de iniciativas formadoras com função social de minimizar os obstáculos no acesso igualitário à informação, estando presente em todos os setores da sociedade. As habilidades envolvidas na competência em informação não se restringem ao espaço da biblioteca, mas estão relacionadas também à proficiência investigativa que envolve o reconhecimento de necessidades de informação, saber utilizá-la para a tomada de decisões conscientes e saber ainda lidar com grandes volumes informacionais. Tais habilidades, entre elas a capacidade de aprendizagem ao longo da vida, se tornaram fundamentais para a adaptação do sujeito às exigências das constantes mudanças na sociedade.

Quando inserimos a temática da competência em informação no contexto do ensino superior percebemos que seu objetivo consiste em tornar os discentes mais autônomos nos seus processos cognitivos, além de prepará-los para lidar com as exigências acadêmicas e sociais de modo mais qualitativo. Assim, a biblioteca universitária se apresenta como um espaço facilitador do compartilhamento de ideias, as quais possibilitam a formação de redes de conhecimento e conseqüentemente a apropriação da informação. Nesse ambiente, inserimos ainda o conceito de competência científica que segundo Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 181) “pressupõe a apreensão do conhecimento científico, pelo sujeito, que passa a compreender e explicar os fenômenos e resolver os problemas sociais, com base na ciência.”

As atividades de ensino, pesquisa e extensão dependem da geração e do compartilhamento das informações científicas, dessa forma, a presença da competência em informação nas práticas cotidianas permite que a comunidade acadêmica tenha autonomia no processo de acesso às informações de qualidade, o que proporciona o desenvolvimento não somente do ambiente universitário, mas de qualquer unidade informacional em que este sujeito esteja inserido.

É relevante observar o pensamento de Belluzzo (2014), pois ao considerar a competência em informação como “um conjunto de competências e habilidades que são desenvolvidas por meio de atividades de busca, recuperação, avaliação e apropriação da informação, estruturadas e aplicadas por bibliotecários e professores, entende-se que esta é indissociável à mediação da informação”. Dessa forma, a mediação do bibliotecário deve estar direcionada para o tratamento e divulgação das informações, a fim de possibilitar aos usuários a aquisição do conhecimento. A partir da elaboração de atividades voltadas para o desenvolvimento da competência em informação, os indivíduos têm acesso a conteúdos focados na recuperação de informações adequadas e na utilização das ferramentas

tecnológicas disponíveis, o que possibilita que utilizem o saber adquirido para atuar de forma ativa como agentes transformadores da realidade social em que vivem.

O tópico de mediação da informação remete à presença dos usuários, ou seja, um conjunto de indivíduos que participam ativamente do processo de apropriação das informações para preencher as lacunas existentes em determinado estado de conhecimento. Os usuários competentes em informação reconhecem as suas necessidades informacionais, além de saber identificar e localizar as fontes principais de informação no processo de aquisição do conhecimento. Para tanto, é imprescindível a figura do mediador como alguém capaz de contribuir nas atividades de organização, de processamento e de transmissão das informações adequadas em determinado ambiente. (SANTOS, 2017, P. 34).

A competência em informação inclui habilidades na utilização de recursos tecnológicos, entretanto, é relevante ressaltar que a simples disponibilização do acesso não é suficiente para satisfazer as demandas e as necessidades dos usuários, nem garante a atuação efetiva destes nos espaços informacionais, desse modo, é necessário o desenvolvimento de políticas de capacitação e inclusão digital e a articulação de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes para identificar as tecnologias que podem contribuir com a formação dos acadêmicos. O bibliotecário precisa não só acompanhar as constantes mudanças tecnológicas como também avaliar frequentemente se as ferramentas disponibilizadas estão realmente auxiliando no processo de construção do conhecimento ou criando barreiras no acesso à informação.

Santos (2017) afirma que dentro do contexto acadêmico o bibliotecário enquanto agente mediador nas ações de desenvolvimento da competência em informação tem a função de disponibilizar aos usuários informações relacionadas a: bases de dados e aos canais de comunicação científica, normalização e técnicas de pesquisa nas bases de dados. O autor sugere ainda como ações pertinentes a produção de guias de fontes de informação, a criação de manuais didáticos sobre normalização e pesquisas nas bases de dados; eventos para promover o uso consciente da biblioteca e cita o uso das redes sociais como importante estratégia para o compartilhamento do aprendizado entre os usuários, além de ferramentas como os gerenciadores de referências bibliográficas, os tradutores e os corretores textuais como recursos que facilitam o processo de produção e organização das informações científicas.

Analisando o contexto a partir de uma perspectiva interacionista, a mediação da informação e a competência em informação são percebidas como ações de interferência, onde o mediador interfere no processo aprendizagem do sujeito a fim de possibilitar a mobilização de conhecimentos. Desse modo, Belluzzo (2014, p. 67) observa que “considerando que a mediação faz parte de toda ação do profissional, entende-se que a competência em informação

pode ser incluída em tal processo, visto que se constitui por atividades que objetivam desenvolver o senso crítico das pessoas em relação ao uso da informação”. Portanto, se a mediação visa a alteração do estado de conhecimento do indivíduo, é durante essa prática que se realiza a educação de usuários, onde o bibliotecário atua estimulando o desenvolvimento da competência em informação.

Dudziak (2002b, 2005) defende assim que o desenvolvimento de programas de competência em informação tem resultados satisfatórios quando implementados de forma integrada ao currículo de ensino com a cooperação entre bibliotecários e docentes. Para ela “A Educação que privilegia a competência em informação é aquela que socializa o acesso à informação, ao conhecimento e ao aprendizado” (DUDZIAK, 2002b, p. 12).

Conforme Varela, Barbosa e Farias (2013), o conhecimento é organizado a partir de associações e separações de conceitos, portanto a competência em informação se caracteriza pelo “conjunto de habilidades requeridas para reconhecer necessidades de informação e a capacidade para buscar, avaliar e utilizar eficazmente a informação obtida.” (p. 179). As autoras ressaltam ainda a importância de observar no processo de construção do conhecimento os sentimentos, os pensamentos e as ações envolvidas, além de identificar como as necessidades se manifestam, quais as motivações, qual a influência das experiências particulares e coletivas dos sujeitos no seu relacionamento com a informação no meio acadêmico.

Sendo a biblioteca um ambiente de mediação, a capacidade de interagir tanto com colegas de trabalho quanto com o próprio usuário, permite ao bibliotecário compreender os problemas informacionais existentes, traduzir as necessidades e buscar soluções. Dessa forma, é fundamental saber se comunicar de forma clara, utilizar linguagem acessível para se fazer compreensível e, principalmente, ter conhecimento sobre a forma como o usuário se expressa, para que a troca de experiências agregue valor ao processo de apropriação da informação.

2.1 A informação na construção do conhecimento: perspectiva do campo da Ciência da Informação

A construção de uma sociedade se caracteriza pelas diversas manifestações da cultura dos indivíduos e, por isso, tais manifestações estão sempre se constituindo como objetos de estudos científicos. No mundo do conhecimento existem basicamente duas grandes tradições: uma que sustenta a ideia de que podemos obter a compreensão dos fenômenos

apenas através das leituras já produzidas e, outra tradição, que propõe a inter-relação entre os textos e o mundo social.

Bourdieu (2004) tenta escapar dessas duas alternativas e com isso cria a noção de campo e explica que “para compreender uma produção cultural não basta referir-se ao conteúdo textual dessa produção, tampouco referir-se ao contexto social contentando-se em estabelecer uma relação direta entre texto e o contexto” (p. 20). Para o autor, existe um universo intermediário, relativamente autônomo entre esses dois extremos, chamado de campo, no qual estão inseridos os sujeitos e as instituições responsáveis pela produção, reprodução e difusão da arte, literatura e ciência.

A Ciência da Informação se estabeleceu como campo científico, entretanto, está em busca constante pela consolidação de sua identidade. Seu objeto de estudo se aplica também nos contextos de outras áreas do conhecimento, o que causa uma pluralidade de definições, por isso, as pesquisas na CI têm procurado esclarecer o conceito de informação e constituir teorias para a área. Hjørland (2014) explica que o termo “Ciência da Informação” remonta a 1955 tendo evoluído da “teoria da informação” de Claude Shannon (publicada em 1949) que também inspirou a investigação de problemas nos domínios da Biblioteconomia e da Documentação.

Ao longo de sua história a CI, como toda ciência, construiu paradigmas que direcionaram os estudos da área. Alguns deles foram substituídos conforme as mudanças sociais, como é o caso do paradigma custodial que deu lugar ao pós-custodial, mas ainda assim, esses paradigmas continuam contribuindo para o desenvolvimento do campo em diferentes épocas. De acordo com Araújo (2014a, p. 72), essas correntes teóricas “ora se misturam, ora se fundem, ora se distanciam”.

As transformações ocorridas na sociedade impactam diretamente nessa mudança de paradigmas. A explosão da informação, bem como a inserção das tecnologias da informação e comunicação (TIC) no contexto informacional, foram eventos que alteraram as formas de acesso à informação e, conseqüentemente, às formas de mediação. Tradicionalmente, a CI vem seguindo linhas de pensamento que envolvem as discussões de abordagens objetivas versus abordagens cognitivas e, devido a diversidade de significados que o campo traz, seus conceitos são compartilhados por diferentes domínios do conhecimento.

Hjørland (2014) afirma que não vê a Ciência da Informação prioritariamente como uma área que estuda a interação humano-computador, mas sobretudo a interação humana com o conhecimento gravado da humanidade e cultura (através de computadores). Para ele, à primeira vista, a área não parece ser muito orientada pela teoria, parece ser muito mais

impulsionada por fatores externos, como as novas tecnologias e tendências gerais na sociedade.

A CI tem seu escopo de estudo fundamentado nos processos, ferramentas e recursos informacionais analisados sob o olhar tecnológico, teórico, prático e social. Compreendendo a informação em seus desdobramentos como objeto de estudo da CI, é relevante perceber seu caráter subjetivo que faz com que a ação de transformá-la em conhecimento dependa diretamente da capacidade de cada indivíduo e esteja vinculada aos relacionamentos interpessoais, resultando de uma construção coletiva. A interação com o outro possibilita a criação de significado, a apropriação e conseqüentemente a criação de novos conhecimentos.

Para Zins (2011), os estímulos sensoriais que percebemos no nosso meio são “dados” que ao adquirirem significado transformam-se em “informação”, o que faz dessa informação um tipo de conhecimento empírico. Assim, é natural que as experiências do sujeito sejam responsáveis pela produção de novos conhecimentos em um ciclo contínuo de assimilação e associação às informações já processadas anteriormente pelo mesmo.

Werneck (2006, p. 175) afirma que a construção do conhecimento pode ser entendida como “construção de saberes universalmente aceitos em determinado tempo histórico ou como processo de aprendizagem do sujeito”. A primeira situação representa a constituição do saber que é elaborado pelo cientista, a partir de reflexões filosóficas que leva a novos conhecimentos, ao desenvolvimento de teorias e paradigmas. No segundo sentido, está relacionada a ação do sujeito de se apropriar de um conhecimento já consolidado para apreendê-lo de maneira particular e construir para si de modo semelhante, mas não idêntico.

Em ambos os casos a construção acontece no sentido literal da palavra de realmente construir algo, o que subtende um processo racional direcionado pela vontade e motivação do indivíduo assim, se não houver atividade intencional por parte deste, não ocorre a aprendizagem que vai possibilitar a construção do conhecimento. Nesse sentido, Piaget (1977) afirma a presença da afetividade em toda a conduta humana e considera a capacidade da mesma de interferir nas elaborações cognitivas dos sujeitos.

É possível perceber que nossas primeiras experiências na construção do conhecimento começam já na infância através da interação entre sujeito e objeto que possibilita a formação do conhecimento empírico, aquele integrante do senso comum. Werneck (2006, p. 180) explica que esse processo vai ao encontro das ideias do construtivismo, teoria que critica “modos inadequados de aprendizagem, modos que não levam à apreensão do conteúdo propriamente dito e, ao mesmo tempo, como uma proposta de investigação sobre as mais adequadas e corretas maneiras de apreendê-lo”. Conferir

significado a um objeto é um processo resultante da interpretação pessoal, desenvolvida através da experiência, assim, se admite que é o sujeito que, independente da forma de ensino, constrói o seu próprio conhecimento, desde que haja compreensão das informações disponíveis.

Como teoria vai, o Construtivismo, propor uma modalidade de aquisição do conhecimento em que o sujeito de modo ativo, compreenda cada fase do processo, perceba os nexos causais existentes entre eles e incorpore como seu aquele conteúdo e não que reconstrua por si mesmo a bagagem científica já constituída. Talvez se justifique o termo construtivismo como uma condenação ao processo impositivo de transmissão do conhecimento. Levanta a possibilidade de uma transmissão sem imposição e de uma recepção sem a característica da passividade. (WERNECK, 2006, p. 180).

A contribuição do construtivismo nesse contexto leva ao entendimento de que a aprendizagem é um processo de construção e não de acumulação de conteúdos, por isso depende da ação e da disposição do indivíduo. Essa teoria admite que a maneira ideal de adquirir um novo conhecimento não é através da passividade, de simplesmente assimilar informações prontas, mas, sim por meio da compreensão verdadeira e profunda dos significados e sentidos, de maneira que o sujeito consiga refazer de forma independente os passos do processo. Como afirma Santos (2017, p. 36) “o processo de aprendizado demanda uma série de conflitos mentais para reconstruir ou desconstruir determinado estado de conhecimento”.

É importante ressaltar que essa autonomia do aprendiz pregada pelo construtivismo não significa que a teoria defenda que o ensino seja dispensável no processo de construção do conhecimento, pelo contrário, cresce a importância do mediador como um agente de interação, afinal, é impossível constituir um saber de forma completamente passiva, neutra e imparcial, há sempre uma interferência dos valores aceitos pelos sujeitos envolvidos. Assim, a construção do conhecimento como processo de aprendizagem depende tanto do estado cognitivo do sujeito e sua capacidade de assimilação, quanto do modo pelo qual a informação é apresentada.

Nesse sentido, Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014) compreendem que é a partir da internalização de competências e habilidades informacionais que acontece a apropriação da informação, pois o indivíduo consegue avaliar e satisfazer suas necessidades informacionais. Os autores explicam ainda que:

Mediar e desenvolver competências e habilidades, relacionadas à busca e recuperação da informação, são processos que possibilitam a interação, entre mediador e mediado, e que ativam e potencializam a construção do conhecimento pelos mediados. São processos que modificam, alteram e transformam os estímulos (ação de interferência) do mediado, proporcionando-lhe uma postura ativa, crítica,

reflexiva e independente frente à pesquisa de informações para a satisfação de necessidades informacionais. (BELLUZZO, SANTOS e ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 68).

Corroborando com essas ideias, Sousa e Fujino (2009) entendem que no âmbito acadêmico as pesquisas científicas levam à produção de novos conhecimentos, entretanto, para isso, é necessário trabalhar a informação, elemento fundamental na construção e transmissão do conhecimento. As autoras explicam que nesse ambiente é inquestionável a importância de um mediador, mas constataam que: “a apropriação da informação só se dá quando a informação é adequada e relevante à situação específica do usuário para que ele tenha condições de absorvê-la e transformá-la em conhecimento”. (SOUSA e FUJINO, 2009, p. 1795). Isso significa que, para o processo de apropriação da informação voltado para a construção do conhecimento acontecer, é preciso que os sujeitos possuam motivação própria.

No entanto, embora a construção do conhecimento se dê de modo particular, sendo vivenciada e interpretada de formas diferentes por cada sujeito, se não houver um mínimo consenso no pensamento que possibilite a comunicação, o processo torna-se impraticável. Diante da infinidade de objetos existentes e das múltiplas possibilidades de analisá-los sob diferentes aspectos, além das especificidades de cada campo científico, a ciência precisa considerar constantemente a possibilidade de novos pontos de vista, assim, de alguma forma, os indivíduos constroem o seu conhecimento de forma pessoal, mas não totalmente livre, incorporando conteúdos consolidados pela comunidade científica a fim de garantir a comunicação entre os membros.

De acordo com Santos (2017), o que caracteriza a passagem da informação para o conhecimento é a compreensão e a assimilação da informação, assim, em um contexto informacional de construção colaborativa, o conhecimento é elaborado a partir das experiências dos indivíduos, sendo portanto de extrema importância considerar as especificidades comportamentais e cognitivas de cada um, bem como compreender essas diferenças a partir dos princípios da alteridade. De acordo com Silva e Gomes (2014, p. 5):

É precisamente nesse caráter de conflito entre o eu e o outro que é possível pensar o ‘ser para o outro’, uma vez que o conflito é subsídio *sine qua non* para o estabelecimento de múltiplas relações que podem ser situadas, por um lado, nos contextos de negação, domínio e posse e, por outro lado, nos contextos de reciprocidade que favorecem perspectivas efetivas à formação da consciência.

Observamos assim que, tanto o conhecimento empírico quanto o científico têm papel importante na construção cognitiva dos sujeitos, entretanto, o processo de aprendizagem da ciência exige a adoção de metodologias específicas de ensino para a constatação desse saber

gerado pelo senso comum. Nesse sentido, o construtivismo está relacionado exatamente à identificação do melhor método de ensino para que ocorra um aprendizado eficaz, resultando na criação, por isso, como parte desse processo, torna-se fundamental a elaboração de critérios de avaliação do conhecimento construído considerando o modo de apreensão, a criatividade e a autonomia do sujeito, não se limitando a verificar a aquisição de conteúdo do saber.

O processo de construção do conhecimento como abordamos aqui não consiste na ideia de que o sujeito irá reinventar o saber em si, mas que irá assimilá-lo e apreendê-lo para reelaborar e agregar ao seu repertório cognitivo de modo que possua de fato a apropriação do conhecimento gerado. Como afirma Werneck (2006, p. 182):

Embora em todo processo de apreensão esse conteúdo vá ser reinterpretado, esse fenômeno pode dar-se de modo aleatório e passivo ou com consciência e sentido crítico. Nessa segunda modalidade ocorreria uma apropriação do conhecimento semelhante ao processo fisiológico da assimilação que pode talvez corresponder ao que se entende por “construção”.

Nesse processo de construção, reafirmamos o caráter alteritário da informação ao perceber que a existência desta pressupõe uma prática interativa que desloca os processos cognitivos do “eu” para estabelecer uma relação complexa e dinâmica entre o “eu e o outro”. Desse modo, permite que os sujeitos se empoderem em suas ações e, em conjunto, tenham possibilidade de modificar a realidade da comunidade que estão inseridos. De acordo com Silva e Gomes (2014) é a definição eminentemente coletiva, relacional e interacionista que faz da informação um recurso alteritário, ou seja, o outro constitui-se como elemento indispensável para a constituição do eu.

Nesse contexto, Zins (2011) ressalta a diferença entre os dois tipos de conhecimento existentes: o “conhecimento subjetivo” que é aquele que existe no mundo interno do indivíduo, produto do pensamento; e o “conhecimento objetivo” que é o conhecimento como objeto ou coisa, externo ao sujeito. Esses conhecimentos são opostos, contudo, entrelaçam-se profundamente, pois o conhecimento objetivo precisa da consciência e da mente subjetiva do sujeito para tornar-se real e significativo.

É relevante observar que os estudos filosóficos sobre a origem do conhecimento mostram que para a consciência natural o conhecimento aparece como uma determinação do sujeito pelo objeto, porém existem correntes de pensamento que colocam em questão essa relação e a influência que o primeiro exerce sobre o segundo e vice versa. Dessa forma,

percebemos que independente do campo ou área na qual se pesquisa, as questões acerca do conhecimento residem diretamente na relação entre sujeito e objeto.

Inserido nessa discussão acerca do conhecimento objetivo e subjetivo estão os sistemas informacionais que organizam a sociedade e que fazem da informação um recurso indispensável para o estabelecimento das relações de poder. Foucault (1996) descreve sobre as restrições dos discursos do sujeito, os quais são orientados e regidos por normas e convenções sociais e controlados por inúmeras instituições e procedimentos que visam a delimitação do discurso e, conseqüentemente, contribuem para um sistema de exclusão. Entretanto, é também através do discurso que se definem as estruturas de poder e dominação e se manifestam os objetos das lutas na sociedade.

Considerando assim os aspectos sociais da informação percebemos a relevância do empoderamento para a conquista de direitos individuais e coletivos básicos na sociedade e para o desenvolvimento da autonomia dos sujeitos, a fim de permitir o alcance da cidadania e da democracia através da participação ativa nas decisões. Ressaltamos o processo de empoderamento como elemento indispensável para o alcance do protagonismo social e inserimos nesse contexto a atuação do bibliotecário como protagonista do seu espaço e mediador da informação.

2.2 Empoderamento e protagonismo social: foco na atuação do bibliotecário

Em todos os períodos e épocas da história da humanidade podemos perceber a existência de diversas lutas para alcançar poderes individuais e coletivos na sociedade. Eventos como o domínio da escrita e, posteriormente, a invenção da imprensa de Gutemberg, representam o fortalecimento de estruturas hierárquicas e se constituem como marcos na construção da sociedade à medida que permitem a expansão da comunicação sem a regulação de instituições sociais. A autonomia dos sujeitos foi sendo conquistada ao longo do tempo a partir do acesso a bens coletivos como educação e cultura, autonomia esta fundamental para a construção da noção de empoderamento e sua estreita ligação com as relações de poder que permitem ao indivíduo empoderado tomar suas próprias decisões.

O termo *empowerment*, traduzido para o português como empoderamento, surgiu no século XX nos Estados Unidos representando os movimentos de busca pela emancipação social. O conceito ganhou significado com as lutas que buscavam democracia e cidadania para as classes excluídas historicamente (negros, mulheres, deficientes, etc.). Na década de 90

passou a ser relacionado à busca por afirmação do direito à cidadania nas diversas esferas da vida social (BAQUERO, 2012).

No contexto brasileiro, o empoderamento surge em um período de transição democrática. Ele é introduzido no vocabulário político em 1970 durante o regime militar expressando a luta pelos direitos civis:

Na linguagem política corrente, ele se tornou sinônimo de participação e organização da população civil do país na luta contra o regime militar. Este fato significou a construção de um outro referencial para o imaginário político nacional, fundado na crença de que a sociedade civil deveria se mobilizar e se organizar para alterar o *status quo* no plano estatal, dominado pelos militares e por um regime não democrático com políticas públicas que privilegiavam o grande capital, considerando apenas as demandas de parcelas das camadas médias e altas da população [...] Este cenário estimulou o surgimento de inúmeras práticas coletivas no interior da sociedade civil, voltadas para a reivindicação de bens, serviços e direitos sociopolíticos, negados pelo regime político vigente. (GOHN, 2004, p. 21).

Na luta por autonomia esses movimentos sociais se posicionavam contra a hegemonia do Estado, reivindicando bens e serviços públicos como terra, moradia, segurança, saúde, direitos sociais e culturais, além de liberdade e melhoria da qualidade de vida. Com o fim do regime militar e o aumento das pressões sociais, cresceu a representação pública na política e a participação dos sujeitos nas decisões coletivas. Foi este processo que possibilitou o empoderamento dos grupos para a concentração de forças com o objetivo de criar instituições para suprir deficiências dos serviços públicos.

Entretanto, como explica Gohn (2004, p. 24), “a participação da sociedade civil na esfera pública - via conselhos e outras formas institucionalizadas - não é para substituir o Estado, mas para lutar para que este cumpra seu dever: propiciar educação, saúde e demais serviços sociais com qualidade, e para todos.” A princípio estas lutas estavam ligadas a grupos políticos, porém, aos poucos, os sujeitos foram se emancipando, mas mantendo o ideal de busca pela justiça social.

Essa emancipação dos sujeitos só foi possível quando estes se tornaram protagonistas de suas histórias, quando passaram a perceber o peso da própria influência nas decisões coletivas e a importância de sair do estado de passividade para conquistar seus direitos. Bitencourt (2008, p. 36) explica a origem e o significado do termo:

A palavra protagonismo vem do grego *prótos*: o primeiro; aquele que sai na frente, o principal; e *agonistés*: lutador, competidor. O protagonista era o personagem mais importante do teatro grego, em torno do qual se construía a trama. Posteriormente a palavra foi atribuída também ao personagem principal de um livro, filme ou telenovela. Fala-se também na atitude de um indivíduo que exerce papel de destaque em um evento social ou num simples acontecimento. Protagonizar adquiriu também um sentido que é muito atual: tomar a dianteira, estar à frente, ter visão de onde se

quer chegar, liderar, envolver pessoas. Atualmente esta palavra vem despertando grande interesse na educação e em muitos outros setores da vida, num contexto em que se busca a construção do sujeito, autônomo, livre e cidadão.

Nesse sentido, observamos que o empoderamento requer o desenvolvimento dos aspectos cognitivos, intelectuais e informacionais dos sujeitos para que, com suas ações individuais e coletivas, tornem-se protagonistas atuantes na sociedade. Especialmente no contexto da biblioteca universitária, o empoderamento do bibliotecário possibilita que este profissional de fato coloque em prática o seu poder de decisão como forma de participar e incentivar as transformações sociais, transformando-se em um agente motivador que estimula nos usuários a capacidade de protagonizar suas ações, independente do ambiente em que estejam inseridos.

Horochofski e Meirelles (2007) explicam que nas comunidades empoderadas os sujeitos que as compõem, possuem o controle sobre suas vidas, participam democraticamente e criticamente do ambiente, tendo autonomia para tomar suas próprias decisões. A ideia central é que o empoderamento possibilita aos indivíduos terem voz, visibilidade, influência e capacidade de ação.

Compreendemos assim que o poder é um aspecto fundamental no processo de empoderamento. O sujeito empoderado possui poder para tomar as decisões que direcionam suas ações na vida pessoal e coletiva. Kleba e Wendausen (2009) apresentam um conceito de empoderamento que abrange as ideias expostas:

Significa aumento do poder, da autonomia pessoal e coletiva de indivíduos e grupos sociais nas relações interpessoais e institucionais, principalmente daqueles submetidos à relações de opressão, discriminação e dominação social. Dá-se num contexto de mudança social e desenvolvimento político, que promove equidade e qualidade de vida através de suporte mútuo, cooperação, autogestão e participação em movimentos sociais autônomos. Envolve práticas não tradicionais de aprendizagem e ensino que desenvolvam uma consciência crítica. No empoderamento, processo e produto se imbricam, sofrendo assim interferência do contexto ecológico social, cujos lucros não podem ser somente mensurados em termos de metas concretas, mas em relação a sentimentos, conhecimentos, motivações etc. (KLEBA e WENDAUSEN, 2009, p. 736).

Assim, o empoderamento ocorre em diferentes lugares e espaços, e os sujeitos com suas ações interferem na vida pessoal e coletiva, possibilitando que o empoderamento não se torne um processo de natureza individual e sim fortemente relacionado com a alteridade. Gohn (2004, p. 181) afirma que “isso faz do *empowerment* muito mais do que invento individual ou psicológico, configurando-se como um processo de ação coletiva que se dá na interação entre indivíduos, o qual envolve, necessariamente, um desequilíbrio nas relações de poder na sociedade”.

Para Horochovski e Meirelles (2007) a noção de empoderamento está relacionada ao poder que os indivíduos têm de controlar suas vidas e participar democraticamente das decisões coletivas compreendendo criticamente o contexto em que vivem. Este processo de liberdade inerente ao conceito de empoderamento tanto pode ser positivo quanto negativo, por isso, os autores adotam o termo na perspectiva do aprofundamento da democracia na qual os acontecimentos e/ou decisões têm a participação de todos.

Os autores acima fazem ainda uma crítica ao pensamento de que a sociedade civil é uma esfera mais ou menos independente do Estado, pois essa afirmação não considera as consequências negativas da redução de recursos estatais na sociedade e seu impacto no aumento da exclusão e pobreza, além de ingenuamente acreditar que a descentralização de poder das agências governamentais é condição suficiente para empoderar os indivíduos. Compreendemos assim que, o empoderamento dos indivíduos não significa a obtenção de poder total para ser independente da esfera pública estatal, mas, sim a capacidade de equilibrar as relações de poder para dar oportunidade aos grupos que têm menos recursos.

Baquero (2012, p. 174) alerta que “os debates sobre empoderamento apontam para duas dimensões essenciais a serem consideradas: a educativa e a política, uma vez que visões de mundo e de propósitos sociais diferenciados orientam as distintas concepções e ações de empoderamento.” Gohn (2004) corrobora com este pensamento quando afirma que o conceito de empoderamento não tem um significado universal, ocorrendo assim em diferentes níveis:

Tanto poderá estar referindo-se ao processo de mobilizações e práticas destinadas a promover e impulsionar grupos e comunidades - no sentido de seu crescimento, autonomia, melhora gradual e progressiva de suas vidas (material e como seres humanos dotados de uma visão crítica da realidade social); como poderá referir-se a ações destinadas a promover simplesmente a pura integração dos excluídos, carentes e demandatários de bens elementares à sobrevivência [...]. (GOHN, 2004, p. 23).

O empoderamento neste caso seria bem sucedido à medida que fosse capaz de ultrapassar a assistência social a grupos excluídos e buscar promover a mobilização social com o objetivo de influenciar o processo de decisões coletivas. Entretanto, acreditamos que o empoderamento pode ser visto também em uma perspectiva dialética, na qual a concentração de poder em pequenos grupos, ou grupos específicos, pode evidenciar as diferenças sociais e fortalecer as relações de dominação. Dessa forma, é preciso haver um equilíbrio para orientar a utilização das habilidades individuais na promoção de mudanças sociais.

Ao se empoderar de suas ações, o indivíduo tem a oportunidade de atuar como protagonista de sua história, ou seja, estar seguro e participante ativo das atividades sociais. O protagonismo, conforme Klein (2009, p. 10) “é um conceito cujo significado é relacional, na

medida em que só pode ser compreendido em relação aos diferentes sujeitos, envolvidos num acontecimento.” O autor afirma ainda que o protagonista de uma ação é o autor da mesma, que significa se empoderar, ser visto e ouvido primeiramente em nível individual, para chegar ao protagonismo social.

Bitencourt (2008) explica que o protagonismo está relacionado ao desenvolvimento do sujeito como pessoa e ator social e sua capacidade de fazer a diferença na comunidade em que vive:

O protagonismo é um processo, uma conquista gradual e que, em tese, pode ser praticado por todos, através da busca do auto-conhecimento, do exercício dos direitos e deveres, de modo a facilitar a inserção no coletivo, percebendo-se como agente de transformação social, responsável e consciente de seus próprios limites e possibilidades. [...] Ser protagonista não significa pretender ser o melhor em relação aos outros, mas em relação a si mesmo. (BITENCOURT, 2008, p. 50)

Percebemos assim que o protagonismo está diretamente relacionado ao exercício da cidadania em todos os níveis (individual, grupal e social) e que, ao contrário do que pode parecer, o objetivo não é dominação, competição ou disputa por interesses individuais, mas, sim, a defesa de questões que afetam os indivíduos em sua coletividade.

Segundo Horochovski e Meirelles (2007), geralmente os sujeitos que ainda não são empoderados necessitam de intervenções externas de grupos ou organizações, pois não desenvolverão espontaneamente a competência relacionada ao empoderamento, entretanto, as instituições (ONGs e etc.) criadas para apoiar o processo não têm o poder de empoderar o indivíduo, mas, sim de criar um ambiente favorável para que ele mesmo busque se tornar empoderado.

Como também afirmam Kleba e Wendausen (2009), o empoderamento não pode ser fornecido ao outro, trata-se de um processo que só pode ser efetivado pelo próprio sujeito que deseja se empoderar. O papel dos agentes externos seria “catalisar ações ou auxiliar na criação de espaços que favoreçam e sustentem processos de empoderamento, os quais refletem situações de ruptura e de mudança do curso de vida.” (p. 735). Tais profissionais atuam como mediadores que incentivam os indivíduos a implementarem suas próprias ações.

Na perspectiva do empoderamento como processo, Baquero (2012, p. 181) afirma que ele emerge “da interação com outros indivíduos, gerando pensamento crítico em relação à realidade, favorecendo a construção da capacidade pessoal e social e possibilitando a transformação de relações sociais de poder.” Complementando a ideia de Horochovski e Meirelles (2007), o autor explica ainda que:

Como verbo transitivo, empoderar envolve um sujeito que age sobre um objeto. Como verbo intransitivo, por sua vez, envolve a ação do próprio sujeito. [...] Diferentemente da primeira concepção de empoderamento, que é investir ou dar poder e autoridade a outros, a segunda compreensão envolve tornar os outros capazes, ou auxiliar os outros a desenvolver habilidades para que possam obter poder por seus próprios esforços. Do ponto de vista de uma educação crítica, os educadores não podem “dar poder às pessoas”, mas podem torná-las capazes de aumentar suas habilidades e recursos para ganhar poder sobre suas vidas. (BAQUERO, 2012, p. 179).

Percebemos assim que, o empoderamento é um processo que depende da experiência adquirida pelos sujeitos ao longo da vida e da percepção que eles têm de suas interações, e são essas vivências que geram a identidade dos mesmos. O processo de construção da realidade a partir da interação entre os indivíduos, utilizando suas experiências pessoais e coletivas em busca de participação e autonomia nas decisões que afetam suas vidas, permite que os sujeitos se tornem protagonistas dentro de um contexto, isso porque o desenvolvimento cognitivo é resultado de uma série de impressões de experiências sensoriais compartilhadas e relacionadas aos conceitos adquiridos a priori.

O bibliotecário como mediador da informação deve possuir competência voltada para o acesso, a avaliação e o uso dos recursos informacionais, o que o possibilita se empoderar de suas ações e ter criticidade para tomar suas decisões de modo consciente tanto no âmbito profissional como social. Ao compreender sistematicamente o papel que possui com relação à universidade, o bibliotecário protagoniza a oferta de bases que sustentem a formação acadêmica dos estudantes direcionando-os a um aprendizado independente e que se perpetua ao longo da vida.

Ser protagonista em um espaço exige a execução de práticas ativas, por isso, o bibliotecário que atua no desenvolvimento da competência em informação nos usuários deve ele mesmo buscar esta competência para si, privilegiando o aprender a aprender, priorizando a atitude de pesquisa, buscando a atualização constante, o desenvolvimento da autonomia crítica e da busca criativa, além do desejo contínuo de aprender em diferentes ambientes, com pessoas diversas, dessa forma, conquista um espaço de diálogo essencial para a aproximação com o usuário.

2.3 Competências do bibliotecário mediador da informação

Dentre os principais impactos das mudanças sociais ocorridas nas últimas décadas, podemos citar as importantes transformações percebidas nos modos de produção e acesso da

informação para a construção do conhecimento. A biblioteca, por ser um ambiente naturalmente informacional, também teve seus serviços afetados por essas mudanças, principalmente no que diz respeito ao acesso mediado pelo uso de tecnologias de informação e comunicação. Essa nova realidade caracterizada pelo advento da Sociedade da Informação, bem como pela consolidação da Ciência da Informação como uma área do conhecimento que tem como objeto de estudo a circulação, o fluxo e a disseminação da informação com o objetivo principal de atender as necessidades dos usuários, passou a exigir ainda mais do bibliotecário uma postura proativa e inovadora além de diversas habilidades para atender as necessidades dos usuários.

Ao afetar a prática do bibliotecário, o avanço das tecnologias da informação e da comunicação também alterou a forma de realização dos processos, de atendimento de demandas e de acesso informacional. Com a inserção das tecnologias nos serviços ofertados pelas bibliotecas, foi possível perceber maior agilidade na organização e na disponibilização da informação, entretanto, a automação acarretou também na redução da interação entre os sujeitos participantes do processo informacional pela interferência do computador na mediação. Com todas essas transformações, as ações do bibliotecário precisaram passar a ser constantemente reavaliadas e atualizadas para que seu nível de competência corresponda às atuais necessidades dos usuários, entre elas o acesso à informação fidedigna e no menor tempo possível, além do uso inteligente da mesma.

Morigi, Vanz e Galdino (2002) criticam a postura bibliotecária afirmando que devido suas raízes na organização e salvaguarda do patrimônio intelectual da humanidade “continua sendo identificado como um profissional totalmente apolítico, apático, neutro, distante das questões sociais e das discussões políticas.” (p. 144). A mudança desse perfil exige primeiramente que o bibliotecário se torne um sujeito empoderado, protagonista de suas ações e comprometido socialmente com o desenvolvimento da aprendizagem, colocando sempre como prioridade as questões de ordem coletiva. Para Bitencourt (2008, p. 40):

A atitude protagonista, portanto, requer que, em meio aos conflitos e embates humanos do cotidiano, a pessoa vá se libertando pela prática cotidiana, a partir de pequenos atos protagonistas, com base em paradigmas escolhidos, pensados e amadurecidos que nos oriente na direção para onde se quer ir. Pode-se aproveitar a originalidade e a criatividade dos outros, mas não viver apenas delas, pois o sujeito tem compromisso intransferível e inalienável como pessoa e com sua pessoa.

O bibliotecário, independente do tipo de ambiente em que atua, tem a função social e educativa de capacitar os usuários para que saibam utilizar, de modo eficiente e eficaz, as informações e os recursos disponíveis para atuarem ativamente no ambiente na sociedade da

informação, sendo assim mediadores entre a informação e o conhecimento. A finalidade principal de sua ação mediadora é possibilitar a autonomia dos usuários na satisfação de suas necessidades informacionais. Conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de Biblioteconomia, a formação do profissional bibliotecário deve contemplar as seguintes competências e habilidades, descritas no quadro 2:

Quadro 2 – Competências e habilidades do Bibliotecário segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN)

GERAIS	ESPECÍFICAS
Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;	Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
Formular e executar políticas institucionais;	Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;	Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;	Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
Desenvolver e utilizar novas tecnologias;	Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.
Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;	
Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;	
Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.	

Fonte: (BRASIL, 2001, p. 33).

Nesse sentido, Belluzzo (2014, p. 61) explica que a competência em informação é “considerada como um processo que tem por finalidade desenvolver competências e habilidades informacionais para aprimorar o pensamento crítico e analítico das pessoas em relação ao universo informacional”. Segundo a autora, a mediação é inerente a este processo, pois ambas são ações de interferência: “a mediação permite o desenvolvimento de competências e habilidades informacionais para a apropriação da informação e, a competência em informação, verifica se as pessoas apropriaram-se das competências e habilidades desenvolvidas” (p. 62).

A fim de identificar se as competências estabelecidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais estão alinhadas com as concepções de *Information Literacy* definidas por Dudziak (2003), elaboramos o quadro 3 correlacionando-as, e foi possível perceber que as concepções

são bem abrangentes e permitem a inclusão das competências descritas nas DCN. Com relação ao primeiro nível, que enfatiza a tecnologia da informação, observamos com maior facilidade quais ações atendem a esta categoria da *Information Literacy*, entretanto, na concepção que dá ênfase aos processos cognitivos, podemos considerar que todas as competências estão inseridas, pois de alguma maneira, toda atividade é desenvolvida através do conhecimento do sujeito. Por fim, as habilidades presentes no nível da inteligência, com ênfase no aprendizado ao longo da vida, nos remete aos conhecimentos que não se restringem ao campo profissional, mas que podem ser aplicados em outros setores da vida.

Nesse contexto, é relevante ressaltar que Belluzzo (2014) explica a importância de diferenciar competências e habilidades, enquanto a primeira significa um conjunto de conhecimentos e atitudes relacionadas à capacidade de realização de atividades, a segunda está ligada principalmente ao saber-fazer, por isso, “a competência em informação pode ser definida como um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes” (p. 63).

Quadro 3 – Correlação entre as concepções de *Information Literacy* e as competências estabelecidas na DCN

Diferentes concepções da <i>Information Literacy</i>	Competências estabelecidas pela DCN
Concepção ou nível da informação: ênfase na tecnologia da informação	<ul style="list-style-type: none"> • desenvolver e utilizar novas tecnologias; • responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo; • interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; • trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; • processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.
Concepção ou nível do conhecimento: ênfase nos processos cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> • gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; • formular e executar políticas institucionais; • elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; • utilizar racionalmente os recursos disponíveis;

	<ul style="list-style-type: none"> • desenvolver e utilizar novas tecnologias; • traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação; • desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres; • responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo; • interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; • criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; • trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; • processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação; • realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação;
<p>Concepção ou nível da inteligência: ênfase no aprendizado ao longo da vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; • elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; • utilizar racionalmente os recursos disponíveis; • interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.

Fonte: Adaptado de Dudziak (2003).

Essas exigências quanto ao perfil do bibliotecário possibilitam que ele seja protagonista do seu espaço e estimule a autonomia dos usuários. Entre as principais habilidades que se espera desse profissional está o desenvolvimento de consciência crítica e a capacidade para tomar decisões eliminando incertezas, características essas que fazem parte de um conjunto de práticas que transformam o bibliotecário em um profissional com competência em informação, conceituada por Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 177):

A Competência em Informação é considerada um processo de aprendizagem, que promove a produção do conhecimento, em especial do científico, desde que esse processo seja realizado de forma consciente, reflexivo e contextualizado. A aprendizagem está intrinsecamente relacionada com a aquisição do conhecimento.

[...] aprender a pensar, o que abrange internalizar conceitos, procedimentos, atitudes e valores, consistindo em mudanças cognitivas, relativamente permanentes, resultantes das inter-relações entre a nova informação, a reflexão e a experiência prévia.

Com o desenvolvimento da competência em informação, segundo Melo (2012), o bibliotecário mediador assume um novo perfil, com uma postura proativa, criando situações que estimulam o gerenciamento da busca, o uso da informação, e contribuem na geração de um novo conhecimento. Desse modo, a competência torna-se elemento indispensável para o processo de mediação, além de agregar valor às atividades do bibliotecário, pois mais do que facilitar o acesso à informação, ele participa da apropriação do conhecimento através da interação com o usuário, e a biblioteca participa dando suporte na promoção de recursos que possibilitam a produção de novos conhecimentos a partir do conhecimento disponível.

Corroborando com essa discussão, Farias (2016) explica que o conhecimento necessita ser construído coletivamente e ressalta a importância da prática do bibliotecário na mediação explícita e implícita para o processo de aprendizagem, o crescimento social e cognitivo dos indivíduos. Para Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 191) “Estas competências também incluem atitudes, tais como, curiosidade, perseverança, seriedade no trabalho, a reflexão crítica sobre a pesquisa realizada, a flexibilidade para aceitar o erro e a incerteza, a reformulação do trabalho”.

Apropriando-nos da experiência profissional e do aporte teórico dos conceitos apresentados, elaboramos um mapeamento de habilidades essenciais ao bibliotecário para o desenvolvimento da competência no exercício da mediação implícita e explícita no contexto da biblioteca universitária. Procuramos especificar as atividades desenvolvidas em cada tipo de mediação, entretanto, percebemos que em muitos casos a linha que as separa é bastante tênue, tornando algumas habilidades necessárias nos dois casos. De todo modo, elencamos aquelas que são indispensáveis para o respectivo tipo de mediação, sempre lembrando que, como afirmam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252), “a mediação não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário.”

Considerando o bibliotecário universitário como agente mediador do aprendizado e da prática da pesquisa, apresentamos no quadro 4, a seguir, as atividades da mediação implícita e as habilidades indispensáveis ao perfil do bibliotecário competente em informação.

Quadro 4 – Delineamento da teoria do CHA na mediação implícita do bibliotecário na biblioteca universitária

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

Fonte: Adaptado de Almeida, Farias e Farias (2018).

A atividade de seleção refere-se à definição de quais tipos de documentos irão compor o acervo, como irá se desenvolver a coleção e quais os critérios para aquisição de obras e bases de dados. Em seguida, se avalia como os materiais serão armazenados, observando a acessibilidade, as condições do ambiente, da infraestrutura e em qual suporte estão disponíveis para a decisão de como serão registrados, qual o tipo de classificação e quais os metadados serão utilizados para a representação e recuperação da informação. Após o devido tratamento e análise temos a etapa de registro e o tombamento do documento para em seguida ser inserido dentro do sistema de organização previamente definido. Nesse processo incluímos ainda o estabelecimento de periodicidade para descarte e desbaste do acervo com critérios específicos para o suporte físico e digital e ressaltamos que todas essas ações devem ser baseadas nas necessidades do usuário.

O conhecimento e domínio da linguagem do usuário é o ponto chave para orientar os serviços ofertados em uma biblioteca universitária. A conformidade da representação da informação com as demandas informacionais é fator decisivo para o atendimento das necessidades da comunidade acadêmica. O bibliotecário deve procurar se colocar constantemente no lugar do usuário para estruturar o processo técnico, prevendo os comportamentos no momento da busca. Ressaltamos nesse contexto a importância dos

estudos de usuários como meio de conhecer detalhadamente as necessidades do público que se atende.

A tradução da linguagem natural dos sujeitos para a linguagem controlada do sistema, realizada durante a representação da informação, exige que o bibliotecário explore a utilização das fontes de informação especializada e entenda como elas respondem às buscas, visando facilitar o armazenamento e a organização da informação.

Além das exigências que já foram citadas para a prática do bibliotecário, podemos elencar ainda como demandas decisórias o processo de escolha das palavras-chave para representação de um documento, a indicação de fontes de informação, a definição do melhor tipo de classificação, representação e descrição dos documentos, bem como a elaboração dos requisitos para desenvolver a política de acervo, considerando a realidade da instituição no processo de aquisição, descarte e desbaste. Inserindo o protagonismo institucional na prática bibliotecária Bitencourt (2008) explica:

No contexto da instituição, da liberdade e do sujeito, a atitude protagonista é um processo e não um estado. Não é algo dado ou comprado, mas conquistado. É uma atitude contínua de garantir as conquistas já feitas e de ampliá-las. No cotidiano, ser protagonista é um exercício de criação e recriação do espaço. É um movimento pessoal e coletivo, duas bases sem as quais o protagonismo não acontece. Por isso, ele se processa numa teia de relações. É a ação de cada indivíduo somada às ações dos demais, resultando em possibilidades muito maiores de realizações de potenciais criativos individuais, o que isoladamente isso não é facultado. [...] A construção protagonista, dessa forma, não acontece num ambiente protegido dos embates sociais, mas na arena do cotidiano e em meio a todos os conflitos. (BITENCOURT, 2008, p. 37)

É fundamental que o bibliotecário tenha a consciência da necessidade de desenvolver suas atividades de modo que os aspectos técnicos do acervo e as prioridades e normas institucionais não criem barreiras no acesso do usuário, pois este precisa compreender a lógica organizacional da informação para se sentir participante ativo do ambiente que está inserido.

Ressaltamos que as habilidades elencadas acima não fazem parte de uma sequência ou de uma rotina estabelecida, pois são práticas que se entrelaçam, se complementam mutuamente e devem compor os serviços de modo integrado. Considerando que o foco deve ser sempre o usuário, todo o planejamento, desde a infraestrutura física até a oferta de serviços, deve ir ao encontro das necessidades dele.

Observando sempre em primeira instância as demandas informacionais dos usuários, passamos para a abordagem da mediação explícita, elencando no quadro 5 as habilidades necessárias ao bibliotecário competente em informação na execução de suas práticas.

Quadro 5 – Delineamento da teoria do CHA na mediação explícita do bibliotecário na biblioteca universitária

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

Fonte: Adaptado de Almeida, Farias e Farias (2018).

O acesso é a atividade fim da biblioteca, todas as suas ações devem convergir para a satisfação das necessidades informacionais do usuário, por isso, o processo de busca e recuperação precisa ser simples e compreensível pelo público alvo e o bibliotecário deve estar sempre de prontidão para auxiliar na execução dessas etapas. É preciso a disponibilização de ferramentas, orientações e treinamentos, bem como a divulgação dos serviços ofertados, para que a informação chegue de fato ao usuário certo e ele a utilize para resolver seu problema de informação.

A proatividade tem sido cada vez mais exigida no exercício da função de bibliotecário, pois no contexto da biblioteca universitária, esta habilidade permite que o profissional se antecipe às necessidades dos usuários, além de planejar e executar novos serviços, com base em suas demandas anteriores, e aprimorar os já existentes, promovendo a dinamicidade e buscando constantemente práticas mais atuais para disponibilizar a informação. Podemos afirmar ainda que a proatividade está diretamente relacionada à

capacidade de antever problemas, os quais podem impossibilitar o acesso do usuário à informação. Dessa forma, é fundamental que o bibliotecário possua também a habilidade de trabalhar em equipe, principalmente com os profissionais que atuam em contato direto com o usuário, para que possa tentar garantir a efetividade dos serviços que estão sendo ofertados.

No contexto organizacional, o empoderamento exige do bibliotecário um perfil criativo, dinâmico, inovador, crítico e consciente de sua responsabilidade social, que tenha competência para formular e gerenciar projetos, capacidade de aplicar técnicas de liderança e de orientar os usuários para um melhor uso dos recursos informacionais. Sobre esse perfil do bibliotecário, Farias (2016) explica que o desenvolvimento da competência em informação permite:

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

O bibliotecário, como mediador da informação, busca não só promover o acesso à informação atualizada e fidedigna, busca principalmente desenvolver a autonomia intelectual do usuário, além de despertar o pensamento crítico, criativo e reflexivo deste. Este profissional deve compreender o comportamento humano frente às necessidades informacionais e desenvolver habilidades relacionadas à organização, representação, acesso, utilização, apropriação da informação, além da criatividade, que deve fazer parte do cotidiano de suas atividades, sendo fundamental não só para a oferta de serviços de qualidade, mas também para a solução de problemas diários.

A capacidade de aprender com a experiência também é uma habilidade importante para a formação da competência e indispensável ao bibliotecário para a elaboração de sua bagagem de conhecimentos, a qual é utilizada na resolução dos problemas. Esse aprendizado possibilita a redução do tempo empreendido na busca de soluções, além de criar um ambiente de proatividade no qual podem ser ofertados aos novos usuários serviços aprimorados com base nas verificações de experiências passadas.

No contexto das bibliotecas universitárias, a atuação do bibliotecário exige ainda a competência com o manuseio de ferramentas digitais e eletrônicas como forma de possibilitar o acesso interativo e dinâmico, visto que o meio científico exige velocidade da disponibilização das informações. Muitas tecnologias de acesso online já fazem parte da realidade das bibliotecas acadêmicas e oferecem uma infinidade de possibilidades de compartilhamento e colaboração. Elas têm sido importantes aliadas no trabalho do

bibliotecário por representarem economia de tempo na busca de informação:

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

É relevante ressaltar que as ações do profissional da informação devem convergir não apenas para incentivar o aumento da quantidade da produção científica, mas também, evidenciar a qualidade dessa produção. Assim, a mediação não pode ser uma ação neutra, afinal, resulta da relação dos indivíduos envolvidos, como afirmam Sanches e Rio (2010, p. 113) o bibliotecário “ao se posicionar como um agente canalizador de ações de interferência propicia um espaço promotor da formação da autonomia do indivíduo”.

Torna-se, portanto, essencial para o desenvolvimento do conhecimento, a intervenção do bibliotecário desde o ingresso dos discentes nas primeiras atividades do ensino superior, colocando em prática suas ações de mediação que aproximam os estudantes das técnicas de leitura e escrita e estimulam a participação em atividades científicas, impactando positivamente na produção e publicação de pesquisas. Dessa forma, promove-se um ambiente científico baseado na experiência e preparam-se os sujeitos para integrar equipes de pesquisa, principalmente na pós-graduação.

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

[...] o bibliotecário, por ser um profissional que trabalha essencialmente com informação, está inserido e desempenha um papel construtivo neste cenário, a saber: gerenciar o espaço de aquisição da informação estrategicamente por meio de técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação da informação, de maneira a proporcionar uma maior interação de sua comunidade usuária com o conhecimento socialmente produzido. E é justamente a partir dessas necessidades que se estabelece a interação entre as atividades biblioteconômicas e os usuários. De maneira a ficar aparente neste momento as atribuições de maximizar o acesso à informação na forma de atuação do profissional da informação. (SANCHES; RIO, 2010, p. 107).

A partir das palavras dos autores acima podemos compreender a importância da mediação do bibliotecário na construção do conhecimento, na inserção do discente no

contexto acadêmico científico, nos grupos e projetos de pesquisa e no estímulo à aproximação dos métodos de investigação. Desse modo, é notório que o desenvolvimento das ações de mediação possibilita a minimização de alguns problemas que dificultam o avanço de pesquisa científica no ambiente universitário.

Santos Neto e Almeida Júnior (2014) explicam que a mediação tem intenção de permitir a relação entre os sujeitos na sociedade e de modificar uma realidade. Segundo os autores: “A mediação requer diálogo e intersubjetividade, supõe que uma determinada situação ou condição passe por uma modificação e transformação.” (p. 1247). Assim, se caracteriza como uma ação intencional e pensada, incapaz de ser neutra ou passiva.

A prática da mediação exige a participação em conjunto do bibliotecário e do usuário em constante interação para apropriação da informação e construção do conhecimento. Nesse processo ambos interferem no ambiente, mas sempre observando e respeitando o contexto e as convicções de cada indivíduo.

Desse modo, é notória a existência de uma cadeia de eventos interdependes, onde a boa comunicação entre usuários e bibliotecários possibilita uma mediação eficiente da informação, o desenvolvimento da competência em informação e conseqüentemente o incentivo à produção científica e contribuição à evolução das áreas do conhecimento. Para Farias (2015, p. 119), o profissional da informação precisa criar um perfil protagonista dentro da biblioteca:

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

As demandas da sociedade da informação exigem do bibliotecário mais do que conhecimentos técnicos e operacionais. A expectativa do mercado é absorver profissionais capacitados, criativos, inovadores e, principalmente, críticos e conscientes de seu papel na construção da sociedade. Varela, Barbosa e Farias (2016) afirmam quem é necessário incluir a capacitação para o trabalho, entretanto, não apenas restringindo-se a ela. Conforme as autoras, o profissional precisa dominar “competências gerenciais relacionadas ao negócio da organização; competências técnicas e tecnológicas; competências de comunicação e expressão, necessárias ao relacionamento profissional, e competências sociais [...]” (p. 24).

As autoras definem competências gerenciais como a capacidade de gerir os processos e projetos dentro de uma unidade de informação, aplicando os princípios de liderança e praticando o planejamento quanto a utilização dos recursos humanos e financeiros. Já as competências técnicas e tecnológicas estão relacionadas à capacidade do bibliotecário trabalhar com o processamento de documentos em distintos suportes. As competências de comunicação são fundamentais para permitir capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das ferramentas de informação e, por fim, as competências sociais dizem respeito à participação do bibliotecário na elaboração de políticas de interação, promovendo a inclusão social (VARELA, BARBOSA E FARIAS, 2016).

A descrição do perfil de bibliotecário citada pelas autoras acima mostra a necessidade de um profissional protagonista e empoderado em seu ambiente de trabalho, entretanto, é preciso considerar o escopo variável do empoderamento e reconhecer que não é possível adquiri-lo de forma absoluta, já que nunca se é totalmente autônomo ou emancipado. Dessa forma, Horochovski e Meirelles (2007) elencam três níveis de empoderamento. O primeiro, empoderamento individual ou intrapessoal, é um recurso de mediação entre o indivíduo e o ambiente em que está inserido, envolvendo a autopercepção da sua capacidade de interferir no meio, com ênfase em níveis de autoestima, autoafirmação e autoconfiança do sujeito. Refere-se de acordo com Baquero (2012, p. 176) “à habilidade das pessoas de ganharem conhecimento e controle sobre forças pessoais, para agir na direção de melhoria de sua situação de vida”.

O empoderamento organizacional é o segundo nível e está relacionado ao compartilhamento do poder decisório e de liderança entre os sujeitos, pode ser chamado de “democracia interna”, pois possibilita participação nas decisões estratégicas e operacionais (HOROCHOVSKI e MEIRELLES, 2007). No contexto da biblioteca, o empoderamento neste nível coloca o bibliotecário como participante ativo dos processos, abrindo espaço para que ele não se limite à execução das atividades técnicas, mas expresse opiniões e interfira na tomada de decisão.

O terceiro e último nível é o empoderamento comunitário, que é o processo pelo qual os sujeitos constroem estratégias e ações para atingir seus objetivos comuns, entretanto, Horochovski e Meirelles (2007) explicam que o consenso nesse caso não significa que os membros da comunidade possuem os mesmos e harmoniosos interesses, mas que são necessários, muitas vezes, longos processos de discussão e convencimento para resultar em decisões que favoreçam o grupo como um todo.

É relevante perceber a responsabilidade desse processo, pois qualquer decisão tomada afeta toda a comunidade. Para Baquero (2012, p. 177), o empoderamento comunitário “envolve um processo de capacitação de grupos ou indivíduos desfavorecidos para a articulação de interesses, buscando a conquista plena dos direitos de cidadania, defesa de seus interesses e influenciar ações do Estado.” A interação entre esses três níveis possibilita o equilíbrio das relações de empoderamento. Em síntese ao que foi abordado, Gohn (2004, p. 24) afirma que:

a. Uma sociedade democrática só é possível via o caminho da participação dos indivíduos e grupos sociais organizados. b. Não se muda a sociedade apenas com a participação no plano local, micro, mas é a partir do plano micro que se dá o processo de mudança e transformação na sociedade. c. É no plano local, especialmente num dado território, que se concentram as energias e forças sociais da comunidade, constituindo o poder local daquela região; no local onde ocorrem as experiências, ele é a fonte do verdadeiro capital social, aquele que nasce e se alimenta da solidariedade como valor humano. O local gera capital social quando gera autoconfiança nos indivíduos de uma localidade, para que superem suas dificuldades.

É importante ressaltar que o princípio do empoderamento é ser ativo e não apenas reivindicativo. Ele envolve um processo de conscientização que possibilita a passagem de um estado de passividade para uma consciência crítica, sendo o diálogo um recurso fundamental de emancipação. Assim, no contexto da comunidade, o empoderamento está diretamente relacionado à capacidade de organização dos sujeitos para defender seus interesses, porém, não se resumindo a simples melhoria das condições sociais em diferentes âmbitos da vida, mas envolvendo a conquista de poder e autonomia.

Os três níveis de empoderamento apresentados por Horochovski e Meirelles (2007) representam setores diferentes da vida dos indivíduos, mas interferem diretamente um no outro. As atividades do bibliotecário envolvem constantemente a tomada de decisão, a fim de atender às necessidades dos usuários, dessa forma, esse profissional precisa ser empoderado e protagonista de suas ações para provocar mudanças no nível organizacional e comunitário.

Analisando a postura do bibliotecário através da perspectiva do segundo nível de empoderamento, citado por Horochovski e Meirelles (2007), percebemos que, para uma atuação que satisfaça as necessidades da comunidade a qual atende, esse profissional precisa desenvolver, em nível organizacional, habilidades relacionadas à comunicação, necessárias ao relacionamento profissional e que irão permitir o acesso a informações estratégicas para a empresa e conseqüentemente estas serão transformadas também em conhecimento tácito para a resolução de problemas.

Ser protagonista envolve ações de mediação, a priorização de pautas de interesse coletivo, ser representante das demandas e interesses sociais. No contexto informacional, o protagonismo do bibliotecário visa possibilitar o acesso à informação e conseqüentemente o exercício da cidadania. Conforme Morigi, Vanz e Galdino (2002, p. 142):

O profissional bibliotecário trabalha com a informação, o elemento que, como já afirmado anteriormente, permite a todos o ajuste ao mundo exterior, de forma legítima e coerente, conquistando o status de cidadãos. O seu dever enquanto cidadão ou enquanto profissional é agir como catalisador e difusor da informação na comunidade onde atua.

Os autores afirmam que o bibliotecário deve atuar também como educador, pois a Biblioteconomia precisa ser vista como área do conhecimento participativa na constituição da história social: “informação é considerada um bem simbólico e o seu acesso é essencial para que a cidadania se efetive de forma plena, sendo assim o profissional deve colocar-se de forma ativa diante de sua responsabilidade social como educador.” (MORIGI, VANZ e GALDINO, 2002, p. 141).

O papel do bibliotecário como educador envolve um trabalho em conjunto com os professores em uma colaboração de planejamento didático e definição de estratégias de aprendizagem. É preciso ultrapassar as ações básicas relacionadas ao processo técnico de organização do acervo ou de localização das fontes de informação e adotar uma postura ativa de envolvimento no processo de construção do conhecimento. Varela, Barbosa e Farias (2016, p. 8) ressaltam:

[...] o contexto em que atua hoje o bibliotecário, apresenta-se atravessado pela emergência de um mercado informacional constituído por usuários cada vez mais exigentes em relação às suas demandas. Evidencia-se, sobremaneira, a necessidade de se constituir um novo perfil profissional e educacional, isto porque, se antes as ações práticas e intelectuais do bibliotecário limitavam-se ao espaço físico de uma biblioteca, as muitas aplicações das tecnologias da informação fazem com que os serviços informacionais transponham os limites físicos e institucionais que, antes, cerceavam seu ofício.

Assim, as atividades de mediação da informação na biblioteca exigem uma rotina de investigação sistemática e permanente por parte de docentes e discentes. A biblioteca deve desenvolver atividades que estimulem a prática de pesquisa, e desempenhar o importante papel de incentivar os professores a participarem de eventos, produzirem trabalhos técnicos e buscarem constantemente a qualificação profissional. Para isso, pode elaborar guias demonstrando como desenvolver artigos, projetos e monografias, além de elaborar junto com os docentes, eventos, palestras e cursos.

A função de educador exige do bibliotecário aproximação como docente, pois esta relação é fundamental para a conquista de leitores e para uma mediação como instrumento pedagógico que promove a autonomia informacional dos usuários. O bibliotecário necessita ter consciência que para ser de fato um mediador que provoca o pensamento crítico nos sujeitos, precisa também ter uma prática leitora do mundo e de si próprio e não apenas dominar a leitura escrita e oral.

Seguindo o mesmo raciocínio, podemos afirmar que a educação pela pesquisa também só é possível se bibliotecários e professores forem pesquisadores e aplicarem as práticas científicas no seu cotidiano. Sendo protagonistas do seu espaço podem incentivar o empoderamento de alunos e usuários para que não sejam atores coadjuvantes nesse processo e sim parceiros de trabalho dos profissionais da instituição de ensino.

3 ENSINO UNIVERSITÁRIO E PESQUISA ACADÊMICA

O início do desenvolvimento da pesquisa científica no Brasil é atribuído à implantação dos primeiros cursos de pós-graduação, por isso, comparado aos líderes mundiais, nosso país entrou no século XXI com uma notável defasagem. Ainda assim, o sistema das universidades brasileiras tem se esforçado para recuperar esse prejuízo, investindo recursos nos projetos elaborados pelo seu conhecido “tripé” de ensino, pesquisa e extensão.

O investimento do governo brasileiro em políticas públicas de incentivo a esses três braços que sustentam o sistema universitário possibilitou ao longo dos anos a formação continuada dos discentes e docentes, a expansão dos programas de pós-graduação, do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), além do aumento da produção e publicação de trabalhos científicos através de agências de fomento à pesquisa como a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

O ensino superior no Brasil tem história recente. Apesar de ter tido origem no século XIX, a criação da primeira universidade foi em 1930 (SANTOS; CERQUEIRA, 2009). Desde então, importantes transformações ocorreram para possibilitar a constante oferta de ensino de qualidade, como, por exemplo, a criação do CNPq em 1951, como uma política pública de Ciência e Tecnologia que tem promovido a divulgação de pesquisas em todas as áreas do conhecimento. Entre as ações desenvolvidas pela Instituição podemos citar o apoio à participação do pesquisador em eventos científicos no exterior, o incentivo a estágios, cursos específicos de aperfeiçoamento, além de ser responsável pela Plataforma Lattes e pelo PIBIC.

Sousa e Fujino (2009) reconhecem que o ensino universitário ainda possui grandes desafios para enfrentar, entre eles a dificuldade de acesso para a maioria da população, além de infraestrutura física insuficiente e estrutura pedagógica aquém da ideal. Segundo as autoras: “este quadro é agravado pela subutilização dos recursos, o que dificulta o processo de transformação do estudante em sujeito ativo na construção de conhecimentos e posterior intervenção no âmbito profissional que resultará em maiores benefícios sociais” (SOUSA e FUJINO, 2009, p. 1782).

Adentrando em uma das origens desse problema, não há como negar o importante papel do ensino escolar básico e sua influência no desenvolvimento cognitivo dos sujeitos que futuramente ingressarão nas universidades. Werneck (2006) explica que a escola deve preparar futuros pesquisadores, iniciando os indivíduos na metodologia da ciência e

despertando sua capacidade crítica, observando que a função da escola é ensinar e aprender ciência, já o processo de fazer ciência é tarefa da comunidade científica e um procedimento complementa o outro:

O aprendizado da ciência vai exigir o conhecimento da metodologia científica, do processo histórico que a justifica, dos diferentes estatutos de cientificidade. Mais do que propriamente fazer ciência, é tarefa das instituições de ensino oferecer este conhecimento. Seu objetivo é preparar o futuro pesquisador, o futuro cientista e o objeto de seu labor é o aprendizado do estudante. (WERNECK, 2006, p. 189).

A elaboração desse aprendizado voltado para a ciência requer não só o exercício do pensamento, mas também a observação sistemática como meio de comprovação dos fatos e fenômenos. Como afirma ainda Werneck (2006), a escola deve promover a socialização do conhecimento, instigar a curiosidade, a reflexão crítica e o hábito do rigor metodológico, afinal ensinar não é apenas transmitir conhecimento, mas não tem propriamente a missão de produzir ciência. “O objetivo primordial das instituições de ensino, seja em que nível for, não é a produção de saberes no sentido de resultados de pesquisa científica mas construção individual de conhecimento”. (WERNECK, 2006, p. 190).

Com isso, percebemos que as etapas de aprendizagem que a escola tem o dever de executar dão ao sujeito o embasamento teórico indispensável para a criação de conhecimento na universidade. Esta, por sua vez, assume o papel de transmitir o conhecimento registrado e de garantir as condições necessárias para a construção de novos conhecimentos, para assim propiciar o desenvolvimento da pesquisa.

É fundamental, assim, que o ensino básico possibilite aos indivíduos o desenvolvimento de sua capacidade crítica e de seu poder de análise e síntese, pois a aprendizagem ocorre de fato quando se supera o modelo de simples transferência e armazenamento de informações e adota-se uma metodologia que permite a prática da avaliação, da reflexão e da construção de referenciais de conhecimento. Esse processo é indispensável para a produção científica e, por isso, deve anteceder-la.

Sousa e Fujino (2009) acreditam que é necessário estimular desde cedo nos estudantes o interesse pela pesquisa e pela reflexão e inseri-los no ambiente propício à busca pelo conhecimento. A pesquisa na universidade só tem sentido se caminhar integrada com o ensino, ambos são parte do sistema educacional tendo assim uma função social e, por isso, devem estar vinculadas às questões humanas, voltadas para a solução de problemas da sociedade.

Como afirma Werneck (2006), pesquisas científicas exigem metodologia adequada, originalidade, grande dedicação e investimento financeiro, dessa forma, dificilmente a universidade irá produzir novos saberes se não atentar para o aprimoramento das metodologias de ensino:

A universidade moderna, ao ensinar a pensar, a criticar, a analisar, a sintetizar, está cumprindo a sua missão de promover o aprimoramento humano, a transformação social e a de preparar o sujeito para a produção do conhecimento. Divulgar saberes existentes com a reflexão crítica é o melhor modo de propiciar a produção do conhecimento. (WERNECK, 2006, p. 190)

Para os fins deste trabalho, nosso foco compreende o estudo da pesquisa científica, atividade que tem recebido investimentos públicos e possibilitado importantes descobertas para a consolidação de áreas do conhecimento, contudo, ainda necessita percorrer longos caminhos dentro do meio científico. A trajetória da pesquisa como meio de produção do conhecimento científico foi definida quando o ser humano percebeu a fragilidade do conhecimento gerado pelo senso comum, aquele saber baseado em crenças e opiniões, e sentiu a necessidade de estabelecer métodos para a investigação.

Outro importante momento para o direcionamento da pesquisa científica foi o advento da Sociedade da Informação que, caracterizada pela dinâmica do acesso às tecnologias, gerou um movimento que trouxe novos valores, costumes e práticas no cotidiano dos sujeitos, onde a propriedade intelectual passou a ter mais valor do que a propriedade física e as relações de poder definidas por quem detém acesso a maior quantidade de informação.

Lima, Faria e Toschi (2014, p. 381) afirmam que “a informação passou a ser o eixo das relações sociais e a produção do conhecimento uma espécie de alimentador dessas relações baseadas na informação”. Foi assim que a pesquisa ganhou uma dimensão central na sociedade, sendo considerada elemento essencial para a construção do conhecimento:

É através da pesquisa, portanto, que o aluno adquire um conjunto de competências, principalmente aquelas relativas às técnicas de pesquisa e de apresentação de seus resultados. Ou seja, a pesquisa capacita o aluno a coletar informações, a organizá-las de modo coerente e a apresentá-las de modo confiável e convincente, habilidades hoje consideradas indispensáveis não só nas áreas tradicionalmente conhecidas como científicas, mas também em áreas profissionais. Essas competências, uma vez assimiladas, tornarão o discente apto a trabalhar com autonomia, mais tarde. (KOBASHI, 2002, p. 156).

Podemos dizer que a realização de pesquisa científica é dividida em dois importantes momentos: a construção do conhecimento e a sua divulgação, pois para que as informações

coletadas e os resultados obtidos possam ser discutidos e avaliados amplamente pela comunidade científica, toda pesquisa precisa ser registrada e publicada.

Assim, é fundamental observarmos a importância atual das principais agências de fomento à pesquisa como CAPES, CNPq e, no estado do Ceará, a FUNCAP, no apoio à produção e publicação de trabalhos científicos. Elas participam desse processo integradamente, pois enquanto a primeira disponibiliza ferramentas para o acesso e a divulgação da produção nacional e internacional, a segunda e a terceira fornecem meios para auxiliar os pesquisadores na divulgação de suas pesquisas.

Quando se trata de investimentos no ensino superior, outra instituição de grande importância que está constantemente empreendendo políticas públicas é o Ministério da Educação (MEC). Na sua página eletrônica é possível encontrar a descrição dos programas desenvolvidos, os quais incluem ações para avaliação e regulação do sistema, incentivo a relações internacionais, integração de ensino, pesquisa e extensão e muitas outras.

Visto que, como afirmam Agular e Gonçalves (2000), o sistema de pós-graduação é o berço da atividade de pesquisa, tais investimentos contribuem consideravelmente para a produção de ciência, bem como para o avanço científico das áreas do conhecimento. Importante destacar ainda que, o processo de pesquisa envolve um conjunto de estratégias específicas tanto para sua elaboração quanto para disseminação dos seus resultados. Assim, Smit, Dias e Souza (2002, p. 4) ressaltam que:

Um dos produtos mais visíveis da pós-graduação é constituído pela produção bibliográfica. Parte-se do pressuposto que a pós-graduação desenvolva pesquisas e que estas sejam divulgadas: a pesquisa que não é divulgada não passa a ter uma existência social e, portanto, em nada contribui para a geração do conhecimento na área.

Um dos maiores desafios da pesquisa na Sociedade da Informação é o processamento de um grande volume de informações no menor espaço de tempo possível, pois a efemeridade é uma característica dessa sociedade, os fenômenos são passageiros, o que impossibilita uma reflexão mais profunda sobre eles e torna a produção de conhecimento uma atividade ainda mais complexa. Atualmente se discute muito sobre o principal objetivo da pesquisa científica nas universidades, pois ela deveria estar direcionada para possibilitar o desenvolvimento social, entretanto, muitas vezes a prioridade tem sido atender as demandas do mercado e das grandes empresas.

As atividades promovidas pela universidade possibilitam a interação entre os indivíduos no cotidiano acadêmico e conforme Gomes, Prudêncio e Conceição (2010), neste

ambiente, os sujeitos se associam por afinidade intelectual ou por interesses em temas comuns que subsidiem o pensamento sistemático nas pesquisas. Sobre a relevância dessa interação, Sanches e Almeida Júnior (2010, p. 4) explicam:

Na medida em que interage com o ambiente, o indivíduo aumenta qualitativamente o seu cabedal informacional, uma vez que, ao apropriar-se de novos dados do ambiente, amparado pelo universo conceitual que já possui subjetivamente, amplia seu universo informacional e, assim, faz-se apto a produzir conhecimento, isto é, faz-se capaz de redefinir sua realidade conceitual. Porém, esse processo de produção de conhecimento só se efetiva mediante a apropriação da informação como um processo de subjetivação.

Quando essa interação ocorre dentro da biblioteca universitária, o bibliotecário tem a oportunidade de estimular nos usuários o desenvolvimento de sua competência em informação, definida por Campello (2003, p. 34) como “habilidade de solucionar problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento, de pensamento lógico, colocando-as na categoria de habilidades cognitivas de ordem superior ou de pensamento crítico”.

Oliveira Filho e colaboradores (2005) percebem que aos poucos o Brasil tem aumentado sua participação nas publicações científicas internacionais e isso pode ser consequência, entre outros fatores, do incentivo praticado pelas universidades para o desenvolvimento de trabalhos de iniciação científica por alunos de graduação sob a orientação de um pesquisador. Cavalcante (2006, p. 54) ressalta que:

A universidade vai, então, funcionar como um lugar de aquisição de saberes e de competência para o exercício de uma profissão, o que levará o estudante a adquirir um repertório de conhecimento mais especializado, dentro de uma determinada área, desenvolvendo o espírito científico e crítico, as aptidões de comunicação e uso de informação, da pesquisa individual e coletiva.

Sendo um ambiente propício para o desenvolvimento do conhecimento científico como um saber prático, a universidade tem o objetivo de popularizar a ciência, de possibilitar que ela seja acessível e compreendida por todos, considerando que essa produção de conhecimento é determinada pelo momento histórico e pelas características da sociedade. Isso inclui ainda ofertar os meios e condições adequados para potencializar as ações e habilidades dos indivíduos.

Com base em Sanches e Rio (2010), ressaltamos ainda a influência da competência em informação como um dos fatores determinantes para um bom desempenho dos estudantes na produção e publicação de trabalhos. Reiterando este pensamento, Cavalcante (2006, p. 48) defende que:

Na educação superior está relacionado principalmente com o uso das tecnologias em diferentes suportes de informação, para favorecer o desenvolvimento das competências dos estudantes, o que beneficiará o crescimento profissional, a capacidade de realização de pesquisa, planejamento, gestão e avaliação no uso de fontes de informação.

Percebemos assim que a biblioteca universitária tem importante papel na formação acadêmica dos alunos, atuando como facilitadora do acesso aos recursos informacionais, como incentivadora de movimentações sociais e culturais e como espaço para interação, trocas de experiências e desenvolvimento do pensamento crítico, além de apoiar a promoção do conhecimento científico. A mediação que ocorre nos momentos de interação permite que o bibliotecário crie um espaço de diálogo capaz de promover a aproximação do usuário com a informação. A partir da comunicação entre esses sujeitos e de suas trocas informacionais, se desenvolve a possibilidade de construção de novos conhecimentos bem como do aperfeiçoamento das práticas de leitura e de produção escrita, habilidades tão importantes dentro do contexto acadêmico.

3.1 Biblioteca universitária: espaço de mediação e competência em informação

No cenário das universidades e Instituições de Ensino Superior, a biblioteca universitária se configura como um espaço de troca propício para a prática da mediação e que estimula a interação social. Desse modo, atua como um ambiente potencializador do ensino e da pesquisa acadêmica, desempenhando importante papel na formação dos estudantes e apoiando o desenvolvimento de habilidades relacionadas à leitura, produção da escrita, além do acesso e uso eficiente da informação.

Apesar das transformações ocorridas na sociedade após a inserção das ferramentas de conteúdo digital no cotidiano dos sujeitos, a biblioteca universitária ainda mantém a sua missão de atuar como centro de aprendizagem, entretanto, agora muito mais preocupada com o fornecimento e com os modos de uso dessas tecnologias a favor da facilitação do acesso à informação. Sousa e Fujino (2009, p. 1785) entendem que a missão da biblioteca universitária é “mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é a possibilidade de apropriação do indivíduo”. Desse modo, cabe a ela propiciar o uso adequado das tecnologias e colaborar com o processo de construção do conhecimento científico acompanhando os usuários desde a produção até a apropriação da informação.

Considerando os programas educacionais desenvolvidos na universidade, as práticas pedagógicas não podem se restringir ao ambiente da sala de aula, nem ao ambiente da biblioteca. A construção do conhecimento precisa estar presente no contexto diário do aprendiz, agregando diferentes fontes e oportunidades de informação em um clima que favoreça o aprendizado e considere uma grande variedade de espaços, recursos e fontes de informação com a participação cooperativa de docentes, bibliotecários e estudantes. Entretanto, Dudziak (2005, p. 10) afirma que “a biblioteca é o pivô dos processos de aprendizado. Como sistema, volta-se para a comunidade educacional, ao mesmo tempo que busca sempre a marca da inovação, almejando incorporar o dinamismo da informação”.

A interação entre o usuário e o bibliotecário possibilita a produção de novos conhecimentos a partir da troca de experiências entre os sujeitos envolvidos, por isso, torna-se indispensável para o processo de desenvolvimento da competência em informação. Para que essa interação alcance seu objetivo principal de atender as necessidades dos usuários, é fundamental que o bibliotecário possua a competência necessária para lidar com as atividades de circulação, fluxo e disseminação da informação.

A mediação da informação dentro da biblioteca universitária ocorre nos momentos em que o bibliotecário auxilia o usuário a apreender e aprender com os serviços e recursos informacionais disponíveis em seu espaço e utiliza essa informação para a construção de novos conhecimentos. Essa interação propicia um espaço de diálogo capaz de promover a aproximação do usuário com a informação. Sobre o papel da universidade nesse contexto, Varela (2008, p. 30) afirma:

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

O ambiente universitário ao possibilitar a integração de múltiplos saberes exige do bibliotecário a formação de um perfil protagonista, que cumpra mais do que mediar o acesso à informação, mas também seja orientador, formador de consciência crítica, um sujeito ativo, capaz de antever problemas, tomar decisões conscientes e estimular o processo de aprendizagem.

Conforme Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1245), a presença de um terceiro elemento para facilitar, interferir e mediar algo ou alguma coisa para alguém, é pré-requisito

fundamental para que a mediação ocorra: “Esse mediador não precisa ser necessariamente um sujeito. Ele pode ser um objeto, um som, uma imagem, uma linguagem etc.”.

A mediação precisa ser uma prática constante dentro da biblioteca universitária para que esta se configure efetivamente como um espaço de compartilhamento de informação. Para isso, o bibliotecário deve atuar interfaceando as relações usuário/informação de maneira integrada com as necessidades da comunidade a qual atende, isso porquê:

O mero acesso físico a documentos vislumbra a biblioteca como um repositório informacional e não como espaço de relacionamento intersubjetivo entre o usuário e a informação. E ao que nos parece, deixar o suporte informacional disponível, exime o bibliotecário de participar da construção de conhecimento por exercer uma atividade disseminativa, descontextualizada com os demais processos desenvolvidos dentro da unidade de informação. (SANCHES; RIO, 2010, p. 107).

Dentro deste espaço faz-se necessário que o bibliotecário coloque em prática suas ações de mediação, interferindo no processo de apropriação e transformação da informação em conhecimento. Juntamente com o usuário, este profissional constrói e compartilha experiências fundamentais para o desenvolvimento da autonomia intelectual e para tornar a biblioteca um ambiente ativo e interacionista.

Observamos a necessidade cada vez mais evidente de ações que possibilitem aos discentes se apropriarem da informação e como consequência formar um perfil de pesquisador. A mediação bibliotecária além de permitir a disseminação, o acesso e o uso da informação, também é capaz de estimular a construção de conhecimentos entre os indivíduos através da troca de experiências. Nesse contexto, o bibliotecário se configura como importante parceiro dos docentes universitários, sendo um corresponsável no processo educacional de formação de leitores críticos e conscientes.

Acreditamos que essa dificuldade de despertar nos acadêmicos o desenvolvimento de competência voltada para a produção de pesquisa científica é um problema que precisa ser solucionado não apenas pelas estratégias docentes dentro de sala de aula, mas também pela intervenção do bibliotecário. Este profissional, em muitos casos, ainda tem assumido um papel coadjuvante e passivo dentro da biblioteca universitária, por isso, Gomes, Prudêncio, Conceição (2010, p. 155) alertam que:

Um comportamento que aponta para a necessidade de reflexão do papel da biblioteca universitária e desta repensar e ressignificar suas atividades, com o objetivo de passar a contribuir mais ativamente para o crescimento intelectual de seus usuários e na formação de protagonistas no mundo acadêmico.

Os autores acima afirmam ainda que a comunicação entre usuários e biblioteca apresenta-se deficiente, por isso, existe urgente necessidade de que a biblioteca universitária ultrapasse os limites do mero atendimento e crie espaços de diálogo “desenvolvendo ações que não apenas promovam o acesso e uso da informação, mas também as condições mais favoráveis ao processo de apropriação dela por parte do usuário [...]”. (GOMES; PRUDÊNCIO; CONCEIÇÃO, 2010, p. 153)

Sanches e Rio (2010) observam que a atuação do bibliotecário na biblioteca universitária é capaz de transformar o espaço sociocultural da comunidade a qual atende, contudo, é imprescindível a sua aproximação com o contexto do usuário:

Tendo por fundamental a importância da interação do bibliotecário com o usuário no processo de aquisição da informação, entendemos que o processo de Mediação da Informação se constitui pela interação informação/bibliotecário/usuário. Nesse sentido temos como requisito indispensável para esse processo de mediação o conhecimento, por parte do profissional da informação, de sua comunidade usuária, o que pressupõe um entrelaçamento e uma identificação dos processos inerentes à unidade de informação para com seu usuário. (SANCHES; RIO, 2010, p. 104).

Compreendemos assim que no contexto acadêmico o bibliotecário precisa apoiar e participar das atividades de ensino, pesquisa e extensão e, assim, comprometer-se com o desenvolvimento da sociedade. Estudar a competência em informação e o discurso sobre as ações dos bibliotecários quanto à mediação da informação é fundamental para a compreensão da relação biblioteca – usuário e bibliotecário – usuário. Por isso, existe a urgente necessidade de compreender o processo de mediação desse profissional na construção do conhecimento científico e buscar o constante aperfeiçoamento da comunicação com o usuário de modo que estes possam participar ativamente do processo de produção e comunicação científica.

A biblioteca assume no contexto universitário um importante papel no desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, proporcionando acesso físico à informação organizada. Os serviços ofertados por ela são baseados em compreensões de como os usuários buscam sentido para seus questionamentos e pesquisas, a partir de suas habilidades e experiências prévias. Nesse espaço de aprendizado e de expressão do sujeito, o atendimento de suas necessidades informacionais é uma etapa decisiva para a construção do conhecimento e depende diretamente da mediação praticada pelo bibliotecário, dessa forma, a competência em informação do profissional configura-se como um requisito indispensável para o alcance da qualidade na oferta de serviços informacionais.

3.2 Serviços de informação e educação do usuário

Para cumprir sua missão como ambiente de aprendizagem que contribui com o ensino, a pesquisa e extensão à biblioteca universitária precisa trabalhar na disponibilização de recursos e ferramentas que facilitem o acesso e apropriação da informação, resultando em serviços que possibilitem atender as necessidades dos usuários com relação ao uso da informação para a realização de atividades profissionais e acadêmicas. Muito mais do que um espaço de disseminação da informação, a biblioteca universitária atua promovendo a educação de usuários no intuito de contribuir para a formação dos mesmos.

Na biblioteca, o Serviço de Referência e Informação (SRI) é o serviço no qual se coloca em prática a mediação explícita. No momento do atendimento, o bibliotecário interage diretamente com o usuário para mediar e atender as necessidades informacionais deste, por isso, é indispensável o alinhamento das técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação da informação, visando possibilitar uma interação eficaz da comunidade usuária com o conhecimento. Desse modo, o SRI se configura como um serviço indispensável para a existência de qualquer biblioteca e para a apropriação da informação, destacando-se aqui a oferta de programas de educação de usuários.

A educação de usuários em bibliotecas universitárias tem o importante papel de educar o usuário para que este utilize os recursos informacionais de forma mais crítica e direcionada, o que conseqüentemente também o tornará mais independente. Sousa e Fujino (2009, p. 1788) explicam que o tema “despertou interesse e preocupação nas décadas de 80 e 90 quando a área já constatava a necessidade de mudança nas diretrizes dos programas voltados anteriormente ao treinamento de usuários no uso de ferramentas de busca”.

Com essa mudança de paradigma em que o foco deixa de ser as técnicas bibliotecárias e passa a ser o usuário e o atendimento de suas necessidades, o bibliotecário começa a ter que atuar como educador, desenvolvendo no indivíduo a capacidade de pensar, refletir, discutir e produzir conhecimento para que não seja apenas um receptor da informação. Dessa forma, a biblioteca terá usuários que conhecem e sabem utilizar as fontes de informação disponíveis, o que gera maior autonomia e facilidade em suas pesquisas e aumenta as chances de satisfação na busca informacional.

A formação dessa consciência crítica no usuário da biblioteca universitária requer uma preparação para o uso das fontes e serviços e é nesse momento que a educação de usuários surge como um conjunto de ações que irão permitir a compreensão do modo como a informação está organizada e como fazer uso da mesma de maneira efetiva. Cunha (1986)

entende que mais do que possibilitar o acesso, a educação do usuário significa também comunicar e gerar nova informação:

O conceito de educação do usuário visualizado por nós vai além dos significados da orientação e pesquisa bibliográfica. Para nós, a educação do usuário engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades, a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação (aqui entendido como biblioteca, centro de documentação, etc.), e, finalmente, as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico. (CUNHA, 1986, p. 177).

Para estruturar as atividades de educação de usuários, a biblioteca precisa direcionar seu olhar para as especificidades do seu público, precisa conhecê-lo profundamente para saber como atendê-lo da melhor forma possível e planejar serviços adequados para suas demandas. O principal caminho para traçar esse perfil é realizando pesquisas de estudo de usuários, permitindo que estes manifestem seus anseios e expectativas, pois devido a algumas deficiências na formação escolar, chegam ao ensino superior sem nenhum conhecimento sobre a utilização das fontes de informação.

A educação de usuários, segundo Belluzzo (2014), perpassa diversas ações, que vão desde a formação do sujeito até sua efetiva aprendizagem, por isso, seus fundamentos sempre se encontraram presentes na prática do profissional bibliotecário por meio da competência em informação, se destacando esta por priorizar o aprendizado ao longo da vida. Dessa forma, a educação de usuários está relacionada ao desenvolvimento de habilidades para o uso dos recursos informacionais disponibilizados na biblioteca, por isso para que as ações elaboradas pela equipe de profissionais atendam as necessidades dos usuários, precisam condizer com a realidade e característica do ambiente e da comunidade:

Embora esses serviços pareçam simples e rotineiros, é preciso entender que não basta disponibilizar, é preciso ter um planejamento que viabilize o bom andamento dessas atividades com o propósito de gerar entendimento ao usuário, de modo que ele possa ver esses serviços como um meio de reconhecimento da biblioteca como ferramenta de auxílio para sua formação acadêmica e não somente como um local de empréstimo de livros. (SILVA et al., 2012, p. 5)

Nesse contexto, os treinamentos, os cursos e as orientações são de extrema relevância para possibilitar a autonomia do usuário na utilização dos serviços, pois o que se vê na prática diariamente, é que docentes e discentes ainda exploram minimamente o potencial informacional das bibliotecas universitárias. A ampliação do acesso à informação através dos inúmeros recursos e mídias digitais, bem como as próprias características da nossa sociedade atual, na qual tudo se torna efêmero rapidamente, causou uma mudança drástica no perfil de

usuários. Sendo impossível acompanhar a velocidade das novidades, ele opta pelo que tem acesso mais rápido e fácil, o que pode, em alguns casos, não coincidir com a qualidade.

O bibliotecário deve buscar constantemente novas formas e métodos de transmitir a informação de maneira eficaz e eficiente, o que implica também que ele possua habilidades com as técnicas voltadas para o ensino e aprendizagem e na utilização das diversas ferramentas de compartilhamento de conteúdo. É necessário observar ainda que não basta investir na aquisição de novos e modernos recursos se a biblioteca não facilitar o seu acesso e não elaborar ações para informar e orientar seus usuários para a utilização dos materiais:

A principal meta de todo programa de educação do usuário é mudar a atitude do usuário em relação aos serviços de biblioteca e suas fontes de informação. Assim, para estimular essas mudanças, o bibliotecário necessita selecionar o método de ensino e o meio de comunicação educacional e usá-los na forma correta e no tempo certo. Para ser um bom professor em um programa de educação do usuário, o bibliotecário tem que ter, no mínimo, duas qualidades básicas: 1 - o conhecimento e experiência com os diversos serviços de biblioteca e fontes de informação; 2 - a habilidade de comunicar. Outros fatores que podem afetar um programa de educação do usuário são o custo e o tempo (CUNHA, 1986, p. 182).

O bibliotecário ainda tem que lidar com outro grande desafio que é atrair seu público para o envolvimento e participação das ações promovidas, pois grande parte dos usuários ainda prefere depender do profissional para localizar mais rapidamente a informação que deseja. Cunha (1986) alerta ainda que é fundamental observar que, mesmo na biblioteca universitária, os grupos não são homogêneos e, portanto, suas necessidades também não, por isso, é preciso considerar as características intrínsecas e únicas a seus membros e, quando possível, adaptar técnicas aplicadas em outros locais para estruturar as ações de educação de usuários. De acordo com o autor, a necessidade de um estudante de graduação, por exemplo, relaciona-se principalmente à orientação sobre o uso da biblioteca, podendo ainda variar caso ele esteja nos últimos anos do curso, quando irá precisar de orientações bibliográficas ou informações voltadas para sua profissão. Já os discentes dos cursos de pós-graduação tendem a ter mais familiaridade com os recursos informacionais por terem uma demanda muito específica e os pesquisadores e professores têm o foco voltado para manterem-se atualizados em suas áreas do conhecimento.

Acreditamos que um dos pontos centrais para o sucesso dos programas de educação de usuários é ter indivíduos motivados em aprender, focados em atender uma necessidade ou resolver um problema específico, pois do contrário, não perceberão importância nas ações da biblioteca, principalmente nos níveis acadêmicos mais elevados dentro da universidade, onde

mostra-se uma certa autonomia, mas muitas vezes, ainda encontram-se usuários com uma experiência precária quanto ao uso das fontes de informação formais.

As novas gerações de estudantes estão familiarizadas com os buscadores da internet, mas isto não significa que tenham noções de pesquisa no sentido cognitivo; eles apenas navegam na rede através de palavras em linguagem natural. O bibliotecário mediador pode também orientar esse público quanto a estratégias para recuperação de conteúdos mais pertinentes e relevantes ao seu interesse. (SOUSA e FUJINO, 2009, p. 1788).

Essa mediação citada pelas autoras acima pode estar presente em todos os fazeres do bibliotecário, entretanto, dependendo da função que desempenha, ela ocorre de modo explícito ou implícito. A mediação explícita ocorre quando há contato direto com o usuário no atendimento e oferta dos serviços. Já na mediação implícita, as ações são desenvolvidas para atendimento indireto das necessidades, ou seja, pode ocorrer sem a presença física e imediata dos usuários. Falamos neste caso das atividades de seleção, armazenamento e processamento da informação. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1249) explicam que são conhecidos como ‘serviço interno’ ou ‘serviços meios’, “[...] realizados pelo profissional da informação nos momentos antes de o item/documento estar disponível nas estantes para consulta e empréstimo.”

O bibliotecário que atua no setor de referência precisa conhecer e saber utilizar as principais fontes de informação e os diversos suportes, conhecer as melhores estratégias de busca em bases de dados e possuir critérios de avaliação da qualidade da informação sempre com o objetivo de atender as especificidades de cada grupo. Essas habilidades permitem ao profissional a tomada de decisão consciente, além de possibilitar localizar a melhor informação e de forma mais rápida.

Ainda que desenvolva essas habilidades, para que a informação possa ser de fato disponibilizada e acessada, o bibliotecário necessita compreender ainda o processo de circulação, fluxo e disseminação da mesma dentro e fora de seu ambiente, além de conhecer os processos que ocorrem de forma implícita. É fundamental ainda que ele saiba lidar com imprevistos de ordem técnica, ausência de sistema organizacional e possua meios de atender o usuário mesmo na indisponibilidade de ferramentas tecnológicas, evitando assim que o usuário perca seu tempo e não tenha uma resposta para seu problema de informação. Desse modo, Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252) afirmam:

Acredita-se que além de mediar a informação, no sentido de facilitar o acesso à informação para o usuário, os bibliotecários influenciam diretamente ou indiretamente em todo o processo de recuperação da informação e, conseqüentemente, em toda a apropriação da informação e construção do conhecimento dos usuários. [...] Os bibliotecários medeiam suportes informacionais

(não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora.

A mediação explícita exige ainda do bibliotecário o conhecimento das técnicas metodológicas para que este atue como orientador das questões de pesquisa científica somando-se às habilidades didático-pedagógicas que promovem o estímulo à aprendizagem, o desenvolvimento da autonomia e da consciência cognitiva dos sujeitos.

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

Não podemos deixar de observar que as práticas da mediação implícita possuem influência direta na qualidade do produto final, ou seja, nas atividades da mediação explícita. Dessa forma, o bibliotecário deve buscar desenvolver os diversos tipos de habilidades que compõem a competência em informação independente do serviço em que atua. Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1243) afirmam ainda que:

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

Corroborando com este pensamento, Almeida Júnior (2009) destaca que a mediação perpassa todo o fazer do bibliotecário, envolvendo desde as ações de armazenamento até a disseminação e acesso da informação, atividades que são a base determinante do fazer desse profissional. Nesse processo, a mediação se constrói não como coadjuvante, mas como elemento que interfere no próprio sujeito.

É fundamental observar ainda que, o sucesso dos usuários na execução de suas atividades informacionais depende muito do tratamento dado pelo bibliotecário para o documento ou conteúdo, assim, para que este profissional possa interferir no desenvolvimento da autonomia do usuário e no processo de mediação, estimulando a produção de novos conhecimentos, ele necessita ser primeiramente competente em informação, compondo um sistema vivo e dinâmico em que os sujeitos são produtores e criadores de significados.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Este trabalho está caracterizado como uma pesquisa do tipo exploratória pautado por uma abordagem qualitativa. Compreendemos que a pesquisa exploratória possibilitou conhecer de modo mais detalhado nosso objeto de estudo, visto que, conforme Gil (2010), ela abrange os mais variados aspectos relativos ao fenômeno pesquisado e “tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. (p. 27).

Quanto a abordagem, optamos pela qualitativa, a qual nos permitiu perceber e descrever os dados de modo mais profundo, com a possibilidade de trabalhar com as inferências, assim como ocorre no próprio processo de mediação da informação discutido anteriormente, e identificar aspectos não evidenciados imediatamente na coleta de dados. Esse tipo de pesquisa para Marconi e Lakatos (2011, p. 269): “[...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”. As autoras ainda acrescentam que:

Na pesquisa qualitativa, primeiramente faz-se a coleta dos dados a fim de poder elaborar a ‘teoria de base’, ou seja, o conjunto de conceitos, princípios e significados. O esquema conceitual pode ser uma teoria elaborada, com um ou mais constructos. Desse modo, faz-se necessário correlacionar a pesquisa com o universo teórico. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 272).

Inicialmente realizamos um levantamento bibliográfico de publicações científicas, entre livros, dissertações, teses, artigos e trabalhos apresentados em eventos, com o intuito de estabelecer um delineamento histórico e conceitual acerca das temáticas de “mediação da informação”, “competência em informação”, “biblioteca universitária” e “construção do conhecimento científico”. O estudo dos materiais reunidos constituiu nossa pesquisa bibliográfica e possibilitou a delimitação do aporte teórico desta pesquisa, o qual orientou a análise e a interpretação dos dados coletados em campo. Desse modo, a pesquisa bibliográfica foi elaborada “com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do estágio atual do conhecimento referente ao tema.” (GIL, 2010, p. 30). Conforme Pádua (2000, p. 50), ela tem ainda a “finalidade de colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do tema da pesquisa”.

Considerando a busca pela compreensão do processo de intervenção do bibliotecário na realidade informacional dos usuários, utilizamos como método a pesquisa participante, a

qual, segundo Faermam (2014, p. 50) “contrapõe-se à ideia de que os sujeitos são meros informantes, cuja participação se reduz à tão somente transmissão de informações”, o que pressupõe exatamente a interação do pesquisador como membro da comunidade estudada para juntos proporem soluções aos problemas encontrados.

Nessa relação, chama a atenção o fato de que os sujeitos envolvidos – pesquisador e sujeito pesquisado – são diferentes porque procedem de lugares e contextos sociais diversos, carregam saberes distintos e nem sempre vivem ou viveram experiências comuns, exercendo ambos papéis diferenciados nesse processo. No entanto, isso não significa que o sujeito que pesquisa seja superior ao pesquisado, pois para além do processo de coleta de informações, a relação estabelecida se torna um ato educativo de duas vias: ao mesmo tempo em que o sujeito pesquisado traz suas respostas às questões da pesquisa, emite sua opinião, seus saberes, seus valores e suas crenças, apreende o que lhe traz o pesquisador, que não apenas indaga, mas expressa também conhecimentos sobre a questão pesquisada. (FAERMAM, 2014, p. 50).

Segundo o autor, esse método possibilita a construção coletiva do conhecimento, aspecto que consideramos fundamental para o desenvolvimento da aprendizagem. A contribuição fundamental desse método na nossa pesquisa se deu a partir da percepção de que os sujeitos, como objeto de estudo, são seres de conhecimento e não indivíduos passivos e simples fornecedores de dados. Desse modo, a pesquisa participante proporcionou uma interação mais aprofundada entre o pesquisador e o objeto, bem como o estabelecimento de relações entre a mediação e a competência em informação na atuação dos bibliotecários e a compreensão da percepção dos profissionais acerca da educação de usuários no ambiente acadêmico.

4.1 Campo de pesquisa

A pesquisa de campo foi desenvolvida no contexto da biblioteca da Universidade Federal do Ceará - UFC. A escolha do ambiente universitário se deu pela percepção de que nessa categoria de ensino existe a exigência de produção de pesquisa científica vinculada à instituição.

A UFC foi criada pela Lei nº 2.373, em 16 de dezembro de 1954. A Universidade é composta de sete campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), além do Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús e Campus de Russas.

A Instituição possui 19 bibliotecas em seu sistema (14 em Fortaleza e 5 no interior do Estado), as quais foram surgindo à medida que novas unidades de ensino foram sendo

incorporadas ou criadas e abrangendo o atendimento à graduação e à pós-graduação. As bibliotecas que reúnem temáticas de áreas mais gerais do conhecimento, ou seja, que contemplam o atendimento de mais de um curso, concentram um público maior e, por isso, se subdividem em seções que visam atender as necessidades mais específicas dos usuários. No quadro 6 podemos observar a estrutura de organização do sistema.

Quadro 6 - Estrutura de organização do Sistema de Bibliotecas da UFC

Cidade	Biblioteca	Seções especializadas
Fortaleza	Biblioteca Central do Campus do Pici	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao Usuário. • Representação Descritiva e Temática da Informação. • Preservação do Acervo. • Coleções Especiais.
	Biblioteca da Faculdade de Direito	<ul style="list-style-type: none"> • Preservação do Acervo. • Coleções Especiais.
	Biblioteca de Ciências da Saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao Usuário. • Representação Descritiva e Temática da Informação. • Preservação do Acervo. • Coleções Especiais.
	Biblioteca de Ciências Humanas	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao Usuário. • Representação Descritiva e Temática da Informação. • Preservação do Acervo. • Coleções Especiais. • Atendimento a Pessoas com Deficiência.
	Biblioteca do Curso de Arquitetura	<ul style="list-style-type: none"> • Coleções Especiais.
	Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira	-
	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia	-
	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola	-
	Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia	-
	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e	-

	Contabilidade	
	Biblioteca do Curso de Física	-
	Biblioteca do Curso de Matemática	-
	Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar	-
	Biblioteca do Museu de Arte	-
Sobral	Biblioteca de Medicina de Sobral Biblioteca do Campus de Sobral	-
Crateús	Biblioteca do Campus de Crateús	-
Quixadá	Biblioteca do Campus de Quixadá	-
Russas	Biblioteca do Campus de Russas	-

Fonte: Elaborado pela autora.

O sistema de bibliotecas da UFC mantém acervos especializados que visam atender a demanda da comunidade acadêmica em geral. Seus serviços são direcionados ao atendimento de alunos, docentes, servidores técnico-administrativos e pesquisadores. A coleção é composta por livros, dissertações, teses, monografias, folhetos, periódicos, artigos de periódicos, mapas, slides, dentre outros materiais e, desde 2003, as bibliotecas utilizam o Sistema Pergamum no gerenciamento de suas atividades.

A Biblioteca Universitária disponibiliza em todas as suas unidades salões de estudo climatizados, computadores para consulta ao catálogo eletrônico e, em bibliotecas específicas, oferece salas de estudo em grupo, espaços para exposições, auditórios para eventos, laboratório para treinamento, salas de vídeo, computadores disponíveis para acesso à internet, cobertura wireless (internet sem fio), além de condições de acessibilidade.

Além dos serviços tradicionais da biblioteca (empréstimo domiciliar, reserva e renovação autônomas pelo sistema Pergamum, devolução, pesquisa bibliográfica e acesso livre ao acervo), na página do Sistema de Bibliotecas no site da UFC (<http://www.biblioteca.ufc.br/>) encontramos a especificação de outros produtos e serviços fundamentais para as atividades desenvolvidas pela comunidade acadêmica e científica. São eles:

- **Catálogo online:** acesso aos registros de todo o acervo das bibliotecas, inclusive documentos eletrônicos em texto completo, tais como: livros, teses e dissertações, monografias, periódicos, artigos, obras raras e CDs/DVDs, dentre outros.

- **Coleção de normas da ABNT:** acesso a mais de 9.000 Normas Técnicas Brasileiras e Normas Técnicas do Mercosul em texto completo, além do serviço de normalização de trabalhos acadêmicos.
- **Repositório Institucional:** acesso à produção científica da UFC, com mais de 22.000 documentos digitais (artigos publicados em revistas científicas, capítulos de livro, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, TCCs).
- **E-books de acesso livre:** acesso a 8.500 livros eletrônicos de diversas áreas do conhecimento, em texto completo, em língua portuguesa e estrangeira.
- **Portal de periódicos Capes:** acesso aos textos completos de mais de 37 mil títulos de periódicos internacionais e nacionais, além de livros e bases de dados. Conteúdo completo disponível através dos computadores da Universidade ou acesso remoto via CAFe.
- **Portal de Periódicos UFC:** acesso as edições atuais e anteriores dos periódicos científicos digitais de responsabilidade de pesquisadores da instituição.
- **Ferramentas de pesquisa:** sugestões de ferramentas gratuitas para gerar e gerenciar referências bibliográficas, para coleta de dados, monitoramento de citações, armazenamento e compartilhamento de arquivos, escrita científica, seleção de periódicos para publicação, mapas conceituais e softwares antiplágio.
- **Guias das bibliotecas da UFC:** guias para orientação de uso dos recursos e serviços das bibliotecas bem como tutoriais de utilização das ferramentas.

Com a função de assessoramento à direção, na perspectiva da gestão estratégica e participativa, o Sistema de Bibliotecas da UFC implantou em 2003 comissões especializadas de estudo, as quais são abertas à participação dos servidores técnico-administrativos lotados nas bibliotecas. Atualmente existem oito comissões voltadas para as seguintes temáticas: acervo, acessibilidade, catalogação, educação de usuários, eventos, normalização, pessoal e serviços. A comissão de educação de usuários é o foco da nossa pesquisa, por isso, explicitaremos a seguir informações acerca da mesma.

4.2 Universo e amostra de pesquisa

Os sujeitos que compõem o universo dessa pesquisa são os bibliotecários integrantes da Comissão de Educação de Usuários da Biblioteca Universitária da Universidade Federal do

Ceará (CEU), a qual tem o objetivo de “atuar no desenvolvimento da política de educação de usuários no Sistema de Bibliotecas e na promoção da competência em informação na Universidade”³.

Como dito anteriormente, essa comissão, bem como as demais, foram criadas em 2003 com o objetivo de buscar a excelência na oferta de serviços e produtos que impactam no desempenho acadêmico, através da realização de um planejamento sistemático e direcionado para as especificidades de seus usuários. Atualmente, a Comissão de Educação de Usuários da UFC é composta por seis bibliotecários, tendo um coordenador e um relator, e sua formação segue um processo dinâmico, com constante renovação de membros e cargos, os quais são ocupados de forma voluntária.

Escolhemos essa Comissão por entendermos que o desenvolvimento de suas atividades requer a mediação de bibliotecários com habilidades específicas dentro do conceito de competência em informação e que o planejamento, a execução e a implantação de suas ações pode ter grande impacto na formação acadêmica dos discentes, bem como influenciar positivamente na construção do conhecimento científico no ambiente universitário.

Assim, nossa amostra inicial de pesquisa era composta por seis bibliotecários que seriam entrevistados individualmente, entretanto, só foi possível realizar entrevista com o coordenador da Comissão devido alguns contratempos com relação à disponibilidade dos integrantes. Por conseguinte, transformamos o roteiro em questionário para ser enviado através de correio eletrônico aos demais participantes e a amostra constituiu-se mediante o consentimento de participação dos mesmos. Desse modo, ao final da coleta de dados, obtivemos retorno de quatro bibliotecários no total. Ressaltamos que, embora tenhamos nos empenhado em alcançar a adesão de toda a Comissão na participação da pesquisa, não conseguimos contemplar todo o grupo, o que costuma ser um fato comum.

Procuramos perceber, dentre as respostas do grupo, as visões e as opiniões comuns para o agrupamento das mesmas em categorias representativas, além de identificar elementos que possibilitassem o estabelecimento de relações com nossos objetivos nessa pesquisa, visando compreender o alinhamento da percepção dos integrantes da Comissão quanto aos conceitos que orientam o desempenho de suas atividades profissionais.

³<http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/comissoes-especializadas-de-estudo/>

4.3 Instrumentos de coleta de dados

Como instrumentos de coleta de dados desse estudo utilizamos a entrevista e o questionário, ambos compostos pelas mesmas questões e aplicados com o coordenador e com os demais integrantes da Comissão, respectivamente. A entrevista foi do tipo semiestruturada devido a possibilidade de flexibilidade que a mesma oferece, como afirmam Marconi e Lakatos (2010), nesse caso, “O principal interesse do pesquisador é conhecer o significado que o entrevistado dá aos fenômenos e eventos de sua vida cotidiana, utilizando seus próprios termos.” (p. 280).

Já o questionário, no nosso caso, viabilizou o prosseguimento da pesquisa, visto que possibilitou atingir os outros participantes do universo pesquisado que, por motivos variados, não tiveram disponibilidade para a realização da entrevista. Esse instrumento tem a vantagem de dar maior liberdade ao participante na elaboração de suas respostas, tanto em razão do anonimato, como pelo poder de decisão sobre o tempo que irá dedicar às questões (MARCONI e LAKATOS, 2015).

As questões elaboradas (que podem ser observadas no instrumento no apêndice A) abordam a experiência dos bibliotecários no processo de mediação da informação, focando na competência em informação para a educação de usuários no ambiente da biblioteca universitária. Visamos analisar a percepção dos profissionais acerca das competências em informação necessárias nesse contexto, correlacionando-as com as temáticas da construção do conhecimento e produção de pesquisas acadêmicas, além de buscarmos identificar as ações desenvolvidas pela Comissão de Educação de Usuários para incentivar a participação dos discentes em atividades científicas.

Dividimos o instrumento em três blocos de perguntas, visando manter o direcionamento dos temas abordados. Desse modo, as questões iniciais pretenderam delinear uma caracterização pessoal dos bibliotecários com informações sobre sexo, idade, instituição de formação no ensino superior e ano de conclusão, tempo de prestação de serviço da UFC, qual biblioteca do sistema está alocado, tempo de atuação na CEU e se possuem cursos de pós-graduação.

O primeiro bloco de questões subjetivas foca na mediação e na competência em informação como elementos básicos para a compreensão da educação de usuários e é composto de três perguntas. O segundo bloco foca na atuação da Comissão de Educação de Usuários da UFC, tendo o mesmo número de questões e, por fim, o terceiro bloco foca na mediação e na competência em informação na atuação do bibliotecário sendo composto de

duas perguntas, finalizando assim com um total de oito questões no instrumento, todas no formato de respostas abertas.

Na coleta de dados acerca da atuação da Comissão de Educação de Usuários tivemos ainda como base a página oficial da Biblioteca Universitária na Internet (<http://www.biblioteca.ufc.br/>), na qual encontramos uma diversidade de recursos, produtos e serviços ofertados pelo Sistema como um conjunto de ações que visam capacitar os usuários para a realização autônoma de alguns processos e etapas da produção de pesquisa científica, bem como o calendário de treinamentos elaborado pela CEU, além dos documentos oficiais produzidos e publicados pela Comissão com as atividades desenvolvidas no último ano e os objetivos propostos para o ano seguinte.

4.4 Aplicação do pré-teste

Buscando conferir a compreensão do instrumento de coleta de dados, realizamos a aplicação de um pré-teste em forma de questionário com três bibliotecários. O primeiro é bibliotecário da UFC, alocado na seção de atendimento ao usuário da Biblioteca de Ciências Humanas (BCH) e ex-integrante da Comissão de Educação de Usuários da instituição. A segunda participante também é bibliotecária da UFC, alocada na seção de Representação Descritiva e Temática da Informação da Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP) e a terceira bibliotecária atua no setor de referência da Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

O roteiro e as orientações básicas foram enviados por meio eletrônico aos participantes, entretanto, obtivemos resposta apenas dos dois bibliotecários da UFC. Ambos fizeram considerações e sugestões relevantes, o que resultou na modificação do roteiro. É importante ressaltar que compreendemos que a forma de aplicação indireta do roteiro pode ocasionar resultados diferentes dos obtidos em uma entrevista presencial pela possibilidade de diálogo entre o pesquisador e os entrevistados, entretanto, para os fins de avaliação do instrumento, foi satisfatório.

Com as opiniões emitidas pelos participantes foi possível identificarmos se as perguntas estavam claras, compreensíveis e estruturadas de forma lógica e viabilizando o alcance dos objetivos propostos. Verificando a necessidade de mudar a estrutura do roteiro, desmembramos, inserimos e reformulamos as questões necessárias, ficando definido como consta no apêndice A. Após a realização da etapa de submissão do projeto no exame de

qualificação, o instrumento, com um texto explicativo inicial sobre a pesquisa e seus objetivos, foi enviado de forma definitiva aos bibliotecários integrantes da Comissão de Educação de Usuários.

4.5 Técnica de análise dos dados

Para análise dos dados coletados utilizamos a análise de conteúdo, visando a descrição e a interpretação dos aspectos mais subjetivos, explícitos e implícitos nas respostas dos indivíduos pesquisados, o que nos auxiliou na compreensão sobre a percepção dos participantes acerca da mediação e da competência em informação na construção do conhecimento no ambiente acadêmico. Para Bardin (2011), a análise de conteúdo é compreendida como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

A análise de conteúdo como conjunto de técnicas se vale da comunicação como ponto de partida, sendo esta também um elemento chave no processo de mediação da informação. Estes conceitos se entrelaçam à medida que possuem o objetivo final de produzir inferências e contribuir na construção do conhecimento dos sujeitos, escapando da exigência de neutralidade. Nesse sentido, seguindo as orientações de Bardin (2011), organizamos o processo de análise do conteúdo da entrevista e dos questionários a partir de três etapas, são elas:

1. Pré-análise:
 - 1.1 Escolha dos documentos
 - 1.2 Leitura flutuante
 - 1.3 Constituição dos indicadores
2. Exploração do material: codificação dos dados
3. Tratamento dos resultados:
 - 3.1 Ações de descrição, inferência e interpretação
 - 3.2 Constituição dos resultados

A fase da pré-análise consistiu na seleção dos documentos reunidos após a coleta, por meio da leitura flutuante, a qual nos permitiu elaborar um apanhado geral das temáticas abordadas pelos participantes para identificarmos os indicadores dos principais assuntos, definirmos os materiais a serem analisados e por fim sistematizar os dados relatados no instrumento agrupando-os nas categorias e subcategorias de análise estabelecidas no decorrer desse processo.

Para a etapa de codificação organizamos as respostas dos participantes em uma planilha no programa Microsoft® Excel, de forma que reunimos em cada pergunta a resposta de todos os bibliotecários, o que nos permitiu uma ampla visualização dos dados obtidos, facilitando a análise e a sistematização. O tratamento dos dados contemplou a organização das respostas para apresentação por meio de gráficos e quadros.

Posteriormente, os dados foram agrupados no domínio das categorias e subcategorias para interpretação e construção de inferências. Buscamos compreender de forma fidedigna os significados das respostas, as quais nos possibilitaram abordar a problemática levantada e cumprir com os objetivos propostos inicialmente. Ressaltamos que em todas as etapas do processo observamos os critérios apresentados por Bardin (2011) de exaustividade (inclusão de todos os dados significativos definidos de acordo com os objetivos), homogeneidade (fundamentada em um único critério de classificação), exclusividade (classificação de cada elemento em apenas uma categoria) e objetividade (clareza na explicitação das regras de classificação) para garantir que as categorias sejam válidas, pertinentes e adequadas.

Desse modo, nossa primeira categoria de análise da percepção dos bibliotecários aborda a “Compreensão acerca da mediação e competência em informação” tendo foco em 3 subcategorias: a) atuação do bibliotecário; b) educação de usuários e c) construção do conhecimento. A segunda categoria propôs analisar a “Atuação da Comissão de Educação de Usuários da UFC” com desdobramento na subcategoria: d) estratégias para a construção do conhecimento. Essa estrutura será explicitada na próxima seção, onde descrevemos a análise e interpretação dos dados propriamente dita.

Considerando a caracterização da análise de conteúdo como um método destinado aos estudos das relações subjetivas dos indivíduos para propor a inferência durante a análise de dados levantados, podemos afirmar que essa técnica se adéqua de forma positiva às pesquisas no âmbito das ciências humanas e pode trazer importantes contribuições para a solução de problemas sociais.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Em consonância com o objetivo proposto nesse estudo de analisar a percepção, sobre a mediação e competência em informação, dos bibliotecários que atuam na Comissão de Educação de Usuários do sistema de bibliotecas da UFC, no processo de construção do conhecimento científico no ambiente universitário, aplicamos entrevista e questionários ao grupo citado, com o propósito de coletar os dados que nos permitiram desenvolver as categorias de análise de conteúdo, bem como responder os questionamentos iniciais dessa pesquisa e alcançar os objetivos traçados, como descrevemos no quadro 7:

Quadro 7 – Relação das categorias de análise de conteúdo com os objetivos de pesquisa

CATEGORIA 1: Compreensão dos bibliotecários acerca da mediação e competência em informação para a construção do conhecimento	
Subcategorias	Objetivo específico
1.1: Educação de usuários	Descrever a percepção do bibliotecário em relação à competência em informação e o processo de mediação na educação de usuários na construção do conhecimento científico.
1.2: Atuação do bibliotecário	
CATEGORIA 2: Atuação da Comissão de educação de usuários da UFC	
Subcategoria	Objetivo específico
2.1: Estratégias para a construção do conhecimento	Identificar as metas e ações elaboradas pela Comissão para educação de usuários e para a construção do conhecimento científico.

Fonte: Elaborado pela autora.

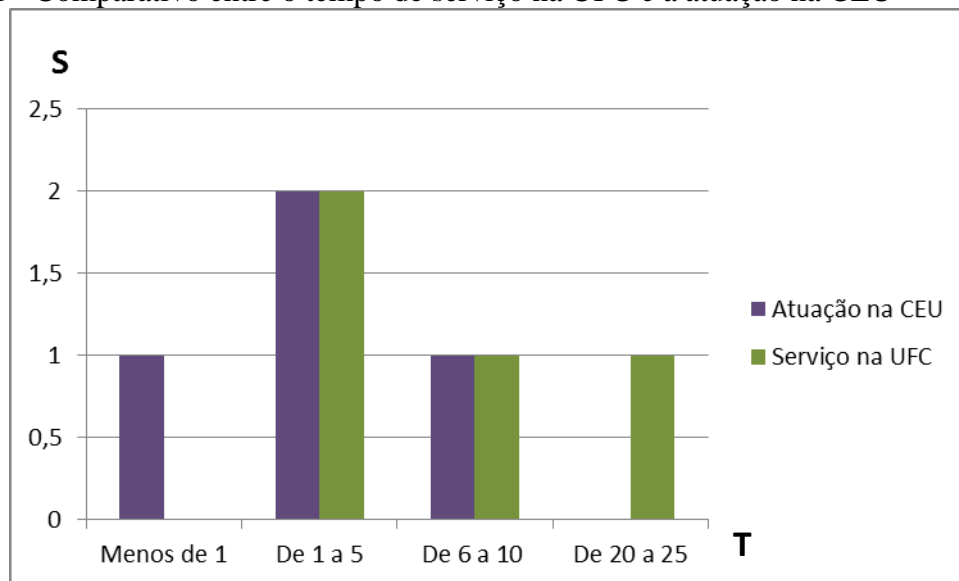
Como citado anteriormente, obtivemos retorno na resposta do instrumento de quatro bibliotecários da CEU e buscamos relacionar os dados provenientes em duas categorias: **“Compreensão acerca da mediação e competência em informação”** e **“Atuação da Comissão de educação de usuários da UFC”**. Na análise das respostas, direcionamos nosso olhar para identificar como os bibliotecários percebem a importância da sua competência em informação como profissional e quais indicadores utilizam para orientar suas ações, com a finalidade de perceber como se veem no processo de mediação para a construção do conhecimento científico no contexto universitário.

Desse modo, apresentamos a seguir a descrição dos dados coletados, acompanhados das devidas inferências e interpretações e organizados em quadros, a fim de orientar nossa discussão. Ressaltamos que os trechos dos discursos dos sujeitos participantes, que trazemos

em alguns momentos da análise, não estão identificados por questão de sigilo das identidades, por isso, optamos por utilizar apenas a letra B, seguida de numeração sequencial (1, 2, 3 e 4) para distinguir os bibliotecários.

Quanto ao perfil dos sujeitos participantes da pesquisa, 75% são do sexo feminino e 25% do sexo masculino, a faixa etária de idade se estabeleceu entre 30 e 40 anos (75%) e 45 e 55 (25%). Todos concluíram a graduação no curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará entre os anos de 2006 a 2010 (75%) e 1988 a 1992 (25%) e 50% possuem pós-graduação em nível de Mestrado, enquanto os outros 50% possuem curso de especialização concluído. No gráfico 1 apresentamos os dados relativos ao tempo de prestação de serviço dos participantes da Instituição, a fim de relacionar com o tempo em que estão atuando na Comissão.

Gráfico 1 - Comparativo entre o tempo de serviço na UFC e a atuação na CEU



Fonte: Elaborado pela autora.

Legenda: S – sujeitos. T – tempo (ano).

Conforme o gráfico 1, um dos participantes da nossa pesquisa possui entre 20 e 25 anos na Instituição e, durante esse período, esteve algumas vezes atuando na Comissão, entretanto, informou que atualmente participa a menos de um ano devido ao rodízio de integrantes que acontece periodicamente. Os outros três sujeitos estão na CEU desde que assumiram o cargo de bibliotecário na Universidade. Dois deles têm entre um e cinco anos de prestação de serviço e, conseqüentemente, de atuação da Comissão, e o último possui entre seis e dez anos na função e na CEU.

Esses dados vêm a contribuir com as nossas inferências nessa pesquisa à medida em que nos fazem refletir acerca das concepções apresentadas pelos participantes nas próximas seções. Percebemos que o tempo de atuação do bibliotecário na Comissão é um fator que exerce grande influência na elaboração, internalização e aplicação dos conceitos de mediação e competência em informação no processo de educação de usuários. O elemento tempo nesse caso permite que os integrantes conheçam o ambiente, os usuários e o próprio sistema como um todo de forma mais profunda e específica, o que possibilita que tenham um nível de maturidade equilibrado para elaborar um planejamento adequado às demandas, bem como para a prática consciente da tomada de decisão.

O perfil dos bibliotecários evidencia ainda a tendência de uma participação de membros cada vez mais jovens na composição da Comissão, o que pode significar um estímulo para novas práticas, bem como uma maior afinidade com as ferramentas e suportes de comunicação e acesso a informação, alinhados com as inovações tecnológicas que otimizam os processos informacionais. A busca pela qualificação profissional foi um indicador que também se destacou quando relacionado às respostas fornecidas pelos participantes no questionário e na entrevista. Aqueles que informaram possuir mestrado apresentaram conceitos mais completos e se reportaram a elementos teóricos da área da CI, enquanto os demais foram mais objetivos em algumas definições, se limitando ao que percebem a partir de suas vivências diárias.

Destarte, nas próximas subseções adentramos as categorias de análise dessa pesquisa levando em consideração o perfil dos profissionais que foi traçado e observando que se constitui como um grupo relativamente homogêneo, com o pensamento alinhado entre si e com os objetivos institucionais, de modo que obtivemos algumas respostas semelhantes e outras que se complementaram, mostrando o comprometimento da Comissão com a competência técnica dos integrantes.

5.1 Compreensão dos bibliotecários acerca da mediação e competência em informação para a construção do conhecimento

Para análise dessa categoria nos orientamos pelas respostas dos participantes à questão três do instrumento de coleta. Questionamos qual a relação da mediação e da competência em informação com o processo de construção do conhecimento científico? De modo geral, as respostas elaboradas pelos bibliotecários conseguiram abranger todos os

conceitos mencionados na pergunta. Ressaltamos que, com base em todos os estudos e autores citados anteriormente em nosso referencial teórico, consideramos dever de todo profissional bibliotecário ter conhecimento sobre a prática da mediação, bem como exercer suas atividades, buscando constantemente desenvolver em si e nos seus usuários a competência em informação necessária ao contexto em que estão inseridos. Assim, reiterando que o grupo de respondentes integra a Comissão de Educação de Usuários da UFC e que, tendo como objetivo principal promover a competência em informação na universidade, é fundamental que compreendam de que modo suas ações impactam na construção contínua do conhecimento.

Identificamos que em todas as repostas foram citadas duas características importantes e que consideramos palavras-chave para o processo em discussão, são elas **independência** e **autonomia**, ambas direcionadas para o usuário na busca de informação, visando possibilitar a construção do conhecimento. Elas se encaixam exatamente no significado que Varela, Barbosa e Farias (2013) atribuem a um indivíduo competente em informação, sendo aquele que possui habilidades para reconhecer suas necessidades de informação e a capacidade para buscar, avaliar e utilizar eficazmente a informação obtida. Como afirmou B1: “Os usuários competentes em informação se tornam mais independentes em suas buscas, na utilização e na produção de conhecimento”.

Quanto a esse aspecto, B3 respondeu que a mediação e a competência em informação são fundamentais para “apresentar aos usuários ferramentas que vão torná-los autônomos na busca de informação, contribuindo para formar indivíduos críticos e que saibam lidar com uma grande quantidade de informações”. Com isso, percebemos que a necessidade da mediação não faz do usuário um sujeito passivo, assim como a busca pela autonomia não significa a ausência de acompanhamento das demandas dos mesmos. Ressaltamos ainda nessa fala a compreensão do importante papel do bibliotecário de estimular no usuário a apropriação, visto que, a apreensão de significados exige que a informação seja reinterpretada e, conforme Werneck (2006), quando esse processo acontece de forma consciente e crítica, podemos afirmar que corresponde ao que se entende por “construção”.

Quando B3 percebe que a mediação e a competência em informação contribuem para “formar indivíduos críticos que saibam lidar com uma grande quantidade de informações”, ele reforça o sentido inicial do conceito de competência, nos remetendo à origem do termo, que segundo Dudziak (2002a), está associado às mudanças da Sociedade da Informação, para denominar a necessidade emergente dos sujeitos em criar habilidades para lidar com o amplo e desordenado universo informacional. Entretanto, B3 não detalha em sua resposta de que

modo essa criticidade pode ser desenvolvida no usuário e como ela interfere na maneira de lidar com o grande volume informacional disponível, além disso, também não explica como a competência em informação se entrelaça com o processo de mediação na prática do bibliotecário a fim de possibilitar a interferência deste na construção do conhecimento.

Ao final de sua resposta, B3 completa que a mediação e a CoInfo vão permitir aos usuários “desenvolver habilidades relacionadas a pesquisa científica e normalização de documentos”. Nesse sentido, consideramos a vivência do profissional no contexto específico do ensino superior, entretanto, ressaltamos a importância de ampliar o conceito de competência, o qual vai para além das atividades acadêmicas e necessidades universitárias. A competência em informação tem aplicação em todos os setores da vida do sujeito, como afirma Santos (2017) significa trabalhar a informação e sua utilização na resolução dos problemas, no desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo, na postura ativa e na vontade de aprender ao longo da vida.

Complementando as ideias acima a partir de um olhar sob outros aspectos, B2 percebe a mediação como uma ação que tem potencial de permitir “a identificação das dificuldades e facilidades vivenciadas pelo usuário no decurso do processo de pesquisa e, por sua vez, de construção do conhecimento científico”. Destarte aponta esse fato como um importante indicador para o planejamento e a disponibilização de atividades e serviços “cujo modo de consecução e o conteúdo veiculado possam ir ao encontro das características dos usuários e resulte no profícuo desenvolvimento de suas competências em informação”. Relembrando que Campello (2003, p. 34) compreende essa competência como a “habilidade de solucionar problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento, de pensamento lógico”, é fundamental que o bibliotecário elabore estratégias direcionadas, com objetivos bem definidos e que despertem a autonomia do usuário na formulação de seu problema informacional e no reconhecimento das melhores fontes de busca.

Os pontos abordados por B2 nos fazem compreender que o sentido de todo o processo de mediação está na satisfação das necessidades informacionais do usuário, ele é o sujeito que está no centro de todas as atividades desenvolvidas no contexto da biblioteca, sendo, portanto, o foco das ações de aprendizagem. Como bem observam Mata e Casarin (2010), a competência informacional volta-se para a formação do indivíduo, buscando estimular o aprender a aprender e procurando habilitá-lo para o uso da informação, para que, de forma autônoma, saiba localizá-la, selecioná-la e, por fim, usá-la. Isso nos remete novamente ao início da fala de B3 e nos permite concordar que “a competência em

informação é fundamental principalmente para os alunos recém-ingresso”, visto que dessa forma o bibliotecário tem a oportunidade de interferir na construção do conhecimento desde as primeiras atividades do discente no ensino superior e colocar em prática suas ações de mediação que aproximam os estudantes das técnicas de leitura e escrita e estimulam a participação em atividades científicas.

Esse é também o pensamento de Sousa e Fujino (2009) que acreditam na necessidade de estimular desde cedo nos estudantes o interesse pela pesquisa e pela reflexão, bem como inseri-los no ambiente propício à busca e construção do conhecimento. Para tanto, observa B2, “é preciso o conhecimento efetivo do público. Logo, estudos de usuários, mediação da informação e competências em informação são aspectos que devem se relacionar de forma intrínseca na atuação da biblioteca universitária”. É justamente durante o processo de mediação que o bibliotecário tem a possibilidade de conhecer, identificar as necessidades, dificuldades e potencialidades do seu usuário, com isso, o profissional pode focar no desenvolvimento de habilidades informacionais fragilizadas, visando o alcance da competência em informação do usuário. A mediação vai, nesse contexto, permitir a troca de experiência entre os sujeitos envolvidos, criar meios que viabilizam a satisfação das necessidades dos usuários e desenvolver nos mesmos a competência em informação que possibilita a produção de novos conhecimentos.

Identificamos que os respondentes citaram de forma recorrente (75%) a ideia de que a ação mediadora possibilita conhecer o usuário e ofertar serviços personalizados, o que nos permite reafirmar sua importância no ambiente acadêmico e, principalmente, no contexto da biblioteca universitária, que, como explicam Sousa e Fujino (2009), tem a missão de mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, possibilitando que os usuários se apropriem da informação disponível, portanto a oferta de serviços específicos às necessidades de cada sujeito irá permitir a construção individual de conhecimento que é recurso fundamental para gerar e produzir conteúdos científicos no meio universitário. Para Davallon (2007), nesse processo cíclico, a mediação atende seu propósito de ação que implica uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional existente.

Outro ponto relevante percebido pelos bibliotecários e apontado em suas respostas foi a importância do conhecimento efetivo do público que se atende, aspecto abordado também por Varela, Barbosa e Farias (2014) quando afirmam ser indispensável que o mediador da informação compreenda a realidade e o contexto dos indivíduos para que possa de fato possibilitar uma construção cognitiva de modo crítico e consciente. Nesse sentido, a realização de estudo das necessidades dos usuários tem impacto direto no processo e no

resultado das ações planejadas. Corroborando com esse pensamento, Sousa e Fujino (2009) observam que é fundamental que a informação seja adequada e relevante à situação específica do usuário para que haja, de fato, a apropriação da informação e ele tenha condições de absorvê-la para transformá-la em conhecimento.

Com base no que foi abordado nas seções anteriores em nossa discussão teórica acerca do tema de mediação e competência em informação, notamos em suas respostas que os bibliotecários não citaram a questão da interferência direta do profissional na apropriação da informação dos usuários para a construção do conhecimento, ação tão importante e mencionada por todos os autores do nosso referencial teórico sobre o processo de mediação, especialmente nos estudos de Almeida Junior (2009, 2015) na definição de um dos conceitos mais utilizados atualmente sobre mediação da informação: “toda ação de interferência visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional”.

Sanches e Rio (2010) também percebem as atividades de interferência como recurso fundamental no processo de mediação da informação, indo para além da relação usuário/informação e perpassando todo o fazer do bibliotecário, de modo que a biblioteca seja percebida como um espaço intersubjetivo de compartilhamento de informação. Nenhum dos bibliotecários participantes da nossa pesquisa citou também a interação como elemento importante no processo de mediação. Apesar de estarem diretamente relacionados, segundo Souto (2010), a presença de interação não pressupõe obrigatoriamente a prática da mediação, entretanto, para haver mediação, é indispensável ocorrer interação, direta ou indireta, entre os indivíduos envolvidos, isso porque a mediação requer intervenção no conhecimento do sujeito.

Dentre os bibliotecários que responderam nossa pesquisa, 25% reconhecem que usuários com competência em informação têm mais sucesso no processo de busca e utilização da informação para produção de conhecimento, reforçam assim o que Dudziak (2008) afirma, que estes usuários mobilizam e direcionam habilidades, conhecimentos e atitudes para o processo de construir significados a partir da informação que têm acesso. Por outro lado, notamos que os bibliotecários não demonstram ter a consciência de que seu papel como mediadores da informação requer a construção do conhecimento junto com o usuário. O processo não se encerra quando este tem sua necessidade de acesso informacional satisfeita, ou quando simplesmente disponibilizam serviços que possibilitem o desenvolvimento da competência em informação. O profissional deve participar ativamente não só dessas etapas como também tem a responsabilidade de acompanhar o aprendizado, de estimular a

curiosidade para a aquisição de saberes, de incentivar a autonomia sem deixar de estar presente para indicar caminhos e verificar possibilidades, de interagir e interferir para garantir que o sujeito se aproprie da informação.

Confirmando nosso pensamento, Sanches e Almeida Júnior (2010) percebem que, na medida em que há interação do sujeito com o ambiente e apropriação das informações desse espaço, agregadas ao saber construindo a priori, amplia-se o universo informacional e, assim, o indivíduo faz-se apto a produzir conhecimento. Do mesmo modo, Varela (2008) afirma que cada sujeito constrói o seu conhecimento a partir da interação com o outro, por isso, entendemos que a mediação do bibliotecário, bem como suas ações de interferência, que ultrapassam a oferta de recursos e ferramentas tradicionais para uma participação direta na formação da consciência subjetiva, torna-se elemento fundamental para a produção acadêmica e o desenvolvimento do conhecimento científico no ambiente universitário.

Em sua resposta, B4 antecipou uma temática que trataremos mais a frente, abordando brevemente a importância da mediação e da competência em informação na atuação do bibliotecário e destacou que a presença de ambas faz o profissional “apto a pensar reflexivamente e capaz de identificar suas necessidades informacionais, sabendo onde encontrar a informação desejada, analisá-la e utilizá-la de forma consciente para solução dos seus anseios. Assim, haverá a geração de conhecimento”. Percebemos, através dessa resposta, que o bibliotecário elaborou seu raciocínio com foco na própria construção do conhecimento, se destacando entre as demais respostas por não explicitar de que forma a mediação e a competência em informação interferem na construção do conhecimento do usuário, o que, de fato, precisa ser discutido também, visto que, comprovamos em nossa revisão bibliográfica que o bibliotecário precisa ser competente em informação para que possa incentivar e estimular seu usuário a buscar essa competência.

Seguindo essa linha de pensamento, B1 ressalta ao final de sua fala que a criação das comissões especializadas do sistema de bibliotecas da UFC foi um acontecimento marcante não só para otimização dos serviços prestados à comunidade acadêmica, mas também serviu como um impulsionador da produção de conhecimento científico entre os profissionais. Segundo o bibliotecário, “a maioria dos trabalhos depositados no repositório da BU (artigo, teses, dissertações) foram gerados por trabalhos das comissões. Elas precisam pensar academicamente, produzir e ajudar os outros a produzir conhecimento”. Essa afirmação nos mostra que as ações de mediação e competência em informação impactam não só na produção científica dos docentes e discentes, mas também possibilitam a geração de conhecimento oriunda do processo de trabalho dos bibliotecários. Significa dizermos que estes profissionais

estão agregando valor científico às suas práticas e divulgando resultados que contribuem para a construção de conhecimento na área da CI.

5.1.1 Foco na educação de usuários

Esta subcategoria da nossa análise orienta a discussão sobre a compreensão dos bibliotecários acerca do papel da mediação e da competência em informação na educação de usuários no contexto da biblioteca universitária. Para isso, apresentamos aqui as respostas dos bibliotecários referentes às questões um e dois do nosso instrumento de coleta de dados por indagarem exatamente sobre o entendimento do conceito de educação de usuários e a percepção dos profissionais sobre a mediação e a competência em informação no processo de educação de usuários.

De maneira geral, a educação de usuários foi apresentada como um conjunto de ações realizadas pelo bibliotecário com o intuito de transformar um estado de conhecimento em que o usuário se encontre. Para B4 “A educação de usuários consiste em capacitar os usuários para desenvolver de forma independente suas pesquisas”, entretanto, o respondente não especificou de que forma essa capacitação de fato acontece e qual a sua importância no momento da realização da pesquisa. Percebemos novamente a presença da preocupação com a independência do usuário, mas reafirmamos que essa conquista exige do bibliotecário a elaboração de ações planejadas e direcionadas, bem como um cuidadoso processo de conhecimento das reais necessidades informacionais do público que atende.

Nesse sentido, B2 elaborou uma definição bem próxima a que foi apresentada por B4, entretanto, foi um pouco mais específico em sua resposta, afirmando que “A educação de usuários visa orientá-los sobre a identificação e utilização efetiva dos produtos e serviços informacionais existentes, em conformidade com as necessidades de informação da comunidade acadêmica”. Observamos que as duas respostas acima se complementam se considerarmos a capacitação de usuários, citada inicialmente, como o processo de orientação para a utilização efetiva dos produtos e serviços informacionais disponíveis, com o objetivo de possibilitar que o usuário tenha acesso aos recursos e ferramentas necessários para tornar-se independente na resolução de seus problemas de informação.

Essa utilização efetiva dos produtos e serviços informacionais citada por B2 traz novamente a questão da importância da realização de estudos de usuários para que o bibliotecário possa estabelecer parâmetros que irão direcionar o planejamento dos serviços

para o atendimento das necessidades específicas de cada usuário e permitir que este explore ao máximo os recursos. A utilização efetiva inclui a expertise do bibliotecário em buscar disponibilizar conteúdos, documentos, plataformas, ferramentas e etc. onde o usuário possa encontrar a informação de maneira completa, atualizada, com sugestão de fontes secundárias, caso haja necessidade, onde ele possa ter a segurança de que irá localizar o que precisa e, principalmente, tão importante quanto ofertar tudo isso, é garantir que o usuário tenha conhecimento da existência de todos os recursos e que saiba como manuseá-los.

Como também observado por Cunha (1986), mesmo na biblioteca universitária, o público tem perfil heterogêneo, sendo composto por estudantes de graduação, pós-graduação, docentes e pesquisadores; as necessidades informacionais e motivações de busca são distintas, por isso, é fundamental considerar as características intrínsecas e únicas de cada grupo para estruturar as ações de educação de usuários. Considerando esses diversos aspectos, encontramos na resposta de B1 o entrelaçamento de pontos fundamentais para a definição do que vem a ser a educação de usuários:

É a utilização de mecanismos de ensino aprendizagem e ferramentas para que o usuário chegue a competência informacional. A educação de usuários visa permitir a interação com os conteúdos dentro e fora da biblioteca para a construção do conhecimento ultrapassando os limites da sala de aula. O usuário deve acrescentar valor e potencializar o que está vivendo e aprendendo. A educação de usuários não seria apenas indicar onde está a informação (física ou eletrônica) mas também influenciar na produção desse conhecimento.

Destacamos a resposta de B1 nessa subcategoria de análise por seu entendimento acerca da educação de usuários abarcar a amplitude do conceito, não se reduzindo a definição do senso comum que, muitas vezes, a restringe como uma atividade pragmática da biblioteca para apresentar ou esclarecer ao usuário o funcionamento e a disponibilidade de recursos. Tais iniciativas perdem o sentido se não estiverem acompanhadas de ações que orientem o usuário a descobrir como, quando, onde e para que utilizar essas ferramentas.

É relevante ressaltar a percepção de B1 de que as ações do programa de educação de usuários têm o objetivo de culminar no desenvolvimento da competência em informação do usuário, a aquisição de ferramentas, recursos e o planejamento dos serviços dentro da biblioteca devem convergir para isso. No nosso entendimento, o formato de ensino aprendizagem que o profissional menciona, pressupõe uma participação ativa através do compartilhamento de informação e experiências, onde os sujeitos envolvidos no processo se tornam ao mesmo tempo educadores e aprendizes. Com isso, ainda segundo a fala de B1, o usuário se torna capaz de acessar e utilizar as informações em qualquer ambiente e para

atender suas necessidades diversas, possibilitando a construção de um conhecimento pessoal, que ultrapassa os limites da sala de aula.

B1 conclui sua resposta abordando a questão central da educação de usuários: seu objetivo não se concretiza na indicação da localização da informação, seja ela física ou eletrônica, mas, sim no momento em que o usuário se apropria desta para a produção de conhecimento. Cunha (1986) confirma esse pensamento quando propõe que o conceito de educação de usuário vai além dos significados da orientação e pesquisa bibliográfica, englobando o reconhecimento das fontes de informação, a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação e, finalmente, as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico.

Nesse sentido, B3 percebe que a educação de usuários é um “processo de educação permanente que confere autonomia ao usuário em relação a qualquer tipo de informação”, ou seja, ela exige um planejamento de ações contínuas, bem como acompanhamento e avaliação do desempenho do usuário na utilização das ferramentas e serviços, visando a apropriação da informação para construção do conhecimento. Estimular a autonomia do usuário, bem como ofertar as condições necessárias para o desenvolvimento da competência em informação, estão entre os elementos fundamentais do processo de mediação que B3 compreende como sendo uma prática que perpassa todos os setores da biblioteca, estando presente nas seções de representação, catalogação, indexação, classificação, entre outras. A educação de usuários irá atuar, segundo ele, possibilitando a apropriação da informação através de ações como “treinamentos, palestras, cursos de férias, participação na recepção dos calouros apresentando os produtos e serviços da biblioteca, atividades culturais, na disseminação seletiva realizada pelo Pergamum, pelas exposições de livros novos”, sendo nesse momento principalmente que a mediação e a competência em informação são colocadas em prática.

Almeida Júnior (2009) complementa esse pensamento ao ressaltar que a mediação perpassa todo o fazer do bibliotecário, pois envolve desde as ações de armazenamento até a disseminação e acesso da informação. Ao longo dessas etapas, a mediação pode estar presente de forma implícita, através do que Santos Neto e Almeida Júnior (2014) chamam de ‘serviço interno’ ou ‘serviços meios’, realizados nos momentos antes da informação estar disponível, ou de forma explícita, compreendendo o momento em que o usuário é de fato atendido pelo serviço de referência da biblioteca. Independente da forma como a mediação se apresente, implícita ou explicitamente, para B2 ela deve necessariamente estar presente em todas as ações de educação de usuários:

A ação da biblioteca no processo de educação de usuários deve ser permeada pela mediação, uma vez que deve propiciar a construção da prática em conjunto com o usuário de modo a possibilitar seu significativo aprendizado e o desenvolvimento de suas competências em informação. Isto porque, a efetiva ação mediadora, embora previamente definida, deve propiciar a acomodação dos interesses e expectativas do público e a possibilidade de adaptações na sua consecução para que o resultado alcançado seja mais produtivo.

Em sua reposta, B2 percebe um ponto chave do processo de mediação que é a participação do bibliotecário em conjunto com o usuário na construção do aprendizado, de forma que possa garantir a este o desenvolvimento da competência em informação, sempre observando as necessidades específicas de cada um. Tais aspectos precisam ser considerados pois a educação de usuários só poderá alcançar um de seus objetivos que é possibilitar o direcionamento de habilidades para o uso dos recursos informacionais, se as ações planejadas pelo bibliotecário estiverem alinhadas com a realidade e as características do ambiente e da comunidade, desse modo, a mediação se constrói não como coadjuvante, mas como elemento que interfere no conhecimento dos sujeitos envolvidos. Por mais que alguns serviços, como os que foram citados por B3 (treinamentos, palestras, cursos de férias, atividades culturais, exposições de livros novos e etc.) pareçam simples e rotineiros no cotidiano da biblioteca, Silva et al. (2012) percebem que é indispensável ter a consciência de que não basta disponibilizá-los, é preciso ter um planejamento que viabilize o bom andamento das atividades com o propósito de que o usuário reconheça esses serviços como ferramenta de auxílio para sua formação acadêmica.

De fato, a mediação deve perpassar todos os setores da biblioteca e práticas do bibliotecário, visto que, como menciona B4, “a mediação e a competência em informação são elementos determinantes na qualidade do ensino e aprendizagem do usuário, capacitando e tornando-o mais independente no ato de pesquisar”, bem como ressaltam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1243) que o bibliotecário “desempenha diferentes funções para que o seu ‘produto final’ seja percebido, isto é, para que o usuário encontre a informação desejada e que ele satisfaça, toda ou parcialmente, sua necessidade informacional”. Assim, a atuação do profissional é permeada por um conjunto de ações interligadas, parte de uma sequência, e em cada etapa a mediação pode estar presente de modo diferente, observadas as especificidades de cada usuário. Considerando esses aspectos, os autores acima complementam que o serviço ofertado no setor de referência na biblioteca não deve ser considerado ponto de partida da mediação, mas, sim consequência de uma série de decisões e interferências que resultam em sua concretização.

Destarte, a educação de usuários em si é uma prática geralmente atribuída ao setor de referência, entretanto, sofre influência das ações de todos os outros setores e possui um papel fundamental nesse contexto, pois segundo Cunha (1986), o principal objetivo de todo programa de educação de usuário é mudar a atitude deste em relação aos serviços da biblioteca e, para isso, o bibliotecário necessita selecionar o método de ensino e o meio de comunicação adequado e usá-los na forma correta e no tempo certo. De acordo com B1, assim atua a Comissão de Educação de Usuários, buscando realizar atividades que possibilitem que as ações de mediação desenvolvam a competência em informação para além da utilização dos recursos e serviços disponíveis e se amplie para a competência em informação no geral (uso, impacto, utilização e avaliação), afinal como afirmam Santos Neto e Almeida Júnior (2014, p. 1252), “os bibliotecários medeiam suportes informacionais (não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora”. Além de facilitar o acesso para o usuário, ele influencia no processo de recuperação e apropriação da informação, bem como na construção do conhecimento.

A atuação do bibliotecário na mediação da informação tem sido cada vez mais necessária, mesmo e principalmente na atualidade, com a grande quantidade de recursos e fontes ofertados de forma online pela internet. Isso porque, como observam Sousa e Fujino (2009), “as novas gerações de estudantes estão familiarizadas com os buscadores da internet, mas isto não significa que tenham noções de pesquisa no sentido cognitivo; eles apenas navegam na rede através de palavras em linguagem natural”. Nesse sentido, B1 faz uma importante observação em sua resposta ao mencionar que “os bibliotecários praticam a mediação há muito tempo através de ações como a elaboração de estratégias de busca com o usuário ou da catalogação que evoluiu para a organização da informação”. Entendemos seu raciocínio e concordamos que, de fato, desde os primórdios da profissão, algumas atividades já se baseavam nos princípios da mediação estabelecidos hoje, como por exemplo a interação e a organização dos documentos com base nas necessidades dos usuários, contudo, é preciso cautela ao fazer essa afirmação. A mediação requer uma série de práticas não só de interação, mas também de interferência, é uma ação consciente e, por isso, não ocorre de maneira automática na execução das atividades na biblioteca.

Finalmente, as respostas dos participantes nos mostram que eles percebem o processo de mediação como uma ação inerente à competência em informação e veem a educação de usuários como um programa que possibilita o desenvolvimento de habilidades informacionais visando a apropriação da informação para a construção do conhecimento,

entretanto, em todas as falas, identificamos uma simplificação do conceito de educação de usuários quando os profissionais a relacionam apenas à oferta de treinamentos e capacitações para pesquisas e utilização de fontes. Em alguns casos é possível notar ainda que os bibliotecários compreendem como um serviço que tem a função apenas de orientar os usuários sobre o uso de ferramentas e não demonstram a percepção de uma ação continuada que exige acompanhar o aprendizado do sujeito durante todo o processo.

Ademais, mencionam a necessidade de conhecer o perfil do cliente, mas não discorrem sobre a importância da realização de estudos de usuários nesse processo ou como os dados coletados nesses estudos são sistematizados e integrados ao planejamento da Comissão. Desse modo, apesar de explicitarem a relação da mediação e da competência em informação na educação de usuários, deixaram ainda algumas lacunas acerca da compreensão de qual efetivamente é o papel das ações de educação na construção do conhecimento no ambiente universitário.

5.1.2 Foco na atuação do bibliotecário

A fim de perceber a compreensão dos bibliotecários acerca do impacto da mediação e da competência em informação na sua prática diária para a construção do conhecimento do usuário, analisamos as ideias expostas pelos profissionais nas questões sete e oito do instrumento de coleta de dados. Para descrever inicialmente os aspectos relacionados a CoInfo, indagamos quais são as competências em informação que o bibliotecário precisa possuir para atuar na Comissão de Educação de Usuários e como elas podem ser desenvolvidas. Apesar de nossa abordagem aqui estar voltada especificamente para a atuação da CEU, visto que optamos por manter o foco na realidade dos integrantes desta, nosso propósito foi demonstrar como a competência em informação é um conceito amplo, composto, entre outros elementos, por habilidades que podem ser aplicadas em todas as atividades e setores da biblioteca. Tal fato se comprovou à medida que percebemos que, em suas respostas, os participantes mencionaram, com base em suas experiências, diversas habilidades também apresentadas na literatura científica e definidas como fundamentais ao bibliotecário, independente do setor em que atua.

Os profissionais citaram, em sua maioria, habilidades gerais integrantes do conceito de competência e não necessariamente ligadas diretamente ao uso da informação. Organizamos no quadro 8 os pontos observados por cada bibliotecário e destacamos os

elementos comuns de suas respostas:

Quadro 8 – Habilidades necessárias ao Bibliotecário para atuação na CEU

	B1	B2	B3	B4
1.	Potencializar a informação	Predisposição ao contato interpessoal	Trabalhar em equipe	Conhecer o conteúdo sobre o qual será ofertada a capacitação
2.	Trabalhar com economia de recursos e de tempo	Conhecimento dos canais formais e informais de comunicação científica	Criatividade	Ser mais humano ao lidar com os usuários
3.	Ser educador	Conhecimento das fontes de informação e modos de uso, inclusive, no ambiente digital	Poder de inovar	Conhecer as fontes de pesquisas e saber utilizá-las
4.	Conhecer/ descobrir as necessidades específicas do usuário	Percepção das necessidades de informação do usuário	Manter-se atualizado	-
5.	Buscar a qualidade do acesso	Didática para ministrar os treinamentos	Proativo	Ser proativo
6.	Ofertar informação com credibilidade	-	Estar atento a evolução das TICS e aos avanços da Biblioteconomia	Ter domínio das tecnologias
7.	Buscar sempre bons resultados	-	Capacidade de negociação	-
8.	Ter consciência de que está constantemente influenciando a produção do conhecimento	-	Ser empreendedor	-
9.	-	-	Senso de organização	-
10.	-	-	Boa comunicação	-

Fonte: Elaborado pela autora.

Observando que Cunha (1986) considera a habilidade de se comunicar o conhecimento e a experiência com os diversos serviços de biblioteca e fontes de informação como as duas qualidades básicas para que o bibliotecário possa atuar em um programa de educação de usuários, encontramos nas respostas dos profissionais não só essas qualidades,

mas também diversas características que se complementam e são fundamentais para o desenvolvimento de qualquer atividade ou serviço nesse contexto. Além disso, o autor cita ainda a questão do custo e do tempo como fatores que podem afetar um programa de educação do usuário e este foi um aspecto também apontado por B1 quando mencionou em sua fala a importância de trabalhar com a economia de recursos e de tempo. Acreditamos que esta deve ser uma preocupação recorrente, visto a natureza administrativa da instituição depender de recursos e verbas públicas.

Encontramos na resposta de B2 e B3 a percepção da necessidade de o profissional ter a habilidade para desenvolver o contato interpessoal não apenas com sua equipe de trabalho, mas também com o próprio usuário, o que exige, principalmente, que ele saiba se expressar, a fim de estabelecer uma comunicação efetiva. Todos os participantes da pesquisa citaram pelo menos uma vez, de forma direta ou indireta, a importância de possuir conhecimento específico sobre algum elemento do processo informacional. B2 e B4, por exemplo, explicitaram a questão do conhecimento acerca das fontes formais e informais de informação e comunicação científica, bem como os modos de uso, inclusive, no ambiente digital. De fato, é indispensável ao bibliotecário ter domínio da utilização desses canais de pesquisa para que possa orientar o usuário na satisfação de suas necessidades informacionais.

Utilizando sua experiência de atuação na Comissão de Educação de Usuários, B4 mencionou ainda como um elemento importante o conhecimento do conteúdo sobre o qual será ofertada a capacitação, se referindo aos treinamentos que são elaborados pela Comissão. Apesar de considerarmos este um conhecimento mais direcionado para um fim específico, podemos afirmar que, conhecer o material e os princípios que norteiam a utilização das ferramentas e serviços na biblioteca, é um pressuposto aplicável para qualquer atividade que o bibliotecário se proponha a disponibilizar. Como percebido por B3, esse domínio irá exigir dele buscar constantemente atualizar-se, a fim de aprimorar cada vez mais sua didática para atuar como educador.

Finalizando a linha de raciocínio iniciada acima, B1 e B2 ressaltam a presença de um conhecimento primordial no contexto da biblioteca que é sobre as necessidades específicas do usuário. Com isso, o bibliotecário consegue alinhar as demandas à oferta de serviços, direcionar suas ações e desenvolver uma rotina de antecipação e busca ativa ao usuário, ou seja, onde se destaca a proatividade, a inovação, a criatividade e o empreendedorismo, sem deixar de lado o aspecto de humanização no atendimento, como citou B4. Varela, Barbosa e Farias (2013, p. 191) abordam a temática afirmando que “Estas competências também incluem atitudes, tais como, curiosidade, perseverança, seriedade no trabalho, a reflexão

crítica sobre a pesquisa realizada, a flexibilidade para aceitar o erro e a incerteza, a reformulação do trabalho”.

Entre as qualidades comuns percebidas pelos participantes, identificamos ainda nas respostas de B3 e B4 o destaque para o domínio das tecnologias de informação e comunicação e, conseqüentemente, o acompanhamento dos seus avanços dentro e fora do campo da Biblioteconomia. Para os profissionais da Comissão de Educação de Usuários, esse conjunto de características e habilidades formam o perfil de um profissional competente em informação que busca disponibilizar seu produto informacional com qualidade e credibilidade, pois tem a consciência de que está constantemente interferindo na construção e produção de conhecimento do usuário. Consoante ao que descrevemos, Farias (2016) explica que a presença desta competência permite a antecipação de problemas, a resposta imediata aos questionamentos de forma solícita, a disponibilidade para aprender continuamente, a utilização dos recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas através de estratégias que permitem desenvolver habilidades para superar obstáculos diários durante a execução das atividades.

Não podemos deixar de ressaltar nesse contexto algumas ideias do trabalho de Varela, Barbosa e Farias (2016) que vêm ao encontro dos pontos abordados pelos bibliotecários da Comissão. As autoras incluem como fundamentais para este perfil profissional, a capacitação para o trabalho, entretanto, não apenas restringindo-se a ela, mas incluindo “competências gerenciais relacionadas ao negócio da organização; competências técnicas e tecnológicas; competências de comunicação e expressão, necessárias ao relacionamento profissional, e competências sociais [...]” (p. 24).

No que diz respeito às formas de desenvolvimento da competência do bibliotecário, todos os participantes acreditam que isso acontece a partir da prática diária do profissional, podendo ser iniciada na sua formação acadêmica, como cita B4, bem como pela participação em cursos de aperfeiçoamento e atualização. Entretanto, é relevante ressaltar a informação fornecida por B3 de que nem todos os bibliotecários que realizam as ações de educação de usuários participam da Comissão e, por outro lado, alguns técnicos administrativos também podem participar das comissões. Dessa forma, B2 percebe que atividades que visam a capacitação para o uso dos canais de comunicação e fontes de informação são uma boa iniciativa para formar novos profissionais aptos a realizar treinamentos para o usuário. Ele completa sua fala explicando que “a prática na realização e o contato diário com o usuário também possibilitam o aprimoramento destas competências”.

Observando que Varela, Barbosa e Farias (2013) consideram a competência em informação como um processo de aprendizagem que deve ser realizado de forma consciente, reflexiva e contextualizada para que promova a produção do conhecimento, esse processo vai exigir que o bibliotecário aprenda a pensar, internalizar conceitos, procedimentos, atitudes e valores, consistindo em mudanças cognitivas efetivas. Nesse sentido, B1 mencionou uma importante iniciativa que está em processo de implantação pela Comissão. O projeto pretende desenhar um modelo de gestão por competência, adaptado de livros da área de administração, visando definir quais as competências técnicas e comportamentais são necessárias e precisam ser adotadas pelos bibliotecários. Após esse rastreamento será elaborada uma capacitação voltada para os aspectos que precisam ser aperfeiçoados na prática dos profissionais. Os participantes mostraram ter a percepção de que é fundamental o estabelecimento de uma rotina de reciclagem constante de conhecimento e, por isso, compreendem que sua atuação em um Programa de educação de usuários exige que seja ministrado para eles os mesmos treinamentos que são ofertados para os usuários.

Visto tudo que foi exposto acima, percebemos que, para o desenvolvimento de um programa de educação de usuários, é fundamental a presença não apenas da competência em informação como também da mediação do bibliotecário. Questionamos aos integrantes da Comissão em que momento as ações de mediação são de fato implementadas, dentro do cronograma de atividades realizadas. Obtivemos, de B3 e B4 respostas bem objetivas, afirmando que elas acontecem no momento em que são ofertados os treinamentos, palestras e demais eventos. Consideramos esta uma visão bastante reducionista da prática, pois apesar de estar de acordo com parte do pensamento de Santos Neto e Almeida Júnior (2014) de que a mediação tem intenção de permitir a intersubjetividade e o diálogo entre os sujeitos na sociedade e de modificar uma realidade, os mesmos autores ressaltam que ela “não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário” (p. 1252), nos mostrando sua característica essencialmente intencional, sendo uma ação impossível de ser neutra ou passiva.

Compreendemos que a atuação da CEU é mais direcionada para o atendimento das necessidades finais do usuário, para a utilização efetiva das ferramentas e recursos informacionais, entretanto, a Comissão também tem responsabilidade sobre os processos intermediários que se concretizam na oferta dos serviços na biblioteca, além disso, as ações das comissões se entrelaçam de modo que as atividades desenvolvidas se complementam, contribuindo para a formação da competência do sujeito. Observando esse contexto, B2 trouxe em sua resposta a percepção da mediação implícita, presente no planejamento das

atividades, uma vez que estas advêm de demandas da comunidade universitária e da mediação explícita, que acontece no contato direto com o usuário ao longo da atividade de orientação oferecida e após sua finalização em caso de dúvidas ou maiores esclarecimentos. Como afirmam Gomes, Prudêncio e Conceição (2010), o bibliotecário mediador atua desenvolvendo ações que além de promoverem o acesso e uso da informação, também oferecem as condições mais favoráveis à apropriação dela por parte do usuário.

Analisar a atuação do bibliotecário por esse aspecto significa concordar com o pensamento de Sanches e Rio (2010) de que, a biblioteca não deve ser um mero repositório informacional que disponibiliza o acesso físico a documentos, para além disso, deve se consolidar como espaço de interação e relacionamento intersubjetivo entre o usuário e a informação onde o profissional participe ativamente, interferindo na construção do conhecimento e da autonomia do sujeito. Nesse sentido destacamos a fala de B1:

A mediação ocorre por exemplo quando o bibliotecário precisa convencer usuários mais tradicionais sobre as vantagens da utilização de novas plataformas ou suportes informacionais. É preciso perceber que todo aluno tem potencial para a escrita científica e o bibliotecário, através da mediação, deve estimular que os discentes produzam realmente, porque daí pode sair até uma patente, quem sabe?! É importante pensar como o usuário, isso é mediação.

Considerando que Sanches e Rio (2010) percebem que a mediação da informação se constitui pela interação informação/bibliotecário/usuário, B1 aponta em sua resposta alguns aspectos nesse sentido, os quais não foram citados pelos outros participantes. Entre eles está a compreensão de que a prática do bibliotecário mediador está para além do planejamento e disponibilização de produtos e serviços informacionais que atendam as necessidades específicas da comunidade. O profissional deve ter ainda a preocupação com a sensibilização para a utilização e, algumas vezes, para a migração de ferramentas e suportes, por isso, estabelecer uma relação de interação com o usuário torna-se um elemento ainda mais importante no processo de aquisição da informação. Essa aproximação deve fazer parte da rotina do bibliotecário, pois este desempenha um papel construtivo nesse contexto, gerenciando estrategicamente a informação por meio de técnicas e procedimentos de tratamento, organização e disseminação, visando a satisfação do seu usuário.

5.2 Atuação da Comissão de educação de usuários da UFC

Na análise dessa categoria, direcionamos nosso olhar especificamente para a atuação da Comissão de Educação de Usuários da UFC, para isso, questionamos aos participantes quais seriam as ações desenvolvidas pela equipe a fim de possibilitar a educação dos usuários no contexto da biblioteca universitária. Encontramos em todas as respostas coletadas a presença dos treinamentos como principal recurso de aprendizagem e, conforme Varela, Barbosa e Farias (2013), metodologias inovadoras como estas orientam estudantes a desenvolverem sua capacidade de autonomia e estimulam a utilização da mediação como estratégia para decifrar o emaranhado de informações disponíveis atualmente, ou seja, atividades que pressupõem o contato direto com o usuário e onde se concretiza a prática da mediação explícita.

Entretanto, é relevante ressaltar novamente que a mediação implícita também possui um importante papel nesse contexto, como critica Almeida Júnior (2009), o conceito de mediação da informação não pode ser reduzido às ações desenvolvidas no serviço de referência, afinal, ela não ocorre apenas nos espaços de atendimento direto ao usuário, mas também em todas as decisões tomadas e atividades elaboradas e desenvolvidas pelo bibliotecário. Assim, é possível compreender que, anteriormente a oferta de todo treinamento, a Comissão realiza um planejamento detalhado que inclui a identificação do período mais adequado para a aplicação da capacitação, em observação às atividades já programadas no calendário acadêmico, um trabalho de estudo das necessidades específicas dos usuários, considerando as demandas apresentadas, bem como a avaliação de edições anteriores, a seleção do profissional com expertise para abordar o tema em questão, a decisão pela oferta permanente ou provisória do treinamento e, ainda, a análise de custos e disponibilidade de recursos e ferramentas.

B3 explica que existe um calendário de atividades organizado todos os anos pela Comissão, entre elas estão: Treinamentos de Normalização, Treinamento do Portal da CAPES e Bases de Dados, Endnote, Curso de Férias, Maratona do Conhecimento, Palestras e mesas redondas sobre trabalhos científicos, entre outras. Tais ações, segundo Santos (2017), devem fazer parte do contexto acadêmico e da prática do bibliotecário enquanto agente mediador e incentivador do desenvolvimento da competência em informação. Além das atividades que foram citadas, o autor menciona ainda a importância de disponibilizar informações sobre: canais de comunicação científica, técnicas de pesquisa nas bases de dados, produção de guias de fontes de informação, criação de manuais didáticos, realização de eventos para promover o

uso consciente da biblioteca, utilização de estratégias para o compartilhamento do aprendizado entre os usuários e de ferramentas que facilitam o processo de produção e organização das informações científicas.

O Programa de Educação de Usuários da UFC tem o intuito de orientar e habilitar os usuários quanto ao uso dos serviços e acesso às principais fontes de informação científica. Os cursos e treinamentos de capacitação realizados pelas bibliotecas são ofertados para alunos, professores, técnico-administrativos, pesquisadores, demais colaboradores e público em geral e podem ter periodicidade definida ou acontecerem sob demanda, neste caso, o agendamento é feito diretamente com a biblioteca da área específica desejada, o calendário de treinamentos do ano corrente pode ser consultado no site da instituição. No quadro 9 apresentamos o catálogo que contém a lista completa dos treinamentos ofertados:

Quadro 9 – Catálogo de treinamentos ofertados pela Biblioteca Universitária

Treinamento	Descrição
APA	Norma criada pela American Psychological Association para a apresentação de diversos manuscritos da área de psicologia.
Apresentação de Trabalhos Acadêmicos (NBR 14724)	Norma criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), especifica os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos (teses, dissertações e outros), visando sua apresentação à instituição (banca, comissão examinadora de professores, especialistas designados e/ou outros).
Artigos (NBR 6022)	Norma criada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, estabelece o modelo para apresentação de artigo científico em publicação periódica.
Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD Nacional)	A BDTD é uma iniciativa do IBICT, que coleta e difunde as teses e dissertações defendidas no País e no exterior, conferindo maior visibilidade ao conhecimento científico produzido no país.
Biblioteca Virtual em Saúde	Consiste em orientar alunos, professores e colaboradores da área de saúde na utilização da BVS para realização de atividades de ensino e pesquisa, por ser referência mundial no tratamento de informações técnicas e científicas na área da saúde, mostrando as vantagens em realizar as pesquisas como membro da UFC.
Citações (NBR 10520)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas para definir como devem ser realizadas as Citações em documentos.
Coleção ABNT	Viabiliza acesso a mais de 9.000 Normas Técnicas Brasileiras e Normas Técnicas do Mercosul em texto completo. No treinamento são apresentadas funcionalidades de busca e opções de acesso a coleção.
Comutação bibliográfica – COMUT	Programa brasileiro que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. Dentre esses documentos estão: artigos de periódicos, relatórios técnicos, capítulos de livros, desde que autorizados pela Lei de Direitos Autorais, dentre outros. Ressalta-se que o serviço de comutação gera custos para o usuário ao solicitar as cópias.
Currículo Lattes	O Currículo Lattes, mantido pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), é o padrão brasileiro para registro da vida acadêmica e profissional de estudantes e pesquisadores. O treinamento aborda a estrutura e o preenchimento dos módulos que compõem o

	Currículo.
Descobrimo a Biblioteca	Atividade voltada para os alunos recém-ingressos, visando apresentar os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, proporcionando suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Instituição.
Endnote Basic	Software proprietário gerenciador de referências desenvolvido pela Editora Thomson Reuters. O módulo online do Endnote (Endnote Basic) é gratuito e permite organizar referências bibliográficas para citação em artigos, monografias, dissertações ou teses. Funciona no sistema operacional Windows e possui plugin para o Microsoft Word.
Evernote	Uso do Evernote (plataforma organizacional para anotações) como diário de campo eletrônico e instrumento de coleta de dados.
Noções em ética na pesquisa científica, plágio, fraude e má conduta	Apresenta noções sobre a ética aplicada à pesquisa científica, assim como os conceitos de plágio, fraude e má conduta no ambiente acadêmico, assim, visando a capacitação dos alunos sobre o tema.
Google Acadêmico	Ferramenta do Google voltada para a comunidade acadêmica. O treinamento visa apresentar sua estrutura, recursos, funcionalidades de busca e criação de perfil.
Livros eletrônicos	Portal de acesso a conteúdo científico digital restrito a comunidade acadêmica da UFC. O treinamento apresenta as editoras, coleções de títulos e ferramentas de busca do portal.
Mendeley	Software gratuito que permite organizar referências bibliográficas para citação em artigos, monografias, dissertações, teses, etc. Funciona nas plataformas Windows, Mac e Linux. Possui módulos de utilização online, módulo para instalar em seu computador e plugin para Microsoft Word e Libre Office.
More	O More (Mecanismo on-line para referências) é uma ferramenta que produz automaticamente referências bibliográficas no formato ABNT.
Portal de Periódicos da Capes	Orientação sobre como realizar buscas utilizando as estratégias de pesquisa, o aproveitamento dos serviços personalizados disponibilizados pelo Portal e o acesso remoto via CAFe.
Portal Saúde Baseada em Evidências	Consiste em orientar e qualificar alunos, professores e servidores técnico-administrativos da área de saúde na utilização do Portal Saúde Baseada em Evidências criado pelo Ministério da Saúde em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível superior (CAPES/MEC), visando potencializar as atividades de ensino e pesquisa através do acesso a várias bases de dados de referência mundial na área da saúde.
Pôster (NBR 15437)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas estabelece os princípios gerais para apresentação de pôsteres técnicos e científicos. Além da norma, é apresentado conteúdo extra referente a estruturação do leiaute do pôster.
Referências (NBR 6023)	Norma elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas que demonstra como deve ser feita a elaboração de referências.
Repositório Institucional	Base de dados online que reúne, armazena, organiza, recupera, preserva e dissemina a produção científica e intelectual da Universidade Federal do Ceará.
Resumos (NBR 6028)	Norma da Associação Brasileira que trata da apresentação de resumos, resenhas e resenhas. Por se tratar de uma norma simples e de rápida orientação o treinamento desta costuma ser dado juntamente com o de outras normas.
SciELO	Biblioteca eletrônica que disponibiliza acesso a coleções de periódicos, a fascículos de títulos de periódicos, a textos completos dos artigos, assim como coleções nacionais e temáticas de livros acadêmicos através do SciELO Book.
SPELL – Scientific Periodicals Electronic Library	Repositório de acesso gratuito dedicado às áreas de Administração, Contabilidade e Turismo. Treinamento visa apresentar recursos e funcionalidades da ferramenta relacionados à realização de buscas, criação de perfil e consulta a métricas de pesquisa.

Com base na descrição desses serviços é possível perceber que a instituição de fato se propõe a cumprir com o que se espera da formação no ensino superior e se preocupa em desenvolver nos acadêmicos um perfil de competência em informação. Considerando o pensamento de Cavalcante (2006) de que a universidade funciona como um lugar de aquisição de saberes e de competência para o exercício de uma profissão, ações desse tipo possibilitam que o estudante adquira um repertório de conhecimento mais especializado dentro de sua área de estudo, bem como desenvolva seu espírito científico e crítico para o uso e apropriação da informação. Também segundo Werneck (2006, p. 190) “a universidade, ao ensinar a pensar, a criticar, a analisar, a sintetizar, está cumprindo a sua missão de promover o aprimoramento humano, a transformação social e a de preparar o sujeito para a produção do conhecimento”, por isso, a implantação de programas de educação de usuários nas IES possui um papel fundamental para o desenvolvimento cognitivo do sujeito, possibilitando o aprimoramento das práticas de produção de pesquisa científica e de construção do conhecimento.

Entre as atividades já citadas, B4 mencionou como mais um recurso que é resultado do trabalho da Comissão, a elaboração de tutoriais sobre serviços e produtos ofertados pela biblioteca universitária, os quais ficam disponíveis para acesso no site da instituição. B2 ressalta em sua resposta que o calendário de treinamentos é elaborado a partir das demandas oriundas de cada biblioteca que integra o sistema e que podem ser solicitados de modo particular por cada curso e ou departamento na biblioteca que o atende. O desenvolvimento das ações da CEU vem assim contribuindo para a consolidação da cultura de pesquisa no ambiente acadêmico e, como afirmam Sousa e Fujino (2009), é necessário estimular desde cedo nos estudantes o interesse pela pesquisa e pela reflexão, bem como inseri-los no ambiente propício à busca pelo conhecimento, pois é através da pesquisa que o aluno adquire autonomia nos seus processos cognitivos, bem como adquire um conjunto de competências, principalmente relativas às técnicas de pesquisa e de apresentação de seus resultados.

Percebemos assim que a Comissão de Educação de Usuários da UFC atua tanto através da busca ativa do usuário, ou seja, planejando, ofertando e divulgando periodicamente as capacitações, como também sob demanda, de acordo com as necessidades apresentadas no decorrer do semestre letivo, entretanto, cabe destacarmos aqui que os participantes citaram diversos treinamentos que integram o quadro de serviços, mas não se aprofundaram na descrição das competências e habilidades direcionadas para aplicação dessas atividades, visto que, algumas delas exigem aptidões e saberes específicos que não foram citados na relação apresentada pelos profissionais no quadro 8. Alguns desses treinamentos, por exemplo,

exigem conhecimento sobre ferramentas e softwares especiais, leis, regulamentações, fluxo de processos, metadados e até de línguas estrangeiras.

Outro ponto não abordado com clareza foi a participação do bibliotecário nessas atividades. As respostas não descrevem como acontece a definição do profissional que irá ministrar o treinamento, quem é o responsável pelo planejamento, se é estruturado pelo bibliotecário mediante aprovação da Comissão ou se existe um padrão a ser seguido. O mesmo se aplica para os tutoriais, não identificamos na fala dos participantes a descrição da função exata desempenhada pelo bibliotecário na elaboração deste recurso, se há participação de profissionais de outras áreas na execução do projeto e quais competências estão inseridas nesse contexto.

Dessa forma, percebemos que, apesar de entendermos que essas rotinas estão instaladas e internalizadas na atuação da Comissão, os integrantes tiveram dificuldade em descrever as etapas e a linearidade dos processos, o que nos faz refletir se as práticas são de fato realizadas de forma consciente ou acontecem de maneira automática. Isso porque uma das condições básicas para que ocorra a mediação em um ambiente de informação é a participação de sujeitos críticos, que compreendam realmente o objetivo de suas ações, sejam conscientes do seu papel social e da sua capacidade de transformação de uma realidade, não cabendo nesse contexto bibliotecários apáticos e sem atitude. Finalmente, ressaltamos a importância de que todos os profissionais, sejam integrantes da CEU ou não, pratiquem a constante reflexão sobre sua atuação e o impacto dos serviços prestados, a fim de buscar sempre a excelência na formação acadêmica e no desenvolvimento cognitivo dos usuários no ambiente universitário.

5.2.1 Estratégias para a construção do conhecimento

Esclarecemos na categoria anterior como atua a Comissão de Educação de Usuários da UFC, como acontece o planejamento e quais ações são desenvolvidas para possibilitar a aprendizagem do usuário. Nesta categoria analisamos a compreensão dos integrantes da CEU sobre como suas atividades influenciam e contribuem para a construção do conhecimento no ambiente universitário. Questionamos aos participantes como são definidas as ações e metas da Comissão e se existe a produção de algum relatório ou documento oficial que oriente uma autoavaliação do impacto dos serviços ofertados. É importante lembrarmos de Morigi, Vanz e Galdino (2002) quando explicitam o caráter de bem simbólico que a informação tem, o que

faz com que seu acesso seja um elemento essencial para o exercício da cidadania e atribui ao bibliotecário a função de colocar-se de forma ativa diante de sua responsabilidade social como educador, pois o seu dever enquanto cidadão ou enquanto profissional é agir como catalisador e difusor da informação na comunidade onde atua. Daí a necessidade de a Comissão estabelecer rotinas de trabalho que permitam identificar continuamente se os serviços ofertados estão cumprindo o objetivo traçado.

No que diz respeito a autoavaliação das atividades desenvolvidas, B1 afirma que ao final de cada treinamento o bibliotecário responsável aplica uma pesquisa de satisfação com os usuários e, a partir das demandas apresentadas, a Comissão discute, elabora suas metas e direciona suas ações. Por fim, no início do ano se define em reunião o calendário de atividades a serem disponibilizadas e em decorrência da autoavaliação, alguns treinamentos são reformulados, substituídos ou cancelados. Os demais participantes foram menos enfáticos em suas respostas, mas também mencionaram a existência desse processo, que acontece de forma contínua, onde analisam se os objetivos anuais foram alcançados de forma positiva e apresentam esses resultados no relatório oficial.

Essa avaliação da qualidade dos serviços ofertados depende em grande parte dos resultados das pesquisas de satisfação realizadas com os usuários. Obtivemos acesso, a partir da coordenação da Comissão, a um documento com recomendações de melhorias da comunidade acadêmica, elaboradas a partir da combinação entre os dados quantitativos e qualitativos coletados nos anos de 2013 e 2016. A análise desse *feedback* permitiu a identificação dos pontos mais sensíveis no que se refere à percepção, acesso e uso dos produtos e serviços da biblioteca. No quadro 10 elencamos as recomendações direcionadas para a Comissão de Educação de Usuários, de acordo com cada dimensão avaliada:

Quadro 10 – Comparativo entre as recomendações de 2013 e 2016 para a biblioteca

Dimensão	Recomendações 2013	Recomendações 2016
Recursos e serviços online	Continuar com a divulgação dos serviços das bibliotecas, informando a utilidade de cada um, como e a quem a solicitação deverá ser feita, além de continuar oferecendo os treinamentos específicos.	Elaboração, disponibilização no site e envio aos usuários do guia de serviços e do catálogo de treinamentos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC; Intensificar a divulgação dos produtos e serviços no site e nas mídias sociais da Universidade, com arte e design elaborados pela Coordenadoria de Comunicação Social e

		Marketing Institucional da UFC.
Normalização de trabalhos acadêmicos	Não pesquisado.	Orientações virtuais a partir da implantação de cursos na modalidade EaD.
Educação de usuários	Reestruturação dos treinamentos usando a modalidade de educação à distancia com uma nova abordagem de divulgação, ficando cada biblioteca responsável por suas demandas.	Intensificar a divulgação dos treinamentos; Ampliar a oferta de turmas e horários; Treinamentos virtuais (EaD); Parcerias com docentes; Diversificar e melhorar o conteúdo dos treinamentos; Intensificar a divulgação dos tutoriais; Tutoriais em vídeo.

Fonte: Documento fornecido pela coordenação da Comissão de Educação de Usuários.

As recomendações apresentadas no quadro 10 mostram um aumento das demandas de atividades na modalidade EAD no ano de 2016, bem como mostra a contínua necessidade de intensificação da divulgação dos treinamentos ofertados. Estes são elementos pontuados de forma recorrente nos relatórios da CEU. Nesse sentido, ressaltamos o pensamento de Belluzzo (2014, p. 69) acerca da importância da avaliação no processo de educação de usuários:

A avaliação não é uma atividade que só é praticada ao fim do trabalho de desenvolvimento de competências e habilidades em informação, mas uma forma de melhorar a aprendizagem e o desempenho das pessoas durante as atividades de competência em informação, como também a de acusar lacunas e apontar melhorias em programas de desenvolvimento da competência em informação. A avaliação deve ser uma atividade sistemática e contínua, integrada ao processo educativo.

Assim, para que as ações da Comissão de Educação de Usuários possibilitem de fato a construção do conhecimento, a biblioteca deve preparar o futuro pesquisador atuando no desenvolvimento de atividades que estimulem a prática de pesquisa e que incentivem os professores a participarem de eventos científicos, a produzirem trabalhos técnicos e a buscarem constantemente a qualificação profissional. Isso porque, conforme Varela, Barbosa e Farias (2016) o atual contexto, marcado por um mercado informacional com mudanças rápidas e contínuas, faz do usuário um sujeito cada vez mais exigente em relação às suas demandas, dessa forma, se antes as ações práticas e intelectuais do bibliotecário limitavam-se ao espaço físico de uma biblioteca, agora mais do que nunca, precisam transpor os limites físicos e institucionais.

Os quatro participantes da pesquisa sinalizaram que ao final de cada ano a Comissão se reúne para elaborar um relatório que apresenta as atividades realizadas em cada biblioteca,

bem como os resultados alcançados e o planejamento com as novas metas para o ano posterior. Este documento além de ser entregue à Direção do Sistema, é apresentado às diretorias das bibliotecas setoriais e aos coordenadores de todas as comissões. É relevante mencionar, como observa Werneck (2006), que o objetivo principal da educação no ensino superior não é necessariamente a produção de saberes no sentido de resultados de pesquisa científica, mas, sim a construção individual de conhecimento, para tanto, as deliberações da CEU, bem como a discussão intersetorial das melhores práticas de atuação, têm uma fundamental importância na formação acadêmica do usuário.

Abordamos assim no quadro 11 as realizações da CEU em 2017 e os objetivos traçados para 2018, de acordo com o relatório de ações disponibilizado pela coordenação da Comissão:

Quadro 11 – Relatório de ações desenvolvidas pela CEU em 2017 e objetivos para 2018

Realizações 2017		Objetivos 2018
1.	Cumprido o calendário de treinamentos 2017	Elaborar o Catálogo de treinamentos para 2018
2.	Retomada da ideia do projeto “Biblioteca pra quê te quero” alcançada por meio do Curso de férias	Discutir a viabilidade da continuidade do evento Maratona do Conhecimento
3.	Finalizado o Catálogo de treinamentos 2018	Elaborar marca-página com código QRCode contendo o miniguia ilustrado da BU
4.	Elaborado Boletim informativo (guia ilustrado) sobre produtos e serviços oferecidos.	Elaborar o tutorial sobre como acessar a “Coleção de Normas da ABNT”
5.	Atualizado o “Descobrimo a biblioteca em Libras”	Ampliar a divulgação do “Meu Pergamum” por meio de banners nas redes sociais e/ou treinamentos
6.	Criado tutorial sobre os serviços de solicitação de ISSN e ISBN	Solicitar um curso de capacitação para bibliotecários, visando a construção de material EaD e tutoria
7.	Ofertados treinamentos em formato EaD	Ampliar os treinamentos sobre o Portal de Periódicos da Capes
8.		Providenciar curso para help desk do Portal de Periódicos da Capes para a UFC
9.		Finalizar o Guia de Serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas
10.		Elaborar o relatório anual da CEU 2018

Fonte: Documento fornecido pela coordenação da Comissão de Educação de Usuários.

Analisando e comparando os quadros 10 e 11 percebemos que a Comissão de fato colocou em prática a etapa de avaliação, considerou os aspectos mencionados e direcionou suas ações às recomendações feitas pelos usuários. Entre as recomendações dos anos de 2013 e 2016 estava a elaboração, disponibilização e divulgação de um guia dos serviços da

biblioteca para orientação que, segundo o relatório divulgado, foi uma ação realizada em 2017, através de um boletim informativo e ilustrado sobre os produtos e serviços ofertados, e previsto para 2018 com a distribuição de um marca-página com QRCode contendo um miniguia da biblioteca, a ampliação da divulgação do “Meu Pergamum” por meio de redes sociais e treinamentos, bem como a finalização do Guia de Serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas.

Em 2013, a comunidade acadêmica recomendou a continuidade da oferta de treinamentos específicos, dessa forma, em 2017 consta no relatório o cumprimento do calendário de capacitações e para 2018 foi planejada a ampliação dos treinamentos sobre o Portal de Periódicos da Capes. Nos dois anos da avaliação foi citada em mais de uma dimensão a necessidade de treinamentos através da Educação a Distância (EaD), os quais foram ofertados em 2017 e colocados como objetivos para 2018, além da iniciativa da Comissão em solicitar um curso de capacitação para bibliotecários, visando a construção de material EaD e tutoria. Importante ressaltar que os usuários citam a necessidade de utilização de ferramentas modernas e observar que a biblioteca deve buscar acompanhar a atual tendência na educação que é a oferta de cursos nessa modalidade, considerando sempre o contexto, as limitações e especificidades de cada sujeito.

Entre as recomendações de 2014 foi mencionada em mais de uma dimensão a necessidade de realização e intensificação da divulgação de tutoriais em vídeos, assim, em 2017, a Comissão criou o tutorial sobre o serviço de solicitação de ISBN e ISSN e definiu como um objetivo para 2018 a elaboração de tutorial sobre como acessar a Coleção de Normas da ABNT. Não observamos no relatório de ações desenvolvidas (quadro 11) relatos de ações voltadas para três pontos específicos recomendados em 2016 (quadro 10) que foram: 1) ampliação da oferta de turmas e horários; 2) parcerias com docentes e; 3) diversificação do conteúdo dos treinamentos. Por outro lado, verificamos a discussão sobre a viabilidade de manter a Maratona do Conhecimento, evento tradicional do sistema de bibliotecas que consiste na oferta de diversos treinamentos durante uma mesma semana, pela baixa adesão nos últimos anos.

Diversos fatores podem ter contribuído para essa redução na participação da comunidade acadêmica, inclusive a própria disponibilização de tutoriais online que impacta na autonomia da aprendizagem do sujeito, fato que não pode ser visto como totalmente negativo, pois significa que os tutoriais têm um conteúdo de qualidade e estão atendendo aos objetivos propostos. Nesse sentido, a parceria com os docentes poderia contribuir de forma positiva tanto para a elaboração de capacitações mais específicas e direcionadas aos temas

propostos em sala de aula, como na sensibilização quanto a importância dessas atividades para o desenvolvimento cognitivo e construção do conhecimento do indivíduo.

Reiteramos que, conforme Belluzzo (2014, p. 71), “a avaliação é um elemento de aprendizagem e um modo de motivar e incentivar os sujeitos no processo de busca, recuperação e apropriação da informação”. Avaliar os serviços ofertados significa analisar se estão cumprindo os objetivos propostos e desenvolvendo as competências desejadas, o que irá permitir posteriormente verificar se a apropriação da informação foi internalizada pelos sujeitos. A autora afirma ainda que funciona como uma reflexão sobre a estruturação de programas de *Information Literacy* e que avaliar a competência em informação não significa medir o conhecimento adquirido, pois este é imensurável, mas, sim identificar se os indivíduos desenvolveram o senso crítico para a execução de uma tarefa informacional.

Como dito anteriormente, a Comissão realiza reuniões periódicas a fim de alinhar as ações que são desenvolvidas no âmbito de cada biblioteca setorial. De posse da ata de reunião realizada em julho de 2018 (disponibilizada pela coordenação da CEU), tivemos a oportunidade de fazer no quadro 12 um breve levantamento da concretização dos objetivos propostos para este ano, explicitados anteriormente no quadro 11:

Quadro 12 – Devolutiva dos objetivos traçados pela CEU em 2018

Objetivos 2018	Deliberações da reunião
Elaborar o Catálogo de treinamentos para 2018	A comissão mantém o foco na divulgação do calendário ativo de treinamentos.
Discutir a viabilidade da continuidade do evento Maratona do Conhecimento	Não entrou em pauta.
Elaborar marca-página com código QRCode contendo o miniguia ilustrado da BU	Não entrou em pauta.
Elaborar o tutorial sobre como acessar a “Coleção de Normas da ABNT”	Ficou acordado que as informações disseminadas mediante o banner “ABNT coleção” na página da Biblioteca Universitária estão pertinentes, por isso, não será necessário elaborar um tutorial pormenorizado em decorrência do acesso às coleções ser bastante intuitivo. Caso haja alguma demanda, essa decisão poderá ser revista.
Ampliar a divulgação do “Meu Pergamum” por meio de banners nas redes sociais e/ou treinamentos	Foi sugerido a inserção de links dos vídeos elaborados pelo Pergamum no decurso do tutorial, a fim de oferecer mais possibilidades de orientação para o usuário. Os vídeos tratam das funcionalidades do Meu Pergamum.
Solicitar um curso de capacitação para bibliotecários, visando à construção de material EaD e tutoria	Pauta para próxima reunião.
Ampliar os treinamentos sobre o Portal de Periódicos da Capes	Levantamento e divulgação dos dias e horários dos treinamentos virtuais oferecidos pelo Portal de Periódicos da Capes, em conformidade com os

	interesses dos públicos que atendem (áreas de conhecimento dos cursos).
Providenciar curso para help desk do Portal de Periódicos da Capes para a UFC	Assunto em discussão para compreender quais as funções atribuídas a este profissional e para verificar a possibilidade de ampliação do número de bibliotecários com esta função.
Finalizar o Guia de Serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas	Será encaminhada para a consulta nova versão do guia de serviços para revisão por parte da Comissão.
Elaborar o relatório anual da CEU 2018	Previsto para o final de 2018.

Fonte: Elaborado pela autora.

Percebemos através desse levantamento de ações já realizadas no ano de 2018 pela Comissão que o catálogo de treinamentos permanece como o item que recebe maior atenção no planejamento, portanto, sua divulgação é um processo contínuo ao longo do ano. Alguns objetivos como a elaboração de tutorial para acesso da coleção de normas da ABNT e a ampliação de treinamentos sobre o Portal de Periódicos Capes foram reavaliados. No primeiro caso, os membros verificaram que não havia necessidade, visto que, existem outras ferramentas disponíveis que cumprem a mesma função e, no segundo caso, optaram pela divulgação dos treinamentos ofertados no próprio Portal. O curso de help desk está em fase de discussão e o guia de serviços da biblioteca, de finalização. Os demais assuntos não entraram na pauta dessa reunião e o relatório anual está na previsão para o final do segundo semestre.

Ainda nessa reunião, entrou em pauta como “outros assuntos” a possibilidade de futuros treinamentos para os bibliotecários do sistema, visando ampliar o número de expertises na utilização dos recursos divulgados na página da biblioteca. Ficou acordado que a Comissão irá elaborar um projeto e, em momento oportuno, entrar em contato com os bibliotecários que ministram treinamentos para organizar a potencial participação destes. Esse projeto de capacitação deverá ser construído no segundo semestre de 2018 e apresentado para PROGEP (Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas) no início de 2019 (o assunto será debatido ainda em próxima reunião). A discussão dessa temática entre o grupo mostra a preocupação constante com a formação continuada e o desenvolvimento de competências dos profissionais que atuam diretamente com a educação de usuários, a fim de garantir a oferta de serviços de qualidade.

Considerando que a interação com o ambiente e a apropriação das informações disponíveis aumenta qualitativamente o repertório informacional dos sujeitos, serviços como esses ofertados pela Comissão de Educação de Usuários contribuem fortemente para o desenvolvimento da competência em informação no usuário, que segundo Cavalcante (2006) na educação superior está relacionado principalmente com o uso das tecnologias em

diferentes suportes de informação, agregando valor ao seu crescimento profissional, bem como otimizando a capacidade de realização de pesquisa, planejamento, gestão e avaliação no uso de fontes de informação. Observando que a educação superior ainda enfrenta muitos desafios com relação a infraestrutura física e pedagógica, bem como com relação a acessibilidade dos recursos, as ações do Programa de Educação de Usuários no ambiente acadêmico cumprem um importante papel para a construção do conhecimento científico e avanço do ensino superior.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao considerar que as etapas do processo de mediação devem convergir para o desenvolvimento da competência em informação nos usuários, entendemos que esta prática requer a interferência do bibliotecário no processo de aquisição da informação, visando a apropriação da mesma para possibilitar a construção do conhecimento. É a partir dessa competência que os sujeitos colocam em prática a autonomia no desempenho de suas ações, no acesso e utilização eficaz e eficiente das informações disponíveis nos diferentes tipos de documentos e suportes.

A proposta das ações voltadas para a educação de usuários e praticadas pela Comissão está direcionada exatamente para possibilitar que os usuários compreendam as propriedades e a organização da informação, para que reconheçam suas necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais. Para tanto, vemos como um ponto fundamental a importância de ampliar a compreensão das atividades desenvolvidas pela CEU e o impacto destas na comunidade acadêmica.

Percebemos assim a relevante contribuição que os estudos sobre mediação e competência da informação possibilitam no desenvolvimento da comunidade acadêmica, do conhecimento científico e da educação superior como um todo, tendo como norte a viabilização do acesso pleno à informação e a significativa interpretação dos conteúdos disponíveis. Essa observação direcionou nosso foco para a atuação da biblioteca universitária, que se configura como um espaço de troca propício para a prática da mediação e atua como um ambiente potencializador do ensino, pesquisa e extensão acadêmica, desempenhando importante papel na formação dos estudantes.

Os procedimentos metodológicos definidos nos permitiram responder com coerência a questão problema estabelecida e atingir os objetivos propostos, sobretudo, devido a utilização da análise de conteúdo como método de análise dos dados. Esta colaborou no estudo da compreensão acerca da percepção da Comissão de Educação de Usuários sobre a mediação e a competência em informação no contexto universitário e, conseqüentemente, na identificação das competências que são consideradas necessárias à atuação bibliotecária no processo de mediação, visando a construção do conhecimento científico.

Assim sendo, verificamos primeiramente que a distinção entre o conceito de habilidade e competência não está internalizada na compreensão dos bibliotecários, pois em suas respostas apresentaram os termos como sinônimos. Ficou claro que está presente no

cotidiano a consciência da importância de colocar em prática suas competências profissionais para possibilitar a interferência nas ações que visam o desenvolvimento da competência em informação no usuário, entretanto, essa noção foi apresentada de forma restrita às ações já pré-estabelecidas, o que acaba automatizando os processos sem a criticidade necessária e não permitindo que associem a competência ou habilidade específica a uma atividade particular.

Destarte, os bibliotecários citaram, em sua maioria, habilidades gerais integrantes do conceito de competência e não necessariamente ligadas diretamente ao uso da informação. Dentre aquelas mencionadas, destacaram-se quatro pela repetição entre os profissionais, são elas: percepção das necessidades de informação do usuário, proatividade, dominar e acompanhar as inovações tecnológicas e conhecer as fontes de pesquisa. Entendemos que, para eles, tais habilidades são fundamentais na prática diária do setor e conseqüentemente para o desenvolvimento das ações de mediação.

Sem dúvidas, identificar as necessidades dos usuários é um elemento primordial para o planejamento e oferta de qualquer serviço e indispensável no estabelecimento da relação e interação entre usuário e bibliotecário. Observamos que os participantes perceberam o processo de construção do conhecimento como um todo e, dentro do contexto de atuação da Comissão, ressaltam a importância do domínio das ferramentas tecnológicas e do conhecimento das fontes de informação e pesquisa, visto que, essas características são fundamentais para a oferta dos treinamentos e capacitações como ações de mediação que possibilitam a construção do conhecimento.

Analisando a percepção dos bibliotecários da CEU acerca do papel da mediação e da competência em informação na construção do conhecimento, conforme nosso objetivo de pesquisa, identificamos que duas características importantes compõem essa compreensão, são elas: **independência** e **autonomia**, ambas direcionadas para o usuário na busca de informação, visando possibilitar a construção do conhecimento. Os profissionais não explicitaram o entrelaçamento dos conceitos, mas mostraram entender que suas ações são etapas do processo de mediação na medida em que interferem para formar indivíduos críticos e que saibam lidar com uma grande quantidade de informações, significando desenvolver nestes a competência em informação que possibilita a autonomia na busca, utilização e produção de conhecimento.

Dentro desse contexto, os bibliotecários reafirmam a ideia de que a ação mediadora possibilita conhecer o usuário e ofertar serviços personalizados e, com isso, reconhecem a importância de compreender efetivamente as necessidades do público atendido. Alguns conceitos importantes como a questão da interferência direta do profissional na apropriação

da informação dos usuários para a construção do conhecimento, bem como a interação como elemento importante no processo de mediação, não foram mencionados diretamente pelos participantes, entretanto, observamos de modo subjetivo em suas respostas.

No que diz respeito à percepção dos bibliotecários em relação à competência em informação e o processo de mediação na educação de usuários e na construção do conhecimento científico, notamos que alguns profissionais não demonstram ter a consciência de que seu papel como mediadores da informação requer a construção do conhecimento junto com o usuário. É relevante ressaltar que as atividades de educação não devem se restringir em apresentar ou esclarecer ao usuário o funcionamento e a disponibilidade de recursos, tais iniciativas perdem o sentido se não estiverem acompanhadas de ações continuadas e permanentes que orientem o usuário a descobrir como, quando, onde e para que utilizar essas ferramentas.

Quanto a atuação da Comissão na educação de usuários com foco na construção do conhecimento científico, percebemos que, no contexto acadêmico, está sob sua responsabilidade a capacitação do usuário para o desenvolvimento da competência em informação. Desse modo, as ações do grupo estão voltadas para o planejamento e aplicação de treinamentos e elaboração de tutoriais sobre serviços e produtos ofertados pela biblioteca universitária, entre os principais estão: Treinamentos de Normalização, Treinamento do Portal da CAPES e Bases de Dados, Endnote, Curso de Férias, Palestras e mesas redondas sobre trabalhos científicos, entre outras.

Ao final de cada treinamento, o bibliotecário responsável aplica uma pesquisa de satisfação com os usuários e, a partir das demandas apresentadas, a Comissão discute, elabora suas metas e direciona suas ações. Por fim, anualmente se define em reunião o calendário de atividades a serem disponibilizadas e é elaborado um relatório que apresenta aquelas realizadas em cada biblioteca, bem como os resultados alcançados e o planejamento com as novas metas para o ano posterior.

Analisando as demandas apresentadas e os objetivos traçados, percebemos que a Comissão de fato colocou em prática a etapa de avaliação, considerou os aspectos mencionados e direcionou suas ações às recomendações feitas pelos usuários. Como metas atingidas ressaltamos a utilização de ferramentas de Educação a Distância (EaD), a disponibilização e divulgação de guia dos serviços da biblioteca para orientação, a continuidade da oferta de treinamentos específicos, além da intensificação da divulgação de tutoriais em vídeos. Apesar dos integrantes da Comissão não abordarem com clareza a participação dos bibliotecários em cada atividade, é possível afirmar que o desenvolvimento

das ações da CEU vem contribuindo para a consolidação da cultura de pesquisa no ambiente acadêmico da UFC.

Com efeito, deixamos aqui a proposta de pesquisas futuras que objetivem conhecer também o entendimento dos usuários acerca do processo de mediação e o impacto das ações de educação de usuários no desenvolvimento de sua competência em informação. Ademais, acreditamos que a pesquisa apresentada contribuirá para o aprimoramento da atuação do bibliotecário no sentido de refletir sobre sua prática e sua participação no processo de construção do conhecimento, ratificando, assim, o caráter social da CI e a pertinência dos estudos sobre mediação e competência em informação na agregação de valor quanto aos produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca universitária, além de reafirmar a importância da existência de uma política universitária que promova o desenvolvimento de competência em informação nos usuários.

REFERÊNCIAS

- AGULAR, A. C.; GONÇALVES, C. A. Política de desenvolvimento científico e tecnológico: qual a realidade de Minas Gerais? **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 151 - 166, 2000.
- ALMEIDA, L. M.; FARIAS, G. B.; FARIAS, M. G. G. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S.l.], v. 11, n. 2, p. 431-448, 2018.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. CI. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. São Paulo: Abecin, 2015.
- BAQUERO, R. V. A. Empoderamento: instrumento de emancipação social? – uma discussão conceitual. **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p.173-187, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60 - 77, 2014.
- BITENCOURT, H. V. **O protagonismo dos cristãos e o poder na igreja**. 2008. 229 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares para os Cursos de Biblioteconomia**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2001, p. 33. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2018.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 7 abr. 2018.
- CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, p. 28-37, set./dez. 2003.
- CARVALHO, J. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: Agência biblio, 2016.
- CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.2, n.2, p.47-62, dez. 2006.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, 1986. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1920>>. Acesso em 03 set. 2018.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação**. n. 4, p. 3-36, 2007.

DUDZIAK, E. Competência em Informação melhores práticas educacionais voltadas para a Information literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21, 2005 : Curitiba, PR. CBBB 2005. **Anais**.. Curitiba: FEBAB, 2005. p. 1-15.

_____. Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25. 2002, Salvador. **Anais**.. Salvador: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2002a.

_____. Information Literacy uma revolução silenciosa: diferentes concepções para a Competência em Informação.. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20. 2002, Fortaleza. CBBB 2002.**Anais**.. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2002b.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p.41-53, maio/ago., 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1704/2109>>. Acesso em: 10 set. 2018.

FAERMAM, Lindamar Alves. A pesquisa participante: suas contribuições no âmbito das Ciências Sociais. **Revista Ciências Humanas**, Taubaté, v. 7, n. 1, p. 41-56, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/viewFile/121/69>>. Acesso em: 14 maio 2017.

FARIAS, M. G. G. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.

FOUCAULT, M. **A ordem do discurso**. São Paulo: Edições Loyola, 1996.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, v.1, n.2, p.351-359, Abr./Jun. 2011.

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

GOHN, M. G. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. **Saúde e Sociedade** v.13, n.2, p.20-31, 2004.

- GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v.3, n.1,p.85-99, jan./dez. 2010.
- GOMES, H. F.; PRUDÊNCIO, D. S.; CONCEIÇÃO, A. V. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010.
- HOROCHOVSKI, R. R.; MEIRELLES, G. Problematizando o conceito de empoderamento. In: SEMINÁRIO NACIONAL MOVIMENTOS SOCIAIS, PARTICIPAÇÃO E DEMOCRACIA, II, Núcleo de Pesquisa em Movimentos Sociais – NPMS, Florianópolis, **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2007.
- KLEBA, M. E.; WENDAUSEN, A. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. **Saúde Soc.** São Paulo, v.18, n.4, p.733-743, 2009.
- KLEN, O. J. Para compreender o protagonismo social na construção do telejornalismo em rede. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXXII, 2009, Curitiba. **Anais...**, Curitiba: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2009.
- KOBASHI, N. Y. Notas sobre o papel da pesquisa em cursos de graduação em Ciência da Informação. **Transinformação**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 153-158, 2002.
- LIMA, D. C. B. P.; FARIA, J. G.; TOSCHI, M. S. A produção do conhecimento na sociedade da informação: reflexões filosóficas sobre a pesquisa em educação. **Educação e Filosofia**, Uberlândia, v. 28, n. 55, p. 373-393, 2014.
- MATA, M. L.; CASARIN, H. C. S. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: Marta Valentim. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 301-318.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- MELO, T. M. S. de. **Avaliação da qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central da UECE: uma proposta de política de informação**. 2012. 139 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Planejamento) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2012.
- MORIGI, V. J.; VANZ, S. A. S.; GALDINO, K. O bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, 2002.
- NEUENFELDT, D. J. *et al.* Iniciação à pesquisa no ensino superior: desafios dos docentes no ensino dos primeiros passos. **Ciênc. educ.**, Bauru, v. 17, n. 2, p. 289-300, 2011.

OLIVEIRA FILHO, R. S. *et al.* Fomento à publicação científica e proteção do conhecimento científico. **Acta cir. bras.**, São Paulo, v. 20, supl. 2, 2005.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia de pesquisa**: abordagem teórica prática. 6. ed. Campinas: Papirus, 2000.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PIAGET, J. **Psicologia da inteligência**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

SANCHES, G. A. R.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e teorias pedagógicas: um Estudo acerca das contribuições no fazer do Bibliotecário mediador. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ; 2010.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010.

SANTOS, R. B. **Perfil do bibliotecário universitário**: uma abordagem contemporânea sob a ótica das iniciativas formadoras de Competência em Informação (CoInfo). 2017. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, UNB, Brasília, 2017.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. O conceito de mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 15, 2014, Belo Horizonte. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/306058116_O_CONCEITO_DE_MEDIACAO_IMPLICITA_DA_INFORMACAO_NO_DISCURSO_DOS_BIBLIOTECARIOS>. Acesso em: 03 set. 2017.

SANTOS, A. P.; CERQUEIRA, E. A. Ensino superior: trajetória histórica e políticas recentes. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC; 2009 p. 1-17.

SILVA, C. A. M. G. Um estudo sobre a importância da educação de usuários como serviço em bibliotecas universitárias: o caso da biblioteca da UFC – Campus Cariri em Juazeiro do Norte – CE. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 2012, Cariri. EREBD N/NE. **Anais...** Cariri: UFC, 2012.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. O conceito de informação pelo viés da alteridade. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.1, jan./jun. 2014.

SILVA, J. L. C.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.

SMIT, J. W.; DIAS, E. W.; SOUZA, R. F. Contribuição da pós-graduação para a Ciência da Informação no Brasil: uma visão. **Data Grama Zero**, v.3, n.6, 2002.

SOUSA, M. M.; FUJINO, A. A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009.

SOUTO, L. F. Mediação, necessidade informacional, busca de informação e serviços de disseminação seletiva de informações. In: _____. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**. 2010.

VARELA, A. V. ; BARBOSA, M. L. A. ; FARIAS, M. G. G. Saberes e competências na formação do bibliotecário: construindo um perfil profissional baseado na interação, sensibilidade e autonomia. In: Fernanda Maria Melo Alves; Elisa Cristina Delfini Correa; Elaine Rosângela de Oliveira Lucas. (Org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. 1ed.Salvador: Edufba, 2016, v. 1, p. 199-234.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, 2014.

VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Desenvolvimento de competências informacionais, científicas e tecnológicas: responsabilidade do ensino superior com parceria entre a docência e a biblioteca. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. (Orgs.). **Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas**. São Paulo: Febab, 2013, p. 169-202.

VARELA, Aida. Informação, cognição e mediação: vertentes, contextos e pretextos. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1 n.1, p.21-45, jan./jun. 2008.

WERNECK, V. R. Sobre o processo de construção do conhecimento: o papel do ensino e da pesquisa. **Ensaio: aval. pol.públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.14, n.51, p. 173-196, 2006.

ZINS, C. Redefinindo a Ciência da Informação: da “ciência da informação” para “ciência do conhecimento”. **Inf. &Soc.:Est.**, João Pessoa, v.21, n.3, p. 155-167, set./dez. 2011.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Caro Bibliotecário, estamos enviando o questionário desenvolvido para a pesquisa de mestrado intitulada “**Mediação e competência em informação do bibliotecário na construção do conhecimento no ambiente universitário**”, de autoria da mestranda Larisse Macêdo de Almeida, tendo a orientação da professora Doutora Gabriela Belmont de Farias, com objetivo de coletar e analisar os dados.

Agradecemos a participação e as contribuições.

CARACTERIZAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

- Sexo:
- Idade:
- Formação (local e ano de conclusão):
- Tempo de prestação de serviço na instituição:
- Qual biblioteca do sistema e seção está alocado:
- Tempo de atuação na Comissão de Educação de Usuários da UFC:
- Possui cursos de qualificação (especialização, mestrado, doutorado)?

Primeiro bloco - foca na mediação e na competência em informação como elementos básicos para a compreensão da educação de usuários:

- 1) O que você compreende por educação de usuários?
- 2) Qual a sua percepção sobre mediação e competência em informação no processo de educação de usuários?
- 3) Qual a relação da mediação e da competência em informação com o processo de construção do conhecimento científico?

Segundo bloco - foco na atuação da Comissão de Educação de Usuários da UFC:

- 4) Quais ações da Comissão possibilitam a educação de usuários?

- 5) Como são definidas as ações e metas da Comissão? Existe a produção de algum relatório ou documento oficial?
- 6) Existe uma autoavaliação da Comissão em relação ao impacto das ações desenvolvidas?

Terceiro bloco - foca na mediação e na competência em informação na atuação do bibliotecário:

- 7) Quais são as competências em informação que o bibliotecário precisa possuir para atuar na Comissão de Educação de Usuários? Como elas podem ser desenvolvidas?
- 8) Nas ações da Comissão de Educação de Usuários a mediação da informação, realizada pelo bibliotecário, ocorre em que momento?