

## SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ: FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO E OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS PROFISSIONAIS BIBLIOTECÁRIOS

**Simone de Fátima Rodrigues dos Santos**

Mestraem Ciência da Informação. Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil.  
seime.rodrigues29@gmail.com.

<https://orcid.org/0009-0001-3786-7375>

**Hamilton Vieira de Oliveira**

Doutor em Ciência da Informação. Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil.  
hamilton@ufpa.br.

<https://orcid.org/0000-0002-6439-0058>

### RESUMO

A mediação da informação apresenta-se como um desafio para o profissional bibliotecário, de forma mais acentuada com o advento da *internet* e das ferramentas tecnológicas que intensificam o fluxo de conteúdo em formato digital. Nesse cenário, espera-se que os bibliotecários desenvolvam novas habilidades para a rotina de trabalho, a fim de atuar no contexto do avanço tecnológico e da crescente demanda por informação. As bibliotecas dos Institutos Federais diferenciam-se das demais pelo fato de seus usuários pertencerem a vários níveis educacionais. O objetivo deste estudo foi elencar as ferramentas e os desafios enfrentados pelos profissionais bibliotecários do Instituto Federal do Pará no uso de recursos tecnológicos para a mediação da informação. Como metodologia, adotou-se um estudo bibliográfico, relacionado a uma pesquisa de campo exploratória, com análise descritiva dos dados obtidos a partir de questionário aplicado aos bibliotecários dos 18 *campi* do Instituto. O questionário teve uma devolutiva de sete respostas, que apontaram como principais ferramentas utilizadas o endereço eletrônico da Instituição, redes sociais, chats e serviços de *WhatsApp*. Os principais desafios apontados pelos profissionais foram o acúmulo de funções e a ausência de qualificações voltadas ao uso de tecnologias nos serviços de mediação *online*.

**Palavras-chave:** Bibliotecários mediadores. Educação profissional e tecnológica. Ferramentas de mediação.

### INFORMATION MEDIATION SERVICES IN THE LIBRARIES OF THE FEDERAL INSTITUTE OF PARÁ: MEDIATION TOOLS AND THE CHALLENGES FACED BY LIBRARIAN PROFESSIONALS

### ABSTRACT

Information mediation poses a challenge for librarians, particularly with the advent of the internet and technological tools that drive the growing volume of digital content. In this context, librarians are expected to develop new skills for their daily work to respond to technological advances and the increasing demand for information. The libraries of the Federal Institutes differ from those of other institutions because their users belong to different educational stages. This study aimed to identify the tools and challenges faced by librarians at the Federal Institute of Pará in the use of technological resources for information mediation. Methodologically, a bibliographic study was conducted in conjunction with an exploratory field research, with descriptive analysis of the data obtained from a questionnaire applied to librarians from the Institute's 18 campuses. The questionnaire received responses from seven participants, who identified institutional email, social media, chats, and WhatsApp services as the main tools used. The main challenges reported by the professionals were work overload and the lack of training focused on technologies for online information mediation services.

**Keywords:** Mediator librarians. Professional and technological education. Mediation tools.

Recebido em: 05/08/2025

Aceito em: 27/12/2025

Publicado em: 02/02/2026

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas dos Institutos Federais conferem um diferencial de qualidade na informação disponibilizada no âmbito educacional. Diante do excesso de conteúdo disponibilizado indiscriminadamente na *internet*, sua atuação junto aos estudantes se faz necessária para uma nova forma de mediação da informação às novas gerações, abrangendo serviços que as alcancem em diferentes contextos, o que requer aptidões e habilidades desenvolvidas e atualizadas.

Nesse sentido, os acervos e os espaços físicos já não são suficientes para atender às diferentes demandas informacionais e agregar novas tecnologias aos serviços tradicionais. Longe de ser apenas uma possibilidade, é uma realidade que precisa ser incorporada pelos bibliotecários, que devem saber lidar com diversos sistemas de automação (Sala, 2023).

A tecnologia impactou positivamente os serviços de bibliotecas, pois facilitou tratamento de dados e de grandes volumes de informação, em curto prazo, o armazenamento estratégico de conteúdo em vista de uma recuperação ágil, o que proporcionou uma maior gama de informação disponível para a sociedade (Marcadante, 1995).

O advento da *internet* no fim do século XX também teve sua contribuição nesse contexto, pois acelerou a propagação de conteúdo na sociedade globalizada, com impacto nas relações sociais. Logo, torna-se oportuno o surgimento de novas fontes de informação, tanto para fins acadêmicos e de pesquisa quanto para fins informais, como no caso das redes sociais.

Desse modo, faz-se necessário que a biblioteca assuma papel pedagógico, mais do que em qualquer outro momento de sua trajetória, uma vez que o fácil acesso a conteúdo pronto na *internet* representa um atrativo potencialmente prejudicial aos jovens. Esses, por sua vez, precisam desenvolver o raciocínio lógico e criativo para a resolução eficaz de problemas, tanto na sua trajetória de aprendizagem quanto no seu cotidiano, e o uso indiscriminado da informação disponível na *internet* não será capaz de suprir tais necessidades (Campello, 2001).

A competência em informação é considerada um diferencial para a mediação da informação no século XXI (Bassetto, 2013; Miranda, Alcará, 2021). Nesse cenário, o papel dos bibliotecários assume novos rumos, pois será exigida deles uma ampla capacidade

de lidar com o avanço tecnológico no contexto informacional, devendo ainda buscar capacitações para coordenar e promover atividades que atendam à sua comunidade. Valentim (2019) apresenta algumas tendências na formação do bibliotecário, como: habilidades com novas tecnologias, atuação mais colaborativa no contexto educacional e formulação de políticas públicas em acesso à informação.

A partir do exposto, verificou-se a seguinte questão: quais são os desafios enfrentados pelos bibliotecários do Instituto Federal do Pará (IFPA) no uso de recursos tecnológicos para a mediação da informação? Nesse sentido, o objetivo geral deste estudo foi identificar os desafios enfrentados pelos bibliotecários do IFPA no uso desses recursos no processo de mediação da informação. Para alcançá-lo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: identificar os serviços de mediação oferecidos pelas bibliotecas do IFPA, constatar o uso de tecnologias e ferramentas na mediação da informação e verificar os desafios enfrentados pelos bibliotecários nesse contexto.

A metodologia adotada consiste em uma abordagem qualitativa de caráter descritivo, envolvendo um estudo bibliográfico associado a um estudo de campo, exploratório e descritivo. Na ocasião, foram aplicados questionários profissionais bibliotecários do IFPA, com amostragem de seis bibliotecas, segundo o critério de acessibilidade; ou seja, a seleção do *corpus* de análise teve como base o total de respostas coletadas.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação surge como proposta inicialmente apresentada por Almeida Júnior (2008). Ao ser considerada objeto central do campo da Ciência da Informação, a ideia fortaleceu-se e trilhou outros caminhos. Muitos estudos aprofundaram a discussão sobre a mediação da informação em bibliotecas, contribuindo para a consolidação da temática na área. Dentre os conceitos-chave aprendidos em estudos iniciais do autor, aponta-se que a mediação da informação é:

Toda a 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, 2008, p.3).

Contribuindo de forma significativa para os estudos nessa área, o autor ainda

delineia a mediação como um processo a ser desenvolvido no âmbito das unidades de informação (bibliotecas, arquivos e museus) e apresenta duas perspectivas, a mediação implícita e a explícita da informação: a primeira relacionada ao fazer técnico do bibliotecário, envolvendo atividades como seleção, catalogação e indexação dos materiais informacionais; a segunda caracterizando-se pela interação direta entre o usuário e o profissional da informação (mediador), situação recorrente no setor de referência das bibliotecas. Pode ocorrer de forma síncrona, com a presença simultânea do usuário e do mediador, ou de forma assíncrona, mediada por tecnologias e sem a presença física desses indivíduos (Santos Neto; Almeida Júnior, 2017).

Outro aspecto relevante é a busca por uma imparcialidade mediadora, vista com ceticismo, já que o distanciamento entre mediador e informação no processo de mediação é considerado improvável, pois todo conteúdo informacional, quando tratado, “está imerso em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta desrido de interesses, sejam econômicos, políticos, culturais, etc.” (Almeida Júnior, 2008, p.5).

Fachin (2013) apresenta a mediação da informação como uma função central e facilitadora do acesso e do uso da informação por meio dos dispositivos das bibliotecas. A autora aponta que o crescente uso de tecnologias na sociedade tem ampliado a circulação de informações, o que requer das bibliotecas maior atenção quanto à forma de direcionar os conteúdos às necessidades específicas dos usuários, bem como ao desenvolvimento de habilidades de busca, seleção e ao uso eficaz e ético da informação.

Silva (2015) delineia o processo de mediação em áreas como direito, comunicação e educação, a fim de construir um ponto de vista fenomenológico sobre a mediação na formação do conhecimento e do saber humano, apresentando as singularidades de cada área. Considera também que os entendimentos construídos pelos indivíduos em seu campo mental são influenciados por aspectos sociais, culturais, tecnológicos e humanos, ou seja, por fatores externos a si.

Sob a perspectiva epistemológica apresentada por Silva (2015), a mediação transita do positivismo lógico-formal, centrado nas ações envolvidas no processo, ao funcionalismo, que relaciona as demandas e necessidades informacionais dos indivíduos, a partir de uma teoria sistêmica dos métodos de investigação. Incluem-se, ainda, a crítica marxista, associada à defesa da igualdade de acesso ao conhecimento, o socio-interacionismo, que considera as diferenças, a inclusão e a integridade dos sujeitos como elementos fundamentais para o alcance de uma autonomia crítica frente à informação.

Nesse contexto, as teorias que predominam nas diferentes áreas que abordam a mediação incluem o direito, no qual se destacam o positivismo jurídico e a vertente crítica; a comunicação, com ênfase nos aspectos midiáticos e culturais; e a educação, fundamentada nas teorias socioconstrutivistas, socio-históricas-interacionistas e midiáticas. Diante dessas abordagens, a Ciência da Informação buscou articular elementos de cada uma dessas perspectivas, incorporando, sobretudo, os fundamentos da mediação cultural, a qual, segundo Silva (2015, p. 98), é definida como:

[...] uma construção e representação dos processos sociais e artísticos que busca, no diálogo com indivíduos e/ou grupos, promover significados e sentido à realidade humana a partir de um conjunto de atividades pensadas e construídas coletivamente e dialogicamente.

Esses fundamentos sustentam reflexões sobre a relação dialógica do indivíduo com o meio e suas interações socioculturais, e orientam a compreensão de que todo sujeito sofre alguma transformação a partir das interações promovidas pela mediação. Essas transformações são essenciais na tríade informacional (informação, mediador e usuário), pois constituem a base do processo de construção do conhecimento.

O caráter dinâmico e relacional entre o sujeito (o que busca, interage e se apropria da informação) e os elementos informacionais, sejam eles espaços físicos ou digitais, alcança um estado de satisfação momentânea quando ocorre o que Ribeiro e Almeida Júnior (2022) chamam de apropriação da informação diante da lacuna informacional, definida como:

[...] um processo de interferência que pode influenciar o desenvolvimento da autonomia do indivíduo ao utilizar recursos informacionais, por isso, o seu conceito está diretamente relacionado à linguagem e à comunicação. Compreender a competência e a mediação da informação exige, primeiramente, a percepção do sujeito como elemento central e determinante da existência da informação (Almeida; Farias, 2018, p. 433).

A informação, essencial para a construção do conhecimento, não se configura como simples transmissão do conteúdo por intermédio de fontes, profissionais ou instrumentos tecnológicos, mas como um processo de formação e acúmulo do conhecimento nos indivíduos, que compõe sua bagagem social e cultural, internalizada no seu subconsciente.

A mediação da informação ampliou significativamente seu alcance com o uso de ferramentas tecnológicas, possibilitando o surgimento de diversos serviços em ambiente digital, tais como orientações remotas, bibliotecas virtuais e o uso de redes sociais

institucionais para divulgação de acervos, serviços e ações de marketing informacional, intensificando, assim, o fluxo de informações.

Araújo, Berti e Santos Neto (2024) destacam que a integração desses elementos constitui a mediação da informação contemporânea e que, embora muitos profissionais estejam comprometidos com práticas qualificadas de mediação e de serviços informacionais, o fator tecnológico não pode ser negligenciado, pois tem produzido novas formas de mediação, potencializando a circulação tanto da informação quanto da desinformação.

Dessa forma, ao considerar o usuário e suas necessidades informacionais como o centro desse processo, torna-se um compromisso do bibliotecário mediador contemporâneo a promoção da autonomia desses sujeitos na busca por informações fidedignas e socialmente relevantes. Nesse sentido, o papel do profissional bibliotecário, enquanto mediador, organizador, instrutor e orientador da informação, mostra-se fundamental para a construção de sujeitos críticos e autônomos, capazes de fazer uso consciente da informação (Dudziak, 2001).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa apresenta-se como um estudo bibliográfico para fundamentar o corpus da pesquisa de campo, esta exploratória e descritiva, com o intuito de ampliar o conhecimento sobre a mediação no âmbito das Bibliotecas do IFPA e do processo em si, para futuras pesquisas (Marconi; Lakatos, 2003).

A pesquisa de campo exploratória possibilita descrições quantitativas e qualitativas do objeto de estudo (Marconi; Lakatos, 2003). O presente estudo não teve o intuito de aplicar técnicas probabilísticas ou de amostragem, mas de apresentar uma percepçãoanalítica e descritiva dos resultados.

#### 3.1 Universo e sujeitos da pesquisa

O estudo foi realizado com profissionais atuantes nas bibliotecas do IFPA, instituição atualmente composta por 18 *campi*, distribuídos na capital e em outrosmunicípios do estado do Pará. Suas bibliotecas sofreram profundas mudanças em decorrência da reestruturaçãoestabelecida pelaLei nº 11.892, de 28 de dezembro de 2008, que

transformou os Centros Federais de Educação Tecnológica, Escolas Técnicas, Escolas Industriais e Técnicas, Liceus Profissionais e Escolas de Aprendizes e Artífices em Institutos Federais. Antes, essas instituições tinham como missão principal a formação de estudantes na modalidade de ensino médio-técnico; atualmente, de forma complementar à formação técnica, assumiram também a tríade do ensino, pesquisa e extensão (Almeida; Perucchi; Freire, 2021; Becker; Faqueti, 2015).

Nesse novo contexto institucional, os Institutos Federais passaram a oferecer uma diversidade de níveis e modalidades de ensino, abrangendo desde a educação básica até o ensino superior, sem abdicar da formação técnica. Tal ampliação suscita um importante debate acerca da tipologia das bibliotecas dos Institutos Federais, considerando a heterogeneidade do público atendido e os distintos níveis de ensino contemplados. Alinhando-se à perspectiva de Almeida, Perucchi e Freire (2021), este estudo comprehende essas bibliotecas como multiníveis.

As bibliotecas que compõem o *corpus* deste estudo integram o Sistema Integrado de Bibliotecas do IFPA, responsável por integrar e orientar os usuários quanto à estrutura e às disposições gerais dos serviços ofertados, como seleção, aquisição, processamento técnico, circulação e a gestão do sistema Pergamum. Apesar desse modelo de organização geral, os bibliotecários estão diretamente vinculados à gestão de seus respectivos *campi* (Almeida; Santos, 2023).

Com esse perfil de funcionamento, as bibliotecas buscaram a padronização de seus serviços por meio da Resolução N° 020/2018-CONSUP (Instituto Federal do Pará, 2018) que estabelece, de forma geral, os serviços considerados essenciais. Citam-se como exemplos o empréstimo, a consulta local, a renovação e a reserva de materiais, a orientação ao usuário na busca e no uso da informação, o auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, as visitas orientadas, a disseminação seletiva da informação e os treinamentos para acesso e uso de bases de dados bibliográficos, como o Portal de Periódicos da Capes.

### 3.2 Métodos e análise de dados

Foi preparado um questionário em formato misto (perguntas fechadas e uma aberta),

composto pelo Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE), uma primeira seção com perguntas a respeito dos dados demográficos dos participantes, uma segunda seção com perguntas sobre aspráticas e serviços de mediação, uma terceira seção com perguntas sobre osdesafios das práticas e serviços de mediação; e, por fim, uma pergunta aberta a respeito do aprimoramento dos serviços de mediação do setor. A aplicação do instrumento aos bibliotecários dos 18 campi do IFPAocorreu, de forma *online*, em março de 2025.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados foram estruturados e apresentados a partir de dois eixos centrais do estudo: o primeiro refere-se aos serviços e às ferramentas de mediação da informação, sistematizados no Quadro 1; o segundo trata dos desafios enfrentados pelos profissionais bibliotecários na oferta e operacionalização de serviços de mediação da informação. Dos 18 *campi-alvo deste estudo, obtiveram-se* sete respondentes.

##### 4.1 Serviços de mediação da informação nas bibliotecas do Instituto Federal do Pará

As bibliotecas dos Institutos Federais do Pará atendem uma comunidade acadêmica mista, constituída pardiscentes do ensino médio técnico, da graduação e da pós-graduação. Essa característica singular tem-se consolidado ao longo da história do Instituto, desde 1909, quando foi fundado como Escola de Aprendizes Artífices do Pará, pelo então Presidente da República, Nilo Peçanha, para prover o ensino primário, cursos de desenho e oficinas de marcenaria, funilaria, alfaiataria, sapataria e ferraria. Em 1930, essa Escola de Aprendizes transformou-se no Liceu Industrial do Pará e, em 1942, na Escola Industrial de Belém.Em 2008, com a Lei nº 11.892, o presidente da República, na época, Luiz Inácio Lula da Silva, instituiu os Institutos Federais, um deles no Pará,composto por 18 campi com suas respectivas bibliotecas, que constituem o Sistema Integrado de Bibliotecas do Instituto Federal do Pará (SIBI-IFPA). (Almeida; Santos, 2023)

Nesse sentido, Brandão, Freire e Perucchi (2023) classificam as bibliotecas dos Institutos Federais como bibliotecas educativas públicas, uma proposta terminológica que busca definir uma identidade própria, fundamentada em pesquisas, para essas unidades

de informação. Tal concepção enfatiza o seu papel infoeducativo, caracterizado por uma atuação mais ativa no contexto educacional, especialmente no que se refere à mediação e ao uso da informação.

Almeida, Farias e Farias (2018) também ressaltam essa atuação ampliada das bibliotecas no ambiente educacional, destacando a necessidade de uma postura proativa por parte dos profissionais bibliotecários frente aos serviços e ações desenvolvidos. Essa postura visa à promoção da autonomia e do pensamento crítico dos estudantes, bem como ao fortalecimento das competências informacionais dos usuários. Os autores apontam, ainda, que a mediação explícita dos serviços informacionais envolve ações relacionadas ao acesso, à busca, à recuperação, à disseminação e ao uso da informação, posicionando as bibliotecas e os bibliotecários como elementos centrais no processo de construção do conhecimento no âmbito educacional.

Os serviços de informação são caracterizados, por Borges (2007), como intangíveis, cuja efetivação depende da participação dos usuários, seja de forma presencial ou remota, para vivenciá-los, de forma “[...] passiva, mas também como coparticipante do serviço ou produto de informação”. Independentemente de como se dá esta participação, o usuário é parte integrante do processo de produção do serviço solicitado por ele mesmo” (Borges, 2007, p. 117). Reforça-se, assim, a necessidade de considerar o estudo da comunidade e de suas necessidades informacionais na oferta de serviços e na constituição dos acervos físicos e digitais das bibliotecas.

A partir das respostas obtidas com a aplicação do questionário, estruturou-se o Quadro 1, apresentado a seguir.

**Quadro 1 – Serviços e ferramentas de mediação oferecidos pelas Bibliotecas do IFPA.**

Questões	SERVIÇOS E FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO APRESENTADAS PELAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ					
	A -1	B-2	C-3	D-4	E, F – 5	G -6

Serviços e ações de mediação da informação oferecidos pelas bibliotecas?	Orientação para uso do catálogo online;  Apoio à pesquisa acadêmica (ex: normalização ABNT);  Treinamentos de bases de dados científicas;  Oficinas de competência em informação.	Orientação para uso do catálogo online;  Apoio à pesquisa acadêmica (ex: normalização ABNT);  Treinamentos de bases de dados científicas;  Oficinas de competência em informação.	Orientação para uso do catálogo online;  Apoio à pesquisa acadêmica (ex: normalização ABNT);  Rodas de leitura;  Oficinas de competência em informação.	Apoio à pesquisa acadêmica (ex: normalização ABNT);  Treinamentos de bases de dados científicas;  Treinamento para uso do Portal de periódicos da CAPES.	Orientação para uso do catálogo online;  Apoio à pesquisa acadêmica (ex: normalização ABNT);  Treinamentos de bases de dados científicas;  Oficinas de competência em informação.	
Ferramentas tecnológicas utilizadas para mediar o acesso à informação?	E-mail institucional;  Plataformas de ensino e treinamento para o usuário (como Moodle, Google Classroom, Google Meet etc.).	E-mail institucional;  Redes sociais (Instagram, Facebook, etc.).	E-mail institucional;  Redes sociais (Instagram, Facebook, etc.).	E-mail institucional;  Plataformas de ensino e treinamento ao usuário (Moodle, Google Classroom, Google Meet, etc.);  Computadores instalados na biblioteca, além de computadores do laboratório de informática (quando temos curso presencial)	E-mail institucional;  Plataformas de ensino e treinamento para o usuário (Moodle, Google Classroom, Google Meet, etc.).	
Frequência de uso das redes sociais para divulgar serviços e informações aos usuários?	Raramente	Diariamente	Diariamente	Raramente	Raramente	Raramente

Fonte: elaboração própria.

Notas: as letras A,B,C,D,E, F e G fazem uma analogia simbólica aos participantes (bibliotecários). Já os números 1,2,3,4,5 e 6 indicam as suas respectivas bibliotecas de diferentes *campi* do IFPA.

Os resultados encontrados e citados no quadro acima apresentam-se nos tópicos a seguir:

#### 4.1.1 Serviços e ações de mediação da informação oferecidos pelas bibliotecas

- a) orientação para uso do catálogo online da biblioteca: com exceção da biblioteca 4, esse serviço é adotado por todas as bibliotecas investigadas. As orientações

para uso do catálogo online da biblioteca instruem os usuários na utilização de recursos e ferramentas informacionais, em vista de desenvolver habilidades e fomentar autonomia nas buscas por assuntos, seleção de fontes e desenvolvimento de visão crítica por parte dos usuários;

- b) apoio à pesquisa acadêmica: o serviço de normalização de trabalhos acadêmicos em formato ABNT foi identificado em todas as bibliotecas selecionadas para o estudo, de modo a compreender que a mediação explícita não se apresenta unicamente no âmbito dos serviços de referência, ela subjuga-se mais além, como apresenta Almeida Júnior (2009, p.92);

Toda a 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.

- c) treinamento de bases de dados científicas: esse serviço foi indicado pelas bibliotecas 1, 2 e 5 e tem como objetivo promover a autonomia dos usuários no desenvolvimento de competências em informação, no processo de busca, seleção, avaliação e uso crítico das fontes de informação. De acordo com Almeida Júnior (2009), a mediação da informação ultrapassa a mera disseminação, transferência ou disponibilização de conteúdos em diferentes suportes, uma vez que requer a atuação consciente de profissionais mediadores para que ocorra a efetiva apropriação da informação pelos usuários. Nesse sentido, o autor ressalta a necessidade de ações formativas, como o treinamento ou a tradução da linguagem técnica presente nos suportes informacionais, de modo a favorecer a compreensão e o uso qualificado da informação no processo informacional que envolve mediador, informação e usuário;
- d) oferta de oficinas de competência em informação: esse serviço é promovido pelas bibliotecas 1, 2 e 3 e demanda uma série de competências e habilidades por parte do bibliotecário. Trata-se de ações que, conforme Almeida, Farias e Farias (2018), articulam o conhecimento metodológico às habilidades didático-pedagógicas desses profissionais, com o objetivo de desenvolver, nos usuários, capacidades cognitivas relacionadas ao uso da informação. Essas capacidades envolvem a identificação da necessidade informacional, bem como a busca, a seleção e o uso crítico da informação, contribuindo para a formação de sujeitos autônomos e críticos no processo informacional;

- e) promoção de rodas de leitura: esse serviço foi indicado pela biblioteca 3 e insere-se no âmbito da mediação literária. De acordo com Tanus, Fonseca e Tanus (2024), as rodas de leitura configuram-se como uma ação dialógica complexa, que envolve o conhecimento empírico dos leitores participantes acerca dos textos discutidos, construído a partir de suas experiências individuais e do compartilhamento de saberes em um contexto coletivo. Essa mediação pode ser conduzida por bibliotecários, professores ou estudantes, no âmbito de eventos e atividades promovidas pelos grupos de leitura.
- f) treinamento para uso do Portal de Periódicos da CAPES: foi apresentado como serviço pela biblioteca 5, uma vez que o portal é direcionado a um público específico e voltado ao atendimento de demandas acadêmicas. Seu papel no processo de mediação da informação assemelha-se ao do treinamento em bases de dados científicas, uma vez que o mediador atua no esclarecimento da organização e da estrutura das informações disponibilizadas no portal, com o objetivo de aproximar os usuários dos conteúdos de interesse. Dessa forma, busca-se promover maior autonomia dos sujeitos no acesso, na busca e no uso qualificado da informação.

#### **4.1.2 Ferramentas tecnológicas utilizadas para mediar o acesso à informação, nas bibliotecas**

- a) *e-mails* institucionais: as seis bibliotecas indicaram o endereço eletrônico institucional como ferramenta tecnológica de apoio à mediação da informação. Embora apresente algumas limitações, como o tempo de resposta ao usuário, o uso do e-mail possibilita um atendimento remoto mais personalizado, atendendo às demandas informacionais dos usuários das bibliotecas. Nesse contexto, observa-se que

[...] as possibilidades de comunicação oferecidas pela tecnologia, que são redesenhas ao usuário com a alternância entre o presencial e o remoto. Todas essas circunstâncias fazem o bibliotecário ter que realizar uma nova reflexão sobre as suas tarefas, as modalidades de executá-las e as mediações que promove(Corda, 2012, p.93).

Por isso, torna-se arriscado estabelecer, de maneira incisiva, quais serviços têm maior ou menor impacto no processo de mediação da informação, uma vez que as tecnologias podem ser adaptadas às demandas específicas e ao perfil da comunidade atendida por cada biblioteca.

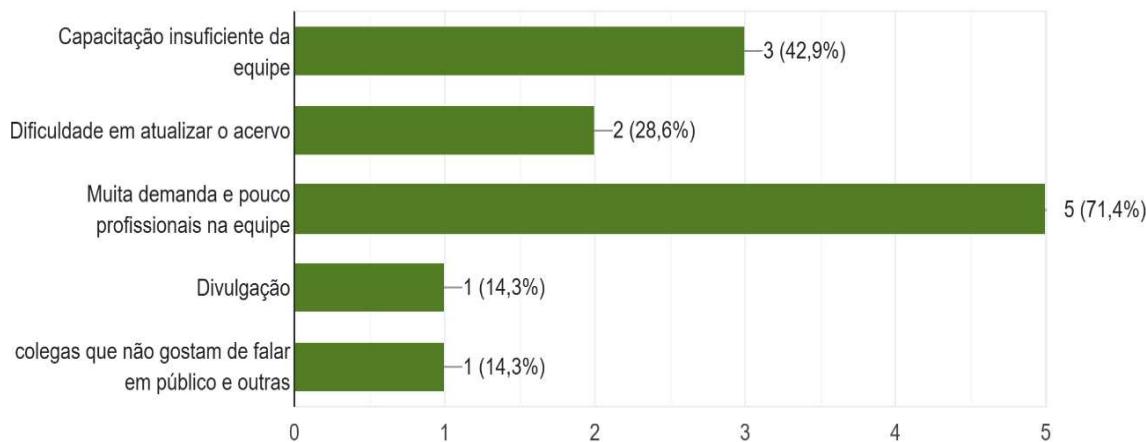
- b) plataformas de ensino e treinamento de usuários (*Moodle, Google Classroom, Google Meet*, etc.): que facilitam a oferta de ações formativas. No contexto das bibliotecas, são geralmente utilizadas para orientar o uso de fontes de informação, apresentar conteúdo informativo, bem como fornecer instruções relacionadas à produção e à normalização de trabalhos acadêmicos. Esse tipo de ferramenta foi indicado pelas bibliotecas 1, 5 e 6;
- c) redes sociais: esse recurso foi indicado como serviço pelas bibliotecas 2 e 3. As redes sociais apresentam-se como importantes mediadoras de informação na sociedade contemporânea, influenciando a formação de opiniões e registrando uso crescente por parte dos usuários. Essas plataformas configuram-se como canais estratégicos para a divulgação de serviços e produtos informacionais, além de possibilitarem atendimento ágil e personalizado sempre que as demandas dos usuários são encaminhadas por esse meio. As bibliotecas que indicaram as redes sociais como ferramentas de mediação relataram utilizá-las diariamente, considerando a necessidade constante de atualização de conteúdos e o acompanhamento das buscas e interações informacionais realizadas pelos usuários.

#### **4.2 Os desafios enfrentados por profissionais bibliotecários do Instituto nos serviços de mediação da informação**

Considerando que o Gráfico 1 apresenta resultados provenientes de uma pergunta com opção de múltipla escolha, o principal desafio identificado pelos profissionais foi a alta demanda de serviços para uma equipe de bibliotecários considerada pequena.

Nessa mesma perspectiva, Mota e Borges (2023) discutem os principais desafios enfrentados pelos bibliotecários no contexto da mediação da informação, problematizando o nível de compreensão desses profissionais acerca do próprio conceito de mediação, o uso de novas tecnologias nos serviços das bibliotecas e as dificuldades relacionadas à promoção da capacitação dos usuários por meio de ações de treinamento.

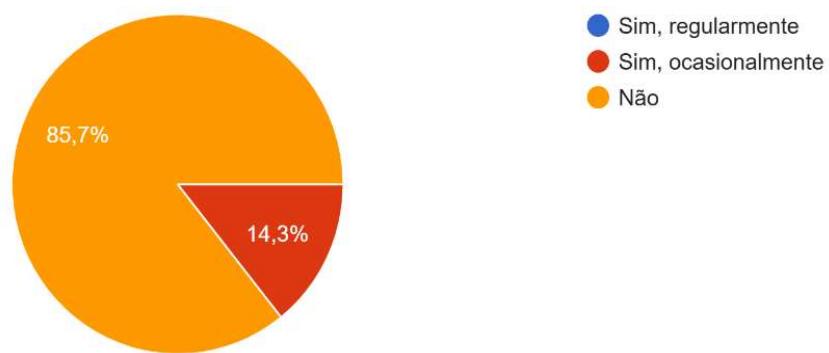
**Gráfico 1 – Desafios sobre mediação da informação indicados pelos bibliotecários do IFPA.**



**Fonte:** elaborado pelos autores.

Outra situação no contexto dos desafios enfrentados pelos profissionais da informação é a ausência de capacitação para uso de novas tecnologias, conforme Gráfico 2, a seguir.

**Gráfico 2 – Capacitação dos bibliotecários para o uso de novas ferramentas de mediação da informação.**



**Fonte:** elaborado pelos autores.

No universo analisado, das sete respostas obtidas, seis indicaram não receber capacitação para o uso de novas ferramentas tecnológicas de mediação da informação, enquanto apenas um respondente afirmou participar de treinamentos de forma ocasional.

Foi verificado também como os profissionais consideram que a mediação da informação poderia ser aprimorada em seus respectivos *campus*, destacando as seguintes percepções:

[...] desde a simples postagem em redes sociais, vídeos com legenda e libra, *podcast*, etc. (participante B-2);  
[...] rodas de leitura (participante C-3);  
[...] formação de acervo conforme os planos de ensino (participante D-4);  
Maior divulgação dos serviços, apoio docente quanto a buscar a biblioteca para apoio acadêmico (participante E-5);  
[...] oferta de oficinas, criar *posts* para publicação em *sites* e redes sociais de temática sobre normalização, novas aquisições, disponibilização de *Chatbot* e outros... (participante F-5);  
Oferta de cursos *online*, com projetos-modelo reais de outras instituições (participante G-6).

É relevante destacar que os profissionais bibliotecários demonstraram uma visão abrangente quanto às possibilidades de aprimoramento dos serviços oferecidos, destacando iniciativas como a utilização das redes sociais como ferramentas potenciais de mediação, a colaboração entre bibliotecários e docentes, o investimento do setor público nos acervos das bibliotecas, bem como a promoção de cursos, oficinas e ações de capacitação dos servidores para o uso de tecnologias.

A partir das percepções dos bibliotecários acerca dos serviços de mediação, foi possível categorizar serviços e ações que facilitam o acesso e a aproximação entre os usuários e a informação, considerando tanto o caráter implícito quanto o explícito desse processo. O Quadro 2 apresenta essas formas de mediação para cada respondente.

Para identificar as formas de mediação percebidas pelos bibliotecários, contataram-se dois aspectos centrais: o primeiro refere-se à preocupação dos profissionais com os suportes físicos e tradicionais, que ainda se configuram como elementos fortemente presentes no contexto dessas bibliotecas, como a valorização do acervo físico e a demanda pelo aumento do quantitativo de profissionais. Esse aspecto relaciona-se à mediação implícita da informação, a qual não requer, necessariamente, a presença direta dos usuários para que ocorra; o segundo aspecto diz respeito à inquietação dos bibliotecários em oferecer novas formas de mediação explícita, impulsionadas pela evolução tecnológica e orientadas às necessidades da atual geração de usuários. Esse tipo de mediação pressupõe, necessariamente, a participação efetiva dos usuários nos serviços ofertados, reforçando o caráter interativo e dialógico do processo de mediação da informação.

**Quadro 2** - Tipos de mediação da informação identificadas nas respostas dos profissionais bibliotecários.

TIPOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO IDENTIFICADAS NAS RESPOSTAS DOS PROFISSIONAIS BIBLIOTECÁRIOS		
Respostas relacionadas à mediação	Mediação implícita	Mediação explícita
Participante A  “Criação de equipes para redistribuição de atividades e assim ofertar oficinas, criar posts para publicação no site ou na rede social de temática sobre normalização, novas aquisições, disponibilização de <i>chatbot</i> e outros ...”	Criação de equipes, oferta de oficinas.	Criar <i>poster</i> para publicação no <i>site</i> , criar <i>posts</i> para publicação nas redes sociais, disponibilização de <i>chatbot</i> , ofertar oficinas.
Participante B  “A mediação pode ser aprimorada, através de encontros intencionais, como por exemplo, rodas de leitura.”		Rodas de leitura.
Participante C  “[...]formas de mediar a informação desde o simples postar nas redes sociais, vídeos com legenda e libra, podcast, etc.”		Postar nas redes, vídeos com legenda e libra, <i>podcast</i> .
Participante D  “Maior divulgação dos serviços e apoio aos docentes [...]”	Colaboração entre bibliotecários e docentes.	
Participante E  “Oferta de cursos online [...]”		Cursos <i>online</i> .
Participante F  “Aumentando o quantitativo de recursos humanos e atualização do acervo”	Aumento quantitativo de profissionais e acervo.	
Participante G  “formação de acervo de acordo com os planos de ensino”	acervo	

Fonte: elaborado pelos autores

## 5 CONCLUSÃO

A pesquisa possibilitou uma visão abrangente sobre a forma como as bibliotecas do Instituto dispõem de serviços de informação e de ferramentas que favorecem o processo de mediação da informação. Observou-se uma maior oferta de serviços voltados ao apoio à pesquisa acadêmica, seguida de orientações para o uso do catálogo *online*, treinamentos para uso de bases de dados científicas e oficinas de competência em informação. Compreende-se que tais serviços correspondem às demandas mais recorrentes da comunidade atendida por essa tipologia de bibliotecas.

Embora as bibliotecas atendam a um público estudantil diverso — composto por alunos do ensino médiotécnico, graduação e especialização —, dois serviços se destacaram: o apoio à pesquisa acadêmica e o treinamento em bases de dados científicas. Nesse sentido, infere-se que os estudantes da educação básica já têm a oportunidade de estabelecer um contato inicial com a prática da pesquisa, enquanto, para os alunos da graduação e da pós-graduação, esse treinamento representa a possibilidade de desenvolvimento de competências essenciais à rotina acadêmica, com efeito positivo na qualidade da sua formação profissional.

Em contrapartida, as rodas de leitura apresentaram baixa adesão como serviço de mediação da informação, tendo sido mencionadas por apenas uma das bibliotecas pesquisadas. Tal resultado evidencia que esse tipo de atividade demanda perfis específicos de público e de mediador, além de habilidades relacionadas à condução de leituras, debates, definição de cronogramas e seleção de temáticas. Ainda assim, trata-se de um serviço diferenciado nas bibliotecas, considerando que a competência leitora mantém estreita relação com a competência em informação, contribuindo para o desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo dos estudantes.

No que se refere às ferramentas utilizadas no processo de mediação, os bibliotecários foram unânimes em indicar o uso do correio eletrônico institucional como principal meio de comunicação entre bibliotecas e seus usuários. Apesar das possibilidades oferecidas por essa ferramenta, suas limitações sugerem a necessidade de alternativas de mediação *online*, como o uso de redes sociais, chats e serviços de mensagens curtas e instantâneas, sendo que o referido entendimento foi apontado por apenas duas bibliotecas na pesquisa, justamente aquelas que relataram acessar e atualizar suas redes sociais diariamente.

Quanto aos desafios enfrentados pelos profissionais bibliotecários, destacaram-se questões relacionadas ao aumento da demanda por serviços informacionais, fator que

impacta diretamente a promoção e a implementação de ações inovadoras nos setores. Outro desafio recorrente refere-se à necessidade de capacitação para o uso de novas tecnologias. Verificou-se que os bibliotecários demandam treinamentos específicos que lhes permitam acompanhar as transformações tecnológicas, possibilitando a ampliação e a qualificação dos serviços ofertados via *internet* e, consequentemente, um atendimento mais efetivo a usuários cada vez mais conectados.

Conclui-se que a mediação da informação nas bibliotecas dos Institutos Federais apresenta amplo potencial, uma vez que a maioria das unidades investigadas desenvolve serviços essenciais e estratégicos, como orientação para uso do catálogo on-line, apoio à pesquisa acadêmica, treinamentos em bases de dados científicas e oficinas de competência em informação. Constatou-se, por fim, que as bibliotecas em instituições de ensino, como as pesquisadas, já atuam de forma significativa na mediação informacional, buscando atender às demandas de um público em rápida transição para uma cultura mais digital e que acompanhar essa evolução tecnológica prossegue como um desafio contínuo para o bibliotecário mediador.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A. C. P.; SANTOS, S. F. R. Aplicativos de mensagens instantâneas, um potencial no fluxo de informação entre bibliotecas: uma investigação no processo comunicativo dos sistemas de bibliotecas do IFPA. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 37, n. 2, p. 141–156, jul./dez. 2023. DOI: <https://doi.org/10.14295/biblos.v37i2.16186>. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/16186>. Acesso em: 06 abr. 2025.
- ALMEIDA, J. L. S.; PERUCCHI, V.; FREIRE, G. H. A. Biblioteca Multinível nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnológica: uma nova identidade. In: RUBIM, R. S. S.; RODRIGUES, M. A. M. **Práticas Bibliotecárias na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica**. Rio de Janeiro: Interciênciac, 2021. p. 95-111.
- ALMEIDA, L. M.; FARIA, G. B.; FARIA, M. G. G. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 431–448, maio/ago. 2018. DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v11.n2.2018.8336>. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8336>. Acesso em: 11 abr. 2025.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>. Acesso em: 11 abr. 2025.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BORTOLIN S. Mediação da informação e da leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2007. p. 1-14. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13269/>. Acesso em: 11 abr. 2025.

ARAUJO, R. R.; BERTI, I. C. L. W.; SANTOS NETO, J. A. Práticas informacionais e mediação da informação: um olhar para a tecnodiversidade. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 29, n. 1, p. 1–25, jan./dez. 2024. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/2144>. Acesso em: 31 dez. 2025.

BASSETTO, C.L. **Redes de conhecimento:** espaços de competência em informação nas organizações contemporâneas. Bauru: Idea, 2013.

BECKER, C. R. F.; FAQUETI, M. F. **Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica:** um olhar sobre a gestão. Blumenau: IFC, 2015. *E-book*. Disponível em: <https://editora.ifc.edu.br/2017/06/27/panorama-das-bibliotecas-da-rede-federal-de-educacao-profissional-cientifica-e-tecnologica-um-olhar-sobre-a-gestao/>. Acesso em: 28 dez. 2025.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007. DOI: 10.20396/rdcbi.v5i1.2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdcbi/article/view/2007>. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRANDÃO, J. L. A; FREIRE, G. H. A; PERUCCHI, V. Biblioteca educativa pública nos Institutos Federais: identidade, finalidade, função, natureza e perspectivas. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 28, e89493, 2023. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2023.e89493>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/eb/a/pBXGHYg8w5DJKX6SBV6MxpR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 06 abr. 2025.

CAMPELLO, B. S. A competência informacional na educação para o século XXI. In:CAMPELLO, B. S. et al. **A biblioteca escolar:** temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2017. p. 7-9.

CORDA, M. C. Gestão e mediação da informação em um serviço de referência digital no campo das Ciências Sociais. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 6, n. 2, p. 89-104, jul./dez. 2012. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2012.v6n2.06.p84>. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/2756/2381>. Acesso em: 17 abr. 2025.

DUDZIAK, E. A. **A InformationLiteracy e o Papel Educacional das Bibliotecas.** 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/publico/Dudziak2.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2025.

FACHIN, J. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun.2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/23629>. Acesso em: 30 mar. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ. **Resolução N° 020/2018-CONSUP de 08 de fevereiro de 2018.** Aprova, “*ad referendum*”, o Regulamento de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA. Belém: Conselho Superior, 2018. Disponível em: <https://proen.ifpa.edu.br/documentos-1/13-resolucoes-do-consup/resolucao-do-consup/2018-2/1877-resolucao-n-020-2018-consup-ifpa-aprovar-o-regulamento-das-bibliotecas-do-ifpa/file>. Acesso em: 11 abr. 2025.

MARCADANTE, L. M. Z. Novas formas de mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 7, n. 1/2/3, p. 33-40, jan./dez. 1995. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/217111>. Acesso em: 29 mar. 2025.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. E-book. Disponível em: [https://cursosextenso.usp.br/pluginfile.php/300164/mod\\_resource/content/1/MC2019%20Marconi%20Lakatos-met%20cient.pdf](https://cursosextenso.usp.br/pluginfile.php/300164/mod_resource/content/1/MC2019%20Marconi%20Lakatos-met%20cient.pdf). Acesso em: 21 dez. 2025.

MIRANDA, A. M. M.; ALCARÁ, A. R. A formação de bibliotecários multiplicadores da competência em informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2021, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/192681>. Acesso em: 04 jan. 2026

MOTA, A. R. S.; BORGES, M. M. A mediação da informação na perspectiva dos bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 28, n. 1, p. 1-24, jan./dez., 2023. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/1937/1680>. Acesso em: 27 dez. 2025.

RIBEIRO, M. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Da mediação a apropriação da informação: um olhar para o usuário da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 1-17, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1825/1382>. Acesso em: 31 dez. 2025.

SALA, F. Indústria 4.0 x bibliotecas escolares do futuro: impactos para os profissionais da informação. **Ciência da Informação Express**, Lavras, v. 4, p. 1-7, 2023. DOI: <https://doi.org/10.60144/v4i.2023.98>. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/224870>. Acesso em: 28 dez. 2025.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 253-263, maio/ago. 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.29249](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.29249). Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/92037>. Acesso em: 31 dez. 2025.

SILVA, J. L. C. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93–108, mar./ago., 2015. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v6i1p93-108](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i1p93-108). Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/40806>. Acesso em: 02 abr. 2025.

TANUS, G. F. S. C.; FONSECA, A. J.; TANUS, G. Mediação literária nas bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e137859, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.137859>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/emquestao/a/xP4sCCN5c3gy3ZP78tKwHVb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 abr. 2024.

VALENTIM, M. L. P. Tendências e perspectivas profissionais e as competências essenciais para a formação e a atuação do bibliotecário. **Revista Eletrônica da ABDF**, Brasília, v. 3, n. 2, p.46-63, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/165974>. Acesso em: 04 jan. 2026