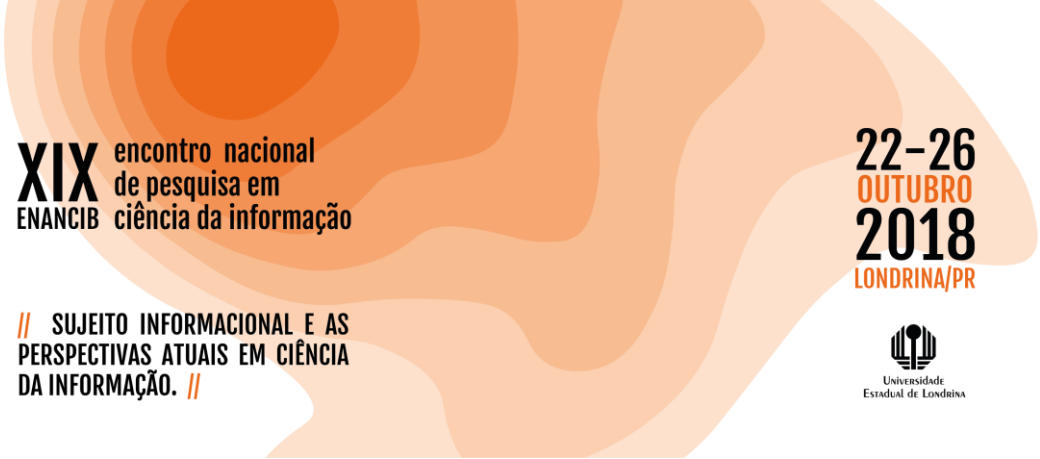




XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

MEDIAÇÃO, COMPETÊNCIA E EDUCAÇÃO DE USUÁRIO: UM ESTUDO EM ARQUIVO

Larissa Fernandes da Silva (Universidade Federal da Paraíba-UFPB)

Eliane Bezerra Paiva (Universidade Federal da Paraíba-UFPB)

MEDIATION, COMPETENCE AND USER EDUCATION: A STUDY ON ARCHIVE

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: As instituições e as unidades informacionais que têm a finalidade de conceder o acesso à informação e destinam suas atividades aos usuários precisam realizar ações que capacitem seus usuários a utilizarem os serviços que oferecem. Para isso, é fundamental estimular o papel dos profissionais como mediadores e sua competência em informação. Este trabalho é fruto de um projeto de pesquisa de Mestrado, que se encontra em andamento e tem como objetivo geral analisar se existem e como se configuram as atividades de educação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba. Trata-se de uma pesquisa descritiva e aplicada, de abordagem quanti-qualitativa, cujos procedimentos metodológicos incluem um levantamento bibliográfico e uma pesquisa documental e de campo a realizar-se no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba. O instrumento de coleta de dados a ser aplicado será um questionário que inclui perguntas abertas e fechadas. Os dados serão analisados, interpretados e sistematizados por tabulação em meio eletrônico. Para analisá-los, será adotada a análise de conteúdo de Bardin. Os resultados preliminares da pesquisa apontam que a educação de usuários, assim como a competência em informação, está vinculada à mediação da informação, uma vez que enfoca a construção do conhecimento a partir da informação e reconhece o papel pedagógico das unidades de informação nesse processo.

Palavras-chave: Educação de usuários; Arquivo judicial; Competência em informação; Mediação da informação.

Abstract: Institutions and information units that have as purpose to grant access to information and perform their activities aimed at users, need to take actions that enable their users to use the services they offer. For this, it is fundamental to stimulate the mediation and competence in information of the professionals. This work is the result of a master's research project that is in progress and has the general objective of analyzing the existence and configuration of user education activities in the Federal Justice Archives of Paraíba. It is a descriptive and applied research, of quantitative-qualitative

approach. The methodological procedures include a bibliographical survey, a documentary and field research, to be held in the Federal Judicial File of Paraíba. The instrument of data collection to be applied will be a questionnaire that includes open and closed questions. The obtained data will be analyzed and interpreted, systematizing them by electronic tabulation. As a data analysis procedure, the Bardin Content Analysis will be adopted. The research revealed that the education of users as well as the competence in information are linked to the mediation of information, since this focuses on the construction of knowledge from the information and recognizes the pedagogical role of the information units in this process.

Keywords: User education; Judicial archive; Information competence; Mediation of information .

1 INTRODUÇÃO

O sujeito informacional, seja em uma instituição ou em seu ambiente pessoal, devido à necessidade de adquirir determinada informação, dispõe-se a fazer o trajeto de busca, acesso e uso da informação usando as ferramentas tecnológicas em ambientes virtuais com que, em geral, tem contato. Nesse contexto, é primordial dialogar sobre a mediação da informação para promover o acesso aos que precisam se apropriar dela, observando a competência em informação dos profissionais como mediadores capazes de organizá-la e de educar os usuários de determinada organização. Essa tríade - mediação, competência e educação - engloba a relação do profissional da informação, os serviços oferecidos na unidade de informação e seus respectivos usuários.

Para Costa, Silva e Ramalho (2009), usuário é aquele sujeito que, ao sentir uma necessidade, irá buscar a informação e usá-la para algum fim. Nas décadas de 1970 a 1990, surgiam diversas abordagens e modelos relacionados aos fatores que fazem parte do processo de busca, acesso e uso pelo qual o sujeito passa para obter a informação. Além disso, estudos de comportamento também possibilitaram algumas contribuições para a subárea da CI - os estudos de usuários.

Nos arquivos, os estudos de usuários, além de favorecer os sujeitos que necessitam de informações contidas em determinado acervo, podem incentivar as instituições a cumprirem seu dever de manter seus documentos organizados, já que os documentos arquivísticos têm caráter probatório, como os processos judiciais contidos no arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), um órgão pertencente ao Poder Judiciário Nacional, um órgão que é encarregado de prestar serviços jurídicos processuais à sociedade relacionados às instituições e às autarquias de nível federal. Nesse caso, as informações e os dados contidos nesses documentos, que são arquivados no setor de arquivo judicial, podem comprovar fatos

atestados em leis, condenando/comprovando, ou não, alguém que tenha cometido um ato ilegal.

Para a Arquivologia, tanto a mediação e a competência quanto a educação e os estudos de usuários são termos recentes a serem estudados e que precisam ser pesquisados. Como enfatizam Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 44), “é preciso explorar o potencial informativo dos arquivos, pois existem pessoas que podem estar interessadas no conteúdo dos documentos que constituem um arquivo”. Assim, desenvolveu-se este trabalho a partir do projeto de pesquisa de Mestrado em Ciência da Informação, cujo objetivo geral é de investigar se existem e como se configuram as atividades de Educação de Usuários nos Arquivos da JFPB.

2 APORTE TEÓRICO: Mediação da informação, educação de usuário e competência em informação

Na concepção de Almeida Júnior (2015, p. 25), mediação é

[...] 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 à apropriação de informação que satisfaça [...] uma necessidade informacional [...].

O autor acrescenta que podem ser geradas outras necessidades, e podemos observar isso partindo do pressuposto de que, hoje em dia, o sujeito/usuário está cada vez mais interessado em adquirir informação, tornando-a uma necessidade intrínseca à sua vida como um ser ativo na sociedade.

Farias (2016, p. 108) refere que “[...] a mediação da informação serve como estímulo e exerce uma função primordial na promoção do diálogo, para indicar possíveis caminhos para o desenvolvimento de competências e, conseqüentemente, subsidiar o protagonismo social.” Porém, para que isso ocorra, o mediador deverá disponibilizar aos usuários todas as ações que ele poderá desenvolver para acessar a informação, ampliar e divulgar os recursos não só no ambiente físico, mas também no virtual, e instruí-los por meio de diversas atividades que promovam a capacitação a partir da educação do usuário.

2.1 Educação do usuário

O termo educação do usuário refere-se aos requisitos para ensinar, instruir e capacitar os usuários para que consigam compreender a funcionalidade e as atividades exercidas em

uma unidade de informação ou em determinado sistema. Também é conhecido como instrução para os usuários, treinamento, entre outros nomes com o mesmo objetivo. A educação de usuários é um termo abrangente. Conforme Dudziak, Gabriel e Villela (2000),

[...] reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8, grifos das autoras).

Na prática, a educação de usuário deve ser aplicada depois de outros estudos que irão viabilizar as respostas e as informações necessárias antes de se aplicar um treinamento ou demais formas de instruí-los, pois conhecer o usuário, a instituição, o setor e o sistema será uma forma de validar e de fundamentar o desejo e atender a demanda para realizar a educação dos usuários. Katuu (2015) acrescenta que, por meio dos programas de educação, o público tem uma visão ampla das diferentes instituições e dos serviços que têm a oferecer, a fim de expor o número e a variedade de formas de explorar recursos de arquivos, a depender das necessidades que os usuários têm de obter informações. No que diz respeito à relação dos estudos de usuários e do arquivo, Araújo atesta que:

[...] a aproximação dos estudos de usuários de arquivo com a Ciência da Informação deu-se com grande ênfase em relação aos estudos de comportamento informacional, gerando inclusive abordagens específicas a partir da progressiva consolidação das tipologias de usuários (ARAÚJO, 2014, p. 24-27).

Portanto, para exercer as práticas nas áreas de Arquivologia e de Biblioteconomia, é necessário um público esclarecido, que compreenda a importância das políticas e a maneira como são administradas na instituição. Para isso, são desenvolvidos Programas de Educação dos Usuários que possibilitem aos usuários o aprendizado necessário para que possam fazer as atividades inerentes à busca, ao acesso e ao uso da informação.

2.1.1 Programas de Educação de Usuários

Os programas de educação requerem a elaboração de etapas que facilitem a trajetória do usuário quanto ao acesso à informação, tendo em vista a satisfação e a aprendizagem sobre determinado sistema, que fazem com que ele passe a ser autônomo, realizando,

posteriormente, suas pesquisas, sem necessidade de auxílio imediato de um profissional. Para Santiago e Azevedo Netto (2012, p.252):

[...] os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e, muitas vezes, chega a impedir que o usuário obtenha êxito em suas tentativas de localizar o material que necessita.

Nessa direção, a educação do usuário pode ser feita por meio de palestras, oficinas, treinamentos presenciais, além de instrumentos como manuais, folhetos, visitas orientadas, minicursos, dentre outros, a depender do tipo de usuário e de unidade de informação que irá receber o programa.

Quanto ao arquivo da JFPB, devido ao grande número de pessoas que buscam informações e ao fato de seu acervo ser considerado de médio a grande porte, seus usuários internos não devem só desenvolver competência sobre o sistema que utilizam, mas também organizar os documentos de modo adequado, porquanto isso facilita a recuperação da informação e o acesso a ela. Consequentemente, impede que se percam documentos.

Em uma instituição, os usuários internos são considerados profissionais capacitados a realizar as atividades de organização dos acervos, portanto, são caracterizados como mediadores do processo informacional, sejam eles arquivistas, bibliotecários, museólogos ou outros profissionais que desempenhem esse papel, promovendo a educação dos usuários externos que buscam apropriar-se de uma informação que detêm o direito de acessar.

Além da educação do usuário, outro fator está relacionado à mediação e à apropriação da informação, como apontam Beluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 62):

[...] a competência em informação, assim como sua avaliação, fazem parte do processo de mediação, considerando que a primeira concede o desenvolvimento de competências e habilidades informacionais para a apropriação da informação e, a segunda, investiga se as pessoas apropriaram-se das competências e habilidades desenvolvidas.

Nesse contexto, é imprescindível que os usuários sejam cada vez mais competentes, não só para buscar o que lhe convém, mas também para perceber que, como um sujeito social e participante ativo do meio em que vivem, podem contribuir para o funcionamento de

determinado ambiente, a partir de algumas características que devem ser estimuladas e aprimoradas para o processo informativo.

2.2 Competência em informação

Miranda (2006, p. 108) conceitua o termo competência como “[...] o conjunto de recursos e capacidades colocados em ação nas situações práticas do trabalho: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-ser/agir (atitudes)”. Essa tríade que, para a autora, constitui a competência de um sujeito, também está relacionada às suas necessidades informacionais, pois, para adquirir o conhecimento que irá integrar seu intelecto, ele, de certa forma, tem a necessidade de buscar o que irá torná-lo competente. Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p.63) enfatizam que:

[...] para as pessoas se manterem atualizadas e tomar decisões pertinentes à resolução de seus problemas, ou seja, condizente com sua necessidade informacional, é imprescindível que dominem o uso de ferramentas, suportes tecnológicos e diversos recursos informacionais priorizando a busca, recuperação, avaliação crítica e disseminação da informação. Estas ações são chamadas de competência em informação.

Uma pesquisa que discute sobre o usuário externo e o interno deve elencar tanto a educação quanto a competência em informação, pois ambas as temáticas são aliadas, já que são capazes de proporcionar uma análise minuciosa do início do trabalho informacional. Para Rocha (2008, p.30), “[...] o profissional competente é aquele que sabe agregar valor ao seu aprendizado, colocando-o em prática e ensinando os usuários a se tornarem cada vez mais autônomos nas suas atividades [...]”. Se o usuário interno, que é o servidor da instituição, não recebeu instrução para se tornar competente diante das funções que lhes são atribuídas, o usuário externo poderá não receber a capacitação adequada para realizar a busca informacional.

Nessa ambiência, o arquivista, ao mediar a informação estabelece uma relação de interferência - de modo positivo -, pois é nesse momento em que ele volta o olhar para os usuários, capacitando-o afim de tornar o acesso aos documentos algo mais prático, permitindo que a informação contida neste seja localizada e usada, com vistas a suprir as necessidades dos usuários, disponibilizando a oportunidade de construir conhecimentos. (SANTA ANNA; CAMPOS, 2016).

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quanti-qualitativa, realizada em três fases: levantamento bibliográfico, pesquisa documental e pesquisa de campo. Neste estudo, estão em andamento o levantamento bibliográfico - para compor a revisão de literatura que serve de aporte teórico para o estudo - e a pesquisa documental. A seguir, será feita a pesquisa de campo.

Para proceder ao levantamento bibliográfico, realizaram-se pesquisas no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e na base de dados *Library and Information Science Abstracts* (LISA), a partir dos termos: educação de usuários, arquivos, estudos de usuários, usuários da informação arquivística, mediação e competência em informação. A pesquisa documental constitui-se na busca por alguns documentos relacionados ao campo de pesquisa, tais como: o manual das atividades desenvolvidas no arquivo judicial da JFPB de acesso aos usuários internos do referido setor e um trabalho de conclusão do Curso de Graduação em Arquivologia sobre o referido arquivo.

O campo da pesquisa é o arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba. Serão aplicados dois questionários com perguntas referentes aos dois tipos de usuário: os internos, que são os profissionais funcionários do Arquivo Judicial da JFPB, e os externos, que compreende o público que pretende realizar a busca e obter acesso aos processos armazenados no arquivo. Depois da coleta, os dados serão sistematizados e tabulados em meio eletrônico, e os resultados serão dispostos por meio de gráficos e tabelas elaborados no *Microsoft Excel*, para, *a posteriori*, serem analisados em consonância com o aporte teórico adotado. Os dados serão analisados por meio da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2009).

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A concretização da pesquisa possibilitará verificar (ou não) se o arquivo judicial da Justiça Federal da Paraíba está proporcionando aos seus usuários a capacitação adequada para lidarem com produtos e serviços oferecidos pela instituição. Sobre a competência em informação, esperamos que a pesquisa possibilite identificar os fatores que demonstrem o desempenho dos usuários e indiquem as características de um usuário competente.

Embora ainda esteja em andamento, a pesquisa revelou que a educação de usuários e a competência em informação estão vinculadas à mediação da informação, uma vez que esta

última enfoca a construção do conhecimento a partir da informação e reconhece o papel pedagógico das unidades de informação nesse processo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de Usuários da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2014.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BELLUZO, Regina Célia Batista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda Ramalho. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição e o “alternativo”. **Data Grama Zero**: revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-13, ago. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais**. São Paulo: Escola Politécnica da USP - Serviço de Bibliotecas, 2000.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set.2015/fev. 2016.

KATUU, Shadrack. User studies and user education programmes in archival institutions. **Aslib Journal of Information Management**, v. 67, n. 4, p. 442-457, 2015.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

ROCHA, Maria Meriane Vieira. **Competência informacional**: gestão da informação no contexto dos docentes do Curso de Medicina da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba. 2008. 104f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

SANTA ANNA, Jorge; CAMPOS, Suelen de Oliveira. Mediação da informação em arquivos: a necessidade de consolidação da prática do serviço de referência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 68 – 83, 2016.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de Azevedo. Educação do Usuário: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.17, n.2, p.246-268, jul./dez. 2012.