

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Mediação da Informação no Contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação: uma reflexão sobre o impacto dessas ferramentas em bibliotecas públicas

Andressa Rayanne Souza Garcia
Ana Lívia Mendes de Sousa

ARTIGO

Resumo

Discorre sobre o tema mediação da informação com o intuito de compreender os benefícios da mediação da informação através de ferramentas digitais nos âmbitos das bibliotecas públicas. Questiona quais possíveis práticas de mediação da informação via tecnologias de informação e comunicação podem ser realizadas em bibliotecas públicas? Objetiva abordar perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e comunicação, visando a aplicação em bibliotecas públicas. Visto que, mediar concerne entre uma das etapas fundamentais do fazer bibliotecário, pois possibilita o contato indireto e direto com o usuário através de trocas de informações que resultem em entrega de informação coerente com as necessidades, desejos e demandas dos usuários, obtendo êxito somente se a informação impulsionar o pensamento crítico e transformador do ser. Destarte, a pesquisa espera contribuir para ressaltar a relevância da mediação da informação em ambientes informacionais para o desenvolvimento do cidadão, salientar a importância da constante atualização do bibliotecário frente às transformações na sociedade que alteram seu modo de trabalho e destacar a inserção da comunidade na sociedade da informação através do domínio do manuseio e da busca da informação através das TIC's. No que tange ao benefício trazido pelas TICs na prestação de serviços das bibliotecas, o uso das novas tecnologias, proporciona mudanças tanto para os profissionais como também para o desenvolvimento de suas atividades técnicas. A investigação revela como mudanças: aumento de acessibilidade da informação; maior agilidade e precisão na execução de tarefas; minimização de tempo e de esforços.

Palavras-chave: Mediação da informação. Ferramentas digitais. Sociedade da informação.

Mediation of Information in the Context of Information and Communication Technologies: a reflection on the impact of these tools on public libraries

Abstract

It discusses the mediation of information in order to understand the benefits of mediation of information through digital tools in the public library. Does it question what possible practices of mediation of information via information and communication technologies can be carried out in public libraries? It aims to address perspectives in mediation of information in the context of information and communication technologies, aiming at the application in public libraries. Given that mediation concerns one of the fundamental stages of librarian making, it enables direct and indirect contact with the user through the exchange of information that results in the delivery of information consistent with the needs, desires and demands of the users, succeeding only if Information to boost the critical and transformative thinking of the being. Thus, the research hopes to contribute to highlight the relevance of information mediation in informational environments for the development of the citizen, to emphasize the importance of the constant updating of the librarian in face of the transformations in the society that alter their way of work and to highlight the insertion of the community in society Information through the domain of the handling and the search of the information through the TIC's. With regard to the benefit of ICTs in providing library services, the use of new technologies provides changes both for professionals and for the development of their technical activities. Research reveals how changes: increased accessibility of information; Greater agility and precision in the execution of tasks; Minimizing time and effort.

Keywords: Mediation of information. Digital tools. Information Society.

1 Introdução

O tema mediação da informação é assunto hodierno e altamente discutido pelos profissionais de informação. Mediar à informação é possibilitar que o usuário tenha acesso à informação desejada e ir além daquilo que precedentemente foi solicitado, é um processo de troca de informações e aprendizagem entre bibliotecário e usuário que resulta em desenvolvimento intelectual para ambas as partes.

Devido a grande quantidade de informações produzidas diariamente manifesta-se a dúvida de qual é a informação correta e onde encontrá-la. Para ter domínio sobre essas técnicas de busca direcionada é necessário possuir a competência informacional que pode ser definida como: “[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28)”.

Um indivíduo competente em informação se beneficiará da mesma, pois ela lhe dará aparatos para que consiga êxitos em qualquer trabalho que esteja inserido, pois quem tem o domínio da informação torna-se diferenciado dos demais.

Informação para qualquer atividade desempenhada por um indivíduo, e o grau de competência que ele possui para adquirir essa informação é o diferencial das pessoas com e sem sucesso para toda e qualquer atividade da vida, seja na área profissional, acadêmica, pessoal, família, lazer – é impossível viver sem informação (BARTALO; DI CHIARA; CONTANI, 2011, p. 3).

Segundo Campello (2003), a Sociedade da Informação é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da Competência Informacional. É um ambiente tão diferente e mutante que exige novas habilidades para nele se sobreviver, por isso os indivíduos que desejarem se sobressair nessa sociedade deverão ser capazes de dominar a informação de forma que ela se torne favorável a eles.

Nessa lógica, desenvolver competência informacional em plataformas digitais é assunto de mesma importância e correlato, pois nas atuais circunstâncias por que passam as transformações tecnológicas, socioculturais e econômicas suscitadas pela inclusão de recursos tecnológicos nas sociedades, possuir competência de gerir, captar e mediar informação nesses suportes é fundamental para bibliotecário e usuário interagirem nessa era.

Nesse contexto, ao bibliotecário lhe é conferida a conduta de armazenar, tratar, disseminar e mediar à informação independente do suporte ao qual esta registrada, dito isto, se adaptar as novas realidades sempre foi missão dos profissionais da informação durante o desenvolvimento dos suportes informacionais de cada época. Sobre esse ângulo, o bibliotecário se manifesta entre quem produz a informação e aquele que se beneficia desta, apresentando-se como interposto do processo de comunicação da informação.

O bibliotecário sendo este agente transformador da sociedade precisa estar instrumentalizado por uma arma imbatível denominada capacidade de comunicar-se. E a leitura crítica constitui-se num elemento potencializador dessa capacidade (RAIMUNDO, 2007), para que o bibliotecário se comunique através de uma linguagem de qualidade e sempre adequada ao seu interlocutor, o seu usuário/leitor. Este, estimulado pelo prazer de informar-se terá como retorno, a aptidão de comunicar-se, e condição para expandir-se através da linguagem oral, escrita e tecnológica.

Atualmente na chamada Sociedade da informação, representada principalmente pela facilidade de acesso a informação através de ferramentas tecnológicas, geração e consumo constante de informação como capital estratégico, ao bibliotecário participante desta nova fase é exigido o domínio de tais ferramentas, pois a inclusão através dos meios digitais a informação, marca uma nova etapa na apreensão da informação, tendo em vista que é exigido cada vez mais o domínio dessas competências informacionais e tecnológicas.

Durante toda a nossa formação profissional e acadêmica somos confrontados com vários conceitos que centralizam os serviços de uma unidade de informação nas necessidades informacionais dos usuários, mas mesmo com "tanta" preparação observa-se pouco avanço e o principal não tem sido feito, formação de usuários competentes informacionalmente.

Diante disso, Santos e Cesarin ([200-?], p. 1) alertam sobre a necessidade de programas voltados especificamente para o desenvolvimento de habilidades relacionadas ao ambiente informacional e ao uso das bibliotecas, como por exemplo os de mediação da leitura foco deste trabalho.

A relevância dessa pesquisa apresenta-se na adequação dos produtos e serviços da biblioteca a evolução das tecnologias digitais e o seu uso como relevante fonte de informação, atualização e prestação de serviços, principalmente aos usuários conhecidos como geração “y”, ou seja, aqueles que já nasceram imersos na realidade virtual e seu cotidiano é indissociável desse.

A consequência do surgimento desse tipo de usuário em bibliotecas está na crescente demanda de espaço para trabalho em grupo ou colaborativo (VIEIRA, 2013). O que ocasionaria efetivamente a mediação da informação através da participação e agregação de conhecimento tanto dos usuários como dos bibliotecários. E ainda para inserir o público que se encontra exilado do contexto tecnológico.

Diante dessa nova realidade, torna-se perceptível a estes pesquisadores, enquanto bibliotecários, que a prática dos afazeres de seu cotidiano profissional adquire novas dimensões, de modo, que estes profissionais ampliam seus postos de trabalho, adequando-se conforme as necessidades dos usuários da informação e as alterações sociais de cada época.

Nesse sentido, a hipótese dessa pesquisa esta alicerçada na seguinte interrogativa: quais possíveis práticas de mediação da informação via tecnologias de informação e comunicação podem ser realizadas em bibliotecas públicas? Objetivando assim abordar perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e comunicação, visando à aplicação em bibliotecas públicas.

Para a realização dessa pesquisa a fim de alcançar os objetivos supracitados, constituirá o método dedutivo que é entendido como procedimento lógico pelo qual se pode tirar de uma ou de várias preposições uma conclusão (SEVERINO, 2007).

Trata-se de uma pesquisa de cunho bibliográfico que busca o domínio do estado da arte sobre determinado assunto, procurando explicar um problema a partir de referências teóricas publicado em artigos, livros, dissertações e teses (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Foi realizada em duas etapas leitura e seleção da literatura pertinente em bases de dados, livros e periódicos da área, posteriormente relacionando-os e refletindo a partir deles, construiu-se o texto para esse trabalho monográfico.

2 Desafios para os Profissionais da Informação na Era das TIC's

Os bibliotecários estão constantemente se deparando com novos contextos que direta ou indiretamente afetam seu modo de trabalho e a missão das instituições. Nessa conjuntura, Belluzzo (2011) expressa que devido às ininterruptas mutações por que passam às sociedades, a biblioteca terá de ser um organismo com funções estabelecidas, mas que mantenha a flexibilidade para se adequar corretamente as transformações de seu meio e encontre um lugar de destaque no ambiente em que atua. Diante disso, o modus operante do bibliotecário no atual cenário torna-se híbrido, ao manejar com suportes informacionais físicos e virtuais, decorrentes da era das tecnologias da informação e comunicação.

Para Rasteli e Cavalcante (2013, p.158),

Essas transformações têm ocorrido principalmente com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e os seus reflexos nos *habitus* e padrões de leitura e acesso à informação, permitindo legitimamente levantar questões pertinentes ao futuro das bibliotecas e dos seus profissionais. O acesso à informação ultrapassou as leituras tradicionais perpetuadas através de várias gerações, realizadas em tempo real.

Nesse sentido, a era atual é marcada pelas transformações recorrentes do surgimento, uso e inserção das TIC's nas sociedades, alterando os seus padrões de necessidades e uso da informação. Ao bibliotecário cabe-lhe possuir competência de gerir e mediar à informação também em âmbito virtual e inserir nesta realidade a comunidade que ainda se encontra aquém

dessas ferramentas. Nesse contexto, é um processo de continuada aprendizagem para o profissional da informação e para os usuários que necessitam dessas informações.

Para Belluzzo (2011), a biblioteca deve trabalhar em parceria com as escolas, ou seja, possuir a missão educacional de promover a concepção de educação continuada em seus usuários, estimulando o ato de aprender continuamente. Nesse sentido, professores e bibliotecários deveriam trabalhar em parceria e em prol desse objetivo.

Segundo Becker e Grosch (2008) o ato de ler também é modificado segundo as transformações sociais, tecnológicas, culturais pelas quais passam as sociedades, portanto a tarefa de mediar do bibliotecário também é alterada devido a essas circunstâncias.

O ato de ler vem sendo historicamente questionado por pesquisadores, apresentando evolução do seu conceito, do seu objetivo e de suas práticas. O número ilimitado de fontes de informação disponibilizado atualmente faz com que surjam barreiras na busca, filtragem, organização e apropriação da leitura (BECKER; GROSCH, 2008, p.37).

Nessa contextura, a função do bibliotecário se estende também para a função de educador, visto que esse profissional possui ou deve possuir competências que lhe permitam agir como mediador da leitura. Dito isso, os profissionais da informação que exercem sua função em âmbito público, podem desenvolver ações, projetos ou atividades que levem a comunidade a desenvolver competências informacionais de leitura e interpretação, coerentes com as exigências da sociedade ao qual vivemos (RASTELI; CAVALCANTE, 2013).

Para Belluzzo (2011, p. 69), o bibliotecário da sociedade da informação deverá possuir as seguintes competências:

- Manejar bem a informação e o conhecimento como instrumentos fundamentais de um processo inovador, o que vai além de uma simples memorização ou cópia.
- Humanizar a informação e o conhecimento, tornando-os instrumentos de educação e de construção.

As competências que Belluzzo (2011) expõe em seu trabalho deixam claro o valor da informação como agente multiplicador, transformador e libertador da sociedade, dessa forma, tratar a informação e mediá-la visando esses fatores é fundamental para o desenvolvimento das sociedades. Diante de tantas exigências ao profissional bibliotecário, frente às transformações geradas pela Sociedade da informação, o Ministério da Educação (2001, p. 32-33), elencou as competências fundamentais que um estudante de graduação em Biblioteconomia deverá desenvolver para atuar eficientemente junto à sociedade,

Gerais: 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; 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. Específicas: 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.

Em seu trabalho, Lanzi, Vidotti e Ferneda (2014), ressaltaram o processo de ensino e aprendizagem dos usuários, por meio do incentivo do uso das tecnologias da comunicação e informação para a busca informacional. Nessa lógica, salientam o comportamento do bibliotecário frente à mediação dessas tecnologias, mediante ações que propiciam a observação, mas também a utilização prática das ferramentas pelo aluno/usuário, tendo em vista o bibliotecário como mediador dessa aprendizagem, este realizará adaptações frente os avanços e dificuldades de cognição apresentados pelos usuários. O objetivo seria utilizar as tecnologias em todas as atividades desempenhadas pelos usuários na unidade de informação, e mediante esse engajamento propiciar maior familiarização e aprendizagem com as ferramentas.

Olinto (2010, p. 84) observa que,

O bibliotecário e outros profissionais envolvidos são vistos como leitores da realidade, tendo o desafio de ser simultaneamente um agente social, educador e mediador. Neste contexto, as bibliotecas públicas são instadas a buscar o seu próprio modelo de atuação, a buscar uma identidade própria. Ao mesmo tempo, atenção é dada ao uso das TICs, inclusive como um canal de circulação da cultura local, e à inserção da biblioteca pública no mundo global. Esta é, portanto, uma instituição que cumpre a dupla tarefa de estímulo ao desenvolvimento local e à formação de cidadãos numa perspectiva global.

No que se refere especificamente à habilidade no uso de fontes de informação, questões como acessibilidade, confiabilidade, validade e autoridade dos conteúdos são tópicos relevantes do momento atual e que garantem um papel de destaque duradouro às bibliotecas públicas como instituições e aos bibliotecários como profissionais (OLINTO, 2010).

3 A Premência da Mediação da Informação em Bibliotecas Públicas Através do Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação

A única conjuntura possível pela qual as sociedades poderão ter acesso as suas memórias mais longínquas é pelo registro e acesso das informações preservadas. Diante dessa perspectiva o homem sempre buscou formas das mais variadas para registrar situações corriqueiras pelas quais passaram, como através da confecção e registro por meio de objetos, inscrições, eventos, paisagens, seres vivos, entre outros. Diante dessa reflexão, constata-se que a informação trata-se de fator elementar para gerar e fomentar o conhecimento, preservar a memória e impulsionar a socialização. No atual cenário da era da informação, esta ainda é indispensável como elemento para tomada de decisão por instituições (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012).

No que se refere à informação e à transmissão da informação, Le Coadic (1994) afirma que “informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual”. E acrescenta:

A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação (LE COADIC, 1994, p. 7).

Logo, a informação gerada deverá ser preservada visando o seu uso e apropriação posteriormente, visto que, através da preservação e mediação adequada é possibilitada a disseminação dessas informações. Para Almeida Junior (2008) a informação é tratada como uma protoinformação ou quase informação, pois sua função de informar só é alcançada a partir do contato do ser com a informação e posteriormente o seu apoderamento informacional. Esse conceito é visto pela ótica de que o usuário é quem decide a existência ou não da informação, atuando este como um ser ativo e não como mero receptor da informação disseminada, dessa forma a informação e a mediação da informação só é consolidada quando é apropriada pelo sujeito e capaz de promover transformações significativas neste.

Nessa concepção, a mediação informacional se constrói através de incertezas, os sujeitos deverão estar abertos para o ato de aprender e apreender constantemente, o pensamento de completude impede que o ser avance e evolua, a dúvida é o motor que propicia a mediação, está que esta relacionada à produção de incertezas através de reflexões que promovam mais incertezas e o fluxo de dúvidas e aprendizagem nunca cessa. A mediação se configura precisamente com o instrumento de estímulo no aprimoramento das relações, o desenvolvimento de um diálogo mais franco, aberto e coletivo (SILVA, 2015).

Almeida Junior (2008, p. 3) define mediação da informação como sendo “Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”.

Entre outras coisas, o autor ressalta nesse conceito que todas as práticas exercidas no contexto da biblioteca, que visam à organização, tratamento e disseminação da informação para o usuário, são ações de mediação implícita, ou seja, aquela que não possui contato direto com o usuário na tarefa de mediar. Nessa perspectiva é relevante analisar o comportamento e as estratégias dos profissionais bibliotecários frente às demandas, desejos e necessidades dos usuários e estruturar as ações desenvolvidas de acordo com a conjuntura social, econômica, cultural que os sujeitos estão inseridos.

Na sociedade da informação os sujeitos que possuem habilidades e competências em buscar, acessar, recuperar, compartilhar e se apropriar da informação, destacam-se em relação a outros sujeitos. Dessa maneira, a informação tornou-se, para essa sociedade, um elemento de valor, um diferencial para aquele que a detém. Assim, a informação é aqui compreendida como elemento capaz de gerar conhecimento, uma vez apreendida e apropriada devidamente pelos sujeitos (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014).

Nesse prisma a informação é propulsora do desenvolvimento humano e da inserção do ser na contemporaneidade, através da inclusão social, mediante a apropriação da informação e desenvolvimento do senso crítico capaz de gerar atores sociais e pela inserção de fato da sociedade na chamada sociedade da informação, através do contato e da capacitação da comunidade a compreender, manejar e se beneficiar das vantagens oferecidas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC's. Visto que, atualmente a sociedade é marcada pelo uso e constante modernização das TIC's, refletindo em um aumento exponencial de informações via WEB 2.0, que demanda razoável competência do sujeito para filtrar as informações almejadas.

O fenômeno da internet traz uma evolução ao ato de informa-se, exigindo rapidez na leitura e muita seletividade, não é viável ler tudo que está na tela. Na rede mundial de computadores, as paginas estão cheias de coisas que não têm relação com o que está sendo buscado, há ainda o fator dos hipertextos que conduzem a inúmeras outras bases em questão de "cliques" tornando a busca do leitor/usuário muitas vezes frustrada.

Apesar dessas controvérsias se o leitor/usuário for orientado corretamente seja pelo educador ou profissional da informação, este irá beneficiar-se da utilização desse meio eletrônico para a complementação de sua educação, salienta-se aqui mais uma vez a importância da preparação do usuário frente essas novas formas de busca.

Sebastião (2014) conceitua cidadania como algo interdependente da inserção da sociedade na chamada sociedade da informação através da compreensão e uso das TIC's a qual o autor denomina Literacia Digital. Nesse sentido a princípio, o conceito de cidadania é entendido amplamente, como sendo o pertencimento do indivíduo a um território, o qual confere á aquele um documento único de identificação, aceito constitucionalmente, e que declara os direitos e deveres do cidadão para com o país e deste para com o cidadão. Desse modo, em seu trabalho o autor aprofunda o sentido de cidadania para aspectos cívicos e econômicos, ressaltando a participação do sujeito na sociedade, às contribuições oriundas deste para com a sociedade civil a qual pertence, a capacidade de interferir em seu meio e seu grau de consumo. Dessa forma, o que garante a inserção do sujeito como cidadão não se configura somente com um documento de identificação, mas com o nível de participação e consumo que esse ser possui em seu meio. Com a inserção das TIC's, essa situação tende a tornar-se mais complexa, pois a era exige contato e competência para manusear tais ferramentas, que viabilizam a participação do sujeito na sociedade da informação como cidadão digital.

Nessas circunstâncias, a cidadania só é devidamente exercida pelo sujeito quando este possui os atributos necessários para praticá-la, a era da informação demanda sujeitos conectados à internet e suas ferramentas digitais, estando aptos a

Aceder à Web, compreendê-la e utilizá-la, criando conteúdos, compartilhando-os e consumindo-os de forma crítica, ética, segura e intencional. Neste sentido, a literacia digital possui três níveis: o acesso (à Web), a compreensão dos seus conteúdos (o que são, quem os produz, porque produz, como usa) e a utilização (das ferramentas digitais) (SEBASTIÃO, 2014, p.114).

O desenvolvimento das TIC's resultou em acelerada produção de informação na WEB devido às facilidades de criação e disponibilização de informações nos mais variados canais, como ressalta Santos, Duarte e Lima (2014) essas ferramentas auxiliam nas tarefas de produção, circulação e uso da informação, nesse sentido, é mister salientar a inserção da biblioteca como uma instituição promotora da inclusão social e tecnológica de sua comunidade. A enorme massa de informação existente na internet em muito seria capaz de contribuir para o desenvolvimento dos sujeitos, porém como já mencionado, a carga de informação existente na maioria das vezes confundi e até não satisfaz as expectativas dos usuários, destacando a necessidade de um mediador da informação.

Segundo Modesto Silva (2015, p. 26) o objetivo central de uma BP deve estar relacionado à realidade social ao qual ela está inserida, nesse aspecto disserta que

[...] na disponibilização de variados tipos de conhecimento por meio de fontes e serviços que incluam materiais convencionais. Há que se salientar as mídias e as tecnologias emergentes, a igualdade indistinta de acesso a todos os cidadãos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua, status social e ideologia política. Na conjuntura atual, há

que se facilitar as condições para o autodidatismo, apoio a educação formal e contínua e prestação de informação em vários níveis, sobretudo no que concerne a população carente. Os aspectos informacionais relativos à cultura, ensino, estudo, pesquisa e lazer também devem ser incluídos.

O advento da Sociedade da informação potencializou as dificuldades já enfrentadas pelas bibliotecas públicas. Se outrora alguns pontos da missão eram cumpridos com certa dificuldade pelas BPs, o surgimento, desenvolvimento e inserção das tecnologias em seu ambiente é confrontado como um novo obstáculo a ser enfrentado por seus profissionais. Diante disso, BPs e seus profissionais precisam adequar seus serviços às novas conjunturas tecnológicas que refletem na missão das BPs, tornando essas instituições modernas, atuantes e exercendo fielmente a sua missão. O quadro abaixo exemplifica os meios pelos quais os bibliotecários mediadores poderão inserir as TIC's no processo de mediação com os usuários:

Quadro 1 – Ferramentas das TICs para a prática da mediação da informação em Bibliotecas públicas

FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO VIA TIC	OBJETIVOS
Serviços de referência virtual/ Mediação via uso de acervo virtual/digital como e-books, periódicos, artigos, anais de eventos, literatura cinzenta	Acesso a serviços virtuais
Disseminação seletiva da informação	Serviço personalizado para determinada comunidade, alertando sobre novidades do seu interesse disponíveis no sistema da biblioteca
Informação utilitária	Informações estratégicas que facilitem e auxiliem o cotidiano da comunidade e com o auxílio da comunidade
Uso de sites, blogs, bases de dados e repositórios, redes sociais, youtube	Criação de conteúdos, compartilhamento de conteúdos, formação de uma rede de contatos e comunidades virtuais

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2017.

O quadro acima foi elaborado visando abranger o conceito de transmídia conceituado por Gabriel (2010, p.110) como “o uso integrado das mídias, de forma que uma história ou mensagem ultrapasse os limites de um único meio”.

Nesse sentido, essa estratégia possibilitaria propiciar a circulação do usuário por meio de todas as ferramentas digitais e mídias sociais pertencentes a biblioteca, de forma que uma complementa o uso das outras, possibilitando o domínio do manejo e o conhecimento por parte dos usuários da existência de todas os recursos digitais da biblioteca. Ademais, oportuniza encetar contato com usuários que utilizam determinadas ferramentas digitais, atingindo a todos.

4 Considerações Finais

Em uma época onde as oportunidades de educação, desenvolvimento profissional e participação social dependem do acesso a Internet, a falta deste acesso significa a falta de oportunidades. E como está previsto no Manifesto da UNESCO (1994) a biblioteca pública é a “porta de entrada para o conhecimento” e a sua missão é servir de meio para o acesso à informação e à cultura como essência de seus serviços. Desse modo, pode-se pensar na biblioteca pública como o potencial meio para estender o acesso à Internet para a metade da população brasileira que ainda está “desconectada”.

Apesar da pouca tradição de uso das bibliotecas públicas do país e da sua reduzida visibilidade enquanto instituição e sabendo dos poucos recursos que elas disponibilizam, outra razão para se considerar as bibliotecas públicas como instituições facilitadoras do uso das TICs está na sua abrangência: dispõe-se hoje de 5.226 bibliotecas cadastradas no sistema de bibliotecas da Fundação Biblioteca Nacional, sendo que estas estão em vias de cobrir todos os municípios do Brasil (OLINTO, 2010).

Nos últimos anos, os reflexos das novas tecnologias têm proporcionado grandes mudanças nas unidades e nos serviços de informação. No caso específico das bibliotecas, alguns questionam qual será o verdadeiro papel dessas unidades diante dos

novos suportes tecnológicos, que passam a ser disponibilizados em ambiente digital, gerando novas demandas e uso da informação.

Nesse sentido, se faz necessário que a biblioteca pública (BP) sendo ela o centro referencial de informação da comunidade, esteja preparada para suprir as exigências da sociedade da informação, faz-se necessário que se invista recursos financeiros, tecnológicos e humanos, sobretudo recursos humanos devidamente preparados, para isto os bibliotecários e profissionais da informação precisarão passar por capacitações e atualizações para lidar de forma efetiva com essas tecnologias. Pois, eles terão o dever de reprogramar os espaços físicos para receber os aparatos fundamentais para essa nova concepção, treinar seu pessoal e mediar o acesso ao seu público. O que se espera é que eles consigam, junto com a equipe, criar novas práticas e projetos onde o uso da tecnologia possa incentivar o acesso à informação.

No que tange ao benefício trazido pelas TICs na prestação de serviços dessas bibliotecas, o uso das novas tecnologias, proporciona mudanças tanto para os profissionais como também para o desenvolvimento de suas atividades técnicas. A literatura assiná-la como mudanças: aumento de acessibilidade da informação; maior agilidade e precisão na execução de tarefas; minimização de tempo e de esforços.

Em específico, o uso das tecnologias da informação para a prática da mediação oportuniza diferentes formas de realizar a mediação com o usuário, englobando outras plataformas e tempos, além do espaço físico e do contato direto e em tempo real com o usuário. Ademais, o ambiente virtual propicia uma maior dinâmica e aprendizagem, na busca pela informação em diferentes plataformas digitais, bem como uma melhor construção de relacionamento duradouro com o usuário.

Por fim, cabe aos responsáveis pelas bibliotecas públicas definirem o seus futuros. Esta instituição pública deverá se repensar e se reinventar, para se reafirmar como instituição imprescindível para o desenvolvimento democrático da sociedade brasileira (MACHADO; SUAIDEN, 2014).

Dessa forma, este estudo não se dá por encerrado; ao contrário, abre espaços para outras pesquisas. É preciso ampliar a discussão sobre mediação da informação na biblioteca pública, demonstrando todo o seu potencial como instituição democrática, social, a serviço das comunidades e viabilizadora de desenvolvimento pessoal, social, político e econômico.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANCIB, 2008. P. 1-14. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3037/2163> Acesso em: 15 set. 2016.
- BARTALO, Linete; DI CHIARA, Ivone Guerreiro; CONTANI, Miguel Luiz. Competência Informacional suas múltiplas relações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em:
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.7, n.1, p. 58-73, jan./jun., 2011. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180/186> Acesso em: 10 set. 2016.
- BECKER, Caroline da Rosa Ferreira; GROSCH, Maria Selma. A formação do leitor através das bibliotecas: o letramento e a ciência da informação como pressupostos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 35-45, jan./jun., 2008. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/59/79> Acesso em: 07 set. 2016.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da Competência Informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.32, n.3, p.28-37, set./dez., 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf> Acesso em: 22 set. 2016.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf> Acesso em: 16 ago. 2016.
- GABRIEL, Martha. Marketing na Era Digital. São Paulo, SP: Novatec Editora, 2010. 424p.
- LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1994. 122 p.

- LANZI, Lucirene Catini; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; FERNEDA, Edberto. Tecnologias de informação e comunicação em bibliotecas escolares: em busca de um espaço dinâmico. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 103-116, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/16327/10884> Acesso em: 5 out. 2016.
- MACHADO, Frederico Borges; SUAIDEN, Emir José. O papel da biblioteca pública e seus desafios frente aos avanços tecnológicos. In: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. p.1-16. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1284>> Acesso em: 18 out. 2016.
- MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> Acesso em: 6 out. 2016.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Despacho do Ministro em 4/7/2001, publicado no Diário Oficial da União de 9/7/2001, Seção 1e, p. 50. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf> Acesso em: 5 out. 2016.
- OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n.1, p. 77-93, 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42306/45977> Acesso em: 23 dez. 2017.
- RAIMUNDO, Ana Paula Peres. A mediação na formação do leitor. In: COLÓQUIO DE ESTUDOS LINGÜÍSTICOS E LITERÁRIOS – CELLI, 3., 2007, Maringá. **Anais...** Maringá, 2009, p.107-117. Disponível em: http://www.ple.uem.br/3celli_anais/trabalhos/estudos_literarios/pdf_literario/010.pdf Acesso em: 20. Set. 2016
- RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lídia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p.157-180, jan./abr., 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/15182924.2013v18n36p157/24518> Acesso em: 1 set. 2016.
- SANTOS, Amanda Sertori dos; CESARIN, Helen do Castro Silva. **Competência Informacional e a pesquisa na biblioteca escolar: estudo junto às escolas de ensino fundamental da cidade de Graça- SP.** [200-?]. Disponível em: http://prope.unesp.br/xxi_cic/27_35848877807.pdf. Acesso em: 4 set. 2016.
- SANTOS, R, R.; DUARTE, E, N.; LIMA, I, F. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/279/289> Acesso em: 16. Set. 2016
- SEBASTIÃO, Sônia Pedro. A literacia digital e a participação cívica. **Educação, Sociedade & Culturas**, nº 42, 2014, p.111-132. Disponível em: http://www.fpce.up.pt/ciie/sites/default/files/ESC42_09SoniaSebastiao.pdf Acesso em: 16 set. 2016
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, José Fernando Modesto da. Biblioteca Pública, internet e os impactos tecnológicos. In: SILVA, Fernando Modesto da. (Org.). **Biblioteca Pública em contexto: cultural, econômico, social e tecnológico**. Brasília: Thesaurus, 2015. Cap. 07, p. 109-126.
- SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago., 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731/96288> Acesso em: 17 set. 2016.
- TONELLO, I. M. S.; LUNARDELLI, R. S. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, V. 6, n. 2, p. 21-34, ago. 2012. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524/4552> Acesso em: 27. Set. 2016
- VIEIRA, David Vernon. **A adoção de redes sociais em bibliotecas universitárias espanholas: um estudo das aplicações dos recursos da web 2.0.** 2013. 389f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/15815/1/2013_DavidVermonVieira.pdf Acesso em: 23 dez. 2017.

Dados dos autores

Andressa Rayanne Souza Garcia

Mestranda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Cariri (UFCA); Graduada em Biblioteconomia em Biblioteconomia, pela UFCA.

andressarayanne-88@hotmail.com

Link para o Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4716062976870164>

Ana Livia Mendes de Sousa

Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Cariri (UFCA).

leidli2@hotmail.com

Link para o Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0639536859231990>



Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da [Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade semestral.