

XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Declaração de Direito Autoral

Autores que submetem a esta conferência concordam com os seguintes termos:

- a)** Autores mantêm os direitos autorais sobre o trabalho, permitindo à conferência colocá-lo sob uma licença [Licença Creative Commons Attribution](#), que permite livremente a outros acessar, usar e compartilhar o trabalho com o crédito de autoria e apresentação inicial nesta conferência.
- b)** Autores podem abrir mão dos termos da licença CC e definir contratos adicionais para a distribuição não-exclusiva e subsequente publicação deste trabalho (ex.: publicar uma versão atualizada em um periódico, disponibilizar em repositório institucional, ou publicá-lo em livro), com o crédito de autoria e apresentação inicial nesta conferência.
- c)** Além disso, autores são incentivados a publicar e compartilhar seus trabalhos online (ex.: em repositório institucional ou em sua página pessoal) a qualquer momento antes e depois da conferência.

Fonte:

<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/about/submissions#copyrightNotice>. Acesso em: 22 dez. 2016.



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 1 – Estudos Históricos e Epistemológicos da Ciência da Informação

**O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO COMO AGENTE MEDIADOR: AS
CONTRIBUIÇÕES DO MAPA DO CONHECIMENTO DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO DE ZINS PARA A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (CoInfo)**

***THE UNIVERSITY LIBRARIAN AS AGENT MEDIATOR: THE CONTRIBUTIONS OF
KNOWLEDGE MAP OF INFORMATION SCIENCE BY ZINS FOR INFORMATION
LITERACY (CoInfo)***

Rafael Barcelos Santos¹ e Elmira Luzia Melo Soares Simeão²

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Aborda as relações existentes entre o Mapa do Conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007) e a ação mediadora do bibliotecário universitário nas iniciativas formadoras de Competência em Informação. Esta pesquisa busca responder a seguinte questão: de que forma a função mediadora do bibliotecário universitário está integrada ao Mapa do Conhecimento da Ciência da Informação de Zins?. Para tanto, a investigação inicialmente concentrou em analisar as estruturas do Mapa do Conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007). Verificou-se a existência de 10 categorias principais, divididas em dois grupos: o primeiro grupo incorpora a categoria de Fundamentos e está relacionado com o metac conhecimento da área; o segundo grupo possui 9 categorias (Recursos, Profissionais da Informação, Conteúdos, Aplicações, Operações/Processos, Tecnologias, Ambientes, Organizações e Usuários) e está associado ao fenômeno de mediação. Desse modo, as categorias pertencentes ao domínio da temática de mediação norteou esta investigação, a fim de identificar as contribuições do Mapa do Conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007) para a ação mediadora do bibliotecário universitário no âmbito da Competência em Informação. A pesquisa de natureza teórica e documental interliga os significados dos conceitos de informação, de Competência em Informação e de Ciência da Informação na perspectiva do fenômeno de mediação do conhecimento humano nas instituições acadêmicas. Demonstra que a função social e educativa do bibliotecário universitário é evidenciada, quando esse profissional da informação é compreendido como um agente mediador das práticas de inserção e de consolidação da Competência em Informação. Conclui que a ação mediadora do bibliotecário universitário está integrada às categorias de mediação

¹ Mestrando pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (PPGCINF/FCI/UnB). O autor foi aprovado na qualificação do mestrado na data de 17/08/2016.

² Doutora em Ciência da Informação pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (FCI/UnB).

do Mapa do Conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007), além de vislumbrar as possibilidades dos profissionais da informação de elaborar as estratégias, as políticas e os programas voltados para o aprendizado e vivência dos conceitos integrantes da Competência em Informação.

Palavras-chave: Bibliotecário Universitário. Competência em Informação. Mediação do conhecimento humano. Mapa do conhecimento da Ciência da Informação.

***Abstract:** Discusses the relationship between the Knowledge Map of Information Science by Zins (2007) and the mediating action of the university librarian in forming initiatives for Information Literacy. This research seeks to answer the question: how the mediating role of the university librarian is integrated into the Knowledge Map of Information Science by Zins?. Therefore, the research initially focused on analyzing the structures of Knowledge Map of Information Science by Zins (2007). It has been found that there are 10 major categories were divided into two groups: the first group incorporates Fundamentals category and associated with metaknowledge area; the second group has 9 categories (Resources, Information Professionals, Content, Applications, Operations / Processes, Technology, Environment, Organizations and Users) and is associated with the mediation phenomenon. Thus, the categories belonging to the field of mediation thematic guided this research in order to identify the contributions of the Knowledge Map of Information Science by Zins (2007) to the mediating action of the university librarian within the Information Literacy. The theoretical and documentary research links the meanings of the concepts of information, Information Literacy and Information Science from the perspective of human knowledge mediation phenomenon in academic institutions. It shows that the social and educational function of the university librarian is evidenced when this information professional is understood as a mediating agent of integration and consolidation of Information Literacy practices. It concludes that the mediating action of the university librarian is integrated into Knowledge Map of Information Science by Zins (2007), within mediation categories, and envision the possibilities of information professionals to develop strategies, policies and programs for the learning and experience of the members concepts of Information Literacy.*

***Keywords:** University librarian. Information Literacy. Mediation of human knowledge. Knowledge Map of Information Science.*

1 INTRODUÇÃO

A concepção do bibliotecário universitário como agente mediador colabora no processo de construção do perfil desse profissional em sintonia com as constantes transformações vivenciadas pela atual sociedade da informação. De modo abrangente, os profissionais da informação devem se apropriar das vantagens inerentes à atividade mediadora para atuar ativamente nas práticas de geração, de comunicação e de uso das informações disponíveis. A satisfação das necessidades informacionais dos usuários deve nortear todo o fazer profissional, sobretudo quando a temática de mediação da informação ocupa destaque no cenário científico.

O ambiente universitário auxilia na compreensão da dinâmica de organização da sociedade da informação, devido à intensidade das atividades de ensino, de pesquisa e de extensão realizadas ao longo do tempo. As ações decorrentes dessas atividades estão

indissociadas da comunicação entre os principais atores da mencionada ambiência: docentes, discentes e técnicos. Destacam-se, também, os produtos resultantes do processo comunicativo estabelecido, como as informações registradas em diversas tipologias documentais e a constituição do conhecimento. A interação existente entre a universidade e a sociedade viabiliza a aplicação do aprendizado nos demais contextos informacionais permeados pelas modernas tecnologias da informação e comunicação. Desse modo, a formação adequada dos atores pertencentes à universidade contribui para o progresso da sociedade mediante as inúmeras possibilidades de atuação.

Diante dessa conjuntura, as iniciativas formadoras para a Competência em Informação proporcionam à comunidade acadêmica o desenvolvimento e o compartilhamento de conhecimentos, de habilidades e de atitudes para lidar com o excesso de informações produzidas. Os indivíduos competentes em informação têm a capacidade de transformar as informações em conhecimentos para tomarem as decisões adequadas em quaisquer espaços informacionais. No cerne do Movimento, é possível identificar uma série de conceitos fundamentais intrinsecamente relacionados com as atividades das instituições acadêmicas. Salienta-se o aprendizado independente e ao longo da vida; o pensamento crítico e reflexivo; a ética e a responsabilidade social.

A função social e educativa do bibliotecário universitário é evidenciada, quando esse profissional da informação é compreendido como um agente mediador nas iniciativas formadoras para a Competência em Informação. Nesse prisma, é possível fomentar o desenvolvimento de novas práticas profissionais que estejam em consonância com as necessidades de usuários mais informados e exigentes quanto aos serviços informacionais prestados. Entretanto, é preciso adotar um entendimento referente ao fenômeno de mediação da informação que envolva os aspectos sociais e profissionais articulados com as dimensões do Movimento de Competência em Informação e com o campo da Ciência da Informação.

2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação é uma área que carece de consenso conceitual quanto ao seu objeto de investigação. A polissemia do termo “informação”, evidenciado pela modificação de sentido ao ser aplicado em diferentes contextos, compromete a definição das expressões “mediação da informação” e “competência em informação” de maneira unívoca e universal. Todavia, deve-se evitar o uso arbitrário de quaisquer conceitos, recorrendo à adoção de determinada abordagem paradigmática da área. Esta é formada por um conjunto de padrões, compartilhados por certa comunidade científica, para resolver os problemas suscitados.

A teoria do conceito desenvolvida por Dahlberg (1978, p.101-107) possibilita minimizar os obstáculos referentes ao significado da mediação da informação nas iniciativas formadoras de Competência em Informação. Consoante aos princípios apresentados pela teoria, o estabelecimento de uma série de enunciados verdadeiros contribui para alcançar o entendimento do conceito em questão. Constata-se, nesta investigação, que a mediação da informação é realizada no ambiente universitário pelos bibliotecários, a fim de proporcionar aos usuários a capacidade de lidarem com a sobrecarga informacional e com as tecnologias relacionadas. Na perspectiva do Movimento, a atividade mediadora tem por finalidade viabilizar a atuação ativa dos usuários na sociedade da informação.

O referencial teórico utilizado nesta pesquisa busca identificar os enunciados verdadeiros a respeito do vínculo existente entre a mediação da informação, o ambiente universitário e o bibliotecário como agente mediador no âmbito da Competência em Informação. O estudo desses elementos envolve, principalmente, a interação entre os campos da Ciência da Informação, da Comunicação e da Educação. De acordo com Gomes (2008, p.12), a análise minuciosa dos pontos de interlocução entre as referidas áreas contribui para compreender o processo de construção do conhecimento de cada sujeito nos planos singular e social.

Apesar da natureza embrionária, o conceito de mediação da informação apresentado por Almeida Júnior (2009, p.92) possui relevância ao incorporar todo o fazer do profissional da informação, conforme constatado a seguir:

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.

À luz do conceito supracitado, verifica-se que a mediação da informação é uma ação realizada por agentes mediadores. A apropriação da informação pressupõe que a agência não deve ser exercida somente pelos profissionais envolvidos, mas também pela capacidade de escolha, de intenção e de raciocínio dos usuários. De modo análogo, as iniciativas formadoras de Competência em Informação contemplam a participação ativa dos bibliotecários universitários, dos docentes e dos usuários no desenvolvimento de conhecimentos, de habilidades e de atitudes referentes ao uso efetivo e eficaz dos recursos informacionais disponíveis. Consoante Almeida Júnior (2009, p.92), a mediação da informação não está restrita aos serviços de atendimento da biblioteca, pois as atividades realizadas nos demais setores também visam à satisfação das necessidades informacionais dos usuários. No entanto, as práticas profissionais decorrentes da formação de usuários competentes em informação são

essencialmente realizadas no serviço de referência, justificando o estudo da mediação da informação sob essa perspectiva.

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.

No que tange à ação mediadora no ambiente universitário, Garcia, Almeida Júnior e Valentim (2011, p.357) destacaram o papel fundamental das universidades na produção e no compartilhamento do conhecimento científico, tanto para a comunidade acadêmica, quanto para a sociedade como um todo. Diante da responsabilidade social e política das universidades, demonstraram a necessidade de evitar a manipulação das informações disseminadas mediante a minimização dos fatores inevitáveis de interferência. A mediação da informação é uma ação que está indissociada das experiências vivenciadas pelos usuários no decorrer dos anos. A moderação da interferência contribui para respeitar as diversidades de diferentes naturezas observadas nas instituições acadêmicas, além de considerar o ritmo de aprendizado de cada indivíduo.

Entretanto, o destaque das instituições acadêmicas como polo gerador e difusor dos conhecimentos científicos voltados para o progresso da sociedade depende das transformações do espaço da biblioteca universitária, não somente de ordem organizacional, mas da sua própria filosofia de existência. Conforme Gasque (2012, p.53), a biblioteca deve ser um Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA), ou seja, um instrumento de mediação que viabiliza a participação ativa dos profissionais no processo de aprendizagem dos usuários.

A partir das peculiaridades inerentes à ação mediadora, torna-se relevante situar a Ciência da Informação diante desse processo comunicativo.

3 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO À LUZ DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Na perspectiva da mediação da informação, a análise dos três principais usos da palavra informação identificados por Buckland (1991, p.351) auxilia na adoção do termo de maneira criteriosa. A informação como coisa não se aproxima da temática de mediação da informação para a formação de usuários competentes em informação, visto que considera os

dados e os documentos como algo informativo, ou seja, capaz de transmitir os conhecimentos ou comunicar as informações independentemente das faculdades mentais dos indivíduos. O foco está nos aspectos tangíveis da informação, passíveis de representação e de mensuração.

No referencial teórico utilizado, é possível identificar uma abordagem diferente para a informação no âmbito da mediação da informação. Garcia, Almeida Júnior e Valentim (2011, p.355) defendem que a informação é a explicitação de conhecimentos, destacando o papel central do sujeito cognitivo na atribuição de significados. Ao deslocar a posição do usuário de mero receptor para o centro dos processos de apropriação, Almeida Júnior (2009, p.97) esclarece que a existência da informação depende da relação dos indivíduos com o conteúdo registrado nos diversos tipos de documentos. No desenvolvimento de novos conhecimentos ou a reconstrução daqueles constituídos, Gomes (2008, p.1) busca compreender a informação como conhecimento comunicado, sem negligenciar as interlocuções necessárias ao pensar. Salienta-se que a informação como conhecimento comunicado (ênfase no processo) difere da informação como conhecimento (produto do processo). A informação como conhecimento, outro uso identificado por Buckland (1991, p.351), também não está associado à mediação da informação perante o Movimento de Competência em Informação, visto que incorpora a noção de redução das incertezas. A ação mediadora objetiva a satisfação das necessidades informacionais dos usuários mediante a aquisição dos conhecimentos requeridos. Mas, o processo de aprendizado demanda uma série de conflitos mentais para reconstruir ou desconstruir determinado estado de conhecimento, principalmente devido às constantes transformações vivenciadas pela sociedade da informação e a rápida obsolescência daquilo que foi assimilado. A informação pode aumentar o grau de incerteza e contribuir para o desenvolvimento de novos conhecimentos que não seriam possíveis sem o aumento das dúvidas e das imprecisões quanto às inúmeras circunstâncias. Desse modo, Almeida Júnior (2009, p.97) esclarece que a informação destrói certezas para viabilizar a transformação do conhecimento.

A informação como processo, constatado por Buckland (1991, p.351), contempla a abordagem da mediação da informação a partir do referencial teórico utilizado. A informação adquire o significado do ato de informar; da comunicação do conhecimento e de modificações daquilo que os indivíduos conhecem, quando são informados. A mediação da informação está presente no processo comunicativo estabelecido entre os agentes mediadores e os usuários.

Ancorando-se no uso da palavra informação como processo, torna-se imprescindível identificar uma conceituação de Ciência da Informação que esteja em consonância com o processo comunicativo e à ação mediadora dos profissionais da informação.

Ao discutir a organização da sociedade urbana na perspectiva da necessidade e do uso das informações registradas nos variados suportes, Vickery e Vickery (1987, p.11) compreenderam a Ciência da Informação como o estudo científico da comunicação da informação na sociedade. Desse modo, a Ciência da Informação concentra os seus estudos no processo humano e social de transferência das informações, independentemente da natureza delas. No enfoque dos autores, a Ciência da Informação contribui para incrementar o conhecimento relativo às implicações decorrentes da transmissão das informações, tais como: o comportamento dos indivíduos como geradores, destinatários e usuários da informação; os estudos quantitativos de produção do conhecimento; a organização semântica das informações e as questões relacionadas com a sua recuperação; a composição dos sistemas de informação e o seu desempenho na transferência. Todos esses fatores estão indissociados do contexto social, político e econômico.

Evidencia-se a relevância dos mecanismos formais de transferência da informação, como forma de evitar a dispersão do conhecimento produzido pela população. Conforme Vickery e Vickery (1987, p.9, grifo nosso), diferentes atividades sociais estão presentes entre a geração e a obtenção das informações. A recuperação das informações pelos usuários depende dos níveis de tratamento recebidos pelos documentos. Dentre as funções inerentes ao ciclo informacional, a mediação da informação adquire relevo nesta investigação, pois é realizada pelos seguintes agentes: assessores, consultores, **bibliotecários**, tradutores e cientistas da informação. A Ciência da Informação lida com todo esse ciclo e os aspectos profissionais relacionados.

De modo análogo, Zins (2007, p.528) concebe a Ciência da Informação como uma ciência social que investiga as condições e as perspectivas de mediação do conhecimento humano no domínio universal. A conceituação é decorrente do mapa do conhecimento da área elaborado pelo autor, que utilizou a técnica Delphi para esquematizar as diferentes abordagens conceituais para dado, informação, conhecimento e Ciência da Informação. A partir da análise das discussões críticas e moderadas entre os 57 especialistas de 16 países nos anos de 2003 a 2005, Zins (2007, p.528, tradução nossa) apresentou a seguinte estrutura para o mapa do conhecimento da Ciência da Informação: a existência de 10 categorias principais (Fundamentos, Recursos, Profissionais da Informação, Conteúdos, Aplicações, Operações/Processos, Tecnologias, Ambientes, Organizações e Usuários). A categoria Fundamentos está relacionada com o metac conhecimento do campo (epistemologia, metodologia, história, conceitos, teorias, pressupostos práticos, princípios e diretrizes). As

demais categorias são inerentes ao fenômeno de mediação e podem ser visualizadas no quadro a seguir:

Quadro 1 – Categorias referentes ao fenômeno de mediação.

Perspectivas e Condições de Mediação do Conhecimento Humano		
Categorias	Questões	Tipos
Recursos	Qualidade das informações.	Recursos primários, secundários e terciários.
Profissionais da Informação	Características da personalidade, conhecimento teórico e aplicação do conhecimento.	Divisão dos profissionais por área de especialização ou por setor organizacional (bibliotecários, arquivistas, etc.).
Conteúdos	Questões relacionadas ao conteúdo (qual é o principal assunto?).	Estruturas de classificação (mapas do conhecimento, esquemas de classificação temáticos, tesouros), sistemas de classificação (CDU, CDD, etc.), disciplinas (Biologia, Ciência da Computação, etc.)
Aplicações	Questões associadas ao desenvolvimento de sistemas orientados à determinada aplicação.	Classificação das aplicações (pesquisa, compras, socialização, dentre outras.).
Operações e Processos	Questões referentes às diversas operações e processos inerentes ao fenômeno de mediação do conhecimento humano.	Classificação das operações e processos: documentação, representação, organização, processamento, divulgação, publicação, armazenamento, manipulação, avaliação, mensuração, busca e recuperação do conhecimento.
Tecnologias	Questões tecnológicas associadas	Classificação das tecnologias do conhecimento e da comunicação: tecnologias baseadas em eletrônica (sistemas de informação baseados em computador, <i>internet</i>), tecnologias baseadas na impressão (livros), tecnologias e mídias baseadas em comunicação (celulares, Mp3).
Ambientes	Questões sociais (política de informação e de acessibilidade), incluindo as questões étnicas e culturais, questões profissionais decorrentes, bem como, questões jurídicas (propriedade intelectual, privacidade) e as questões éticas (privacidade x interesses públicos).	Ambientes étnicos e culturais, bem como, o contexto organizacional (Saúde, Educação, etc.).
Organizações	Questões relacionadas à configuração da organização (gestão do conhecimento nas organizações empresariais).	Tipo de organização (setor público, setor privado, etc.) e tipo funcional (organizações de memória, serviços de informação, etc.).
Usuários	Questões ligadas aos usuários (necessidades de informação, comportamento, estratégias de busca).	Indivíduos, grupos e comunidades, tendo como base, o gênero, a idade, os aspectos étnicos, as necessidades e os interesses.

Fonte: Mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007, p.529), adaptado e traduzido pelo autor.

Conforme Zins (2007, p.526), o mapa do conhecimento da Ciência da Informação estabelece as bases para o desenvolvimento de programas acadêmicos da área e de recursos bibliográficos relacionados. Na perspectiva das iniciativas formadoras de Competência em Informação, emerge a seguinte questão de pesquisa: de que forma a função mediadora do

bibliotecário universitário está integrada ao mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins?

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Inicialmente, a pesquisa concentrou em analisar as estruturas do mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007, p.529). Verificou-se a existência de 10 categorias principais, divididas em dois grupos: o primeiro grupo incorpora a categoria de Fundamentos e está relacionado com o metaconhecimento da área; o segundo grupo possui as 9 categorias (Recursos, Profissionais da Informação, Conteúdos, Aplicações, Operações/Processos, Tecnologias, Ambientes, Organizações e Usuários) e está associado ao fenômeno de mediação. Desse modo, as categorias pertencentes ao domínio da temática de mediação norteou esta investigação, a fim de identificar as contribuições do mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins para a ação mediadora do bibliotecário universitário no âmbito do Movimento de Competência em Informação.

A pesquisa é caracterizada como teórica e documental, pois examina a literatura científica e interliga os conceitos inerentes à mediação da informação, à Ciência da Informação e ao Movimento de Competência em Informação na perspectiva do bibliotecário universitário como agente mediador.

5 ANÁLISE DAS CATEGORIAS INERENTES AO FENÔMENO DE MEDIAÇÃO E DA AÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO NAS INICIATIVAS FORMADORAS PARA A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A ação mediadora do bibliotecário universitário visa à satisfação das necessidades informacionais dos usuários para atuarem ativamente na sociedade da informação. Conforme Zins (2007, p.528), a Ciência da Informação investiga as perspectivas e as condições necessárias de articulação entre a categoria dos Recursos disponíveis e a categoria dos Usuários. Desse modo, a qualidade dos serviços de informação prestados é basilar para o alcance dos objetivos estabelecidos.

As iniciativas formadoras de Competência em Informação permitem que a comunidade acadêmica tenha autonomia na busca e na recuperação das informações de qualidade, mediante a aquisição e o compartilhamento dos conhecimentos, das habilidades e das atitudes.

A universidade pode ser compreendida como uma rede de informação formada pela interação entre os principais atores (discentes, docentes e técnicos), a sociedade e os recursos tecnológicos relacionados. Diante dessa ambiência, as práticas inerentes ao Movimento de Competência em Informação viabilizam a formação de multiplicadores conscientes, críticos e responsáveis quanto às suas funções sociais. Além da competência adquirida pelos usuários de transmissão do aprendizado para os demais membros da sociedade, a ação dos profissionais da informação também deve garantir a difusão dos conceitos e vivências inerentes ao Movimento. A abordagem da atuação de discentes multiplicadores da Competência em Informação pode ser constada na investigação de Bertúlio (2012); e a abordagem das características profissionais necessárias ao propósito de multiplicação, delimitada no ambiente de determinada biblioteca universitária, pode ser verificado em Santos (2013).

A partir do exposto, verifica-se a possibilidade de articulação da ação mediadora do bibliotecário universitário nas iniciativas formadoras de Competência em Informação e as categorias pertencentes ao fenômeno de mediação do conhecimento humano de Zins (2007, p.529).

5.1 Os recursos

O conhecimento é derivado da capacidade dos usuários de utilizarem, de modo eficiente e eficaz, os recursos disponíveis. A formação de usuários competentes em informação assegura a identificação e a recuperação das fontes principais de informação. Segundo Zins (2007, p.530), a noção de recursos está relacionada com o conceito de qualidade. No ambiente universitário, as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão dependem da assimilação das informações de cunho científico e tecnológico. A facilidade de criação e de divulgação das informações no meio digital ocasionou o surgimento de verdadeiros lixos informacionais, ou seja, a proliferação de ideias e de mensagens sem embasamento teórico-científico. A utilização das informações dessa natureza compromete a qualidade dos produtos e dos serviços das universidades.

O bibliotecário universitário, como agente mediador nas iniciativas formadoras de Competência em Informação, tem a função de identificar, de organizar e de transmitir aos usuários as informações concernentes aos principais autores, bases de dados e os canais de comunicação científica das respectivas áreas do conhecimento integrantes da estrutura universitária. Para tanto, deve trabalhar conjuntamente com o apoio docente, como forma de possibilitar a concretização das práticas de levantamento e de sistematização da literatura científica.

5.2 Os Profissionais da informação

O bibliotecário universitário está inserido na categoria de profissionais da informação, visto que deve possuir os conhecimentos, as habilidades e as atitudes destinados à ação mediadora no processo de formação de usuários competentes em informação. No mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007, p.529), é possível identificar três aspectos profissionais relevantes: características da personalidade, conhecimento teórico e aplicação do conhecimento. Dentre as características da personalidade, Zins (2007, p.530) destaca a capacidade de preservar a mente aberta e ter sensibilidade para as questões éticas. Salienta-se que os conceitos de ética, de moral e da racionalidade estão incorporados ao Movimento de Competência em Informação. O conhecimento teórico do profissional da informação envolve o entendimento da área de Ciência da Informação, do campo de especialização e humanista geral. O saber do bibliotecário universitário deve ser aplicado à ação mediadora para permitir a satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

5.3 Os conteúdos

As iniciativas formadoras de Competência em Informação são marcadas pela integração de conteúdos concentrados no uso adequado das informações disponíveis e dos recursos tecnológicos relacionados, como forma de possibilitar a participação ativa dos usuários na sociedade. De acordo com Zins (2007, p.530), a categoria de Conteúdos aborda as questões temáticas do conhecimento mediado e a contribuição das disciplinas envolvidas. Os seguintes conteúdos são primordiais nas práticas de inserção e de consolidação do Movimento de Competência em Informação no ambiente universitário: a normalização (conhecimento das normas que possibilitam a elaboração e a comunicação dos trabalhos científicos) e as técnicas de pesquisa nas bases de dados (emprego das estratégias de busca para a recuperação das informações relevantes). Diversas disciplinas estão diretamente ou indiretamente relacionadas com a temática de Competência em Informação nas universidades. A Educação e as contribuições das modernas teorias pedagógicas; o Direito aplicado às questões éticas; a Psicologia na investigação dos inúmeros aspectos relacionados ao comportamento informacional dos usuários; a Lógica integrada às técnicas de pesquisa; a Informática destinada ao uso adequado das tecnologias da informação e comunicação; a Filosofia no desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo; a Ciência da Informação para compreender o ciclo informacional e os conceitos decorrentes; a Comunicação no entendimento do fenômeno de mediação e de transferência das informações; a Sociologia destinada à compreensão da dinâmica de organização da sociedade da informação; a

Economia na análise do custo de obtenção das informações; a Administração nas práticas de gestão da informação e do conhecimento; as Artes no estímulo das capacidades criativas decorrentes da percepção; dentre os demais pontos de interlocução com as outras disciplinas.

5.4 As aplicações

As aplicações envolvem o desenvolvimento de recursos destinados ao atendimento das necessidades humanas e os benefícios que podem ser alcançados através da aquisição do conhecimento, conforme aponta Zins (2007, p.530). Os bibliotecários universitários devem elaborar estratégias que garantam, de forma efetiva, o aprendizado das práticas ligadas à Competência em Informação. Inúmeras iniciativas podem ser realizadas mediante a utilização dos recursos textuais, imagéticos, sonoros e audiovisuais, tais como: a produção de guias de fontes de informação; a criação de manuais didáticos sobre os conteúdos de normalização e de pesquisa nas bases de dados; a construção de modelos que permitam avaliar o processo de busca e de recuperação das informações pelos usuários; a conscientização sobre o uso adequado da biblioteca universitária, os seus recursos e a observância das suas normas internas; dentre outras ações bibliotecárias. Os benefícios que os usuários podem obter são: autonomia no processo de busca e de recuperação das informações disponíveis; a elaboração e a comunicação dos trabalhos científicos de acordo com as normas vigentes; o aprendizado independente e ao longo da vida; o pensamento crítico e reflexivo; a atuação ativa na sociedade da informação; a socialização através do compartilhamento do aprendizado; o sentimento de bem-estar e demais aspectos positivos ligados à transformação da informação em conhecimento.

5.5 As operações e processos

O fenômeno de mediação do conhecimento é acompanhado por uma série de operações e processos. O agente mediador deve ter a capacidade de tratar e de divulgar as informações, como forma de proporcionar aos usuários a aquisição do conhecimento. Na categoria de operações e processos, Zins (2007, p.531) destaca: a documentação, a representação, a organização, o tratamento, a publicação, o armazenamento, a manipulação, a avaliação, a mensuração, a busca e a recuperação do conhecimento. Nesse prisma, evidencia-se a relevância das investigações realizadas no âmbito da Ciência da Informação, a fim de identificar as melhores alternativas de vinculação entre os recursos informacionais e os usuários. O domínio do ciclo informacional pelos usuários competentes em informação

contribui para o alcance dos resultados esperados no processo de mediação do conhecimento, visto que sabem utilizar as informações de modo eficiente e eficaz. No que tange à ação mediadora do bibliotecário universitário nas iniciativas formadoras de Competência em Informação, é fundamental que esse profissional utilize as técnicas de tratamento e de disseminação da informação para que os usuários possam aprender e vivenciar os conceitos integrantes do Movimento. Conforme demonstrado anteriormente, a informação desprovida de qualidade prejudica o crescimento e o aperfeiçoamento do usuário.

5.6 As tecnologias

Devido ao crescimento das informações produzidas em ordem exponencial e das dificuldades de realizar as operações e os processos de modo não automatizado, o alcance da eficiência no processo de mediação do conhecimento depende da utilização das tecnologias da informação e comunicação. Dentre os recursos tecnológicos disponíveis, Zins (2007, p.531) destaca as tecnologias baseadas em eletrônica (os sistemas de informação em linha); as tecnologias baseadas em impressão (os livros) e as tecnologias e as mídias baseadas em comunicação (celulares, Mp3, etc.). No cerne das iniciativas formadoras de Competência em Informação, os bibliotecários universitários oferecem treinamento nas principais bases de dados das áreas do conhecimento integrantes da estrutura universitária, com o propósito de permitir aos usuários a recuperação das informações científicas e tecnológicas. Destaca-se, também, a capacitação dos usuários no uso dos catálogos em linha e dos recursos informacionais em formato digital disponíveis no *site* da biblioteca universitária. De modo abrangente, as bibliotecas devem utilizar as tecnologias disponíveis para viabilizar a prestação de serviços informacionais adequados às necessidades informacionais de usuários críticos e conscientes.

5.7 Os ambientes

A categoria de Ambientes, constatada por Zins (2007, p.531), está relacionada com os aspectos sociais, éticos e culturais de determinada estrutura organizacional. Nesta investigação, as iniciativas formadoras de Competência em Informação são realizadas no espaço acadêmico, ou seja, está inserida no contexto educacional. Os bibliotecários universitários e os usuários devem compreender as peculiaridades do local de atuação para que possam colaborar com os objetivos estabelecidos pelas instituições. Salienta-se que o Movimento de Competência em Informação possui a função social de atenuar a quantidade de indivíduos que não participam ativamente da sociedade da informação, devido às inúmeras dificuldades inerentes à capacidade de lidarem com a sobrecarga informacional e com as

tecnologias relacionadas. A universidade é uma ambiência que agrega uma vasta diversidade cultural e a ação mediadora do bibliotecário universitário deve respeitar as crenças, os valores e os princípios dos usuários.

5.8 As organizações

A categoria de Organizações remete aos aspectos de disseminação das informações pelas instituições. Consoante Zins (2007, p.53), as perspectivas organizacionais podem ser divididas em duas subcategorias: tipo organizacional e tipo funcional. No ensino superior, o tipo organizacional pode pertencer ao setor público ou privado. O tipo funcional constitui as bibliotecas universitárias, espaço que Zins (2007, p.53) denominou de organização de memória.

5.9 Os usuários

A identificação dos usuários é realizada pela sua vinculação com os recursos informacionais, a partir da ação satisfatória de mediação. Conforme demonstrado, os agentes mediadores devem dosar o nível de interferência para não comprometer o processo de aquisição do conhecimento pelos usuários, principalmente no que tange aos aspectos de manipulação. Apesar das inúmeras possibilidades de classificação dos usuários, Zins (2007, p.531) destaca os indivíduos, os grupos e as comunidades. Diante das iniciativas formadoras de Competência em Informação nos espaços acadêmicos, é viável a categorização dos usuários em grupos que necessitam adquirir e compartilhar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes para lidar com o ciclo informacional. Ressalta-se que a ação mediadora do bibliotecário universitário deve respeitar as individualidades de cada usuário.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na perspectiva do Movimento de Competência em Informação, a ação mediadora do bibliotecário universitário está integrada ao mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007, p.529). A análise do referencial teórico adotado sobre a temática permitiu identificar que a informação é vista como um processo capaz de modificar aquilo que os indivíduos conhecem, mediante o ato de informar ou da comunicação do conhecimento. À luz da mediação do conhecimento, a Ciência da Informação deve ser contemplada como uma ciência social que investiga um conjunto de fatores associados ao fenômeno.

O bibliotecário universitário, como agente mediador das práticas de inserção e de consolidação da Competência em Informação nas instituições acadêmicas, tem a função

social, investigativa e educativa de formar usuários que saibam utilizar, de modo eficiente e eficaz, as informações científicas e os recursos tecnológicos relacionados para atuarem ativamente no ambiente universitário e na sociedade da informação. Nesse prisma, as categorias referentes ao fenômeno de mediação do mapa do conhecimento da Ciência da Informação de Zins (2007, p.529) contribuem para que os profissionais da informação possam formular estratégias, políticas e programas voltados para o aprendizado e o compartilhamento dos conhecimentos, das habilidades e das atitudes integrantes do Movimento de Competência em Informação. Ao situar os elementos da Competência em Informação em cada categoria pertencente à mediação, é possível direcionar um conjunto de práticas que viabilizam a união dos recursos informacionais aos usuários.

A finalidade da ação mediadora do bibliotecário universitário é de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários para que possam aprender e vivenciar os conceitos inerentes à Competência em Informação, como: o pensamento crítico e reflexivo; o aprendizado independente e ao longo da vida; o uso ético da informação; o compartilhamento do aprendizado e a responsabilidade social diante da dinâmica de organização da sociedade da informação. Esses conceitos estão intimamente relacionados com as diversas áreas do conhecimento e com as atividades das universidades de ensino, de pesquisa e de extensão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: < <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 20 out. 2015.

BERTÚLIO, André Luiz de Araújo. **Estudo e formação de multiplicadores em competência em informação**. 2012. 231f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2012. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/12159>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.351-360, jun. 1991. Disponível em: <<http://skat.ihmc.us/rid=1KR7VC4CQ-SLX5RG-5T39/BUCKLAND%281991%29-informationasthing.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2015.

DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.7, n.2, p.101-107, 1978. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1680/1286>. Acesso em: 29 nov. 2015.

GARCIA, Cristiane Luiza Salazar; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Lígia Pomim. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, v.1,

n.2, p.351-359, abr./jun. 2011. Disponível em: <[http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=article&op=view&path\[\]=45](http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=article&op=view&path[]=45)>. Acesso em: 20 set. 2015.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento Informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Editora FCI/UnB, 2012.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.9, n.1, p.1-15, fev.2008. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/fev08/Art_01.htm>. Acesso em: 10 out. 2015.

SANTOS, Jônathas Rafael Camacho Teixeira dos. **Competência em informação na Biblioteca Central da Universidade de Brasília BCE/UnB**: teoria e prática para a capacitação de multiplicadores. 2013. 96f., il. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2013. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/6416>>. Acesso em: 13 nov. 2015.

VICKERY, Brian C.; VICKERY Alina. **Information Science in theory and practice**. United Kingdom: Butterworth & Co, 1987.

ZINS, Chalm. Knowledge map of Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v.58, n.4, p.526-535, 2007. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1229021>>. Acesso em: 20 out. 2015.