



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia
Laboral

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: CASO BIBLIOTECA CENTRAL
BRAZÃO MAZULA DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

Candidato: Elton Carlos Cumbane

Supervisor: Mestre Ranito Zambo Waete

Maputo, Agosto de 2023

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: CASO BIBLIOTECA CENTRAL
BRAZÃO MAZULA DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Elton Carlos Cumbane

Supervisor: Mestre Ranito Zambo Waete

Maputo, Agosto de 2023

027.7
C969p CUMBANE, Elton Carlos

O papel do bibliotecário na mediação da informação em bibliotecas universitárias: caso Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane / Elton Carlos Cumbane. Maputo: Escola de Comunicação e Artes, 2022.

00f.; 30cm

Supervisão: Ranito Zambo Waete

Trabalho de Fim do Curso (Licenciatura) – Curso de Licenciatura em Biblioteconomia – Escola de Comunicação e Artes – Universidade Eduardo Mondlane.

1. Biblioteca Universitária. 2. Mediação da Informação. 3. Serviço de Referência. I. WAETE, Ranito Zambo. II. Universidade Eduardo Mondlane. III. Título

CDU: 027.7

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, **Elton Carlos Cumbane**, declaro por minha honra, que o presente Trabalho de Fim de Curso é da minha autoria, elaborado em conformidade com o Regulamento para obtenção do Grau de Licenciatura em Biblioteconomia vigente na Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane e, sendo resultado do meu esforço pessoal, nunca foi apresentado em nenhuma instituição de ensino para a obtenção de qualquer grau académico, constituindo, por isso, um trabalho original, cujas fontes consultadas para a sua elaboração foram devidamente indicadas.

Maputo, Agosto de 2023

(Elton Carlos Cumbane)

Escola de Comunicação e Artes
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: CASO BIBLIOTECA CENTRAL BRAZÃO
MAZULA DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Elton Carlos Cumbane

JÚRI

Presidente:

Escola de Comunicação e Artes

Supervisor:

Escola de Comunicação e Artes

Oponente:

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Agosto de 2023

A mediação da informação se constitui como um processo de fluxo e refluxo dos processos culturais, de maneira a contribuir com a fixação do adquirido, bem como potencializando acções transformadoras.

(Sanchez; Rio, 2010)

*Aos meus pais, Albertina Elias
Simbine e Carlos Filipe Cumbane, por me
terem concebido e criado para que me
pudesse tornar a pessoa que hoje sou.*

AGRACIMENTOS

Em primeira instância, agradeço a Deus pelo dom da vida e por me ter proporcionado forças para que me pudesse manter resiliente é chegar até aqui.

Ao meu supervisor, Mestre Ranito Zambo Waete, por ter aceitado orientar este trabalho, por me ter auxiliado com rigor e profissionalismo, pela disponibilidade e pelas correções que muito me surgiram para a melhoria do trabalho. Foi um orientador comprometido com a causa de forma exemplar, com quem aprendi muito, por quem terei sempre muita consideração. Foi uma honra aprender consigo.

Aos meus pais, Carlos Filipe Cumbane e Albertina Elias Simbine, e ao meu irmão, Alírio Carlos Cumbane, pela força e motivação dado a mim em todas as fases da minha trajetória.

Aos meus colegas de Turma, Valdemira António Manuel, Manuel Basílio e Nércio Banze, pelos saberes partilhados e pelos anos de convivência dentro e fora da academia.

E por último, não menos importante, a todos os que muito, directa ou indirectamente com amizade, paciência e motivação na consumação dos obstáculos ocorridos em todo o processo.

A todos, o meu muito obrigado!

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1	Perfil dos profissionais da informação da BCE-UEM -----	29
Gráfico 1	Qual é o serviço que mais presta aos usuários? -----	30
Gráfico 2	Quais são as dificuldades apresentadas pelos usuários? -----	31
Gráfico 3	O que tem feito para auxiliar os usuários com maiores dificuldades no uso dos serviços da BCE-UEM -----	32
Gráfico 4	Existe plano ou programa de treinamento aos usuários? -----	33
Gráfico 5	Com que periodicidade há treinamento aos usuários? -----	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCE	Biblioteca Central da Brazão Mazula
DSD	Direcção de Serviços de Documentação
SIBUEM	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane
TICS	Tecnologia de Informação e Comunicação
UEM	Universidade Eduardo Mondlane

RESUMO

A pesquisa analisa o papel do bibliotecário na mediação da informação na Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane (BCE-UEM). Tendo em vista garantir um melhor alcance dos objectivos estabelecidos, optou-se pelo método quanti-qualitativo, por tratar-se de uma pesquisa que apresenta dados numéricos como forma de medir relações de variáveis por associação visando obter informações da amostra, no entanto, tem também o ambiente como fonte directa dos dados, mantendo contacto directo com o ambiente e o objecto de estudo em questão, necessitando de um trabalho intensivo de campo. A pesquisa utilizou um roteiro com questões essencialmente estruturadas. Para tal, foi usado o questionário como instrumento de recolha de dados a onze bibliotecários. O estudo contou com aspectos tais como perfil dos profissionais, actuação profissional, competências, habilidades e atitudes. Os resultados foram apresentados e analisados em conjunto, permitindo inferir que os profissionais da BCE admitem o uso da mediação da informação como forma de proporcionar directrizes aos usuários na busca por respostas as suas necessidades informacionais, assim como o uso da mediação da informação como forma de ampliação do perfil profissional dos funcionários da Biblioteca Central da UEM. Contudo, tais acções carecem de uma maior fundamentação teórico-prática, devido algumas falhas identificadas no perfil e habilidades destes profissionais, advindas em parte pela ausência da ampliação do horizonte profissional. A conclusão é que, existe a necessidade dos bibliotecários da BCE adquirirem domínio sobre um conjunto de técnicas e habilidades que possam servir de forma criteriosa na pesquisa e orientação ao usuário. Sendo assim, a BCE deve desenvolver actividades de formação contínua desses profissionais afim de se garantir competência informacional dos mesmos em matérias de mediação da informação aos usuários. Não obstante, conclui-se também que há necessidade de um maior enfoque na divulgação e materialização do programa de treinamento contínuo aos usuários, servindo para familiarizar e proporcionar directrizes que permitam a autonomia dos usuários no uso dos recursos da BCE. Ademais, entre outras recomendações, sugere-se uma postura do bibliotecário engajada em interferir com eficácia no atendimento ao usuário, como forma do bibliotecário desempenhar o seu papel de educador.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Mediação da Informação. Serviço de Referência.

ABSTRACT

The research objective was to analyse the role of the librarian in mediating the information of Brazão Mazula Central Library (BCE) of Eduardo Mondlane University. In order to guarantee a better achievement of the established objectives, the quantitative and qualitative method were chosen, as it's a research that represents numerical data as a way to measure variable relationships by association aiming to obtain information from the sample, however, it also has the environment as direct source of data, maintaining a direct contact with the environment and the object of study in question, requiring an intensive fieldwork. The research used a script of questions with essentially structured questions. In that order, the questionnaire was used as a data collection instrument to eleven BCE professionals which we had a 100% return. The investigation study included aspects such as professional profiles, professional's performance, information literacy, abilities and attitudes. The results were presented and analysed together, allowing to understand that the professionals of BCE admit the use of information mediation as a form of propitiating paths to the users when searching for answers to their demands, as well as a form of extending the profile of the professionals attached to BCE. However, such actions lack a better theoretical and practical foundation, due to some fails identified in the profile and abilities of these professionals. Therefore, the research concludes that there's the necessity of the professionals of BCE to have domain of some set of techniques and abilities that can be used deeply in research and orientation of the users, in that order, the BCE must develop activities of continuing the formation of their professionals in order to guarantee information literacy from them. It's also concluded that there's a lack of a plan or program of training for users that can serve them to familiarise and also provide them autonomy when using the resources of BCE. Therefore, among other recommendations, it's suggested the adoption of training plans for the professionals of BCE in what concerns to mediation of information to the public, as a way of them exercising their role as Educators by orienting in what concerns to intermediation of information to the users.

Keywords: University Library. Information Mediation. Reference Service.

SUMÁRIO

AGRACIMENTOS.....	XVI
LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS.....	XVII
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	XVIII
RESUMO.....	XIX
ABSTRACT.....	XX
SUMÁRIO.....	XXI
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Problema de Pesquisa.....	3
1.2 Justificativa.....	4
1.3 OBJECTIVOS.....	5
1.3.1 Objectivo Geral.....	5
1.3.2 Objectivos Específicos.....	5
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	6
2.1 Biblioteca Universitária.....	6
2.2 Mediação da Informação.....	7
2.2.1 Mediação da Informação em Bibliotecas Universitárias.....	11
3. METODOLOGIA.....	13
4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	15
4.1 Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula.....	15
4.2 Perfil dos Profissionais de Informação da BCE.....	17
4.3 Actuação do Bibliotecário na Mediação da Informação na BCE.....	18
4.4 O papel do bibliotecário na mediação da informação da BCE.....	22
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
6. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	27
APÊNDICE.....	30

1. INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária é um espaço onde se atendem as mais diversificadas necessidades da comunidade académica, em prol da massificação do conhecimento científico existente e também na geração de novos saberes passíveis de serem usados para o desenvolvimento da ciência, tecnologia e da sociedade de modo geral. A biblioteca universitária colabora com as actividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela universidade, portanto, os acervos da biblioteca estão alinhados procurando espelhar a missão da universidade. Nessa perspectiva, uma das principais características da biblioteca universitária é a de ser prestadora de serviços à comunidade universitária ajudando a universidade na extensão, pesquisa e ensino (MOTTA, 2017).

Para o alcance desta missão, a biblioteca universitária deve estar ligada ao seu papel de mediadora da informação entre o seu acervo e a comunidade universitária, pois o objectivo principal desta acção de mediação é uso da informação, visto que, desiderato principal é proporcionar a satisfação das necessidades informacionais desta comunidade. Desse modo, o bibliotecário, peça-chave neste processo, deve ter noção do seu lugar na disponibilização de informação e na orientação do seu público. Para tal, torna-se necessário entender quais os mecanismos adaptados na mediação da informação na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE), da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Assim, as actividades de mediação já promovidas pelos bibliotecários devem ser ampliadas para potencializar habilidades e competências de busca e recuperação da informação pelos usuários, possibilitando que esses tenham acesso a informações confiáveis de forma rápida e eficiente, contribuindo assim para geração de novos conhecimentos (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014).

A mediação da informação é uma temática que vem suscitando o interesse das várias camadas sociais devido a sua relevância quer seja no ramo da ciência da informação, assim como, no ramo profissional no que concerne as actividades do bibliotecário na satisfação das demandadas do seu público. No entanto, a mediação da informação actua como um mecanismo auxiliador no processo catalizador do conhecimento retido e na mesma senda impulsiona a geração de novos saberes (SANCHES; RIO, 2010).

Nessa ordem de ideias, as actividades de mediação da informação realizadas pelas bibliotecas universitárias devem ser geradas e desenvolvidas permitindo que os usuários da informação

possam desenvolver competências nas actividades que necessitam desempenhar, seja na universidade, no emprego ou mesmo no contacto com os usuários.

A mediação de informação, juntamente com a competência informacional, são temáticas que se vem destacando nos últimos anos devido a sua relevância para a sociedade. Ser mediador competente da informação significa desenvolver um conjunto de técnicas e habilidades para o uso eficiente dos recursos informacionais, procurando também o aprendizado e pensamento crítico ao longo da vida profissional.

Neste contexto, a biblioteca universitária é vista como um elemento de apoio às actividades de ensino, pesquisa e extensão. O sucesso das bibliotecas universitárias está ligado às capacidades e competências do seu pessoal para atender às necessidades da comunidade universitária de forma eficiente e eficaz. Portanto, todos esses conhecimentos, juntos, levam à criação de novos conhecimentos e, por conseguinte, ao desenvolvimento de todo o processo de prestação de serviços aos usuários (PROENÇA, 2020).

A escolha da mediação da informação como objecto de investigação empírica teve como base a insuficiência de estudos envolvendo essa temática em Moçambique, atendendo e considerando que a mesma representa um papel preponderante nas actividades do bibliotecário tendo em vista a satisfação plena do seu usuário.

O estudo torna-se relevante à medida que o papel do profissional da informação na mediação da informação tem suscitado interesse no âmbito da prestação de serviços em bibliotecas universitárias. No contexto moçambicano, em particular, apesar de ser um assunto que já vem sendo abordado por muitos anos, ainda é passível de se notar que a temática ainda carece de mais fundamentação teórico e prático que acompanhe o desenvolvimento material, humano e tecnológico nas bibliotecas universitárias moçambicanas.

O presente trabalho, estabelece directrizes das questões centrais que se fazem nas acções dos profissionais da informação no processo de mediação, tendo como foco a estruturação dos elementos constituintes de uma pesquisa de campo e tem como local da pesquisa a BCE, da UEM, tendo em vista identificar o papel do bibliotecário na mediação da informação ao usuário.

A BCE é uma unidade de informação da UEM e tem por prerrogativa prestar assistência e orientação, promovendo o acesso e uso da informação para todos usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEM (SIBUEM). Assim sendo, o estudo visa situar as actividades do bibliotecário na procura por mediar seu usuário tendo em vista colmatar suas inquietações.

Com o objectivo geral pretende-se analisar o papel do bibliotecário na mediação da informação na Biblioteca Central da UEM, com o intuito de colectar informações que possibilitem identificar a actuação dos mesmos na prestação de serviços de informação. Para tal, procurou-se descrever a actuação do bibliotecário na mediação da informação na BCE; identificar o perfil do bibliotecário na BCE; identificar as actividades desenvolvidas pela BCE na mediação da informação.

A pesquisa está estruturada em cinco capítulos. Neste primeiro capítulo, tido como introdução encontram-se as considerações de carácter geral ao apontar o tema escolhido para estudo, a problemática, os objectivos a serem alcançados, aborda a trajetória metodológica, iniciando com a definição do tipo de pesquisa adoptada descrevendo componentes de carácter quantitativo empregados, delineamento e procedimentos empregados. O segundo capítulo e terceiro encontra-se o referencial teórico e a metodologia em que o trabalho se configura, buscando registrar a importância da pesquisa para estender o conhecimento da mediação da informação no campo da ciência da informação. No quarto capítulo são apresentados e discutidos os resultados colectados durante o questionário. Por último, apresenta-se a conclusão, as referências bibliográficas usadas para a elaboração da pesquisa, apêndices e anexos.

1.1 Problema de Pesquisa

A biblioteca universitária é um organismo em constante transformação advindo do desenvolvimento ocorrido no contexto sócio-cultural que acompanha o ramo informacional no mundo em geral. As instituições académicas de cunho superior conferem a unidade de informação a função de coleccionar, organizar e disseminar as mais variadas fontes de informação na perspectiva de adquirir e contribuir na geração de novos conhecimentos.

Ao longo dos processos que norteiam a funcionalidade da biblioteca universitária, tem-se por consideração o usuário que é o foco principal na transformação da informação em conhecimento, sendo que o mesmo muitas vezes se faz a unidade de informação com as mais variadas dúvidas, cabendo ao bibliotecário auxiliar através da mediação da informação propiciada por um processo comunicativo ao interferir no alcance e difusão da informação ao seu público, bastando também para isso, que o bibliotecário amplie seu perfil e se apoie aos mais diversificados mecanismos de busca e recuperação da informação acomodados pela biblioteca universitária.

Conforme os factos citados, com as diversas mudanças ocorridas no cenário da Biblioteconomia e também com o advento das tecnologias de informação, foram alterados principalmente a forma como o conhecimento é difundido, preconizando a busca e recuperação da informação. É dentro deste contexto que surge a seguinte questão de pesquisa: *Qual é o papel do bibliotecário na mediação da informação na Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane?*

1.2 Justificativa

A escolha do tema “O papel do bibliotecário na mediação da informação em bibliotecas universitárias: caso Biblioteca Central Brazão Mazula” deve-se particularmente olhando para um contexto em que as bibliotecas universitárias moçambicanas vem se introduzindo cada vez mais no contexto modernizado que vem caracterizando o ramo da ciência de informação, em particular na área da Biblioteconomia, onde se exige cada vez mais um perfil diversificado nas actividades do bibliotecário no uso de várias ferramentas tendo por objectivo a mediação da informação aos usuários, sendo que nessa acção de diálogo e análise crítica não se prevê passividade na interferência no uso da informação, quer seja implícita ou explicitamente. Nesse caso, essa nova conjuntura é condicionada por um vasto leque de factores como o social e económico, sendo assim, o bibliotecário da biblioteca universitária é convidado a desenvolver habilidades que visam servi-lo na busca de respostas para a demanda do seu público, por isso a necessidade de ampliação do seu horizonte profissional.

Outro factor que pesou na escolha da temática envolvendo a mediação da informação em bibliotecas universitárias é o facto de ser ainda passível de se notar que apesar de ser um tema já explorada no contexto biblioteconómico, ainda é susceptível de se notar que carece de mais fundamentação teórico-prático, olhando principalmente para o contexto Moçambicano, sendo assim, pretende-se com o estudo do tema, abrir horizontes que adoptem características abrangentes, visando o desenvolvimento de habilidades profissionais e intelectuais no âmbito da intermediação da informação ao público da biblioteca universitária, e preconizando também um atendimento satisfatório e de qualidade ao mesmo.

1.3 OBJECTIVOS

1.3.1 Objectivo Geral

- Analisar o papel do bibliotecário na mediação da informação da Biblioteca Central Brazão Mazula da universidade Eduardo Mondlane.

1.3.2 Objectivos Específicos

- Descrever a actuação do bibliotecário na mediação da informação na Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane;
- Identificar o perfil do bibliotecário da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane;
- Identificar as acções desenvolvidas pela Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane na mediação da informação.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Biblioteca Universitária

A biblioteca universitária representa um espaço de interação social entre os diversos intervenientes e a informação, onde a mesma propicia em vários ambientes um encontro entre gerações através da promoção do diálogo na partilha da informação, visando também a geração de novos conhecimentos preservando a memória intelectual dos seus acervos. É nesse âmbito que Rostirolla (2006), identifica as bibliotecas como sendo organizações sociais, que representam um organismo que faz parte de uma estrutura organizacional maior, prestando serviços de informação para os indivíduos e a sociedade em que elas estão inseridas.

Segundo Vianna (2013), as bibliotecas universitárias têm sua origem no ocidente ligado ao surgimento das primeiras universidades na Europa, advindo de um contexto antecedido pelas bibliotecas dos conventos e mosteiros nos Séculos V e X, onde a informação nos manuscritos era conservada e usada apenas pelos monges sem a perspectiva de disseminar ou propiciar o uso para as demais camadas sociais. Ainda no mesmo contexto Silveira (2014), acrescenta que as ordens religiosas eram espaços de armazenamento e preservação de conhecimento, com o objectivo de apenas depositar e não disseminar, mas tendo sido elas responsáveis por dar sustentação ao movimento de criação das universidades. Sendo que as bibliotecas na altura existentes, possuíam acervos fechados, os quais eram destinados apenas a uma monarquia que frequentava os Monastérios e ordens religiosas. Os suportes de informação eram os manuscritos copiados pelos monges, para uso da própria igreja.

Compreendendo o processo evolutivo que marca o desenvolvimento das bibliotecas no contexto informacional, a biblioteca universitária tem desde a sua criação se engajado no desenvolvimento social da sua comunidade, conforme explica Rebelo (2011, p. 3),

ao detalhar que uma biblioteca universitária tem uma relação de dependência para com a instituição de ensino a qual serve e, por conseguinte, está condicionada pelas funções da própria instituição. Nesse contexto, a biblioteca é uma extensão da instituição, podendo até ser considerada como o espelho da instituição de ensino que serve. Sendo o objectivo principal dessas instituições o ensino, formação e investigação, cabendo a biblioteca apoiar essas actividades.

A finalidade da biblioteca universitária se destina aos estudantes, aos professores, aos especialistas e aos pesquisadores. Assim como, as bibliotecas científicas se organizam dentro de institutos de pesquisa. É papel da biblioteca universitária subsidiar a comunidade académica que serve, como forma de promover o alcance dos conhecimentos, contribuindo também na geração de novos saberes (OTLET, 1989).

Para Rostirolla (2006), a concepção da biblioteca universitária como organização do conhecimento, tem seus fundamentos no facto de reunir, organizar e disponibilizar as principais fontes de informação existentes, fundamentais na geração de novos conhecimentos; por contar com profissionais especialistas em promover o acesso e uso da informação; e, por agregar valor a informação facilitando a conversão de informações em conhecimentos.

Nessa perspectiva a biblioteca universitária reúne condições para a disposição do conhecimento ao público tendo como objectivo principal facilitar o uso da informação e contribuir na edificação do conhecimento, sendo esse processo propiciado por profissionais da informação engajados em conduzir o alcance e manuseio da informação ao público.

As bibliotecas universitárias têm como missão promover o acesso, recuperação e possibilitar a transferência da informação de forma ágil e adequada para toda comunidade universitária. Esse todo encargo visa garantir fluidez nas actividades prestadas pela biblioteca (RABELO, 2011).

Enquanto isso, Fujita (2005) descreve as funções que a biblioteca universitária deve desempenhar para que possa desenvolver um trabalho qualificado, começando pelo armazenamento do conhecimento, desenvolvimento de coleções, recuperação da produção científica e tecnológica, preservação e conservação, organização do conhecimento, qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação, acesso ao conhecimento pensando não só em fornecer a informação, mas também possibilitando o acesso simultâneo de todos.

2.2 Mediação da Informação

O processo de mediação dá-se pela interação entre a informação, o bibliotecário e o usuário. Para a efectivação desse processo é necessário que a biblioteca ofereça um serviço de referência de qualidade, tenha acervos informacionais impressos ou digitais e o bibliotecário para desempenhar a função de mediador (CARVALHO; LIMA, 2018).

Um serviço de referência devidamente organizado é um sector preferencial dentro da biblioteca para promover a mediação da informação, sendo assim, é muitas vezes tido como o rosto de uma unidade de informação, dado ao facto do mesmo ser o local onde se tem a primeira interação entre os sujeitos tendo em vista satisfazer as necessidades informacionais dos utentes e propiciar as actividades dentro da biblioteca.

Para Novak (2010), o sector de referência é onde o bibliotecário procede o atendimento às necessidades informacionais dos usuários, servindo de mediador da informação. É onde também são feitas as pesquisas junto ao usuário e as fontes de informação e está relacionada directo ou indirectamente com todas actividades realizadas na biblioteca, visto que todas têm como objetivo atender ao usuário.

Grogan (1995) afirma que, o trabalho de referência é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana que atende a uma das necessidades mais profundas arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender. Em todo o caso, o serviço de referência visa propiciar a atuação do profissional da informação dentro da biblioteca, perspetivando alcançar o equilíbrio entre o usuário e a informação.

O sector de referência de uma biblioteca universitária na perspectiva de Bastos (2013), o mesmo é utilizado pelos usuários que buscam respostas acerca de dúvidas informacionais e para atender às suas demandas, sendo assim, o setor desenvolve várias atividades e ações para garantir o acesso à informação em todos os formatos. A mediação da informação ao usuário não é passiva, é uma ação de interferência, que acompanha todas actividades do bibliotecário, ainda que indirecta e inconscientemente. Ela não é neutra, não pode ser imparcial, o bibliotecário deve assumir seu papel e não simplesmente esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 101).

No ponto de vista de Rio; Sanches (2018), mediar é construir em conjunto espaços que activem no profissional bibliotecário, agora não mais um profissional passivo, uma postura comprometida com sua classe profissional e com a comunidade a qual atende culminando em um compromisso com a sociedade fazendo que seu ramo de atividade seja reconhecido socialmente por sua importância.

Segundo Almeida Júnior (2009), existem dois tipos de mediação que ocorrem no espaço da biblioteca: implícita e explícita. A mediação implícita ocorre no momento do processamento técnico da informação onde são executadas por parte do bibliotecário, sem que se faça necessária à presença física e imediata do usuário. Nesse momento o bibliotecário põe em prática o seu conhecimento profissional para realizar a seleção do material, o armazenamento e o processamento da informação.

A mediação explícita ocorre quando há presença do usuário que solicita a informação. Essa presença pode ser física ou por um meio de comunicação como o email, o celular, o telefone convencional entre outros recursos tecnológicos.

Na ausência do usuário, o papel do bibliotecário se faz quando o mesmo seleciona um livro para fazer parte do acervo fazendo a representação temática e catalogação no sistema, e tem continuidade na disposição das matérias nos acervos. Todo esse esforço é tido visando organizar a informação para satisfazer as demandas do público (ABREU; FARIAS; PINTO, 2021). por conseguinte, tem-se que a mediação da informação é um processo que ocorre em momentos distintos independente da presença física do usuário ou não, contudo, todo esse esforço tem em vista responder às demandas informacionais do usuário.

Enquanto isso Sanches (2012), ao abordar sobre o uso do conceito de mediar, de conectar a informação e o usuário, aponta-nos a mudança de paradigma. Principalmente ao destacar o conceito “interferência” ligado ao processo de mediação da informação, que seria a influência de todo meio social nas atividades desenvolvidas na unidade de informação e nas actividades do bibliotecário, de maneira a atender de forma mais atuante as necessidades da comunidade na qual está inserido.

A operação desse conceito, mais do que influencia, liga a prática profissional do bibliotecário, incumbido de uma postura menos apática e mais comprometida, diminuindo assim a distância entre os indivíduos que possuem e não possuem informação.

De acordo com Lima (2018), o usuário encontra no bibliotecário de referência orientação em suas necessidades informacionais e busca auxílio para conseguir a informação que deseja. O bibliotecário de referência actua como mediador na construção do conhecimento, ele é acessível ao usuário, sendo capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada, usando todos os mecanismos disponíveis.

Ao realçar sobre o papel mediador e educador do profissional da informação visando formular diretrizes com o intuito de responder a demanda por informação advinda do usuário, Silva (2005), afirma que o bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contacto mais próximo dos usuários de uma unidade de informação.

Através dele, é criada uma interface directa entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Juntamente a sua função de orientador em uma unidade utilizando os seus conhecimentos profissionais para seleccionar a informação adequada para os seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa.

Sanches; Rio (2010) advertem que para se ter em conta a importância da participação do bibliotecário mediador no contexto cultural é necessário que se tenha consciência de seu papel crítico e científico. Esse profissional, ao se posicionar como um agente canalizador de acções de interferência, propicia um espaço promotor da formação da autonomia do indivíduo. Criando espaços dentro da unidade de informação que potencialize no indivíduo clareza dos conceitos que actuaram e actuam como factores condicionantes de sua personalidade sociocultural, o bibliotecário disponibiliza a sua comunidade usuária recursos cognitivos que permitam a revisão criteriosa dos princípios constituintes dos valores que orientam sua acção individual no social.

O bibliotecário tendo em vista garantir êxito em seu trabalho de forma a proporcionar a satisfação do usuário, Grogan (2001, p. 51) ressalta:

é necessário percorrer o processo de referência que surge quando o usuário chega com um problema, pois o trabalho do bibliotecário não é simplesmente executar uma acção para localizar a resposta de uma questão, também inclui uma etapa anterior, em que ele analisa, com o usuário, a natureza do problema.

Enquanto isso Accart (2012), sustenta que o profissional de referência deve ter o domínio de um conjunto de técnicas e de habilidades que ele deve seguir, para esse processo de busca de informação. Sendo assim, o bibliotecário actua de forma essencial na propiciação do processo físico e tecnológico, mediando a informação ao usuário impulsionado a geração de novos saberes. Com o avanço da Internet e os novos recursos tecnológicos de informação e comunicação (TIC) no serviço de referência, o conceito de referência ampliou-se, não ficando mais restrito ao espaço físico da biblioteca e nem necessariamente à presença do usuário. Com as TIC o usuário pode ter acesso aos serviços da biblioteca fora da biblioteca, em qualquer

lugar e isso fez aumentar a eficácia das várias funções dos serviços de referência (CARVALHO; LIMA, 2018, p. 697).

O uso da tecnologia é considerado um aspecto atraente tanto para o bibliotecário de referência quanto para o usuário, pois estes podem ter acesso aos serviços, por meio da Internet, em qualquer lugar. Contudo, a mediação da informação é apenas efectivada, seja em ambiente presencial ou virtual, quando as necessidades dos usuários são sanadas. Mas no atendimento virtual exige-se das bibliotecas e de seus profissionais, adaptação às novas tecnologias e a garantia do acesso a informação a todos os usuários de forma a ser mediador também no mundo digital (CARVALHO; LIMA, 2018).

Tendo em consideração o aspecto tecnológico, Grogan (2001), adverte que nesse contexto tecnológico não se pode tirar o mérito ao trabalho humano, pois segundo a autora “tão importante quanto a tecnologia é o elemento humano”.

Nesse caso o bibliotecário mediador se posiciona actuando na tomada de decisão criando mecanismos que propiciam o bem-estar do seu usuário interferindo afim de garantir que o mesmo se sinta acolhido dentro do ambiente da biblioteca e com isso alcance autonomia. Ainda nessa ordem de ideias os autores supracitados entendem que o bibliotecário, entendido como mediador, é o profissional que se utiliza de ferramentas existentes para manejar a informação de forma a interferir na relação usuário/informação, propiciando novos espaços formadores de subjetividades capazes de objetivar o mundo e as relações que o envolve, de maneira a serem críticos e transformadores de suas realidades.

2.2.1 Mediação da Informação em Bibliotecas Universitárias

Do mesmo modo no que concerne a mediação da informação no contexto da biblioteca universitária, o papel do bibliotecário divide-se em duas fases ao se afirmar que a mesma ocorre de forma presencial quando o usuário se faz a unidade de informação pela necessidade do mesmo em ver sanadas dúvidas advindas da sua pesquisa ou através da interação virtual ou por meio da ação cultural.

Na perspectiva de Brito; Vitorino (2017), a biblioteca universitária precisa tomar em consideração o recurso fundamental humano que se encontra representado pela figura do bibliotecário, que actua a fim de garantir que a missão da biblioteca universitária seja alcançada, estando o profissional engajado no seu papel mediador em uma sociedade em constante transformação.

O bibliotecário de referência actua como mediador da informação, ele é acessível ao usuário, capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objectivo de possibilitar o acesso à informação solicitada usando todos os mecanismos disponível.

Abreu; Farias; Pinto (2021), afirmam que os bibliotecários da biblioteca universitária enquanto agentes mediadores da informação precisam rever suas práticas de trabalho, uma vez que o espaço virtual exige novas posturas dos mediadores para lidar com a quantidade de informações disponíveis, acompanhando o papel científico, tecnológico e social desempenhado pela biblioteca universitária, pois a mesma oferece os seus serviços pensando nas necessidades informacionais da comunidade académica.

Brito; Vitorino (2017), admitem que é missão do bibliotecário reflectir sobre as necessidades de informação do usuário, assim como, sobre a acção de mediação nas suas actividades diárias podendo facilitar e oportunizar a construção do conhecimento pelos mediados. Nesse caso, o bibliotecário da biblioteca universitária é que lida com normas de catalogação ou classificação, por essa razão deve levar em conta para quem ele está organizando esta informação, como forma de evitar que o profissional veja os procedimentos técnicos como um facilitador para as suas actividades e não para o ator principal do processo que é o usuário.

Tem-se que na mediação da informação a figura do usuário é que actua como actor principal pois é nele que se tem preconizado todo processo de interferência contigo na atuação bibliotecária no ambiente da biblioteca universitária.

O bibliotecário que actua na biblioteca universitária tem o papel de propor procedimentos que propiciem a capacitação dos usuários quanto ao acesso e a apropriação da informação visando a geração de conhecimentos, tendo em conta o papel da biblioteca universitária que passa por atender as necessidades informacionais da comunidade académica, oferecendo serviços e produtos que sirvam para as actividades de ensino, pesquisa e extensão. Dessa modo, percebe-se que o bibliotecário da biblioteca universitária é um agente intermediador entre a informação e o usuário, possibilitando o acesso e a capacitação do usuário na busca e uso da informação (ABREU; FARIAS; PINTO, 2021).

3. METODOLOGIA

Neste ponto são apresentados os procedimentos metodológicos que orientaram a pesquisa para o alcance dos objectivos traçados. Segundo Nunes (2021), a metodologia é a etapa na qual se descreve como a pesquisa deve ser realizada, desde o teórico até ao estudo de campo. Os procedimentos metodológicos respondem a questões abertas tendo em vista a explicação dos fenómenos, ou seja, o pesquisador descreve como realizará a pesquisa bibliográfica. Enquanto isso, o método é definido como uma série de procedimentos intelectuais e técnicos adoptados para atingir determinado conhecimento (ZANELLA, 2013).

Neste contexto, o presente trabalho objectiva fazer uma abordagem no que concerne os procedimentos a tomar em conta para que a pesquisa se efective, do princípio até o fim, descrevendo os métodos e técnicas a serem utilizados para a recolha de dados.

Do ponto de vista dos objectivos, centrar-nos-emos no nível descritivo e exploratório para trazer os dados recolhidos que servirão de sustento do objecto de estudo. Conforme afirma Nunes (2021), a pesquisa descritiva tem por intuito a observação, o registro, a análise e a interpretação dos fenómenos sem que haja interferência do pesquisador. O principal objectivo nesse tipo de investigação não é descobrir as causas de ocorrência dos fenómenos, mas sua ocorrência em si, sua frequência e suas características, a fim de facilitar a análise das relações entre as variáveis que estão sendo investigadas. É nesse tipo de pesquisa que adopta técnicas padronizadas de colecta de dados, tais como os questionários, formulários ou a observação.

No que diz respeito a pesquisa exploratória, tem por objectivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tendo em vista explicitá-lo ou a construir hipóteses. Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso (GIL, 2008).

O Método utilizado no trabalho se configura ainda como, estudo de caso com o intuito de demonstrar a relevância que o papel do bibliotecário possui nas actividades desenvolvidas pelos bibliotecários da BCE no que diz respeito a mediação da informação aos usuários. O estudo de caso se constitui como uma pesquisa profunda e exaustiva da população que pretende estudar de forma directa, de maneira a permita seu amplo e detalhado conhecimento, (GIL, 2008).

Ainda no âmbito dos procedimentos metodológicos, quanto a abordagem, a pesquisa é de natureza quanti-qualitativa, onde mesclamos os métodos quantitativos e qualitativos tendo em vista apresentar os dados numéricos que comprovam os objectivos da pesquisa, permitindo também conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa. Nessa perspectiva, a pesquisa quanti-qualitativa tem por intuito medir relações entre variáveis por associação visando obter informações sobre a amostra permitindo também o contacto directo com o ambiente ou objecto pesquisado. No caso dessa pesquisa, tem aplicação nos funcionários da BCE que actuam essencialmente no serviço de atendimento ao usuário.

A técnica de pesquisa bibliográfica foi empregue revisando a literatura, tendo sido consultados diversos autores que tratam sobre a temática concernente ao papel do bibliotecário na mediação da informação em bibliotecas universitárias, preconizando o uso e acesso à informação através do processo comunicativo envolvendo a mediação. Na perspectiva de Nunes (2021), a pesquisa bibliográfica compreende as fontes secundárias tendo por objectivo aproximar o pesquisador do que já existe produzido sobre o tema de pesquisa.

O universo da investigação deste estudo são os 120 bibliotecários do SIBUEM, de onde foi retirada a amostra que centrou-se em 11 profissionais que trabalham no serviço de atendimento ao usuário, concretamente no serviço de referência. Um universo ou população é um conjunto de sujeitos que tem pelo menos, uma característica comum, sendo que, por amostra entende-se por uma parte ou parcela do universo, (NUNES, 2021).

Sob ponto de vista de instrumentos de colecta de dados, foi aplicado o questionário, com perguntas abertas e fechadas a 11 funcionários que atendem no serviço de referência e nos de mais sectores que lidam com o atendimento aos usuários. Um questionário é um instrumento de pesquisa constituído por uma série de perguntas sobre um determinado assunto, tem por objectivo traduzir a informação desejada em um conjunto de perguntas específicas e deve ser elaborado de maneira a minimizar os erros na resposta, (VIEIRA, 2009)

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula

A Biblioteca Central Brazão Mazula faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM). Foi inaugurada em 01 de Setembro de 2008. É responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), especialmente para as faculdades localizadas no Campus Universitário Principal, e por atender o Sistema Nacional de Ensino Superior em Moçambique. A Direcção dos Serviços de Documentação (DSD) é uma unidade especial e administrativa da UEM, gestora do SIBUEM e subordina-se funcionalmente à Vice-Reitoria Académica.

O SIBUEM é o conjunto de bibliotecas especializadas existentes nas unidades orgânicas e a Biblioteca Central da UEM. É constituído por cerca de quinze Bibliotecas Sectoriais. E tem como missão, proporcionar os recursos de informação necessários ao ensino, investigação e extensão na UEM, que permitam o processo de inovação e transferência do conhecimento para o desenvolvimento sustentado. Abriga documentos e informação de todas as áreas do conhecimento, assim como preserva a memória institucional mediante o depósito institucional da produção científica da UEM (trabalhos de fim do curso de licenciatura, dissertações e teses, artigos científicos, livros e capítulos de livros e materiais audiovisuais).

O SIBUEM conta com cerca de setenta mil títulos de livros impressos e cerca de oitenta mil títulos de revistas electrónicas e trinta mil títulos de livros electrónicos. O acervo do SIBUEM é constituído por diversas colecções, tais como, (1) colecção de monografias: livros, dissertações e teses, relatórios; (2) colecção de referência: dicionários, mapas, enciclopédias, atlas, directórios, anuários e outros materiais que são considerados obras de consulta rápida; (3) colecção de periódicos: jornais e revistas científicas e técnicas; (4) colecção de folhetos; (5) colecção de multimédia: publicações em suportes especiais, como CD-ROM, DVD, vídeos/leitores, bases de dados e outros recursos electrónicos; (6) colecção especial: obras raras, livros, teses, dissertações, periódicos e outros materiais de importância histórica ou da memória institucional; (7) colecção de consulta interna: composta por um exemplar das obras com mais de três cópias e as indicadas por docentes para uso exclusivo na Biblioteca.

Dados insistemáticos indicam que, o SIBUEM é composto por cerca de 300.000 cópias de livros físicos; 40.000 títulos de livros electrónicos (e-books); 80.000 títulos de revistas electrónicas; 20.000 documentos vários; 4.000 trabalhos de conclusão de cursos (licenciatura, mestrado e doutoramento); 120 funcionários do SIBUEM, dos quais 51 funcionários são DSD.

São consideradas Bibliotecas Sectoriais (BS) – inclui a Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) –, as bibliotecas situadas em unidades orgânicas localizadas no Campus Universitário Principal e dos demais Campi da UEM. As BS caracterizam-se como unidades de prestação de serviços em campos de conhecimentos específicos, actuando nas unidades académicas, de investigação e administrativas da UEM.

As BS situam-se nas dependências das unidades orgânicas, por proximidade física ou por grau de especialização dos serviços prestados aos seus utentes e constituem-se de acervos especializados e têm como finalidade principal atender às necessidades informacionais reais e potenciais da comunidade universitária.

A BCE sediada no Campus Universitário Principal, é uma unidade interna da DSD responsável pela centralização do processo de aquisição e registo do património documental e bibliográfico da UEM. E é parte integrante da Direcção dos Serviços de Documentação. A Biblioteca Central da UEM tem como missão prover a infra-estrutura física, bibliográfica e tecnológica para atender às necessidades de informação dos utentes, membros da comunidade universitária da UEM e do Subsistema de Ensino Superior e de Pesquisa do país.

Segundo o DESPACHO N° 03/CUN/2005, compete, especialmente, BCE: (a) recolher, organizar, conservar e disponibilizar as obras raras do SIBUEM; (b) acolher, organizar, conservar e disponibilizar as colecções especiais patrimoniadas pela UEM ou recebidas em doação; (c) promover o acesso a fontes de informação; (d) prestar assistência e orientação ao utente, baseadas nas necessidades identificadas na comunidade universitária, através do estudo de seu perfil e das suas necessidades de informação; (e) propor a aquisição de materiais bibliográficos e não bibliográficos para o SIBUEM; (f) realizar o tratamento técnico do material bibliográfico e não bibliográfico que compõem o acervo do SIBUEM; (g) promover o acesso à informação para todos os utentes do SIBUEM, por via de, consulta aos catálogos, bases de dados online, bibliotecas digitais e empréstimos domiciliários; (h) promover a cooperação entre bibliotecas, de forma a ampliar o potencial informativo destas. (i) desenvolver programas de actividades de prestação de serviços ao corpo discente, docente, investigadores em geral, pessoal técnico-administrativo da UEM e a todas Instituições do Ensino Superior (IES) em Moçambique; (j) oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da UEM.(DESPACHO N° 03/CUN/2005).

São os principais serviços oferecidos pela BCE, atendimento, circulação, consulta e leitura; auxílio à pesquisa bibliográfica; empréstimo, devolução, renovação e reserva de livros;

laboratório braille; apoio aos utentes com necessidades educativas especiais; acesso aos recursos físicos e electrónicos; visitas orientadas ou guiadas; treinamentos (formais e informais); acesso à Internet.

A sala de leitura da BCE tem capacidade para 430 lugares, onde os utilizadores podem consultar o acervo, com uma zona de leitura informal de jornais diários e semanários, revistas de interesse geral. Na sala de leitura situa-se o balcão de atendimento, onde é possível obter informações inerentes ao funcionamento da BCE e do SIBUEM, solicitar apoio para pesquisa bibliográfica, requisitar ou devolver as obras destinadas ao empréstimo domiciliário. Os utentes podem consultar na sala de leitura presencial, obras de referência, livros, revistas, trabalhos de conclusão de curso de graduação, dissertações e teses, relatórios pedagógicos e institucionais, trabalhos de docentes, livros antigos, vídeos, CD-ROM, DVD, entre outros.

4.2 Perfil dos Profissionais de Informação da BCE

A tabela abaixo ilustra os dados obtidos nos Sectores de Referência, de Administração e Finanças e de Coleções Especiais.

Tabela 1: Perfil dos profissionais da informação da BCE da UEM

Identificação	Número	Percentagem (%)
<i>Sexo</i>		
Feminino	5	45.5
Masculino	6	54.5
<i>Habilitações Literárias</i>		
Médio Profissional	3	27,3
Licenciatura	7	63,7
Mestrado	1	9
Doutoramento	0	00
<i>Categoria profissional</i>		
Bibliotecário	4	36.4
Documentalista	4	36.4
Arquivista	0	00
Técnico Administrativo	3	27.3
Técnico Profissional	0	00
Outras	0	00
<i>Área de Formação</i>		
Arquivística	0	00
Biblioteconomia	4	36.4
Ciência de Informação	4	36.4
Ciências Documentais	2	18.2

Outra	1	9.1
<i>Sector de Trabalho</i>		
Coleções Especiais	1	9,1
Sector de Referência	8	72,7
Sector de Administração e Finanças	2	18,2
Outro	0	00
<i>Tempo (anos) de Serviço na BCE</i>		
6-10	4	36.4
11-15	2	18.2
16-20	1	9.1
21-25	1	9.1
+30	3	27.3
<i>Forma de Ingresso</i>		
Concurso	9	72.7
Transferência	2	27.3
Mobilidade	0	00
Outra	0	00

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Com os dados acima, se observou que os profissionais abrangidos por essa pesquisa são na sua maioria Profissionais de informação, estando os mesmos representados em 91.2%, o que facilita na abordagem sobre às necessidades informacionais dos usuários da BCE, por principalmente tratarem-se de profissionais da área. Outro aspecto importante que se observou é a experiência no tempo de serviço desses mesmos profissionais, estando essa experiência profissional compreendida minimamente entre (6-10) anos e estando também compreendida de forma linear até aos (+30) anos de experiência, sendo assim, a conjugação dessas variáveis mostra-se deveras vantajosa visto que transparece mais familiaridade com as necessidades e dificuldades dos usuários na busca por serviços na BCE e, por via desta proporciona aos profissionais de informação uma capacidade maior de resposta as demandas dos usuários.

4.3 Actuação do Bibliotecário na Mediação da Informação na BCE

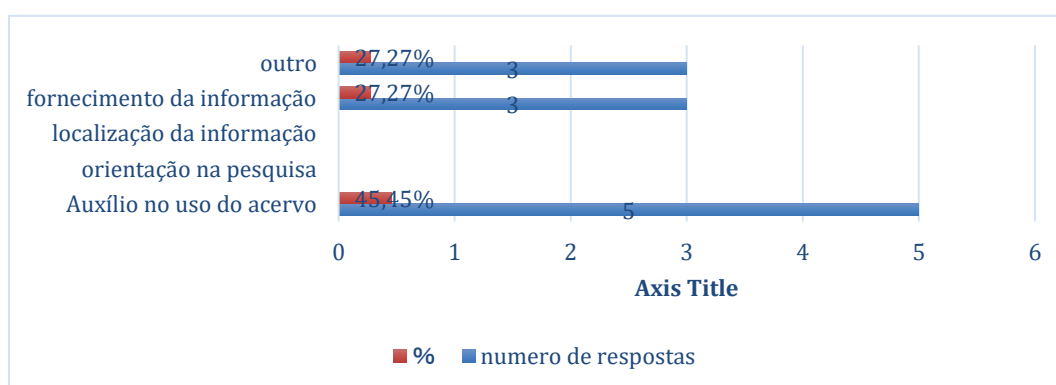
Nesta Secção pretende-se descrever a actuação do bibliotecário no processo de mediação da informação na Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane. Deste modo, vale ressaltar o pensamento de Novak (2010), ao afirmar que o sector de referência é onde o bibliotecário procede o atendimento às necessidades informacionais dos usuários, servindo de mediador da informação. É onde também são feitas as pesquisas junto ao usuário

e as fontes de informação e está relacionada directo ou indirectamente com todas actividades realizadas na biblioteca, visto que todas têm como objectivo atender ao usuário. Para se ter em conta a importância da participação do bibliotecário mediador no contexto cultural é necessário que se tenha consciência de seu papel crítico e científico. Esse profissional, ao se posicionar como um agente canalizador de acções de interferência, propicia um espaço promotor da formação da autonomia do indivíduo. Criando espaços dentro da unidade de informação que potencialize no indivíduo clareza dos conceitos que actuaram e actuam como factores condicionantes de sua personalidade sociocultural, o bibliotecário disponibiliza a sua comunidade usuária recursos cognitivos que permitam a revisão criteriosa dos princípios constituintes dos valores que orientam sua acção individual no social, (SANCHES; RIO, 2010).

É nesse contexto tendo em conta o que foi acima mencionado segundo a literatura que os 11 bibliotecários da BCE que responderam ao questionário, ao abordar sobre os serviços que mais prestam aos usuários, apurou-se em 45,45% das respostas dadas pelos mesmos que o auxílio no uso do acervo, orientação na pesquisa, assim como o auxílio na localização da informação são as actividades que mais prestam aos usuários, enquanto isso 27,27% recaem nos serviços de fornecimento de informações e por fim apurou-se que outros 27,27% dos bibliotecários afirmam prestar outros serviços aos usuários, contudo, não tendo sido especificados com exatidão quais outros serviços respondem.

Pode observar-se com o gráfico abaixo um resumo sobre os serviços que os bibliotecários mais prestam aos usuários:

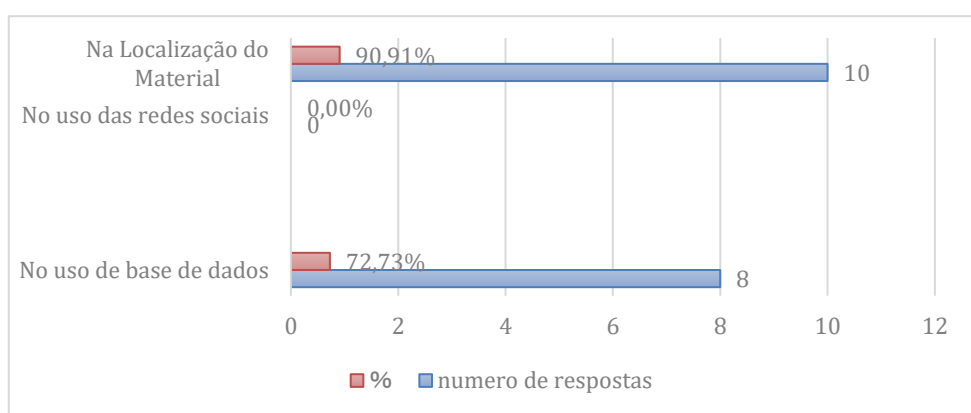
Gráfico 1: Qual é o serviço que mais presta aos usuários?



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Do ponto de vista do usuário foi apurado que as dificuldades apresentadas pelos mesmos passam pelo uso de base de dados segundo 8 bibliotecário dos 11 que responderam ao questionário, correspondendo em percentagem em 72,73%, enquanto que 10 dos 11 bibliotecários auxiliam na localização do material, o que corresponde a 90,91%, conforme ilustra o gráfico abaixo:

Gráfico 2: Quais são as dificuldades apresentadas pelos usuários?

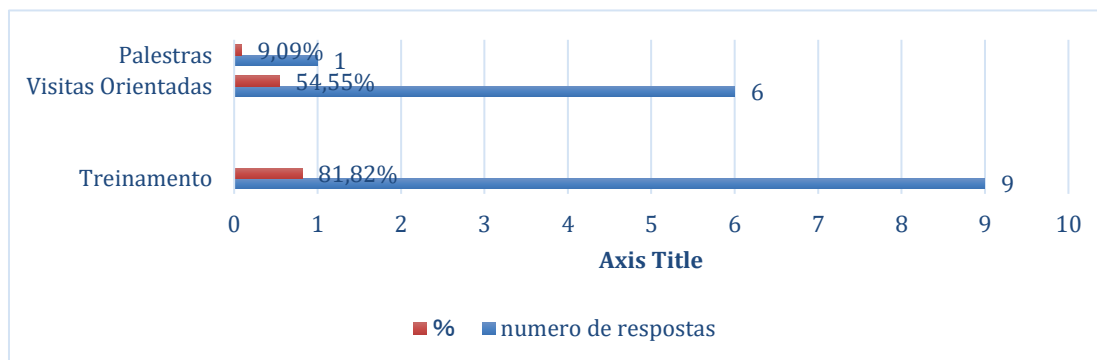


Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Sendo assim, segundo os bibliotecários no que concerne a satisfação dos usuários na prestação de serviços pela BCE observou-se que na sua maioria, ou seja, 99% dos bibliotecários consideram que é satisfatória a sua atuação na prestação de serviços aos usuários, tendo apenas se verificado uma resposta de um bibliotecário que se escusou de quantificar a satisfação dos usuários face aos serviços prestados pela BCE.

Percebe-se então, no entanto, que os bibliotecários abrangidos pela presente pesquisa acreditam estar preparados para responder a qualquer demanda dos usuários, adoptando mecanismos para auxiliar os usuários com maiores dificuldades no uso dos serviços da BCE. Foi também apurado que 81,82% dos bibliotecários abrangidos pela presente pesquisa afirmam prestar treinamento aos usuários, enquanto isso, 54,55% afirmaram efectuar visitas orientadas e outros 9,09% afirmam a realização de palestras como forma de auxiliar às necessidades dos usuários, conforme ilustra o gráfico abaixo:

Gráfico 3: o que tem feito para auxiliar os usuários com maiores dificuldades no uso da BCE?



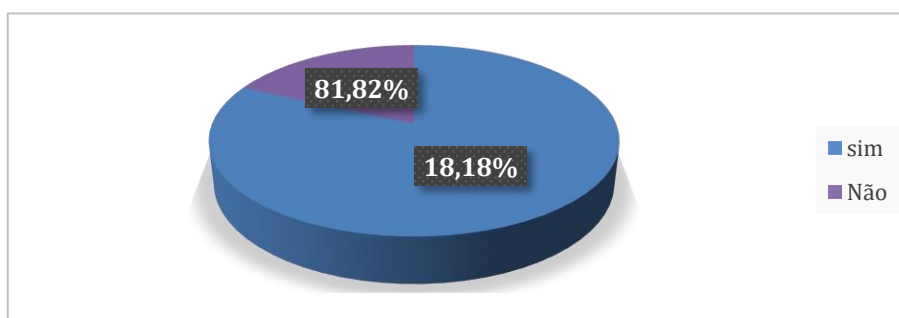
Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Assim sendo, percebe-se a preocupação dos bibliotecários da BCE no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, procurando mecanismos de proporcionar directrizes aos usuários de forma a torná-los autônomos no uso das ferramentas da biblioteca, o bibliotecário cumpre assim o seu papel educador, o que vai de encontro com o pensamento trazido por Silva (2005), ao afirmar que

o bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contacto mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele, é criada uma interface directa entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação utilizando os seus conhecimentos profissionais para seleccionar a informação adequada para os seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa.

Quanto a existência de um plano de treinamento para usuários, se apurou que 81,82% dos bibliotecários abrangidos afirmam positivamente a existência do mesmo enquanto isso 18,18% declina a existência de um plano, conforme ilustra o gráfico abaixo:

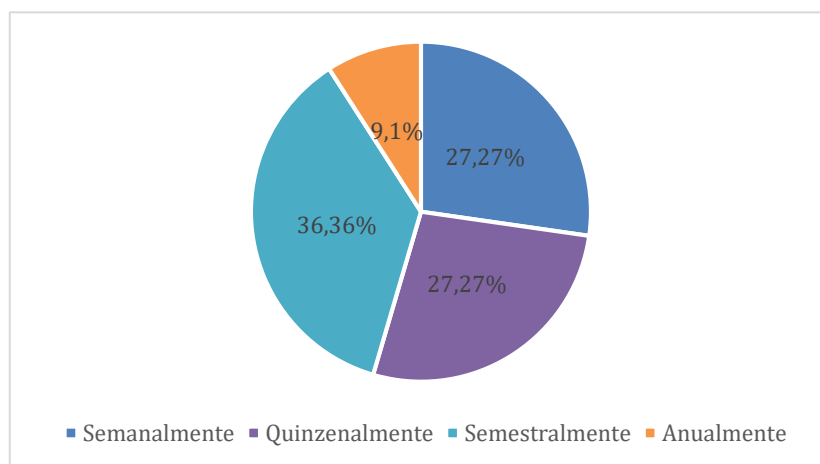
Gráfico 4: existe plano ou programa de treinamento para usuários?



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Não obstante, quanto a periodicidade do treinamento prestado aos usuários, 36,36% dos bibliotecários afirmam prestar treinamento semestralmente, outros 27,27% afirmam que o treinamento tem lugar quinzenalmente e semanalmente e, outros 9,1% afirmam a prestação de treinamentos anualmente, conforme ilustra o gráfico abaixo:

Gráfico 5: com que periodicidade há treinamento aos usuários?



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Com os dados supracitados apurou-se junto dos bibliotecários da BCE a existência de um plano ou programa de treinamento para os usuários da BCE, contudo, nota-se que apesar de ser do conhecimento da maioria dos profissionais da informação que responderam ao questionário, o plano ainda é desconhecido por alguns, o que se revelou pela divergência nas respostas envolvendo a existência ou não do mesmo, no entanto, ao olhar para a periodicidade em que o treinamento aos usuários é prestado observou-se que o mesmo tem lugar de forma contínua, seguindo um programa ou plano pré-estabelecido voltado ao alcance de resultados.

4.4 O papel do bibliotecário na mediação da informação da BCE

Nesta secção tem-se em vista responder a um dos objetivos específicos de identificar o perfil do bibliotecário na mediação da informação na BCE. Atendendo e considerando um contexto em que se tem verificado um crescimento exponencial das bibliotecas e com isso aumenta também a exigência dos usuários sobre o papel que deve ser desempenhado pelo bibliotecário em meio a um contexto de transformação em que as bibliotecas e o mundo se encontram actualmente.

Importa nesse contexto trazer mais uma vez o posicionamento de Sanches (2012) que afirma que o uso do conceito de mediar, de conectar a informação e o usuário, aponta-nos a mudança de paradigma. Principalmente ao destacar o conceito “interferência” ligado ao processo de mediação da informação, que seria a influência de todo meio social nas actividades desenvolvidas na unidade de informação e no fazer do bibliotecário, de maneira a atender de forma mais atuante as necessidades da comunidade na qual está inserido.

Por outro lado, Lima (2018) aponta que o usuário encontra no bibliotecário de referência orientação em suas necessidades informacionais e busca auxílio para conseguir a informação que deseja. O bibliotecário de referência actua como mediador na construção do conhecimento, ele é acessível ao usuário, sendo capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada, usando todos os mecanismos disponíveis.

Nesta senda, foi possível observar junto de sete bibliotecários da BCE, que os mesmos têm um entendimento aceitável do conceito e onde ocorre necessariamente a mediação da informação aos usuários, sob o ponto de vista das respostas dadas pelos mesmos ao responder as questões. Contudo, importa também destacar uma das respostas obtidas no questionário onde se considera que a mediação da informação ao usuário é o “ atendimento presencial ao usuário” não sendo de todo falso, como fora apresentado anteriormente na literatura, segundo Almeida Júnior (2009), a mediação da informação deve ser tomada em dois tempos, pois a mesma ocorre não só com a presença do usuário, mas também sem a presença do mesmo quando se procede o processamento técnico e a disposição dos materiais no acervo.

Nesse contexto mostra-se ainda necessário um aprofundamento maior ou formação contínua dos bibliotecários da BCE como forma de consolidar o perfil dos mesmos, apropriando-se de mecanismos de mediação da informação tendo em vista responder aquele que é o objectivo principal desse processo , que é o de responder e familiarizar o usuário aos serviços da biblioteca, no entanto, verificou-se ainda que 40% dos bibliotecários que responderam ao questionário, consideram que a BCE tem realizado actividades práticas de Mediação da informação, enquanto que outros 60% desconhecem , sendo assim, evidencia-se uma falta de comprometimento com a causa da mediação da informação ao usuário, visto que a maioria não se mostrou capaz de identificar a existência de actividades práticas de mediação da informação dentro da BCE.

No que concerne a forma como os bibliotecários tem procedido com a mediação da informação aos usuários, constatou-se junto de nove bibliotecários que os mesmos tem mediado a informação aos seus usuários de forma “implícita”, contudo, um profissional respondeu que procede a mediação da informação ao usuário de forma passiva, o que entra em choque com o que hoje se entende por mediação da informação e a postura que deve ser adoptada pelos bibliotecários, pelo que vale ressaltar o posicionamento de Almeida Júnior; Santos Neto (2014, p. 101) quando consideram que,

a mediação da informação ao usuário não é passiva, é uma ação de interferência, que acompanha todo o fazer do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. Ela não é neutra, não pode ser imparcial, o bibliotecário deve assumir seu papel e não simplesmente esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional.

Ideia que é também defendida por Rio; Sanches (2018), ao destacar que mediar é construir em conjunto espaços que active no profissional bibliotecário, agora não mais um profissional passivo, uma postura comprometida com sua classe profissional e com a comunidade a qual atende culminando em um compromisso com a sociedade fazendo que seu ramo de actividade seja reconhecido socialmente por sua importância.

Apesar de se ter muito que melhorar, ainda é possível verificar alguma preocupação por parte dos bibliotecários tendo em vista satisfazer as demandas dos usuários, facto que verificou-se quando os mesmos responderam a questão “na sua opinião, o que poderia ser melhorado no atendimento e prestação de serviços tendo em vista garantir a satisfação do usuário da BCE?”. Nesta senda, os bibliotecários deixaram algumas recomendações que passam por “(...) mais atenção por parte dos bibliotecários na identificação das necessidades do usuário, espaço para utentes e para acervo dentro da BCE, melhoria nos serviços de Internet da Biblioteca, disponibilização de estantes para monografias, materiais bibliográficos actualizados em todas as áreas de conhecimento humano, alargamento da sala de leitura da BCE”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve como propósito analisar o papel do bibliotecário na mediação da informação da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane como um processo comunicativo entre os usuários e a informação.

Partimos da tese que a mediação da informação tem por pressuposto propiciar a capacitação dos usuários quanto ao acesso e apropriação da informação visando a geração de novos conhecimentos, e as bibliotecas universitárias desempenham um papel importante em prol do desenvolvimento científico, tecnológico e cultural, devendo estar prontas para acolher as novas necessidades que se apresentam em virtude da dinâmica incumbida pelas novas tecnologias. Sendo que, para que isso se concretize o recurso fundamental é o humano, representado pela figura do bibliotecário, que faz uso do seu papel de mediador na sociedade em constante crescimento e transformação, contribuindo para que a missão da biblioteca universitária se faça cumprir.

percebe-se que os bibliotecários da BCE ainda têm muitos obstáculos por superar no que concerne a mediação da informação em bibliotecas universitárias, relativamente ao seu papel de mediador no alcance da missão da biblioteca, que passa por promover o acesso, recuperação e possibilitar a transferência da informação de forma ágil e adequada para toda comunidade universitária. No entanto, apesar dos bibliotecários realizarem actividades de auxílio no uso do acervo, orientação na pesquisa e localização da informação e também realizarem serviços de fornecimento de informações, nota-se ainda uma falta de cometimento com a actividade de mediação da informação, pois observou-se que mais de 60% dos bibliotecários não foram capazes de indicar se a BCE realiza actividades de mediação da informação. Partido do pressuposto que a mediação da informação está presente na biblioteca antes mesmo do usuário se fazer presente de forma implícita e depois com a sua presença explicitamente, é importante que os bibliotecários da BCE sejam capazes de identificar as mais variadas formas de ocorrência dessa actividade, devendo também estar capacitados a atender as mais variadas dúvidas que possam ser suscitadas pelos usuários da BCE.

Observam-se também alguns aspectos que devem ser melhorados no perfil desses bibliotecários, principalmente no que concerne o planeamento das suas actividades tendo em vista a consolidação do seu papel de educador do usuário da BCE, pois percebe-se a importância do treinamento aos usuários de forma contínua, o que se pode revelar pela consistência na sua realização, o que atenta também para a necessidade de proceder com a

formação contínua desses profissionais como forma de adequar o seu perfil as demandas dos usuários que se encontram cada vez mais exigentes.

Dentre outras recomendações espera-se que o profissional da BCE tenha como filosofia a adoção de uma postura mais engajada em interferir com eficácia no atendimento ao usuário como forma de desempenhar o seu papel de educador e através do processo comunicativo presente na mediação da informação, sendo também uma forma de auxiliar na autonomia do usuário no uso da infraestrutura físico e tecnológica presente na BCE, entre outras medidas se faz necessário também que a biblioteca implemente iniciativas de acção cultural como forma de atrair e divulgar os serviços prestados pela mesma.

6. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

ACCART, J.-P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos e Livros, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/view/170>. Acesso em: 18 jun. 2022.

BRITO, T. R. de; VITORINO, E. V. O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. **Páginas A&B: Arquivos e Bibliotecas**, p. 12-22, 2017. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.119559/brapci/70399>. Acesso em: 29 jul. 2022.

CARVALHO, G. M. de; CARVALHO, L. G. M. de. Bibliotecário e a mediação da informação: serviços de referência do presencial ao virtual. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2018.

CARVALHO, L. dos S.; LUCAS, E. R. de O. **Serviço de referência e informação: do tradicional ao online**. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/87293>. Acesso: 15 maio 2022.

CARVALHO, L. G. M. de; ARAÚJO, C. A. Á. Serviços de referência: praticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-23, 2020.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

FUJITA, M. Aspectos evolutivos nas bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**, v. 15, n. 2, 2005.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDERNDERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

MOTA, A. R. S. **A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital**. Porto:

Universidade do Porto, 2016. Tese (Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais). Disponível em:

<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/108659/2/228881.pdf>. Acesso: 29 jul. 2022.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, p. 173-193, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br>. Acesso em: 05 jul. 2022. Monografia (Bacharel em Biblioteconomia) – Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, 2010.

OLIVEIRA, S. L. de. Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Thompson Pioneira, 1999.

OTLET, P. **Tratado de documentação**: o livro sobre o livro teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. Metodologia do trabalho científico: técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/editora>. Acesso em: 20 jan. 2018.

PROENÇA, N. F. Competência informacional do profissional de informação na orientação a pesquisa: caso Biblioteca Central da Universidade Pedagógica de Maputo. Maputo: UP Maputo, 2020. Monografia (Licenciatura em Biblioteconomia) – Universidade Eduardo Mondlane, Escola de Comunicação e Artes, 2020.

REBELO, A. M. de S. A biblioteca universitária: desafios e oportunidades para o profissional da informação. 2011. Tese de Doutorado. [sn]. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e da documentação).

ROSTIROLLA, G. et al. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. Florianópolis: UFSC, 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/186346>. Acesso: 20 jun. 2022.

SANCHES, G. A. R. O bibliotecário como agente mediador da informação, cultura e educação. 2012.

SANTOS, A. P. dos; FIALHO, J. F. **O papel do bibliotecário como mediador do letramento informacional na biblioteca pública, escolar e universitária: algumas reflexões.** Disponível em: <https://www.cultura.al.gov.br>. Acesso: 15 jul. 2022.

SANTOS, R. do R.; DUARTE, E. N.; LIMA, I. F. de. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014.

SANTOS, R. do R.; GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. *DataGramaZero: Revista de Informação*, 2014.

SILVA, F. C. C. da. O perfil das novas competências na atuação bibliotecária. 2020.

SILVEIRA, N. F. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014.

SOARES, M. das G. Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 24, n. 2, 2009.

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. Regulamento dos serviços de documentação. Maputo: Direção dos Serviços de Documentação, 2015.

VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão, mediação e uso da informação. **Cultura Acadêmica**, 2010. Disponível em: <http://statics.scielo.org/aceso>. Acesso: 10 jul. 2022.

VIANA, J. A. **Planejamento estratégico: um instrumento para a gerência de bibliotecas universitárias.** 2000. Disponível em: <https://core.ac.uk>. Acesso em: 20 abr. 2023.

VIANA, M. M. M. **A informação e a biblioteca universitária.** Porto Alegre: [s. d.], 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net>. Acesso em: 29 jul. 2022.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa.** 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2013.

APÊNDICE

Questionário

Questionário aos funcionários da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade

Eduardo Mondlane

O presente questionário tem por escopo recolher dados para a realização de trabalho de fim do Curso de Licenciatura em Biblioteconomia, na Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane. Deste modo, o questionário destina-se aos funcionários da Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da UEM. Em hipótese alguma, dados que permitam identificar o respondente serão divulgados. Estes dados serão utilizados apenas para evitar duplicidade e utilizados, exclusivamente, para fins de investigação académica e científica.

Agradece-se, desde já, a sua colaboração.

Itens	Opções			
<i>I. Identificação</i>				
1. Nome (Opcional)				
2. Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Feminino	
3. Faixa etária (anos).	<input type="checkbox"/> 18 - 25	<input type="checkbox"/> 31 - 35	<input type="checkbox"/> 41 - 45	<input type="checkbox"/> +50
	<input type="checkbox"/> 25 - 30	<input type="checkbox"/> 36 - 40	<input type="checkbox"/> 46 - 50	
4. Habilitações literárias.	<input type="checkbox"/> 12ª Classe/Equivalente <input type="checkbox"/> Médio Profissional <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutoramento <input type="checkbox"/> Outra. Qual?			
5. Indique a sua categoria profissional. (escolha apenas uma opção)	<input type="checkbox"/> Assistente Administrativo <input type="checkbox"/> Técnico Administrativo <input type="checkbox"/> Técnico Superior Administração <input type="checkbox"/> Documentalista <input type="checkbox"/> Bibliotecário <input type="checkbox"/> Arquivista <input type="checkbox"/> Outra. Qual?			
6. Indique a sua área de formação profissional.	<input type="checkbox"/> Biblioteconomia <input type="checkbox"/> Arquivística <input type="checkbox"/> Ciência de Informação <input type="checkbox"/> Ciências Documentais <input type="checkbox"/> História <input type="checkbox"/> Outra. Qual?			
7. Em que sector da BCE trabalha?	<input type="checkbox"/> Sector de Atendimento ao Usuário (Referência) <input type="checkbox"/> Sector de Tratamento Técnico <input type="checkbox"/> Sector de Administração e Finanças <input type="checkbox"/> Sector de Informática e Tecnologia <input type="checkbox"/> Outro. Qual?			
<i>II. Competência informacional do bibliotecário de referência</i>				

8. Tempo de serviço na BCE (anos).	<input type="checkbox"/> 0-5 <input type="checkbox"/> 6-10	<input type="checkbox"/> 11-15 <input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25 <input type="checkbox"/> 26-30	<input type="checkbox"/> +30
9. Forma de ingresso na BCE.	<input type="checkbox"/> Concurso <input type="checkbox"/> Transferência <input type="checkbox"/> Mobilidade <input type="checkbox"/> Outra. Qual?			
10. Qual é o serviço que mais presta aos usuários?	<input type="checkbox"/> Auxílio no uso do acervo <input type="checkbox"/> Orientação na pesquisa <input type="checkbox"/> Localização da informação <input type="checkbox"/> Fornecimento de informações <input type="checkbox"/> Outro. Qual?			
11. Quais são as dificuldades apresentadas pelos usuários?	<input type="checkbox"/> No uso da base de dados <input type="checkbox"/> No uso das redes sociais <input type="checkbox"/> Na localização do material <input type="checkbox"/> Outras. Quais?			
12. Considera que os serviços prestados pela BCE satisfazem as necessidades dos usuários?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não. Justifique.			
13. O que tem feito para auxiliar os usuários com maiores dificuldades no uso dos serviços da BCE?	<input type="checkbox"/> Treinamento <input type="checkbox"/> Visitas orientadas <input type="checkbox"/> Palestras <input type="checkbox"/> Outros. Qual?			
14. Existe plano ou programa de treinamento para usuários?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
15. Com que periodicidade há treinamento para os usuários?	<input type="checkbox"/> Semanalmente <input type="checkbox"/> Quinzenalmente <input type="checkbox"/> Mensalmente <input type="checkbox"/> Bimestralmente <input type="checkbox"/> Trimestralmente <input type="checkbox"/> Semestralmente <input type="checkbox"/> Anualmente <input type="checkbox"/> Outro. Qual?			
III. Mediação da informação				
16. De que forma o bibliotecário tem mediado a informação aos usuários da BCE?	<input type="checkbox"/> Implícita <input type="checkbox"/> Explícita <input type="checkbox"/> Passiva <input type="checkbox"/> Outra. Qual?			
17. O que você entende por mediação da informação?				
18. Como ocorre a mediação da informação?				
19. A BCE tem realizado as actividades práticas de mediação da informação?				
20. Na sua opinião, o que poderia ser melhorado no atendimento e prestação de serviços tendo em vista garantir a satisfação do usuário da BCE?				