

AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO E NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: A BUSCA PELA PARTICIPAÇÃO ATIVA DOS USUÁRIOS

Raquel do Rosário Santos

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professora adjunta do Instituto de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia.

E-mail: quelrosario@gmail.com.

Naara Miranda dos Anjos

Graduanda em Biblioteconomia e Documentação na Universidade Federal da Bahia. Bolsista em Iniciação Científica.

E-mail: naaramiranda2010@hotmail.com

Ingrid Paixão de Jesus

Universidade Federal da Bahia Mestranda no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Bahia. Bolsista Capes.

E-mail: ingridpaixao191@gmail.com

Resumo: O arquivista e o bibliotecário, enquanto mediadores da informação, agem, constroem e interferem no apoio aos usuários e em sua formação na busca, acesso, uso e apropriação da informação. A partir dessa reflexão, o **objetivo geral** desta pesquisa é analisar como as ações de mediação e de gestão da informação e do conhecimento desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca Bernadete Sinay Neves e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia podem atrair e fortalecer os laços com os usuários, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação, a fim de gerar maior aproximação com o usuário. Este estudo de caso aplicou questionários *online* junto aos gestores, estudantes e pesquisadores que atuam e/ou frequentam os ambientes supracitados. Ratifica-se a relevância da ampliação dos serviços e produtos desenvolvidos pela Biblioteca e no Memorial, bem como a necessidade de aprimoramento das ações de mediação da informação já desenvolvidas a fim de mensurar a satisfação e corresponder às expectativas dos usuários.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Arquivo universitário. Biblioteca universitária. *Web social*.



1 INTRODUÇÃO

As necessidades informacionais dos usuários são essencialmente o impulso para que as atividades dos centros de documentação e referência aconteçam. Todos os processos são pensados, desenvolvidos e aperfeiçoados objetivando satisfazer as demandas dos usuários da informação e é nesse sentido que a mediação da informação atua nas suas variadas dimensões.

Nessa perspectiva, este trabalho é resultado parcial do projeto de pesquisa intitulado *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*, que teve como objetivo analisar como as ações de mediação e de gestão da informação e do conhecimento desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca Bernadete Sinay Neves (BBSN) e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso (MACF) podem atrair e fortalecer os laços com os usuários, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação a fim de gerar maior aproximação com o usuário. Para a realização da análise das práticas de gestão e mediação da informação foram aplicados questionários *online* junto aos gestores, estudantes e pesquisadores que atuam e/ou frequentam os ambientes su-

praticados. Os questionários foram estruturados em três aspectos: o primeiro acerca do conhecimento prévio por parte dos usuários em relação aos ambientes informacionais; o segundo, sobre a prestação de serviço nos atendimentos recebidos e, ainda, no terceiro aspecto, como as atividades oferecidas podem ser melhoradas e ampliadas.

Obtidas as respostas e realizadas as devidas análises, pôde-se perceber que um número significativo de usuários elogiou os colaboradores que prestam os serviços ao público, e ainda, a receptividade desses ambientes, demonstrando que a mediação da informação tem sido perceptível na sua forma direta. Entre as principais sugestões propostas pelos usuários dos ambientes estão a ampliação da divulgação do MACF, bem como as atividades que o mesmo realiza, os usuários ainda propuseram ideias de atividades que possam ser desenvolvidas e repensadas em ambos os ambientes.

Com isso, pôde-se chegar à conclusão de que é necessário ampliar a divulgação do MACF, tanto no dispositivo, quanto no ambiente físico da Escola Politécnica da UFBA, a fim de tornar usuários potenciais em usuários reais. Ainda, percebeu-se que as atividades atualmente desenvolvidas tanto no MACF, quanto na BBSN, são reconhecidas pelos usuários e aliadas às práticas de mediação da informação estão passíveis de melhorias para que, além de satisfazer as necessidades informacionais, tornem-se referências nos serviços oferecidos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Ao longo dos anos, com a evolução das sociedades, as necessidades informacionais passaram por alterações significativas, tudo o que se produz é posto à disposição de maneira quase que instantânea nas redes de computadores, gerando um aumento do fluxo informacional, de forma a provocar, em certa medida, uma abstração por parte dos usuários nos objetivos iniciais que teriam sido determinados ao se fazer uma busca.

Neste contexto, os arquivos e as bibliotecas vêm se adaptando a essas mudanças de comportamento informacional dos usuários, a fim de atenderem as demandas que lhe são solicitadas. Os recursos tecnológicos auxiliam nesse processo de atendimento das unidades de informação e funcionam também como um canal de comunicação entre as mesmas e seus usuários, uma vez que permitem várias facilidades como a troca de mensagens, a criação de um ambiente mais propício para sugestões, bem como a divulgação de seus produtos e serviços.

Na atualidade, é preciso que as instituições arquivísticas e as bibliotecas busquem, cada vez mais, conquistar seu espaço e o reconhecimento junto à sociedade, oferecendo serviços e produtos que atendam as reais demandas informacionais dos usuários. Assim, arquivistas e bibliotecários, como também os ambientes de mediação da informação, podem adquirir maior visibilidade e reconhecimento, na medida em que apoiam os usuários na resolução, mesmo que parcial, das suas ne-

cessidades informacionais.

O arquivista e o bibliotecário, enquanto mediadores da informação, agem, constroem e interferem no apoio aos usuários e em sua formação na busca, acesso, uso e apropriação da informação. Esses profissionais, enquanto protagonistas sociais desempenham um papel importante que é o atendimento das necessidades informacionais dos usuários que, segundo Silveira e Oddone (2007, p.119), podem ser entendidas como “[...] experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador.” As autoras afirmam ainda que tal necessidade só pode ser descoberta por dedução, através do comportamento, ou por um ato de enunciação da pessoa que a detém.

Nesse sentido, é possível perceber a importância da conscientização dos arquivistas e bibliotecários quanto à complexidade e relevância das ações de mediação da informação, sendo, portanto, imprescindível que essas ocorram de maneira sistematizada, planejada de acordo com as necessidades informacionais dos usuários e, por consequência, possam aprimorar as suas competências, citadas por Belluzzo (2011), a saber: criação, captação, avaliação, difusão e aproveitamento do conhecimento.

A partir da reflexão realizada, é preciso considerar o conceito de mediação da informação que, para Almeida Júnior (2015, p. 25), trata-se de,

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

Baseado nessa afirmação pode-se refletir acerca da justificativa para que as ações de mediação ocorram, pois sabe-se que no processo de comunicação os chamados “ruídos” ocorrem causando interferências tanto na transmissão das ideias quanto na percepção do mediador ao compreender as demandas do usuário. A partir dessa concepção, as ações que tangenciam a mediação da informação se fazem necessárias.

Neste sentido, Gomes (2014) ampliou a reflexão sobre as ações mediadoras que visam o acesso, uso e apropriação da informação por meio da existência de cinco dimensões da mediação da informação, as quais são: dialógica, estética, formativa, ética e política. As dimensões são atingidas quando os sujeitos são auxiliados no processo de desenvolvimento comunicativo consigo e com o outro promovendo a interatividade. Esse apoio se dá por meio de ações de interferência, para as quais os arquivistas e os bibliotecários devem buscar um rigor ético, além da consciência política, que fundamentará a busca pela ampliação da interação e diálogo, além do prazer do encontro na ambiência dos arquivos e bibliotecas, possibilitando a formação tanto do usuário quanto dos profis-

sionais, que medeiam à informação.

Toda experiência humana é dependente das práticas de comunicação, como também da transmissão cultural, que constituem o locus da mediação, envolvendo um processo de compartilhamentos objetivo e intersubjetivo por meio dos quais os sujeitos envolvidos nesse compartilhamento sempre geram significações. Por esta razão a ação mediadora é compreendida como uma ação essencialmente pautada na dialogia. (GOMES, 2014, p.6).

Amparando-se nessa afirmação, as ações de mediação da informação devem ser ampliadas, redimensionadas e avaliadas constantemente, com a adoção de métodos, técnicas e tecnologias inovadoras e que possibilitem conforto e satisfação ao usuário. Os recursos da *web* devem ser analisados e adotados como importantes aliados nas ações de mediação da informação. Assim, arquivistas e bibliotecários devem ser inovadores, proativos e receptivos às novas possibilidades, de modo, a atrair um número cada vez maior e mais diversificado de usuários.

É possível analisar o crescente estímulo à interação com os usuários na *web*, por parte das unidades de informação. A linguagem utilizada na *web*, a agilidade no processo comunicacional e as interfaces de entretenimento são os atrativos especialmente para o público mais jovem. Partindo desse pressuposto, as organizações que investem algum tempo (e até recursos quando possível) nas estratégias de divulgação podem ter vantagem competitiva. No âmbito das unidades de informação, essa vantagem é perceptível na medida em que as mesmas conquistam novos usuários, mantêm a qualidade na prestação de serviço, para os que já conhecem e buscam ações de melhorias, inovação e a manutenção de um diálogo aberto.

Quando o arquivo e a biblioteca promovem e divulgam seus produtos e serviços, nos *sites* e, especialmente, nas redes sociais digitais, a sua visibilidade aumenta e os usuários são potencialmente atraídos, pois é dado a este uma ideia do que encontrarão ao visitarem a unidade, e outros, no entanto, mesmo que apenas com o intuito de uma visita não técnica, podem se dispor pela curiosidade, em conhecer pessoalmente o conteúdo divulgado.

Pautado nas vivências dos ambientes informacionais, que são os objetos de estudo dessa pesquisa, tem-se a percepção de que os serviços de mediação da informação, essencialmente, aqueles que se baseiam na comunicação, dependem primordialmente dos profissionais da informação, portanto, não devem ser considerados apenas os recursos tecnológicos, pois os recursos humanos têm grande valia, aliada a uma comunicação eficaz.

A ocorrência da mediação da informação em diferentes níveis proporciona aos profissionais uma liberdade em seu papel de atuação, desde o conhecimento do seu público-alvo, na seleção das informações que serão disseminadas e até mesmo na forma como todo o conteúdo informacional será filtrado e repassado.

Desse modo, as ações de mediação da informação devem ser desenvolvidas de maneira

consciente, possibilitando a participação ativa dos usuários, utilizando-se de planejamento estratégico, mapeamento de novas práticas e avaliação constante, de modo que possam ser efetivas e apoiar de maneira determinante os usuários.

3 METODOLOGIA

Trabalho resultado do projeto de pesquisa intitulado científica *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*, que tem por objetivo geral analisar como as ações de mediação e de gestão da informação e do conhecimento desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca Bernadete Sinay Neves e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso podem atrair e fortalecer os laços com os usuários, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação a fim de gerar maior aproximação com o usuário.

Com o intuito de alcançar o objetivo geral foram estipulados e vem sendo realizados os objetivos específicos descritos a seguir: a) levantamento bibliográfico sobre os temas: mediação da informação, biblioteca universitária, arquivo universitário; b) identificação das ações diretas de mediação da informação desenvolvidas pela Biblioteca e Memorial, em seus ambientes físicos para que se possam identificar entre elas quais ações são comuns para os ambientes e quais são singulares para cada um e desse modo buscar pelos pontos-chave das ações de mediação que intensificasse a participação dos usuários, tanto nos ambientes físicos quanto na *fanpage* e, por fim, analisar os resultados referentes à identificação das ações e dos pontos-chave das ações de mediação nos ambientes.

A metodologia utilizada, quanto ao objetivo geral é classificada em descritiva, pois buscou a descrição das características de determinada população. (GIL, 2010). No que diz respeito à natureza dos dados, esta é uma pesquisa quantitativa e qualitativa, configurando-se também como estudo de casos das atividades de gestão e mediação da informação Biblioteca e do Memorial da Escola Politécnica, o que pode ser verificado a partir de Gil (2010, p. 37) que afirma que o estudo de caso “[...] consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.”

Nesta pesquisa adotou-se a técnica da coleta de dados e o instrumento utilizado foi a aplicação de questionário *online* para realização deste estudo, tendo como amostra os gestores da Biblioteca Bernadete Sinay Neves e do Memorial Arlindo Coelho Fragoso, pesquisadores e estudantes pertencentes à comunidade Escola Politécnica da UFBA. Com a adoção deste recurso, provido de uma linguagem coloquial (para os estudantes), apropriada para decodificação por parte do público jovem, obteve-se um total de 158 respostas que auxiliaram aos ambientes da Biblioteca e Memorial

conhecer e identificar as necessidades informacionais do público atendido e possibilidades de prospecção de demais usuários.

4 RESULTADOS

A partir da análise do instrumento de coleta de dados, aplicado junto aos gestores, foram identificadas e apresentadas no Quadro 1 às ações de mediação da informação relacionadas ao usuário que são realizadas pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso e pela Bernadete Sinay Neves:

Quadro 1 - Ações de mediação da informação da Biblioteca e do Memorial da EPUFBA em relação aos usuários

Atividades de mediação indicadas	MACF	BBSN
Orientação ao leitor/pesquisador através do serviço de referência.	X	X
Incentivo e orientação ao uso do acervo por meio da difusão dos instrumentos de referência do acervo e dos serviços de referência.	X	X
Incentivo à interação com a Unidade de Informação através dos dispositivos de comunicação como o e-mail, telefone, <i>site</i> e redes sociais.	X	
Incentivo à produção escrita, visto que as pesquisas realizadas no MACF geram Trabalhos de Conclusão de Curso, dissertações, teses e artigos científicos.	X	
Formação de grupos de estudo e/ou pesquisa, composto por bolsistas e estagiários.	X	
Incentivo aos usuários quanto ao uso dos dispositivos de comunicação por meio da divulgação do site institucional e folder.	X	
Treinamento de usuário.		X
Sinalizações e material informativo veiculado na televisão disposta também no próprio ambiente.		X

Fonte: elaborado pelos autores.

Além das ações explicitadas, foi verificada a ocorrência de outras, a saber: a) ações educativas que são realizadas em visitas guiadas e/ou técnicas no MACF; b) atividades de extensão como a organização e realização de eventos que tangenciam a memória da Escola Politécnica da UFBA e c) exposições permanentes e temporárias no MACF e em outros espaços da EPUFBA (5º e 6º andares do prédio). Como pode ser observado no Quadro 1, existe uma aproximação entre os ambientes do MACF e a BBSN no que se refere às atividades por estes desenvolvidos e isto decorre em função da proximidade entre os objetos de estudo compartilhados por ambos os ambientes, a saber: a informação. Inclusive, tal proximidade pode ensejar a realização de atividades conjuntas entre o Memorial e

a Biblioteca, a exemplo de visitas agendadas, ou seja, quando um professor/pesquisador agendar uma visita ao Memorial também poderia conhecer um pouco da Biblioteca.

A atividade de divulgação é de suma importância para os ambientes de informação pesquisados e estes a promovem com certa similaridade, a saber: a) atividades realizadas pela Unidade de Informação; b) serviços e produtos; c) dispositivos de comunicação; e d) acervo/novas aquisições. Contudo, foi identificada uma particularidade por parte do MACF que foi a divulgação de eventos da Unidade de Informação. Neste quesito específico, a Biblioteca pode intensificar esse processo de divulgação, seguindo a experiência do MACF.

Quanto a forma de ocorrência dessas atividades, o MACF pontuou que os eventos da unidade institucional são divulgados através do *site*, no *facebook*, *e-mail* e da página (*Menu*) do MACF dentro do *site* da EPUFBA. Já os dispositivos de comunicação são divulgados através da *fanpage* e *instagram*, assim como, o acervo por meio da página do MACF dentro do *site* da EPUFBA. A BBSN apontou que utiliza da *fanpage*, *e-mail* da Biblioteca e dos treinamentos realizados regularmente como recursos de divulgação das atividades por ela realizadas.

A partir de uma questão discursiva, foi investigado se existem ações de mediação direta da informação que podem ser realizadas nos ambientes de maneira compartilhada. Dessa maneira, a gestora da Biblioteca indicou uma proposta de atividade de mediação da informação, que consiste na exposição fotográfica, ação que tornaria a Biblioteca e o Memorial um lugar interessante e ainda mais atrativo. Por meio dessa indicação, ratifica-se o que Brito e Vitorino (2017) afirmaram que “[...] faz parte da missão do bibliotecário refletir sobre as necessidades de informação do usuário, bem como sobre a ação de mediação nas suas atividades diárias que pode facilitar e oportunizar a construção do conhecimento pelos mediados”. Assim, percebe-se que as gestoras possuem uma proatividade e disposição de articular ações integradas entre os ambientes informacionais e essas atividades podem ser planejadas pelos gestores em colaboração com a equipe, motivando a participação ativa dos usuários, por exemplo, com a disponibilização de imagens por esses ambientes, de modo que ações como essa ocorram e sejam efetivas.

Foi verificado junto aos ambientes de informação, o Memorial Arlindo Coelho Frago e a Biblioteca Bernadete Sinay Neves, quais as dificuldades por estes enfrentados para o desenvolvimento das atividades de mediação da informação e a BBSN destacou não haver dificuldades para a realização da divulgação das atividades ora realizadas por esta, contudo sugere a confecção de cartazes e fixação destes em lugares estratégicos como elemento importante para a melhoria delas. Vale ressaltar que, esse dado também foi obtido no questionário aplicado junto aos usuários desses ambientes estudados e uma das ações realizadas, como consta neste texto, foi a elaboração e disponibilização de cartazes sobre os Ambientes Informacionais, seus produtos e

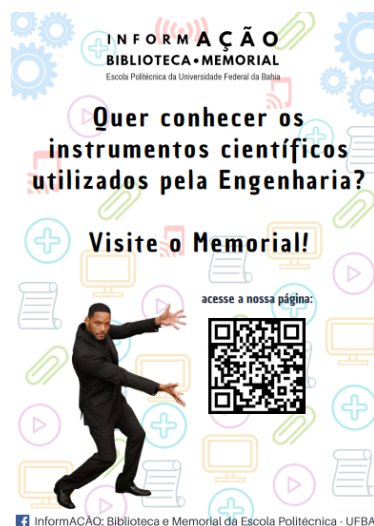
serviços, tanto impressos e afixados nos murais da Escola Politécnica, quanto disponibilizados nos dispositivos de comunicação da Biblioteca e do Memorial, como podem ser demonstrados nas figuras abaixo:

Figura 1 - Exemplo de cartaz de divulgação do Memorial e da Biblioteca no *instagram*



Fonte: elaborado pelos autores.

Figura 3 – Exemplo de cartaz que indica os serviços do Memorial



Fonte: elaborado pelos autores.

Esses cartazes apresentavam informações tanto sobre a Biblioteca quanto referentes ao Memorial, que vem passando por dificuldade quanto a sua visibilidade. Esse obstáculo também foi mencionado pela gestora do MACF que afirmou sobre a falta de visibilidade do ambiente de informação dentro da estrutura da unidade de ensino no qual está inserido. Entretanto, mudanças vêm

sendo empreendidas para melhoria desta situação, a exemplo da inserção do MACF dentro do organograma institucional, ligando este diretamente à direção da EPUFBA, como também no Regimento Interno institucional. A partir dessa dificuldade assinalada pelo MACF pode-se inferir que o elemento visibilidade institucional esteja diretamente relacionado ao aspecto formal e sua constituição dentro da estrutura da EPUFBA, relação esta que não foi apontada pela Biblioteca, mas que pode estar relacionado ao tempo de constituição de ambos os ambientes dentro da EPUFBA, tendo a Biblioteca sua constituição anterior ao MACF.

Para ampliar a resposta quanto ao objetivo de buscar e analisar os pontos-chave das ações de mediação que intensifiquem a participação dos usuários, tanto nos ambientes físicos quanto na *fanpage*, foram aplicados dois questionários direcionados aos usuários. O primeiro questionário foi enviado para a lista de *e-mails* e delimitou uma amostra dos usuários, sendo direcionado apenas aos estudantes da Escola da Politécnica, tendo como principal objetivo avaliar quais ações elaboradas pela Biblioteca Bernadete Sinay Neves e pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso teriam mais aceitabilidade, descobrindo, assim, o que mais os atraíam.

No total o questionário atingiu 158 respostas e entre os resultados alcançados foi possível constatar que as ações mais solicitadas pelos estudantes são:

- a) “janela da leitura”: consiste na apresentação de citações de textos lidos pelos usuários, bem como da autoria dessas fontes, tendo uma aceitabilidade de 76 (48%) estudantes;
- b) “pegue, leia e leve”: refere-se a uma ação de conscientização e compartilhamento dos textos utilizados durante as disciplinas, que de uma forma bastante expressiva 139 pessoas (88%) reagiram positivamente a proposta dessa atividade;
- c) palestras e exposições sobre a história da Escola da Politécnica: 106 (67%) dos estudantes demonstraram-se muito satisfeitos com a proposta.

Com base no conceito apresentado por Almeida Júnior (2015), em comparação com os resultados alcançados no questionário aplicado junto aos estudantes da Escola Politécnica, pode-se caracterizar as palestras sobre a história da Escola da Politécnica como ação de mediação direta da informação. Nessa ação existe maior possibilidade de interação direta e presencial entre os mediadores e os usuários. As outras ações como “Janela da leitura”, “Pegue, leia e leve”, exposições fotográficas, embora sejam planejadas, organizadas e executadas pelos mediadores, possivelmente os usuários podem não desenvolver uma interação mais direta como aquela realizada na ação de promoção de palestras, com possibilidade de abertura para discussão. Entretanto, vale destacar que tanto a “Janela da leitura”, quanto o “Pegue, leia e leve” são indícios de ações de mediação da leitura no ambiente universitário, que poderão auxiliar os usuários na ampliação da prática de leitura.

Outro resultado alcançado a partir desse questionário refere-se à proposta de atividade de mediação da informação, que consiste na exposição fotográfica, ação que tornaria a Biblioteca e o Memorial um lugar interessante e ainda mais atrativo. Essas atividades podem ser planejadas pelos gestores em colaboração com a equipe, motivando a participação ativa dos usuários, por exemplo, com a disponibilização de imagens por esses ambientes, de modo que ações como essa ocorram e sejam efetivas e assim alcance a competência e suas características, a saber: criação, captação, avaliação, difusão e aproveitamento do conhecimento (BELLUZZO, 2011).

Além dessas ações mais práticas e que tem o objetivo de dinamizar os ambientes da Biblioteca e do Memorial, existem atividades tradicionais realizadas por esses ambientes como de orientação ao leitor/pesquisador; treinamento de usuário; orientação ao uso acervo e qualificação para uso do ambiente e materiais informacionais, que foram indicadas pelos gestores e são reconhecidas como ações diretas e explícitas, como também as ações realizadas por eles como a gestão e organização dos acervos, que podem exemplificar atividades indiretas. Assim, é preciso destacar que tanto atividades e ações diretas quanto as indiretas são relevantes e complementares, pois só por meio desse conjunto de ações e atividades os usuários poderão, de maneira orientada ou autônoma, ter acesso, utilizar e se apropriar das informações que necessitam, por isso “[...] a ação mediadora é compreendida como uma ação essencialmente pautada na dialogia.” (GOMES, 2014, p.6).

Também com o intuito de identificar as demandas e necessidades dos usuários, efetivou-se um estudo com os pesquisadores que realizaram visitas no Memorial Arlindo Coelho Fragoso durante o período de maio a outubro de 2018. A aplicação dos questionários direcionados aos pesquisadores que utilizaram os produtos e serviços do Memorial Arlindo Coelho Fragoso, vinculados ou não a Escola Politécnica da UFBA, onde se localiza o Memorial, obteve um total de 14 respostas.

Entre os aspectos investigados foi questionado aos usuários se a partir das atividades desenvolvidas eles compreendiam o conceito de Memorial. Dessa maneira, 100% dos participantes (14) afirmaram positivamente. O que demonstra que as ações de mediação da informação realizadas pelo Memorial Arlindo Coelho Fragoso têm auxiliado na compreensão da relevância do seu papel para o usuário e do significado de arquivo permanente e universitário para o desenvolvimento deles.

Quanto à percepção dos usuários sobre o Memorial Arlindo Coelho Fragoso após o atendimento, os 14 respondentes expressaram respostas positivas, conforme se pode exemplificar abaixo:

“Um centro de história de vida de uma Instituição de Ensino, onde a memória está bem e adequadamente preservada.” (Respondente A).

Pode-se perceber que o respondente A caracteriza o Memorial como “centro de história de vida”, demonstrando que percebe o valor da documentação, para além de registro e dados, é a materi-

alização da vida e contribuições de sujeitos, que integram a própria história da Instituição, como também o desenvolvimento da mesma, a qual o Memorial está vinculado. O respondente ainda qualifica as ações referentes à preservação dos documentos, como “adequadas”, o que demonstra que analisou criticamente a estrutura do ambiente e conferiu uma avaliação positiva.

“A recepção é de ótima qualidade. O ambiente é extremamente organizado.” (Respondente C)

A fala do respondente C demonstra a necessidade dos arquivistas e colaboradores dos arquivos buscarem uma postura cordial e acolhedora para com o usuário, pois, refletirá na permanência dele no ambiente e no desejo de compartilhar a relevância do ambiente para outros sujeitos que integram sua rede social. Outro aspecto, que ratifica a indicação do respondente A, é a percepção que os usuários buscam e obtêm sobre o ambiente físico, a organização, tanto do ambiente quanto dos documentos, que se complementam, favorece a rápida localização da informação que os usuários precisam, como também o desejo de continuar no espaço físico realizando a pesquisa, por ser propício a leitura e estudo.

A postura dos colaboradores do Memorial também é refletida na resposta dos respondentes D e G:

“Eficiente e receptivo. Pessoal dedicado” (Respondente D).

“Os funcionários são muito atenciosos e prestativos. O acesso à informação e pesquisa é convidativo. Voltarei mais vezes!” (Respondente G).

Essas respostas reforçam a relevância do atendimento e da interação entre os colaboradores do arquivo e os usuários, e a necessidade da busca pela qualidade nessas ações, de modo que, a comunicação entre esses sujeitos é determinante para o desejo do usuário permanecer e ampliar sua relação com os ambientes de informação. Dessa maneira, o arquivista deve qualificar os demais agentes mediadores da informação que atuam no arquivo, de modo que possa tanto ser eficiente no processo de busca e recuperação da informação, quanto na interação com os usuários, visto que essa última ação também integra a mediação da informação.

Outro aspecto que foi identificado nas respostas dos participantes da pesquisa refere-se ao apoio do Memorial nas atividades acadêmicas dos usuários e no desenvolvimento desses sujeitos, conforme se pode exemplificar nas respostas baixo:

“O Memorial é um lugar de bastante informação e perfeito para pesquisa e conhecimento sobre a Politécnica, além de outras informações referentes a isso.” (Respondente E).

“Um acervo extremamente completo, funcionários capazes e um local que vem sendo o foco das minhas mais recentes pesquisas acadêmicas, contendo todas as informações pertinentes aos propósitos envolvidos.” (Respondente F).

São as necessidades informacionais que impulsionam a ida dos usuários aos ambientes de informação, arquivo, biblioteca, museus, entre outros. Dessa maneira, os mediadores da informação, entre eles os arquivistas e os bibliotecários, devem buscar favorecer o acesso e o uso das informações que os usuários precisam. É relevante que esses agentes mediadores também reconheçam que o arquivo e a biblioteca integram um sistema de informação, composto por outras unidades como citadas anteriormente – museu, centros de informação etc. – e deve contar com o apoio desses ambientes no objetivo de suprir as necessidades informacionais dos usuários. Esses profissionais, enquanto protagonistas sociais desempenham um papel importante que é o atendimento das necessidades informacionais dos usuários.

Assim, para além do acervo que as bibliotecas e os arquivos universitários possuem e disponibilizam, esses ambientes devem agir na perspectiva de mediar e formar o usuário para saber identificar, buscar e recuperar a informação que precisa, independente do ambiente que essa informação esteja, de modo, a atingir as perspectivas indicadas pelos respondentes E e F, de um ambiente que apoia a pesquisa e demais atividades a serem desenvolvidas pelos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pautado nas vivências dos ambientes informacionais, que são os objetos de estudo dessa pesquisa, tem-se a percepção que os serviços de mediação da informação, essencialmente aqueles que se baseiam na comunicação, dependem primordialmente dos profissionais da informação, portanto, não devem ser considerados apenas os recursos tecnológicos, pois os recursos humanos são fundamentais, aliada a uma comunicação eficaz. Assim, as ações de mediação da informação devem ser desenvolvidas de maneira consciente, possibilitando a participação ativa dos usuários, utilizando-se de planejamento estratégico, mapeamento de novas práticas e avaliação constante, de modo que possam ser efetivas e apoiar de maneira determinante os usuários.

Como principais resultados alcançados com a realização desta pesquisa podem-se destacar, a percepção dos usuários em relação aos serviços que são oferecidos nos ambientes da BBSN e do MACF e, sobretudo, a importância das práticas das atividades de mediação da informação que fortalecem o vínculo e o relacionamento entre os Ambientes e seus frequentadores.

Pautado nas principais sugestões propostas pelos usuários da BBSN e do MACF, as atividades já desenvolvidas serão aprimoradas, bem como, novas atividades serão desenvolvidas e passarão por nova avaliação para mensurar a satisfação e se correspondeu às expectativas dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

BELLUZZO, R. C. B. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **RBBB**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 58-73, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180>. Acesso em 22 jan. 2019.

BRITO, T. R. de; VITORINO, E. V. O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. **Páginas a&b**: arquivos e bibliotecas, s. 3, n. 8, p. 12-22, 2017. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/editor/viewMetadata/902>. Acesso em: 22 jan. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 07 abr. 2019.

MARIZ, A. C. A.; DUTRA, M. Da S. Curtir, compartilhar e armazenar: os arquivos fotográficos em redes sociais. **Ágora**, Florianópolis, v. 28, n. 56, p. 4-17, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/693>. Acesso em: 25 jan. 2019.

SILVEIRA, M. M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0100-19652007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 25 jan. 2019.

INFORMATION MEDIATION ACTIONS IN THE ARCHIVING AND LIBRARY UNIVERSITY: THE SEARCH FOR ACTIVE PARTICIPATION OF USERS

Abstract: *The archivist and the librarian, as mediators of information, act, construct and interfere in the support to the users and in their formation in the search, access, use and appropriation of the information. The general objective of this research was to analyze how the actions of mediation and information and knowledge management developed in the Bernadete Sinay Neves Library and the Arlindo Coelho Frago Memorial of the Universidade Federal da Bahia can attract and strengthen ties with the users, so that these actions can also be deployed and / or reflected in the communication devices, in order to generate greater approximation with the user. This descriptive research, which had the case study method, applied online questionnaires to the managers, students and researchers who work and / or frequent the environments. The relevance of the expansion of the services and products developed by the Library and in the Memorial, as well as the improvement of the information mediation actions already developed in order to measure satisfaction and respond to users' expectations is confirmed.*

Keywords: *Information Mediation. University. Archive University library. Social Web.*

AGRADECIMENTO

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação De Aperfeiçoamento De Pessoal De Nível Superior - Brasil (CAPES) - código de financiamento 001.

Originais recebidos em: 28/10/2019

Aceito para publicação em: 24/06/2020

Publicado em: 30/06/2020