

## Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas

*Information mediation in the context of the university library: thematic evidence*

### Patricia Maria Honório Abreu

Mestranda do Programa de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará – UFC, Brasil.  
Bibliotecária-Documentalista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0002-6429-7363>  
E-mail: [patriciabr9@gmail.com](mailto:patriciabr9@gmail.com)

### Gabriela Belmont de Farias

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP, campus de Marília, Brasil.  
Professora do Programa de Pós-Graduação e do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará – UFC, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0001-5743-4422>  
E-mail: [gabibfarias@gmail.com](mailto:gabibfarias@gmail.com)

### Virgínia Bentes Pinto

Doutora em *Sciences de l'Information et de la Co. Université Stendhal-Grenoble-3*, França.  
Professora Titular da Universidade Federal do Ceará – UFC, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0003-1283-8292>  
E-mail: [bentespinto@yahoo.com.br](mailto:bentespinto@yahoo.com.br)

## Resumo

A mediação da informação é um processo que contempla todas as atividades da biblioteca universitária. Nesse sentido, realizou-se uma pesquisa cujo objetivo foi investigar como os assuntos relacionados à mediação da informação em biblioteca universitária, estão sendo refletidos nos resumos da literatura científica publicados e indexados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Os procedimentos metodológicos da pesquisa são de abordagem quanti-qualitativa; a análise das temáticas ocorreu por meio da revisão integrativa. Na estratégia de busca, para obter resultados mais precisos, utilizou-se o operador booleano *AND* somado aos termos ‘mediação da informação’ e ‘biblioteca universitária’, e o marco temporal de 2009-2019. Evidenciamos que os 23 artigos analisados tinham as seguintes temáticas - mediação em ambiente virtual, mediação da informação e competência informacional, mediação implícita e explícita, tipologia da mediação, mediação para pessoas com deficiência, mediação e ação cultural, mediação para leitura e escrita e mediação e interculturalidade. Por fim constatou-se que as temáticas predominantes nas publicações analisadas, foram: a mediação em ambiente virtual, principalmente ao uso das redes sociais, à competência em informação e sua contribuição na formação dos usuários, e o conceito da mediação implícita e explícita. A partir dos resultados da pesquisa, conclui-se que os estudos relacionados a mediação da informação em biblioteca universitária trazem temas com enfoques complementares.

**Palavras-chave:** Mediação da informação. Biblioteca universitária. Revisão integrativa. Ciência da informação.

## Abstract

Information mediation is a process that includes all activities of the university library. In this sense, a research was carried out whose objective was to investigate how the issues related to the mediation of information in a university library, are being reflected in the abstracts of scientific literature published and indexed in the Reference Database of Journal Articles in Information Science. The research methodological procedures are of a quantitative and qualitative approach; the analysis of the themes took place through the integrative review. In the search strategy, to obtain more accurate results, the Boolean operator AND was added to the terms 'information mediation' and 'university library', and the time frame of 2009-2019. We showed that the 23 articles analyzed had the following themes - mediation in a virtual environment, mediation of information and informational competence, implicit and explicit mediation, mediation typology, mediation for people with disabilities, mediation and cultural action, mediation for reading and writing and mediation and interculturality. Finally, it was found that the predominant themes in the analyzed publications were: mediation in a virtual environment, mainly the use of social networks, competence in information and its contribution to the training of users, and the concept of implicit and explicit mediation. From the results of the research, it is concluded that the studies related to the mediation of information in the university library bring themes with complementary approaches.

**Keywords:** Information mediation. University library. Integrative review. Information science.

## 1. Introdução

A mediação da informação é uma atividade que faz parte das práticas cotidianas do bibliotecário. Por meio dessa ação mediadora busca-se o pleno funcionamento da biblioteca com intuito de permitir ao usuário o acesso à informação que necessita a busca de respostas para suas questões e o atendimento as suas necessidades informacionais, além da apropriação da informação. Notam aqui ações implícitas e explícitas, embora esta seja mais visível, as ações implícitas são indispensáveis para que a mediação explícita se concretize.

A biblioteca universitária tem um espaço importante na universidade e na sociedade como um todo. O papel que desempenha em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social. A ação dos bibliotecários nas bibliotecas universitárias “envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação, da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos” (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 191). Percebe-se aqui a complexidade da função do mediador como um agente que possibilita além do acesso à informação, a apropriação da informação pelos indivíduos.

Dessa forma, a biblioteca oferece seus serviços pensando nas necessidades informacionais dos usuários, sejam docentes, discentes ou técnicos administrativos. Com a entrada massiva das tecnologias digitais no antro das organizações e permeando a vida dos usuários, os bibliotecários – enquanto mediadores de informação- precisaram rever suas práticas de trabalho, uma vez que, o espaço virtual exigiu novas posturas dos mediadores para

lidar com a quantidade de informações disponíveis e os novos usuários da rede, cada vez mais conectados.

É importante destacar que nos últimos tempos, embora seja nítida a importância que a mediação da informação ganhou por meio de serviços em ambiente virtual, tais quais: orientação de acesso e busca de informação em fontes especializadas; orientação de normalização de trabalho entre outros, ainda existem as mediações tradicionais, que ocorrem no espaço físico da biblioteca e que também são alvos de pesquisas. Nesse sentido, buscou-se realizar uma revisão integrativa com base na seguinte pergunta: de que forma os resumos da literatura científica das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação evidenciam o processo de mediação da informação no contexto da biblioteca universitária?

O objetivo é investigar como os assuntos relacionados à mediação da informação em biblioteca universitária, estão sendo refletidos nos resumos da literatura científica publicada na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI)

Por fim, acredita-se que os resultados desta pesquisa poderão trazer contribuições relevantes a serem implementadas pelas bibliotecas universitárias visando na perspectiva da mediação da informação nesses ambientes.

## **2. Mediação da informação em biblioteca universitária**

As bibliotecas universitárias são instituições que têm o papel de atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, oferecendo serviços e produtos que contribuam para as atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Percebe-se que o bibliotecário é um agente intermediador entre a informação e o usuário, possibilitando o acesso e a capacitação do usuário na busca e uso da informação. Como em qualquer biblioteca, os bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias têm o papel de propor procedimentos que propiciem a capacitação dos usuários quanto ao acesso e a apropriação da informação, visando a geração de novos conhecimentos. Segundo Almeida Júnior e Santos Neto (2014, p. 103) “o objetivo das bibliotecas vai além do fornecimento da informação, mas buscando a apropriação dela pelo usuário”. Só assim o processo de mediação é concretizado.

Com a mutação e o quantitativo crescente da informação, Ribeiro (2010) ratifica que o usuário da informação ganha importância nos serviços informacionais nas bibliotecas. Os próprios serviços passam a ser pensados em uma visão de atender as necessidades dos usuários ao invés de só fornecer produtos.

Nesse processo de mediação para o acesso e a apropriação da informação pelos usuários, fica claro que os bibliotecários podem contribuir para que os usuários tenham competência em informação para responder as suas próprias questões. E assim sendo, os bibliotecários devem se fundamentar em algumas premissas para contribuir no desenvolvimento da competência em informação, são elas:

a alta expertise, visto que a própria equipe da biblioteca deve apresentar essa competência, no sentido de conhecer bem os canais e fontes de informação, os métodos, técnicas e estratégias de busca, recuperação e acesso à informação e às suas fontes especializadas, bem como, lidar com perícia com o usuário, sabendo reconhecer suas necessidades informacionais e aplicando estratégias cognitivas, mediadoras, didáticas e comunicativas inovadoras (BELLUZZO, 2017, p. 67).

Nota-se que o mediador precisa tornar-se competente em informação, ter domínio na busca pela informação. Ele não precisa ter a posse de tudo, mas ter o acesso para procurar o que necessita. No contexto informacional não basta ter somente domínio aos fluxos é necessário conhecer as dinâmicas informacionais, pois a informação não é mais estática, vinculada a um único suporte. Contudo, sabe-se que nem sempre o sujeito domina as estratégias para localizar a informação que realmente possa contribuir para a resolução de sua dúvida. Logo, o importante aqui é saber onde procurar e como procurar, atrelados a análise crítica na perspectiva da recuperação da informação útil dentre as muitas recuperadas.

No que se refere a ideia de mediação, pode-se dizer que é um processo necessário na comunicação humana, é uma interação entre os membros de uma comunidade, que não pode ser entendida separada da cultura de um povo. Ela proporciona a construção de sentidos sobre o que é vivido e experimentado.

Silva (2009) realiza uma discussão sobre mediação custodial e mediação pós-custodial. A primeira referindo-se as bibliotecas da Idade Média, que realizavam uma mediação passiva, negativa, de guarda, no qual o objetivo principal era guardar a informação ao invés de possibilitar o acesso. Já a mediação pós-custodial traz uma ideia de acesso, com as informações disponíveis na rede para qualquer pessoa acessar. Na rede existem várias mediações, o bibliotecário não é mais o mediador dominante, ele divide o espaço com os profissionais da informática e até mesmo com os usuários.

É importante destacar que muitas vezes o conceito de mediação é associado erroneamente ao sentido de ponte, no qual a mediação tem o papel de transmitir uma informação para outro. No entanto, a mediação só acontece se tiver a interferência de alguém. Ela não é passiva, no âmbito da CI é uma interferência do bibliotecário por meio das suas ações implícitas e explícitas (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Cabe salientar que seria interessante que o bibliotecário realizasse uma mediação imparcial, no sentido de não utilizar as suas ideologias para interferir nas escolhas dos usuários. “Neste processo de interferência mediada, o mediador precisa estar atento para não contaminar a ação de mediação e a resposta ao problema do usuário, com seus valores, ideias e conhecimentos” (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014, p. 150). Porém, apoiando-se nas ideias de Almeida Júnior e Santos Neto (2014), no processo de mediação deve-se buscar a imparcialidade com relação à interferência, embora saiba que ela não é possível.

O conceito de mediação proposto na obra ‘gestão, mediação e uso da informação’ de (2010) trazem a ideia de interferência na apropriação de informação pelo o indivíduo, seja de forma consciente ou inconsciente. Para os referidos autores não existe neutralidade na ação do bibliotecário. Já a apropriação remete a ideia de uso, em que o indivíduo através da informação modifica o seu conhecimento. Nos estudos sobre mediação, os autores dividem a mediação em dois grupos com base no fazer do bibliotecário: mediação implícita e mediação explícita. A primeira diz respeito às atividades de armazenamento e processamento técnico da informação para que o usuário se aproprie da informação. A mediação explícita tem a ver com a relação formal entre usuário e o equipamento informacional. Neste tipo de mediação é necessária a presença do usuário.

Apesar de existirem mediação implícita e explícita, de acordo com Almeida Júnior (2009, p. 92) “a mediação da informação é entendida apenas como vinculada ao Serviço de Referência e Informação ou, de forma mais específica, aos espaços e ações que visam ao atendimento do usuário”, ou seja, as demais atividades do mediador não são facilmente notadas, entretanto a mediação pode ocorrer em qualquer espaço informacional, ocorrendo em cada ação dos segmentos desse espaço.

Mesmo que a mediação seja mais facilmente percebida nos serviços finais das bibliotecas, ela está presente desde o momento de planejamento e da determinação das ações que ocorrerão na unidade de informação. A mediação se dá com ou sem a presença física do usuário (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 104).

No âmbito das bibliotecas universitárias a mediação surge em todo o fazer dos bibliotecários: na presença do usuário quando o mesmo recorre ao bibliotecário para ajudá-lo nas suas pesquisas, quando o bibliotecário realiza uma atividade cultural, ou até mesmo no ambiente virtual, nas interações pelas redes sociais ou outra forma de contato virtual. Sem a presença do usuário, a mediação ocorre quando o bibliotecário seleciona um livro para compor o acervo, cataloga esse livro no sistema, e também a representação temática, e até mesmo organiza os livros nas estantes para serem recuperados posteriormente. Todas essas ações têm o objetivo de organizar as informações para atender as necessidades dos usuários.

### 3. Metodologia

Para a elaboração do percurso metodológico deste estudo, foi utilizada a abordagem quanti-qualitativa e a descrição dos assuntos identificados por meio da revisão integrativa sobre o tema mediação da informação em biblioteca universitária.

A revisão integrativa é um método que permite o agrupamento das temáticas debatidas em pesquisas já realizadas. Esse método tem a finalidade de reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um delimitado tema, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado.

O surgimento da revisão integrativa foi em 1980, sendo utilizada na Prática Baseada em Evidências (PBE), que permite a incorporação das evidências nas práticas clínicas. Mendes, Silveira e Galvão (2008, p. 759) apresentam conceitos gerais sobre a revisão integrativa, afirmando que:

a revisão integrativa inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica, possibilitando a síntese do estado do conhecimento de um determinado assunto, além de apontar lacunas do conhecimento que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos.

Compreende-se que essa investigação possibilita o acesso rápido as informações, de modo que os profissionais poderão realizar suas atividades com mais segurança, a partir dos resultados da revisão. Além disso, Roman e Friedlander (1998) ressaltam que a atividade de realizar levantamento sobre determinado assunto, é feita por todos os pesquisadores ao iniciar os estudos em um tema, porém a revisão integrativa vai mais além, ela estrutura essa atividade, oferecendo confiabilidade nos resultados, pois ela propõe uma metodologia que orienta o pesquisador em cada etapa da pesquisa, prevenindo erros ou distorções.

Uma das vantagens da revisão integrativa é o fato que o pesquisador tem acesso a diversas pesquisas sobre um tema a partir de um único trabalho (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). Esse método facilita as atividades dos profissionais que não disponibilizam de tempo suficiente para avaliar cada estudo, uma vez que, na revisão sistemática são feitas uma síntese e uma análise crítica dos conteúdos recuperados.

De acordo com Souza, Silva e Carvalho (2010) a revisão integrativa permite a inclusão de estudos experimentais e não experimentais nas pesquisas, diferentemente da revisão sistemática que é voltada para estudos experimentais. Esses mesmos autores afirmam que

A revisão integrativa determina o conhecimento atual sobre uma temática específica, já que é conduzida de modo a identificar, analisar e sintetizar resultados de estudos independentes sobre o mesmo assunto, contribuindo, pois, para uma possível repercussão benéfica na qualidade dos cuidados prestados ao paciente (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010, p. 103).

A revisão integrativa tem sido apontada como um método que promove a sintetização dos assuntos relacionados a uma determinada temática das pesquisas disponíveis, ou seja, é utilizado nas pesquisas para buscar e sintetizar o que está sendo estudado sobre uma temática específica. Consiste em uma investigação sobre as diversas pesquisas publicadas sobre um determinado tema, permitindo identificar, dentre outros aspectos, assuntos predominantes, bem como assuntos que necessitam de mais estudos.

Além do mais, ela possibilita identificar os autores que mais pesquisam um assunto, bem como as suas áreas de atuação e contribuições mais importantes. Permite ainda manter os profissionais atualizados sobre o conhecimento produzido e contribui para a prática profissional (ROMAN; FRIEDLANDER, 1998). Entende-se que essa pesquisa é uma espécie de mapeamento sobre o conhecimento científico, que pode ser feita com diversas finalidades, dependendo do objetivo da revisão integrativa.

A revisão integrativa é composta de seis fases, a saber, no quadro 1:

Quadro 1 – Fases da Revisão Integrativa

<b>Fases</b>	<b>Descrição</b>
Elaboração da pergunta norteadora	é a primeira fase e é considerada a mais importante por ser o momento de escolha de quais estudos serão considerados na pesquisa, assim como a identificação das informações relevantes de cada estudo
Busca ou amostragem na literatura	etapa define-se os critérios de inclusão exclusão de estudos, baseados na pergunta norteadora
Coleta de dados	para a coleta o ideal seria utilizar um instrumento de coleta de dados seguro a fim de minimizar os possíveis erros
Análise dos estudos incluídos	essa fase é semelhante a análise dos dados de outras revisões
Discussão dos resultados	nesta etapa é feita uma discussão das informações dos trabalhos recuperados com base no referencial teórico
Apresentação da revisão integrativa	a apresentação dos resultados deve ser feita de forma clara e completa para que fique evidente todas as informações

Fonte: Souza, Silva e Carvalho (2010, p. 103).

Uma sugestão apontada por Mendes, Silveira e Galvão (2008) para que a revisão seja mais encorajadora, é escolher um tema que seja do interesse do pesquisador. Assim como em qualquer tipo de pesquisa, quando se escolhe algo da sua prática profissional ou do seu interesse pessoal, o trabalho torna-se menos árduo.

Desse modo, o presente estudo tem como propósito de investigar como os assuntos relacionados à mediação da informação em biblioteca universitária, estão sendo refletidos nos resumos da literatura científica publicada na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI)

Recordamos que a questão norteadora do estudo é - de que forma os resumos da literatura científica das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação evidenciam o processo de mediação da informação no contexto da biblioteca universitária? Verificamos que o termo mediação é muito amplo, desse modo, preferiu-se definir para a pesquisa o termo mediação da informação e o termo secundário para ambientar o primeiro termo em uma unidade de informação específica definiu biblioteca universitária.

Foi adotado o critério temporal de dez anos que compreende publicações entre 2009 a 2019, para análise dos resumos. Considera-se que do ponto de vista da temática mediação da informação o período de 10 anos é um tempo razoável, posto que, pelo menos em contextos

brasileiros, concretiza-se a popularização do conceito e da pragmática desse tipo de mediação. Na estratégia de busca, recorreu-se aos operadores booleanos para melhor filtrar os resultados, assim utilizou-se dois termos, a saber: "mediação da informação" AND "biblioteca universitária", recuperando 22 artigos. E o termo "mediação" AND "biblioteca universitária", recuperando 33 artigos. Na busca escolheu-se a opção todos, mesmo com a possibilidade de buscar também por autores, título, palavras-chave, resumo e referências.

O *locus* da pesquisa foi a BRAPCI que é uma base de dados que indexa os artigos dos periódicos da área de Ciência da Informação. Os dados coletados foram registrados em uma planilha do *Excel* que facilitou a visualização e análise dos resultados. Dos artigos recuperados, excluíram-se os repetidos, deixando apenas os que interessavam aos critérios da pesquisa. A partir desse recorte selecionou-se para a análise 23 artigos, que representam o *corpus* da pesquisa, os quais foram categorizados de acordo com os termos estruturados a partir dos resultados da nossa estratégia de busca, conforme o quadro 2.

Quadro 2 – Categoria de assuntos identificados na abordagem dos artigos da BRAPCI

Assuntos	Quant. de Artigos
Mediação em ambiente virtual	8
Mediação da informação e competência informacional	4
Mediação implícita e explícita	5
Tipologia da mediação	1
Mediação para pessoas com deficiência	2
Mediação e ação cultural	1
Mediação para leitura e escrita	1
Mediação e interculturalidade	1
<b>Total</b>	<b>23</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A análise e descrição dos resultados foram apresentadas seguindo a ordem dos assuntos categorizados acima.

#### 4. Análise e discussão dos resultados

Para a análise dos dados de cada produção científica, utilizou-se teóricos da CI para dialogar com os autores responsáveis pela obra. A fim de facilitar o entendimento dos resultados, separou-se os documentos em um quadro, de acordo com as categorias, a seguir tem-se o quadro 3:

Quadro 3 – Mediação em ambiente virtual

<b>Descrição – Autores / Título / Palavras-chave</b>	<b>Periódico / Ano</b>
<b>Autores:</b> Edna Lúcia da Silva; Marili Isensee Lopes. <b>Título:</b> A internet, a mediação e a desintermediação da informação. <b>Palavras-chave:</b> Internet. Desintermediação da Informação. Biblioteca Universitária. Busca da Informação. Comunidade Científica.	DataGramZero / 2011
<b>Autores:</b> João Arlindo dos Santos Neto; Oswaldo Francisco de Almeida Júnior. <b>Título:</b> Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no Facebook. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteca Universitária. Rede Social. Facebook. Mediação da Informação.	RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação / 2017
<b>Autores:</b> Henriette Ferreira Gomes; Emeide Nóbrega Duarte. <b>Título:</b> O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. <b>Palavras-chave:</b> Biblioteca Universitária. Mediação da Informação. Rede Social. Comunicação.	DataGramZero / 2014
<b>Autores:</b> Henriette Ferreira Gomes; Deise Sueira Prudêncio; Adriana Vasconcelos da Conceição. <b>Título:</b> A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Biblioteca Universitária. Mediação da Informação. Leitura. Escrita. Utilização da Web.	Informação & Sociedade: Estudos / 2010

<p><b>Autores:</b> Raquel do Rosário Santos; Emeide Nóbrega Duarte.</p> <p><b>Título:</b> Biblioteca universitária, um ambiente sistêmico propício ao acesso, ao uso e à apropriação da informação: contribuições da web social para esse ambiente.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Biblioteca Universitária. Bibliotecário. Dispositivo de Comunicação da Web Social.</p>	<p>RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação / 2018</p>
<p><b>Autores:</b> Raquel do Rosário Santos; Livia Santos de Freitas; Héngret Santos Ferreira; Camila Maria de Macedo Martins Miyamura.</p> <p><b>Título:</b> Expectativas dos usuários quanto ao desenvolvimento do dispositivo de comunicação da Biblioteca Universitária.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Biblioteca Universitária. Mediação da Informação. Gestão do Dispositivo de Comunicação da Web. Dispositivo de Informação.</p>	<p>Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação / 2018</p>
<p><b>Autores:</b> Valéria Aparecida Moreira Novelli; Wanda Aparecida Machado Hoffmann; Luciana de Souza Gracioso.</p> <p><b>Título:</b> Ferramentas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Biblioteconomia. Ciência da Informação. Base de Dado Bibliográfica. Biblioteca Universitária. Fonte de Informação. Mediação da Informação.</p>	<p>Perspectivas em Ciência da Informação / 2014</p>
<p><b>Autores:</b> Valéria Aparecida Moreira Novelli; Wanda Aparecida Machado Hoffmann; Luciana de Souza Gracioso.</p> <p><b>Título:</b> Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Biblioteca Universitária. Website. Tecnologia da Informação e da Comunicação.</p>	<p>Informação &amp; Informação / 2011</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Ao analisar os artigos, percebe-se que todos referem-se a estudos voltados para mediação em espaços digitais, seja por meio das redes sociais, dos sites das instituições, das fontes de informação ou mediação na Internet de um modo geral, de forma a atender as

necessidades específicas dos usuários. É importante destacar que nesse ambiente a mediação custodial, estar sendo substituída pela mediação pós-custodial. Nesta categoria temos de incluir diferentes tipos que configuram uma multi-mediação. Os profissionais da informação dividem o espaço com os usuários, no entanto, estes não disputam a função mediadora do especialista da informação (SILVA; RIBEIRO, 2011).

Quadro 4 – Mediação da informação e competência em informação

<b>Descrição – Autores / Título / Palavras-chave</b>	<b>Periódico / Ano</b>
<b>Autores:</b> Larisse Macêdo de Almeida; Gabriella Belmont de Farias; Maria Giovanna Guedes Farias. <b>Título:</b> Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. <b>Palavras-chave:</b> Biblioteca Universitária. Competência em Informação. Mediação da Informação.	Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação / 2018
<b>Autores:</b> Maria Giovanna Guedes Farias; Andreza Conceição da Silva. <b>Título:</b> Mediação de informações e competências no setor de referências de bibliotecas universitárias. <b>Palavras-chave:</b> Setor de Referência. Biblioteca Universitária. Bibliotecário. Competência em Informação.	RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação / 2019
<b>Autores:</b> Regina Oliveira de Almeida. <b>Título:</b> Mediação e letramento informacional: algumas considerações. <b>Palavras-chave:</b> Letramento Informacional. Competência em informação. Mediação. Biblioteca universitária.	Revista Analisando em Ciência da Informação / 2016
<b>Autores:</b> Tânia Regina de Brito; Elizete Vieira Vitorino. <b>Título:</b> O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. <b>Palavras-chave:</b> Biblioteca universitária. Competência em informação. Mediação da informação. Profissional bibliotecário.	Páginas a&b / 2017

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O primeiro estudo embora fale da mediação implícita e explícita, escolheu incluir na categoria mediação da informação e competência informacional, pois o objetivo do artigo é identificar as competências para o mediador atuar na biblioteca universitária, buscando também identificar as demandas da mediação implícita e explícita. O segundo artigo faz uma discussão sobre a aproximação da mediação da informação e a competência informacional, argumentando

que a mediação é importante para o desenvolvimento de competência, como ferramenta que contribuirá para autonomia dos usuários nas buscas de informação. O terceiro artigo, por sua vez, ressalta a contribuição dos bibliotecários no processo de aquisição de habilidades informacionais para lidar com o excesso de informação. O último artigo traz uma pesquisa realizada com bibliotecários que atuam no setor de referência das bibliotecas universitárias, onde realizou-se uma capacitação que instigou os participantes a partilharem suas experiências. O objetivo foi suscitar o desenvolvimento de competências nos bibliotecários.

A partir da análise dos quatro artigos nota-se as reflexões sobre a competência informacional, seja por parte dos bibliotecários ou na contribuição destes para desenvolver a competência nos usuários. Sobre a importância da competência Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004) dizem que a competência está ligada ao aprendizado ao longo da vida e saber aprender a aprender. Complementando essa ideia, Dudziak (2008) afirma que é preciso preparar profissionais, sejam professores, bibliotecários, acadêmicos etc. sobre o tema competência, a fim de que os mesmos potencializem o aprendizado, e assim possam desenvolver atividades para os estudantes/usuários sobre a competência em informação.

Quadro 5 – Mediação implícita e explícita

Descrição - Autores / Título / Palavras-chave	Periódico / Ano
<b>Autores:</b> João Arlindo dos Santos Neto; Oswaldo Francisco Almeida Junior. <b>Título:</b> O caráter implícito da mediação da informação. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Mediação Implícita. Interferência do Bibliotecário. Análise do Discurso.	Informação & Sociedade / 2017
<b>Autores:</b> Franciele Marques Redigolo; Marli Vitor da Silva. <b>Título:</b> A Representação Temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Tratamento Temático da Informação. Biblioteca Universitária.	PontodeAcesso / 2017
<b>Autores:</b> Oswaldo Francisco Almeida Junior; João Arlindo dos Santos Neto. <b>Título:</b> Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Interferência. Organização do	Informação & Informação / 2014

Conhecimento. Organização da Informação. Biblioteca Universitária.	
<b>Autores:</b> Sueli Alves Cavalcante; Luciane de Fátima Beckman. <b>Título:</b> Ações relacionadas à mediação explícita em biblioteca universitária. <b>Palavras-chave:</b> Mediação Explícita da Informação. Mediação da Informação. Comportamento de Busca da Informação. Biblioteca Universitária.	ENANCIB / 2018
<b>Autores:</b> Sueli Alves Cavalcante; Luciane de Fátima Beckman. <b>Título:</b> Mediação explícita e comportamento de busca da informação em Bibliotecas Universitárias. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Mediação Explícita da Informação. Comportamento Informacional. Comportamento de Busca da Informação. Biblioteca Universitária. Estudo de Usuário.	Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação / 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Compreende-se que existe tanto a mediação implícita quanto a explícita, ambas são ações que podem colaborar para apropriação da informação dos usuários, ou seja, Almeida Júnior e Santos Neto (2014) dizem que a mediação depende tanto das ações praticadas pelos bibliotecários como também da presença física ou não dos usuários. Os mesmos autores consideram a mediação como uma prática de interferência dos profissionais, no entanto, é importante entender que essa interferência é no sentido de colaborar e não de manipular. Os artigos 1 e 3 do quadro 5 são do mesmo autor e referem-se à mediação implícita, que são ações que podem influenciar no comportamento de busca dos usuários. Os três últimos referem-se à mediação explícita, o primeiro trata da representação temática da informação, enfatizando que o profissional da informação precisa ter habilidades e técnicas nesse fazer porque ele vai mediar o conhecimento registrado. Além disso, o processo de tratamento temático possui ações mediadoras implícitas, que mesmo não sendo tão notadas pelos usuários, são de extrema relevância para que o usuário encontre a informação que deseja. O segundo estudo também aborda a mediação implícita, buscando uma relação com as práticas dos bibliotecários, lembrando ainda que esta mediação é pouco discutida se comparada com a mediação explícita. E o terceiro artigo apresenta conceitos da mediação da informação e da organização do conhecimento, destacando que a mediação está presente em todas as atividades do bibliotecário, inclusive, na organização do conhecimento para ser recuperada posteriormente pelos usuários.

Quadro 6 – Tipologia da mediação

Descrição – Autores / Título / Palavras-chave	Periódico / Ano
<p><b>Autores:</b> Anízia Maria Lima Nogueira; Maria Cleide Rodrigues Bernardino.</p> <p><b>Título:</b> Mediação da informação: um estudo nas bibliotecas de um centro universitário na cidade de Juazeiro do Norte – Ceará.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Biblioteca Universitária. Mediação Pedagógica. Mediação Técnica. Mediação Institucional.</p>	<p>Ciência da Informação em Revista / 2018</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Silva e Farias (2017) ressaltam que a mediação envolve práticas técnicas, pedagógicas e institucionais que servem para contribuir com o aprendizado. No caso descrito, o artigo trata dessas práticas, trazendo um relato de uma bibliotecária em uma biblioteca universitária para compreender o que se desenvolve em relação a mediação técnica, pedagógica e institucional, constatando-se que a menos utilizada é a mediação pedagógica, precisando ser repensada. Na concepção de Silva e Farias (2017, p. 110) “Quando se pensa a mediação a partir do aspecto institucional a tendência é de que mediação técnica e mediação pedagógica sejam contempladas dependendo das condições oferecidas/conquistadas na mediação institucional e dependendo do foco da equipe que medeia a informação”. A importância da mediação institucional por contemplar atividades de gestão que interferem no ambiente como um todo, porém não se pode esquecer a importância das demais para que a biblioteca atenda às necessidades dos usuários.

Quadro 7 – Mediação para pessoas com deficiência

Descrição – Autores / Título / Palavras-chave	Periódico / Ano
<p><b>Autores:</b> Alexandre Lobo Pinheiro; Hamilton Vieira Oliveira.</p> <p><b>Título:</b> Tecnologia assistiva no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência visual em biblioteca universitária.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Tecnologia Assistiva. Mediação da Informação. Pessoa com Deficiência Visual. Biblioteca Universitária.</p>	<p>ENANCIB / 2018</p>
<p><b>Autores:</b> Maria de Fatima Cleomenis Botelho; Kátia Carvalho.</p> <p><b>Título:</b> Bibliotecas Universitárias e pessoas com deficiência: leitura, mediação e apropriação dos sentidos.</p> <p><b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Biblioteconomia. Mediação da Informação. Leitura. Biblioteca Universitária. Pessoa com Deficiência.</p>	<p>PontodeAcesso / 2014</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Nos artigos recuperados sobre mediação para pessoa com deficiência mostram que o mediador precisa pensar em ações inclusivas, voltadas para os diferentes tipos de usuários. O primeiro estudo faz parte de uma pesquisa em andamento em duas bibliotecas universitárias, tratando da relação dos bibliotecários com usuários com deficiência, focando no conceito de mediação da informação e competência informacional no atendimento aos usuários com deficiência. O segundo estudo apresenta o uso de tecnologias assistivas utilizadas pelos bibliotecários no processo de mediação da informação para deficientes visuais. Souza e Tabosa (2018) ressaltam que a Ciência da Informação pode promover a inclusão informacional de grupos que tenham dificuldade de obter o acesso à informação, como exemplo os deficientes visuais e os surdos. Os autores destacam a importância de desenvolver inovações tecnológicas no sentido de oferecer soluções práticas para os usuários deficientes nas buscas pela informação.

Quadro 8 – Mediação e ação cultural

<b>Descrição – Autores / Título / Palavras-chave</b>	<b>Periódico / Ano</b>
<b>Autores:</b> Gisele A. Ribeiro Sanches; Sinomar Ferreira do Rio. <b>Título:</b> Mediação da Informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. <b>Palavras-chave:</b> Informação. Mediação da Informação. Cultura. Ação Cultural. Animação Cultural.	InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação / 2010

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O artigo recuperado sobre mediação voltada para ação cultural, discute em que medida a atuação do bibliotecário proporciona a valorização e a transformação do espaço sociocultural da comunidade atendida. Objetiva pensar a ação desse mediador no âmbito da dimensão sociocultural. Esse profissional contribui sendo um agente cultural, tendo uma postura proativa. A mediação cultural conforme abordada por Silva e Santos Neto (2017) aproxima os usuários da biblioteca e conseqüentemente da informação. E o mediador, através da criação de condições para a formação do processo de ação cultural na biblioteca, possibilita a comunidade uma autonomia para desenvolver atividades que se identifique.

Quadro 9 – Mediação para leitura e escrita

Descrição – Autores / Título / Palavras-chave	Periódico / Ano
<b>Autores:</b> Henriette Ferreira Gomes; Raquel do Rosário Santos. <b>Título:</b> Atividades de mediação para leitura e escrita: uma análise dos níveis de mediação em experiências realizadas por bibliotecas de universidades públicas. <b>Palavras-chave:</b> Ciência da Informação. Mediação da Informação. Mediação de Leitura. Leitura. Escrita. Biblioteca Universitária.	Ciência da Informação / 2014

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os artigos do quadro 9, referente a mediação para leitura e escrita, é realizado um estudo de caso em bibliotecas universitárias, as quais apontaram as práticas de mediação que favorecem a leitura e a escrita, enfatizando que as bibliotecas devem desenvolver atividades que auxiliem na formação de profissionais comprometidos com o social e não somente se preocupar em incentivar o desenvolvimento da competência informacional para acesso e uso da informação. A leitura é uma tarefa primordial no trabalho dos bibliotecários e de acordo com Becker e Grosch (2008) o bibliotecário precisa ser um grande leitor para poder incentivar a leitura. E este profissional deve estabelecer parcerias com o professor para a implantação de programas educacionais que estejam relacionados com o letramento. Compreende-se que a biblioteca tem um importante papel na formação de leitores, e essa prática deveria ser trabalhada desde a infância para que os indivíduos cresçam com autonomia nas suas leituras e com a criticidade frente às diversas questões da sociedade.

Quadro 10 – Mediação e interculturalidade

Descrição – Autores / Título / Palavras-chave	Periódico / Ano
<b>Autores:</b> Mayco Ferreira Chaves; Lídia Silva de Freitas. <b>Título:</b> Entre informações e entre culturas: diálogos entre a mediação da informação e a interculturalidade. <b>Palavras-chave:</b> Mediação da Informação. Interculturalidade. Indígena e Quilombola. Biblioteca Universitária.	ENANCIB / 2018

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O trabalho trata da mediação da informação e da interculturalidade. É uma pesquisa em andamento, trazendo a reflexão que a biblioteca deve conhecer os diversos públicos que atende, para repensar suas práticas em contextos interculturais. Alencar (2015) complementa dizendo que a biblioteca é um *locus* que deve possibilitar a cidadania, ou seja, um espaço inclusivo que promove as relações entre as culturas e abrange as diferentes manifestações culturais,

promovendo o respeito às diferenças em uma sociedade que coloca à margem alguns grupos que possuem uma cultura diferente do padrão social.

Além disso, o interculturalismo surgiu em um contexto de lutas contra a exclusão social e a discriminação, em uma busca pelo diálogo e interação entre as culturas (ALENCAR, 2015). Nesse contexto, o bibliotecário é o mediador, tendo o papel de favorecer a igualdade no acesso à informação, identificando as diferentes culturas, seus modos de viver e suas crenças, e assim poder planejar ações que sejam de interesse da coletividade, de modo que as minorias étnicas não se sintam excluídos.

## **5. Considerações finais**

A partir dos resultados da pesquisa, conclui-se que os estudos relacionados a mediação da informação em biblioteca universitária trazem temas com enfoques complementares. Nos artigos recuperados houve a predominância da mediação em ambiente virtual, principalmente ao uso das redes sociais, isso mostra a importância de pesquisas nesses ambientes, uma vez que, há a preocupação de como mediar e gerir a informação nesses espaços.

Em segundo lugar predominou as pesquisas que se referiam à competência em informação. Demonstrando o quanto a mediação tem a contribuir no desenvolvimento da competência dos usuários. E em terceiro lugar, ganhou destaque às pesquisas que tratam da mediação implícita e explícita, que é um tema bastante discutido na literatura sobre mediação em biblioteca.

Por fim, acredita-se que o artigo poderá contribuir para pesquisadores na área de Ciência da Informação, que tenham a intenção de conhecer os trabalhos sobre mediação em biblioteca universitária de maneira mais rápida, sem precisar acessar cada documento individualmente.

## Referências

ALENCAR, Patrícia Vargas. Mediação da informação no fazer do bibliotecário no âmbito do interculturalismo. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 1, p. 52-63, abr. 2015. Disponível em: <https://www.BRAPCI.inf.br/index.php/res/v/66793>. Acesso em: 22 abr. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014.

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira; GROSCHE, 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. 14, n. 1, p. 35-45, jan./jun. 2008.

BELUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 81-99, dez. 2004

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. 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.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, out./dez. 2008.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>. Acesso em: 10 maio 2019.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010.

ROMAN, Arlete Regina; FRIEDLANDER, Maria Romana. Revisão integrativa de pesquisa aplicada à Enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 109-112, jul./dez. 1998.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, n. 9, p. 68- 104, 2009.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

SILVA, Bárbara Damiane; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Práticas de mediação cultural nas bibliotecas públicas municipais de Londrina/PR. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 30-43, abr./jun. 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, set. 2017.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, jan./mar. 2010.

SOUZA, Osvaldo de; TABOSA, Hamilton Rodrigues. Estudo sobre a contribuição da Ciência da Informação em pesquisas sobre Tecnologias Assistivas. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 21, n. 1, p. 70-88, jan./maio 2018.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ ago. 2014.

Artigo submetido em: 23 abr. 2020

Artigo aceito em: 09 out. 2020