

A mediação da informação em bibliotecas universitárias Brasileiras

Ana Roberta Sousa Mota

Universidade Federal da Paraíba (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6663-504X>)

Maria Manuel Borges

Universidade de Coimbra (ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7755-6168>)

Em um cenário de grandes mudanças causadas principalmente com o uso da tecnologia em ambientes acadêmicos, o artigo aborda conceitos de mediação da informação na literatura científica publicada no Brasil, Portugal e França com o objetivo de identificar as principais vertentes teóricas oriundas das áreas das ciências da informação e da comunicação, empregados à biblioteca universitária juntamente à visão dos bibliotecários de referência brasileiros sobre o termo mediação da informação para encontrar pontos convergentes e/ou divergentes e compreender como ocorre a mediação da informação realizada em bibliotecas universitárias. Na metodologia aplicada, de caráter qualitativo, fez-se uso da pesquisa bibliográfica para identificar abordagens dadas pelos autores acerca da mediação da informação. Seguidamente, utilizou-se o inquérito por questionário, aplicado *online*, para reunir informações sobre a compreensão dos bibliotecários de referência sobre a temática, com foco nos serviços ofertados nas bibliotecas. Os resultados levam-nos a afirmar que os aspectos mencionados pelos autores incentivam e reforçam a compreensão da mediação da informação. Esta é definida como a ação realizada pelo profissional da informação, no momento de contato com o usuário, a fim de atender a uma necessidade informacional, utilizando-se de habilidades e/ou competências cognitivas, técnicas, educacionais, tecnológicas e comunicacionais nas distintas fases, desde a recepção da mensagem expressa pelo usuário até à entrega da resposta pelo profissional da informação, de forma presencial ou remotamente, por meio das plataformas digitais. As características reunidas nas pesquisas comunicadas e durante a fase empírica desta pesquisa, leva-nos a afirmar que os bibliotecários de referência compreendem a mediação da informação e têm consciência do seu papel enquanto mediadores. Porém, o processo de referência esteve pouco detalhado pelos bibliotecários e algumas confusões do que é, como se faz, e em qual meio se faz foram identificadas nas respostas. Apesar disso, pode-se afirmar que o processo de referência ocorre em meio presencial ou digital, principalmente na orientação do bibliotecário ao usuário para atendimento a uma necessidade informacional expressa. O estudo revela ainda que, as pesquisas sobre a mediação da informação em bibliotecas universitárias estão em crescimento, principalmente pela necessidade de se reinventar os serviços de referência e atribuir novas competências informacionais ao bibliotecário de referência para melhoria na interação com o usuário. São exigidas competências cognitivas, técnicas, comunicacionais, tecnológicas e educacionais ao mediador. O mediador deverá ser o responsável pela interação entre a biblioteca, seus serviços/produtos e o usuário.