

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: LEITURA, MEDIAÇÃO E APROPRIAÇÃO DOS SENTIDOS

Resumo: Este trabalho constitui parte de pesquisa em andamento, focalizada em duas bibliotecas universitárias da Universidade Federal da Bahia, cujo objetivo é conhecer a relação dessas bibliotecas e de seus bibliotecários com os usuários com deficiência, visando contribuir para o aperfeiçoamento desse atendimento. Na perspectiva da Ciência da Informação, o artigo focaliza a teoria da informação centrada nos estudos e necessidades de satisfação dos usuários. Aborda também o conceito de mediação da informação em sua relação com a leitura e apropriação dos sentidos, bem como a importância do Serviço de Referência e sua prática relacionada às competências em informação, dos profissionais bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias no atendimento de usuários com deficiência.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Mediação da Informação. Leitura. Bibliotecas universitárias. Pessoas com Deficiência.

UNIVERSITY LIBRARIES AND PERSONS WITH DISABILITIES: READING, MEDIATION AND OWNERSHIP OF THE SENSES

Abstract: This work is part of search in progress, focused in two university libraries of the Federal University of Bahia, whose aim will know the relationship of these libraries and their librarians with users with disabilities to contribute to the improvement of this service. From the perspective of Information Science, the article focuses on information theory and studies focused on needs of user satisfaction. It also discusses the concept of mediating information in its relationship with reading and appropriation of the senses, as well as the importance of the service reference and practice related to information literacy, professional librarians working in academic libraries in serving users with disabilities.

Keywords: Information science. Mediation information. Reading. University libraries. People with disabilities.

Maria de Fátima Cleômenis Botelho
Mestranda do Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação –
PPGCI/UFBA. Bibliotecária do
Sistema Universitário de Bibliotecas da
UFBA.
mfcbotelho@gmail.com

Kátia de Carvalho
Doutora em Ciência da Informação,
Professora do PPGCI/UFBA
kcarvalho560@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O homem nunca produziu tanta informação de contexto social como no século XX. A informação passou a ser a peça chave para o desenvolvimento social e o forte impacto das novas tecnologias sobre a sociedade pós-industrial e pós-moderna passou a impor uma total reengenharia nos processos de produção e distribuição da informação no mundo globalizado. As mudanças que se verificam na sociedade se traduzem a cada dia, em novas e contundentes exigências. O acesso à informação se constitui em direito de todos,

inclusive das pessoas com deficiência, que apesar de historicamente segregadas, também reivindicam o exercício desse direito.

Nesse contexto, esse artigo se propõe a abordar questões relativas ao papel da biblioteca universitária e do profissional bibliotecário que nela atua, diante da realidade que se configura, no que se refere à mediação da informação para usuários com deficiência e com vistas à concepção de uma biblioteca universitária mediadora e inclusiva.

2 INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE ATUAL

Na tentativa de conceituar a informação, Le Coadic (2004, p. 4) afirma que

[...] a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 2004, p. 4).

Entretanto, Sanches e Rio (2010) observam que essa formulação limitadora de Le Coadic nos leva a pensar como o conceito de informação tem sido tratado de forma hegemônica dentro da biblioteconomia. Isso ainda é facilmente percebido, nas práticas profissionais nas unidades de informação, onde o rigor técnico se sobrepõe às necessidades de informação dos usuários.

Referindo-se à definições de informação, Barreto (1994, p. 3) afirma:

[...] são as definições – que relacionam a informação à produção de conhecimento no indivíduo – as que melhor explicam a natureza do fenômeno em termos finalistas, associando-o ao desenvolvimento e à liberdade do indivíduo, de seu grupo de convivência e da sociedade como um todo. (BARRETO, 1994, p. 3).

Destaca-se, portanto, o valor da informação como instrumento capaz de modificar a consciência do homem e do seu grupo. Ela é o grande agente mediador para a produção do conhecimento no homem e na sociedade. A informação, na forma de conhecimento produzido, se constitui, em poderoso instrumento libertador e promotor do desenvolvimento humano.

Segundo Barreto (1994, p. 3), “a informação sintoniza o mundo.” Para o autor, ela possui tamanha importância no mundo pós-industrial que “[...] recoloca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo em que vive.” As rápidas mudanças ocorridas na sociedade, impostas, sobretudo, pelo avanço da tecnologia impuseram um ritmo diferente do que se tinha no passado.

Carvalho (2001) nos lembra disso e também que a importância da informação no seu sentido estratégico é cada vez maior nas empresas e organizações. Para a autora, as novas tecnologias de informação estão alterando as relações de trabalho, exigindo novas aptidões e configurando novos perfis profissionais. Essas mudanças levaram a alterações significativas nas relações sociais, promovendo “[...] uma transformação econômica e social expressiva na sociedade (CARVALHO, 2001, p. 3)”. Assim, a informação tem importância vital na nova sociedade que se configura e que impõe um perfil profissional cada vez mais exigente com relação ao uso da informação pelo usuário. O profissional da informação tem como foco o usuário e desta maneira, a mediação da informação depende de novos estudos que permitam a compreensão necessária que se estabelece no processo de comunicação da informação.

2.1 ABORDAGEM COGNITIVA E NECESSIDADES DOS USUÁRIOS: RELAÇÃO BIBLIOTECÁRIO / USUÁRIO

É na década de 1980 que os estudos voltados para as necessidades e uso da informação se aperfeiçoam, segundo Silva (2012), não apenas numa perspectiva quantitativa, mas também qualitativa e cognitiva. Dessa forma, o conhecimento sobre o pensar do usuário e de como ele se apropria do conhecimento, passa a ser valorizado. Ocorre, assim, uma aproximação da Ciência da Informação com as Ciências Cognitivas.

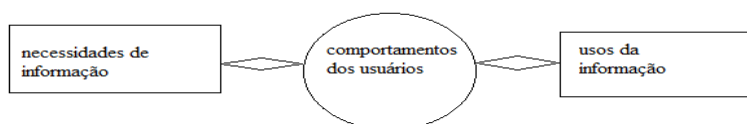
Rozados (2003) nos diz que essa aproximação começa com os teóricos anglo-saxões, Bertram C. Brookes, fundador da abordagem cognitivista, seguido por Nicolas Belkin, que apresenta essa abordagem como a única capaz de resolver as questões informacionais e Peter Ingwersen, que segue uma linha semelhante. A autora menciona

também a americana Brenda Dervin e sua teoria do *sense-making*, que propõe tratar a necessidade de informação com foco na relevância (no que produz sentido).

De acordo com Rozados (2003, p. 87), “as Ciências Cognitivas preocupam-se em entender a forma como se dá a apropriação do conhecimento pelos indivíduos.” De acordo com essa abordagem, o conceito de “necessidades de informação” se constitui em um dos aspectos mais importantes e segundo Silva (2012, p. 108), as necessidades de informação estão relacionadas ao pensamento e construção dos sentidos. O autor observa também que a necessidade de informação não é um fenômeno isolado, “[...] mas um procedimento com fundamentos finalísticos” e que a satisfação do usuário é um desses principais fundamentos.

Assim, percebe-se que essa nítida ligação de complemento entre necessidade de informação e satisfação dos usuários está diretamente relacionada ao uso da informação, que para Le Coadic (1996) é o produto final de um ciclo que se inicia com a necessidade e termina com a o uso da informação, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Usos e necessidades de informação



Fonte: Le Coadic (1996, p. 40)

Portanto, necessidades e usos são interdependentes e “[...] se influenciam de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas” (LE COADIC 1996, p. 39).

Muitos autores têm tentado chegar a uma definição sobre o termo “necessidade de informação”, todavia, trata-se de um tema bastante complexo e subjetivo, o que dificulta alcançar uma definição satisfatória. Bettiol (1990) afirma que as dificuldades na aplicação das descobertas no campo ocorrem frequentemente em decorrência da falta de uma teoria única, padronizada. “Necessidades”, “Demandas” e “Desejos”, por exemplo, são termos distintos, mas usados frequentemente de forma semelhante, demonstrando o caráter volátil do termo, o que impossibilita uma conceituação mais precisa e uniforme.

Segundo Araújo (2009) os estudos de usuários se desenvolveram, sendo os primeiros estudos, considerados com “estudos funcionalistas” que objetivavam conhecer as características de cada população, visando oferecer informações mais adequadas a elas. Em seguida esses estudos se voltaram para a avaliação dos sistemas de informação e nas décadas de 1940 e 1950 o foco se voltou para a comunicação científica. Até meados de 1970 os estudos se preocupavam com o uso do sistema e não com o comportamento dos usuários (WILSON, 2000). Somente no final da década de 1970 é que passaram a adotar abordagens voltadas para o usuário da informação.

Em artigo precursor da abordagem cognitiva na Ciência da Informação, Belkin e Robertson (1976) apoiam essa perspectiva do sujeito ao afirmarem que a informação é o que é capaz de mudar ou transformar estruturas mentais do ser humano.

Wersin e Neveling (1975) vêm a necessidade de transferência de conhecimento para aqueles que dele necessitam como uma responsabilidade social, contudo, se referem a essa ligação da informação ao conhecimento como uma abordagem perigosa, tendo em vista que o termo “conhecimento” pode assumir sentidos variados.

Segundo Ribeiro (2010, p. 64) a prática profissional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas, historicamente tem se associado à ideia de “[...] disponibilizar a documentação a quem dela precisa”. Para a autora, essa ideia evoluiu a ponto de se tornar crucial na atuação de profissionais com a função de mediadores da informação. O chamado paradigma custodial, patrimonialista e historicista, consolidado em meados do século XIX começou a adquirir uma característica mais tecnicista por volta da virada do século XX, favorecendo “[...] o surgimento de uma mediação menos passiva e mais direcionada para os interesses dos utilizadores” (RIBEIRO, 2010, p. 66). A atitude passiva e reativa em relação ao acesso a informação começa a mudar após a Segunda Guerra Mundial e a partir dos anos 1970 se delineia uma transição paradigmática, na qual “[...] a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação” (RIBEIRO, 2010, p. 66).

3 LEITURA, MEDIAÇÃO E APROPRIAÇÃO DOS SENTIDOS

Segundo Almeida Júnior, a mediação da informação é

[...] 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. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

É nessa perspectiva do sujeito, do desenvolvimento do indivíduo no convívio em sociedade que é possível entender o sentido da mediação, cujo objetivo principal é a apropriação da informação e do conhecimento. De acordo com Almeida Júnior (2007), a apropriação da informação pressupõe uma alteração, uma ação transformadora e modificadora do conhecimento e nesse processo não há apenas uma ação de consumo, mas também de produção. Para o autor, “[...] a leitura está no cerne da apropriação da informação.” Pelo fato da informação não existir *a priori*, por ser intangível e não concreta, é necessária a existência do documento para que ela possa ser veiculada e apropriada. A informação é disforme e molda-se “[...] ao acervo de conhecimentos de quem a procura” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 34).

Da mesma forma, Gomes (2008, p. 1) refere-se à complexidade do processo de construção do conhecimento, onde “[...] os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados”. Assim, o documento precisa ter sua linguagem decifrada, decodificada e confrontada com o conhecimento pré-existente no indivíduo para que a informação possa ser transformada em conhecimento e, conseqüentemente apropriada.

Para Almeida Júnior (2007, p. 34), “[...] a leitura é que possibilitará sua apropriação [...]” e ele entende esse processo, que começa na comunicação e termina na transformação do conhecimento de uma pessoa como a própria mediação da informação.

O autor defende, portanto, que a informação só pode se concretizar a partir do uso da leitura. Sem ela, as ações efetivadas nas unidades de informação visando à apropriação da informação e do conhecimento se tornam vazias e inúteis. Ele lembra ainda, que essa leitura é individual, pois ocorre a partir do acervo de conhecimentos de cada pessoa e nesse processo deve considerar também aspectos importantes como o conteúdo a ser veiculado, a intencionalidade do autor e as características do documento e da informação registrada.

Para ele, entretanto, a biblioteconomia acabou relegando a leitura a um plano inferior de interesse, na sua ânsia de obter *status* e de dizer-se “Ciência da Informação”. A leitura, portanto, foi entendida como algo prescindível dentro da Ciência da Informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2007).

Contudo, ela é um elemento imprescindível, seja limitada à palavra escrita ou não. Para o autor, há uma limitação muito grande na concepção que temos sobre a leitura, que trazemos de nossa própria formação. Desde os primeiros anos na escola, a leitura tem sido entendida e relacionada aos suportes da escrita, ou seja, “Aprendemos a ler e a escrever a palavra” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 37).

Dessa forma, não era de se esperar outra coisa da formação do bibliotecário, que foi instruído desde o início a entender, sobretudo, a leitura da palavra escrita e em suporte palpável (livros, revistas, e outros). No entanto, Almeida Júnior (2007, p. 34) defende que “[...] a leitura está no cerne da apropriação da informação [...]”, sendo um erro desconsiderá-la ou conferir a ela uma importância menor. O profissional que lida diariamente com a informação precisa entender que as linguagens são variadas, que os suportes não são únicos ou estáticos e que a prática da leitura deve estar presente na sua ação profissional e em todos os espaços em que atua.

Assim, é possível afirmar que a mediação está impregnada no fazer diário do bibliotecário, mas historicamente observa-se uma prática um pouco diferente. Almeida Júnior e Bortolin (2007) analisam com propriedade o caráter preservacionista assumido pela biblioteconomia ao longo de sua história, observando que na dicotomia existente entre a disseminação e a preservação, essa última parece ter sido vitoriosa.

Ribeiro (2010) refere-se, nesse sentido, ao chamado “paradigma custodial, historicista e patrimonial” no qual a ideia da preservação sempre se sobrepôs a ideia do acesso. Em nome da preservação, as bibliotecas se transformaram em meros repositórios ou mesmo em depósitos de livros.

Além de desenhar um triste estereótipo, Almeida Júnior e Bortolin (2007, p. 4) tentam reafirmar a concepção por eles defendida de que “[...] o suporte era entendido como algo formado, indissolúvelmente, pelo objeto físico e pelo conteúdo”. Apesar de não negarem o valor da preservação que permite que o conhecimento e as ideias dos homens se mantenham, os autores lembram que as ideias que ficaram foram aquelas que puderam ser

registradas, ou seja, aquelas provenientes de alfabetizados ou de pessoas com condições mínimas para se apropriarem do conhecimento de sua época (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2007).

Dessa maneira, deixam claro que o bibliotecário não pode mais ser visto como o profissional passivo, neutro e destinado a servir apenas, mas sim como aquele que participa efetivamente da sociedade na qual está inserido e contribui para a construção da história da humanidade.

Além disso, a neutralidade e a imparcialidade não são possíveis, uma vez que o profissional da informação atua como matéria prima, que por si só não é neutra e não pode ser imparcial. A informação, portanto, estará sempre impregnada por ideologias, interesses econômicos, políticos e culturais. O usuário deve ser ativo e participativo, ator central do processo de apropriação e não mais aquele ser passivo e mero receptor da informação, mas deve determinar a existência ou não da informação.

Nessa perspectiva, Iser (1999), em sua análise teórica da literatura, defende a existência de uma interação entre o texto e o leitor, corroborando a existência de uma autoria compartilhada entre autor e leitor. Para Iser (1999), cabe ao leitor “descobrir equivalências” e “formular padrões” no decorrer da leitura que levem ao surgimento de vários contextos e possibilidades no seu ponto de vista. Assim, “O ponto de vista do leitor oscila sem cessar durante a leitura e atualiza o sentido em diferentes direções, pois as relações, uma vez estabelecidas, dificilmente podem ser mantidas” (ISER, 1999, p. 167). O pensamento de Iser fundamenta a concepção da mediação da informação, pois para ele o texto não vem pronto, não é completo em si mesmo, mas necessita do leitor para interpretá-lo e lhe dar sentido.

É grande a responsabilidade que recai sobre o bibliotecário, que em seu fazer diário, seja no setor de aquisição, de referência ou no processamento técnico da biblioteca, atua como agente mediador da informação. Questões como neutralidade e imparcialidade parecem ter sido demasiadamente internalizadas na formação desses profissionais e acabam sendo percebidas no distanciamento construído entre o bibliotecário e seu usuário de informação, que, afinal, é a razão de ser (ou deveria ser) dessa mediação.

4 O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E O USUÁRIO: O BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR

De acordo com Carvalho (2002) o bibliotecário tem originalmente a condição de zelar pelo livro, de ser o seu guardião e também do conhecimento nele registrado. Entretanto, com a mudança do foco de interesse do documento para a informação e do advento das novas tecnologias de informação e comunicação, esse *status* tem sido abalado. Além disso, uma série de novas exigências e questionamentos relativos à ação mediadora desse profissional tem sido feitas pela sociedade globalizada na qual vivemos.

Os currículos foram sofrendo alterações até que a formação técnica se sobrepôs à formação erudita. Para Santos (1996, p. 7), sob a influência da escola norte americana, o currículo atual é responsável pela formação de bibliotecários hábeis nas atividades meio como, classificação, catalogação, recuperação da informação e sua disseminação, porém, “as questões relativas aos usuários recebem, entretanto, um tratamento menos privilegiado”. Ou seja, os procedimentos técnicos são colocados em primeiro plano, em detrimento do atendimento ao usuário e suas necessidades de informação.

Não é por acaso, portanto, que Le Coadic (1996) define os profissionais da informação como pessoas capazes de processar a informação a partir de diferentes suportes, destacando a habilidade desses profissionais para dominar a técnica biblioteconômica.

Targino (2010) percebe a existência de uma “corrida quase desenfreada” por novos paradigmas para a prática profissional nas bibliotecas do século XXI. Para a autora, o essencial na discussão desses novos paradigmas se refere à nova postura do profissional bibliotecário, que deve estar pronto para responder às exigências da sociedade que vem se transformando em decorrência dos avanços científicos e tecnológicos. Para Targino (2010), a profissão de bibliotecário e do profissional de informação em geral, tende a se modificar, acompanhando a evolução da sociedade. Referindo-se aos bibliotecários, ela afirma:

Por sobrevivência, estes devem ir além das tarefas rotineiras, como empréstimo domiciliar, serviço de orientação de usuários e levantamentos bibliográficos *on-line* para assumir outros encargos, a exemplo da avaliação, planejamento, implantação de redes de informação em empresas industriais; programas de gerenciamento de informação na automação de bibliotecas e instituições congêneres; e edição de revistas técnico-científicas. (TARGINO, 2010, p. 44).

Em sua reflexão sobre as transformações que vêm ocorrendo no papel do profissional bibliotecário face às transformações sociais, culturais e tecnológicas, Oddone (1998) revela a sua preocupação com o futuro desse profissional ao afirmar:

Poucos desses profissionais parecem estar compreendendo e processando as marcas da nova cultura e do novo perfil social anunciado pelos clarins do próximo milênio, tornando indispensável que se dê início a amplas e intensas ações de conscientização. (ODDONE, 1998, p. 3).

Passados quinze anos, da publicação do artigo citado, “os clarins do próximo milênio” a que se refere a autora, já tocaram, o século XXI já é uma realidade, mas é possível perceber que sua preocupação ainda é pertinente e real. A questão não se resume na simples adaptação às novas ferramentas, mas, sobretudo na necessidade do surgimento de uma nova mentalidade, um novo pensar e perceber o mundo. Dessa forma, uma nova transformação precisa ocorrer, à semelhança das transformações ocorridas ao longo da história do conhecimento, onde cada avanço tecnológico, cada descoberta científica interferiu de forma significativa no desenvolvimento da humanidade (ODDONE, 1998).

Espera-se, portanto, que esse profissional consiga desatar os nós que o amaram ao pensamento hegemônico da biblioteconomia, permeado pelo excesso de tecnicismo e possa se aventurar em ações mediadoras efetivas, focadas nas necessidades do usuário da informação, com ou sem deficiência, assumindo assim, seu papel social. Nesse sentido, é necessário pensar no usuário não somente em atividades culturais ou de incentivo à leitura, mas no próprio fazer diário na biblioteca, nas atividades de processamento técnico, de seleção e aquisição de material bibliográfico, que devem estar voltadas, principalmente para ele – o usuário. Somente dessa forma será possível atraí-lo, permitindo que ele participe da vida da biblioteca e que essa biblioteca possa deixar de ser o “templo do saber” que inibe e intimida os menos letrados, para se transformar num espaço vivo, de inclusão e de acolhimento da diversidade humana.

4.1 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

Castells (1999, p. 43) toma a revolução da tecnologia da informação como ponto de partida para a sua análise sobre a “[...] complexidade da nova economia, sociedade e cultura

em formação”, embora deixe claro não ser a tecnologia o fator determinante da sociedade e vice e versa. Percebe-se que mudanças significativas ocorreram na sociedade, e novas exigências têm sido impostas por essa sociedade da informação de forma contundente.

Nesse contexto, de acordo com Campello (2003, p. 33) “a ‘sociedade da informação’ é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da competência informacional”. Isso significa, portanto, não ser possível participar plenamente dessa sociedade sem absorver as mudanças impostas e ser capaz de fazer uso da informação que nela circula. Ser competente em informação passou a ser uma questão de sobrevivência na sociedade contemporânea, lembrando que as mudanças impostas ocorreram, sobretudo, no âmbito educacional, no âmbito das competências profissionais e também em relação ao acesso à informação pelo usuário, incluindo aqui também o usuário com deficiência.

Surge, o conceito de *Information literacy*, que é a expressão inglesa usada inicialmente em 1974, pelo bibliotecário norte americano Paul Zurkowski, para referir-se, inicialmente a habilidades relacionadas à informação eletrônica, tendo sido depois, amplamente adotado pela classe bibliotecária (DUDZIAK, 2003).

No Brasil o termo foi citado pela primeira vez em artigo publicado no ano 2000 por S. E. Caregnato, que o traduziu com “alfabetização informacional”. Entretanto, no início da discussão sobre o assunto, optou-se pelo não aprofundamento da questão terminológica, para que a preocupação maior recaísse sobre as questões conceituais (CAMPELLO, 2003).

Dessa forma, Dudziak (2003) e outros autores, utilizaram inicialmente em seus trabalhos a expressão no original em inglês. Posteriormente algumas alternativas de tradução foram propostas, como, “alfabetização informacional”, “letramento”, “literacia” (usado em Portugal) e “fluência informacional”.

A *American Library Association* (ALA) define como competência em informação, o conjunto de habilidades que as pessoas necessitam ter para reconhecer quando a informação é necessária, tendo a capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação necessária. Essa definição vem sendo aceita por estudiosos do campo. A ALA ressalta a importância da *information literacy* no contexto contemporâneo, marcado pelas rápidas mudanças nos recursos tecnológicos e da informação, sendo a competência em informação a base para a necessária aprendizagem ao longo da vida. Dessa forma, através de sua *Association of College and Research Libraries* (ACRL), a ALA estabeleceu padrões

norteadores da competência em informação para aplicação no ensino superior (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000).

O Quadro 1 mostra esses padrões acompanhados dos respectivos indicadores de desempenho estabelecidos. Observando os conceitos inseridos nesses padrões, percebe-se que os mesmos não se destinam apenas aos que aprendem, mas também aos responsáveis pelo ensino e pela mediação da informação nas bibliotecas e unidades de informação.

Quadro 1 – Padrões de Competência em Informação e Indicadores de Desempenho da ACRL/ALA

PADRÕES	INDICADORES DE DESEMPENHO
1. Determinar a natureza e a extensão da informação necessária.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir e articular a necessidade de informações; - Identificar uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação; - Considerar os custos e benefícios de adquirir a informação necessária; - Reavaliar a natureza e extensão da informação de que precisa.
2. Acessar as informações necessárias de forma eficaz e eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Selecionar os métodos de investigação mais adequados ou sistemas de recuperação de informação para o acesso a informação necessária; - Construir e implementar efetivamente as estratégias de busca concebidas; - Recuperar informações <i>online</i> ou pessoalmente, utilizando uma variedade de métodos; - Refinar a estratégia de busca, se necessário; - Extrair, registros e gerenciar as informações e suas fontes.
3. Avaliar as informações e suas fontes criticamente e incorporar informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores.	<ul style="list-style-type: none"> - Resumir as principais ideias a serem extraídas da informação recolhida; - Articular e aplicar critérios iniciais para avaliar tanto a informação quanto as suas fontes; - Sintetizar as principais ideias para a construção de novos conceitos; - Comparar novos conhecimentos com os já existentes para determinar o valor agregado, as contradições, ou outras características únicas da informação; - Determinar se o novo conhecimento tem um impacto sobre o sistema de valores do indivíduo e tomar medidas para conciliar diferenças; - Validar a compreensão e a interpretação das informações, discutindo com outros indivíduos, especialistas e/ou profissionais da área; - Determinar se a consulta inicial deve ser revista.
4. Usar, individualmente ou como membro de um grupo, informações de forma eficaz para realizar um propósito específico.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar novas informações antes da concepção e criação de um produto ou do seu desempenho particular; - Revisar o processo de desenvolvimento do produto ou do seu desempenho; - Comunicar o produto ou o seu desempenho de forma eficaz para os outros.
5. Compreender as questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso de informações, e acessar e utilizar informações de forma ética e legal.	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender as questões éticas, legais e socioeconômicas que cercam a informação e a tecnologia da informação; - Seguir as leis, regulamentos, políticas institucionais e etiqueta relacionadas ao acesso e uso de recursos de informação; - Reconhecer o uso de fontes de informação na comunicação do produto ou no seu desempenho.

Fonte: Baseado em American Library Association (2000)

Na perspectiva dos conceitos da ALA, Dudziak nos dá a seguinte definição:

A partir da análise da evolução do conceito e seguindo a concepção de *information literacy* voltada ao aprendizado ao longo da vida, pode-se defini-la como o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Dudziak (2003) aponta ainda, três concepções de *information literacy*: a concepção da informação, com ênfase na tecnologia da informação; a concepção cognitiva, com ênfase nos processos cognitivos e a concepção da inteligência, com ênfase no aprendizado ao longo da vida. A autora adverte que a verdadeira mediação educacional acontece quando o bibliotecário é capaz de convencer o aprendiz de sua própria competência e capacidade de ser autônomo e independente.

5 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA MEDIADORA E INCLUSIVA: O CONTEXTO

Para acompanhar as mudanças e exigências da sociedade atual, a biblioteca universitária não pode continuar apenas recitando as palavras de sua missão – “dar apoio às atividades de ensino, pesquisa extensão e inovação” – sem, contudo, adotar uma atitude inclusiva, que perceba a diversidade de seus usuários e os atraia para si. Muitos desses usuários se sentem intimidados pelas inúmeras restrições de uso que são colocadas e, no caso das pessoas com deficiência essa intimidação é ainda maior, tendo em vista a existência das barreiras físicas reais que os impedem de participar da vida da biblioteca e usufruir de seus benefícios.

Nesse sentido, Mazzoni et al. (2001) adverte que além de ter um bom sistema de sinalização e acesso ao acervo, inclusive por consulta digital, é fundamental que a biblioteca universitária priorize o atendimento humano de qualidade e pense o espaço da biblioteca em função da utilização de todos os usuários, com ou sem deficiência. A ação mediadora do bibliotecário é fundamental, na medida em que ele deve estar atento aos avanços da tecnologia e procure utilizar os recursos de Tecnologia Assistiva (TA), sobretudo os relacionados às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), como os *softwares* e uso das redes sociais. Os autores ressaltam também com muita propriedade, a

importância de se estar atento aos “aspectos atitudinais”. As barreiras atitudinais são as piores e mais resistentes, pois, sem perceber, as pessoas acabam praticando uma discriminação involuntária (MAZZONI et al., 2001).

De fato, falsas soluções tais como, acessos trancados a cadeado, elevadores desligados, guichês e sanitários separados, são exemplos dessa discriminação velada. Numa biblioteca inclusiva, a sinalização deve ser pensada levando em consideração a diversidade de seus usuários e os serviços devem ser disponibilizados também via Internet, de forma a ampliar as possibilidades de acesso para todos. Além disso, deve haver uma preocupação constante com a ampliação do acervo de obras em versão digital, de forma a dar apoio aos trabalhos acadêmicos nos níveis de graduação e pós-graduação. É recomendável também, que a biblioteca possua um espaço de acessibilidade, com recursos de mobiliário adequado, *hardware*, *software* e toda infraestrutura necessária para leituras e pesquisas dos usuários com deficiência, sem que esse espaço seja de uso exclusivo deles. Nesse ponto é importante enfatizar – nenhum usuário deve ser segregado (MAZZONI et al., 2001).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitas são as possibilidades de atuação do bibliotecário de referência, mas é necessário que ele esteja atento a todas elas e as faça valer no atendimento diário de seus usuários de informação, com ou sem deficiência. O uso de recursos virtuais é sempre muito bem recebido pelo usuário e confere credibilidade ao bibliotecário e à biblioteca. No atendimento de pessoas com deficiência a vantagem é ainda maior, se considerarmos que pessoas com grau maior de severidade de suas deficiências ou mesmo com deficiências temporárias, podem ser prontamente atendidas em suas necessidades de informação, sem que seja preciso se deslocarem.

Enfatiza-se, portanto, a importância do Serviço de Referência praticado pela biblioteca e pelo bibliotecário, pois através desse serviço, descrito como por vários teóricos da biblioteconomia como o “coração de profissão” e “pedra angular” da prática profissional. As ações mediadoras são possíveis e permitem à biblioteca o exercício de sua função social, mediadora e inclusiva.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.

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

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BERTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_E_DA_LEITURA.pdf> Acesso em: 16 jan. 2014.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

BELKIN, N. J.; ROBERTSON, S. E. Information Science and the phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 27, n.4, p. 197-204, july/aug. 1976.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v.18, n. 1, p. 59-69 jan./jun. 1990.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramaZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.2, n.3, jun. 2001.

CARVALHO, K. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramaZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5 out. 2002.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era de informação: economia, sociedade e cultura, v.1).

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

- GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.9, n.1, p. 1-16 fev. 2008.
- ISER, W. **O ato da leitura**: uma teoria do efeito estético. São Paulo: Ed. 34, 1999. v. 2.
- LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124p.
- LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996. 115 p.
- MAZZONI, A. A. et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001.
- ODDONE, N. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 8, n.1, p. 25-41, 1998.
- RIBEIRO, F. 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.
- ROZADOS, H. B. F. A Ciência da informação em sua aproximação com as ciências cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.
- SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010.
- SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996.
- SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.
- TARGINO, M. G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade**, Estudos, João Pessoa, v.20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010.
- WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interesting to information science. **Information Scientist**, Cidade, v.9, n.4, p. 127-140, Dec. 1975.
- WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, Santa Rosa, EUA, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

