



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

FERNANDA CRISTINA RAMOS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA SÃO TOMÁS DE
AQUINO DO COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES (LOURDINAS)**

João Pessoa,

2016

FERNANDA CRISTINA RAMOS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA SÃO TOMÁS DE
AQUINO DO COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES (LOURDINAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de bacharel em biblioteconomia.
Orientadora: Prof.^a Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

João Pessoa, PB

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

R175m Ramos, Fernanda Cristina.

Mediação da informação da Biblioteca São Tomás de Aquino do colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinas) / Fernanda Cristina Ramos. – João Pessoa, 2017.

57f.: il.

Orientador (a): Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho.

Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1.MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO. 2. BIBLIOTECA ESCOLAR.
3.PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:02(043.2)

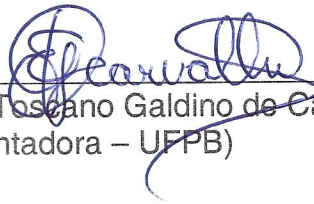
FERNANDA CRISTINA RAMOS

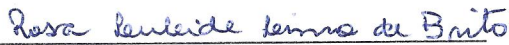
**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA SÃO TOMÁS DE AQUINO
DO COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES (LOURDINAS)**

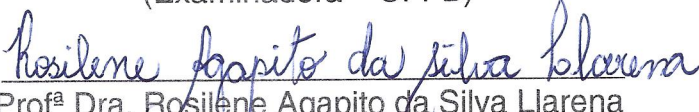
Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 04/12/2016

BANCA EXAMINADORA


Profª Ma. Ediane Toscano Galdino de Carvalho
(Orientadora – UFPB)


Profª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Examinadora – UFPB)


Profª Dra. Rosilene Agapito da Silva Llerena
(Examinadora – UFPB)

Dedico a Deus. A toda minha família, em especial, aos meus filhos, pois, por meio deles, encontrei a motivação que precisava, em meio a tantas dificuldades, para conseguir chegar até aqui.

A minha querida tia Sônia e mãe Lourdes pelas orações, carinho e amor incondicional.

A Mestre Ediane Toscano por todo incentivo mais que necessário para a finalização desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Senhor Jesus por me guiar até aqui, por cumprir o seu querer na minha vida e ter me ajudado a romper tantas barreiras.

Agradeço a minha família, por todo o incentivo desde sempre.

À minha orientadora, Profa. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho, pelo apoio e orientação na condução dessa pesquisa.

À Direção e a Bibliotecária do Colégio Nossa Senhora de Lourdes, e a todos que participaram da pesquisa. Muito obrigada por me atenderem com carinho.

E quero agradecer a todos que direta ou indiretamente me ajudaram para que este trabalho fosse concluído.

Muito Obrigada!

“Procure a sabedoria e aprenda a escrever os capítulos mais importantes de sua história nos momentos mais difíceis de sua vida”.

Augusto Cury

RESUMO

Descreve o processo de mediação da informação na biblioteca escolar São Tomás de Aquino, localizada no Colégio Nossa Senhora de Lourdes na cidade de João Pessoa, Paraíba. Uma das funções de qualquer Biblioteca é mediar a informação, a partir da disseminação dos seus produtos e serviços informacionais. Dessa forma, esta pesquisa identifica os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca pesquisada, averigua a parceria entre bibliotecário e professores no processo de mediação da informação, e verifica se os meios utilizados na biblioteca para mediar a informação estão sendo eficazes. Metodologicamente, a pesquisa é de caráter exploratório, utilizando a pesquisa bibliográfica como fundamento para embasar a teoria. Como instrumento de coleta de dados foi necessário a aplicação do questionário a Bibliotecária, por ser a principal conhecedora de todo o processo de gestão, organização, disseminação e recuperação da informação na biblioteca São Tomás de Aquino. Quanto aos resultados da pesquisa, pode-se verificar que a biblioteca desempenha suas atividades de mediação da informação de uma maneira bastante positiva. Vale ressaltar que alguns produtos e serviços poderiam ser melhor aproveitados. A pesquisa aponta ainda que é fundamental a reciclagem constante do bibliotecário, podendo desenvolver suas competências para fomentar a mediação da informação.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Biblioteca Escolar. Produtos e serviços informacionais.

ABSTRACT

The present study describes the process of information mediation in a school library named *São Tomás de Aquino*, situated in *Nossa Senhora de Lourdes* School in João Pessoa, Paraíba. One of the functions of any library is information mediation from the dissemination of its information products and services. This way, this research identifies the products and the services offered by the researched library. Also, it ascertains the partnership between librarian and teachers in the process of information mediation and it verifies if the means used in the library to mediate information are being effective. Methodologically, it is a research with exploratory character which uses the bibliographic research as fundament to base the theory. In the data collection, it was necessary the application of a questionnaire with the librarian, once she is the main connoisseur of the whole process of management, organization, dissemination and recuperation of information in *São Tomás de Aquino* Library. As for the research results, it is verified that the library performs its activities of information mediation in a very positive manner. But, it is worth mentioning that some products and services could be better availed. The research still points that it is fundamental a constant training of the librarian, in order to develop his competencies to foment information mediation.

Keywords: Information Mediation. School Library. Information products and services.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	13
3	BIBLIOTECA ESCOLAR: um instrumento de mediação da informação.....	19
4	PRODUTOS E SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS	24
4.1	Produtos.....	26
4.2	Serviços.....	27
5	BIBLIOTECA SÃO TOMÁS DE AQUINO- COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES (LOURDINAS).....	30
5.1	Regulamento de utilização da Biblioteca.....	31
5.2	Acervo.....	32
5.3	Materiais Especiais.....	32
5.4	Espaços Infanto- juvenis.....	33
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	37
6.1	Caracterização da pesquisa.....	38
6.2	Abordagem da pesquisa.....	38
6.3	Instrumento de Coleta de Dados.....	39
7	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	41
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	51
	Apêndice A.....	56
	Apêndice B.....	57

1 INTRODUÇÃO

Vivemos em constantes mudanças informacionais e, com essas transformações, temos usuários cada vez mais exigentes em busca de informação, de forma rápida e precisa. Neste contexto, o usuário necessita ter informação para poder atuar de forma produtiva na sociedade, conhecida como sociedade da informação. Só através da assimilação da informação adequada é que o indivíduo poderá transformá-la em conhecimento e aplicá-la de forma significativa no cotidiano visando o seu desenvolvimento intelectual. A importância da biblioteca escolar na disponibilização e acesso à informação, mediante a atuação do bibliotecário como mediador e disseminador da informação para toda a comunidade escolar, é de extrema relevância para a pesquisa.

Como destacado por Almeida Júnior (2009, p.92)

Mediação da Informação é toda a ação de intervenção, executada por profissional da informação, podendo ser por meios diretos ou indiretos; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva a qual facilita a apropriação de informação que satisfaça uma necessidade informacional. A mediação está relacionada a todas as ações desempenhadas pelo profissional bibliotecário, em todo o seu trabalho e não apenas as atividades ligadas inteiramente ao público atendido.

Nesse sentido, o autor promove algumas considerações sobre o conceito de mediação da informação, tendo em vista sua relevância no contexto desta pesquisa.

Partindo dessa observação e do interesse em conhecer como a biblioteca escolar poderia dar sua contribuição através da mediação da informação e consequentemente produção do conhecimento, surgiu o interesse em trabalhar o tema: A biblioteca escolar como mediadora da informação.

A escolha da biblioteca escolar São Tomás de Aquino, do Colégio Lourdinhas, foi feita após ter realizado o estágio na referida escola e ter tido a oportunidade de observar que os instrumentos para mediar informação poderiam ser melhorados, tendo em vista que são responsáveis por facilitar o acesso as informações disponibilizadas na biblioteca, sabendo que a Biblioteca é um universo de informação e os serviços realizados com qualidade podem fazer a diferença. Neste sentido, é importante entender como ocorre o processo de mediação da informação na biblioteca citada.

A vivência acadêmica enquanto aluna do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, permite afirmar que essa área do conhecimento forma profissionais da Informação, pois a base de trabalho é a Informação disseminando e mediando, seja de que forma for, dentre os mais variados tipos de suportes.

O interesse por este tema justifica-se porque o bibliotecário é responsável por mediar essa informação a partir de serviços de forma que venha a facilitar a busca e promover satisfação quanto às necessidades informacionais dos usuários. A base de trabalho do bibliotecário é disponibilizar a informação. Sendo assim, existe relevância neste estudo, já que a biblioteca escolar é um local capaz de proporcionar e disponibilizar meios para que qualquer indivíduo tenha acesso às informações variadas.

A partir deste tema, surgiu o seguinte questionamento: **Como a Biblioteca escolar São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinas) localizado na cidade de João Pessoa atua enquanto mediadora da informação?**

De maneira a responder tal questão, foi estabelecido o seguinte objetivo geral: descrever o processo de mediação da informação na Biblioteca São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinas) e como objetivos específicos: identificar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinas); averiguar parceria entre bibliotecário e professores no processo de mediação da informação da biblioteca em tela; verificar se os meios utilizados na biblioteca pesquisada para mediar a informação estão sendo eficazes tornando a informação acessível, de forma, a atender as necessidades de informação dos usuários.

Como embasamento teórico, foram utilizadas as temáticas de mediação da informação, incluindo a biblioteca escolar como integrante neste processo. Foi abordado também sobre produtos e serviços informacionais.

A pesquisa tem caráter exploratório e utilizou-se da pesquisa bibliográfica para adquirir informações de conteúdo teórico, buscando nas fontes informacionais impressas e online, o aporte para embasar teoricamente a pesquisa, como também

aprofundar conhecimentos da própria pesquisadora objetivando desenvolver a pesquisa com maior qualidade.

A coleta de dados foi realizada a partir da realização de um questionário misto, onde contém perguntas objetivas e subjetivas. O questionário foi aplicado a apenas um sujeito, a bibliotecária da biblioteca escolar São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinhas). Os dados foram organizados a partir das perguntas do questionário.

Dessa forma, a pesquisa contempla todas as partes necessárias para o seu desenvolvimento.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Mediador, do latim *Mediator*: aquele que intervém, que se coloca entre duas partes. Entretanto, o conceito de mediação, no contexto atual, é bastante amplo, em virtude de que este vocábulo é utilizado em muitas áreas do conhecimento, sofrendo, assim, significados diferentes. Na área jurídica, por exemplo, mediação significa uma forma de lidar com um conflito e que, conforme define Almeida e Braga Neto (2002, p.46):

A mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões, convidando-as à reflexão e ampliando alternativas. É um processo não adversarial dirigido à desconstrução dos impasses que imobilizam a negociação, transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo. É um processo confidencial e voluntário no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis.

O conceito de mediação para a filosofia, provavelmente, seja o mais amplo possível tendo em vista a essência da própria filosofia que é a de tudo questionar, tornando-se, portanto, difícil de formular um conceito único e imutável sobre o que é mediação.

Na atualidade, o significado mais corrente de mediação leva à ideia de intermediário. Sendo assim, a noção utilizada num contexto da epistemologia behaviorista, aponta que mediação são “elos intermediários” entre o estímulo inicial e a resposta, gerando “ao mesmo tempo, as respostas aos estímulos que os precedem e, por sua vez, estímulos para os elos que seguem” (DUBOIS, 1997, p.405).

A epistemologia behaviorista é uma vertente da Psicologia.

Segundo Malheiro e Ribeiro (2011, p.155) a mediação configura-se como um efetivo instrumento para reflexões e estudos no campo da Ciência da Informação (CI). É oportuno observar o conceito de mediação da informação por dois motivos:

- a) O conceito de mediação prima pela ausência de um consenso com relação ao conceito de mediação, o que permite inferir que até hoje não foi sujeito a um exercício de apropriação e ajustamento pelos especialistas em CI e,

quando usado por estes, foi como cópia ou tradução direta de certas fontes;

- b) Por ser a mediação da informação um processo de transição e/ou articulação entre a produção, circulação e a apreensão da informação, aproximando emissor e receptor; serviço e usuário; profissional e usuário.

A mediação da informação é, sem dúvida, de grande importância. Imprescindível em todos os processos que envolvam conhecimento e comunicação, por isso, deve ser levada a sério, buscando-se o aperfeiçoamento.

Ao refletirmos sobre quando e onde a mediação acontece entende-se que ela ocorre a todo o momento em diferentes lugares e situações. Envolve a ação de alguém que interfere por algo ou por outro. Constata-se que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas ou coisas, facilita uma relação, serve como intermediário. Nesse sentido, Durozoi e Roussel (1993, p.319) definem mediação como a “ação de servir de intermediário entre dois termos, dois seres ou dois objetos”.

Segundo Almeida Júnior (2009, p. 92):

A mediação da informação representa toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Dessa forma, percebe-se que para esse pesquisador, a mediação da informação não se restringe, apenas, ao atendimento ao usuário ou Serviço de Referência, mas a todas as atividades realizadas pelo bibliotecário. Segundo Almeida Júnior (2005, p.6-7):

A mediação estaria presente, de maneira não explícita, na seleção, na escolha dos materiais que farão parte do acervo da biblioteca, em todo o trabalho do processamento técnico, nas atividades de desenvolvimento de coleções e, também no serviço de referência e informação. Presente em todas essas ações, a mediação faria parte do próprio objeto da área de informação.

De acordo com Silva e Ribeiro Silva (2013, p.10):

Os estudos sobre mediação vêm ganhando espaço na área de Ciência da Informação entre outras, associados e aplicados a diversos contextos teóricos e empíricos, e outros processos de informação, como a organização/representação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação, além de sua contiguidade com as tecnologias digitais, o que pode ser conferido a partir do *status* de ligação e interação da mediação, enquanto *modus operandi*.

Assim, infere-se que a mediação, como já dito, aplica-se nas mais diversas áreas do conhecimento, adaptando-se às mais inusitadas circunstâncias decorrentes dos avanços tecnológicos e científicos. É oportuno salientar que a mediação da informação inclui dois fatores fundamentais: a apropriação da informação que é pertencente ao processo de produção/disseminação da informação e a interferência, que se refere aos procedimentos de como a informação será enviada ao usuário. Sendo assim, entender a mediação da informação, justifica e alicerça os pressupostos que dão vazão a três percepções: processos, fluxos e comportamentos informacionais, considerando que a mediação da informação é imprescindível para entender como a informação é produzida, assim como, os comportamentos informacionais envolvidos (SILVA; RIBEIRO SILVA, 2012).

A mediação tem como finalidade o envolvimento de todo o processo informacional no âmbito das redes sociais e humanas no uso da informação, de modo que a informação usada nas redes indica diversas possibilidades de mediação informacional na concepção triádica: emissor-canal-receptor.

Gomes (2010, p. 87) é enfático quando afirma que: “para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos”. De outro modo não poderia ser, pois, a mediação da informação é uma atividade imprescindível no cotidiano, seja no campo social (indivíduos, grupos, comunidades, etc.), seja no campo institucional (arquivos, museus, empresas, bibliotecas, entre outros.) configurando-se como ferramenta fundamental e social de ação e interação.

A mediação da informação ocorre mediante o diálogo do ser (usuário) com o objetivo de satisfação de necessidades/finalidades informacionais. Sobre isso, Almeida Júnior (2009) alega que a mediação pode ser envidada a partir de uma perspectiva implícita e explícita: a implícita acontece nos espaços dos equipamentos

informacionais, nos quais as ações são desenvolvidas, sem a presença física e imediata dos usuários. Nessa modalidade, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. Já a mediação explícita acontece nos espaços em que a presença do usuário é imprescindível, condição indispensável para sua existência, ainda que esta presença não seja física, como ocorre nos acessos à distância.

De acordo com Gomes (2010, p.88):

Os estudos sobre mediação se configuram, pelo menos de forma parcial, a partir de uma interligação/intersecção entre informação e comunicação, o que permite a sua aplicação em diversos contextos culturais e sociais. Essa aproximação entre comunicação e informação no âmbito da mediação favorece a possibilidade de valorizar estudos sobre mediação da informação em centros de informação, como a biblioteca universitária, pública e no próprio ciberespaço. Percebemos que, embora ocorra um crescimento dos estudos de mediação em centros de informação, ainda é muito tímido os estudos de mediação em bibliotecas escolares. Essa timidez pode ocorrer em face da desvalorização acadêmico-profissional que tem sido conferida a biblioteca escolar, embora não possamos deixar de reconhecer que na realidade vem melhorando em face de algumas conquistas políticas, como a Lei nº 12.244/10 - Lei da Biblioteca Escolar.

Sobre a Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, Carvalho Silva (2011, p.511) afirma:

A Lei nº 12244/10 mostra uma conotação de mudança, pois se configura precisamente na possibilidade de transformações que a biblioteca escolar precisa para mostrar sua potencialidade.

De acordo com Carvalho Silva e Ribeiro Silva (2012, p. 13) a mediação da informação e a biblioteca escolar pensadas de forma coletiva podem promover um conjunto de contribuições para a comunidade escolar, valorizando a construção social do conhecimento, bem como, valorizando as questões sociais e interacionistas que norteiam o acesso e uso da informação. Assim, acredita-se que a mediação da informação pode ocorrer de muitas formas no âmbito das bibliotecas, inclusive a escolar, dependendo dos contextos sociais e cotidianos das comunidades onde estão inseridas.

De acordo com Carvalho Silva e Ribeiro Silva (2012, p.14): “a mediação da informação age como um fio condutor que liga processos e aproxima construtos de processamentos técnicos aos procedimentos de ação social e pedagógica”.

Como bem se reporta o autor supracitado, a mediação como prática pedagógica pode ser considerada em diversos contextos. De forma geral, é possível pensar a mediação como prática pedagógica em dois contextos, a saber: a) primeiro é o teórico-metodológico que contempla, por exemplo, o construtivismo (PIAGET; GARCIA, 1987), a teoria sócio-histórica (VYGOTSKY, 1998) e a mediatização de Paulo Freire (1987); b) é o processo empírico-contextual sendo possível destacar, de forma macro, a mediação a partir de instrumentos como a escola, a universidade, etc. e, de forma micro, a mediação por meio do professor, da sala de aula, da biblioteca, entre outros (SILVA; RIBEIRO SILVA, 2012).

Elegendo como núcleo de reflexão o contexto teórico-metodológico, é possível formular uma ideia das três concepções supracitadas, ao começar pelo construtivismo que tem seus fundamentos na Psicologia e, especificamente, no pensamento de Piaget. O construtivismo entende que as ideias e o conhecimento não são fatores acabados, definidos, mas, incessantemente interpretados e amadurecidos. Para fundamentar a teoria construtivista Piaget (1978) apoiou-se em duas questões cruciais: a) como se passa de um conhecimento elementar, insuficiente, para um conhecimento superior? b) como se desenvolvem os conhecimentos, considerando sua formação na infância até chegar ao pensamento adulto e ao conhecimento científico? Daí o interesse de Piaget pelo público infantil.

No que tange à teoria sócio-histórica de Vygotsky, suas ideias firmam-se nos conceitos marxistas, o que incentiva a promover a ideia de que o ser é constituído pelas relações sociais e não simplesmente pelos contextos da mente. Sendo assim, sob o olhar de Vygotsky (1998) a interação que promove a constituição do sujeito é baseada em tudo aquilo que esteve anteriormente no âmbito social.

No que se refere à percepção em Freire (1987), denominada de mediatização, percebe-se que ele estabelece uma relação direta entre o ser e a educação, sendo mediatizada pela realidade social que o cerca. Entretanto, essa mediatização não se esmera pela arbitrariedade, mas busca na contradição uma superação dialética que permita a autonomia do ser. Em síntese, pode-se afirmar que a mediação como prática pedagógica, especificamente, a partir das três concepções apresentadas, possui procedimentos em comum. E nesse aspecto, Santos e Rezende (2002, p. 5) pressupõem que:

A mediação pedagógica se realize pelo diálogo, pela troca de experiências e debate de questões de forma instigadora; pelo auxílio à seleção, organização e avaliação de informações; cooperação entre os participantes; enfim, pelo desenvolvimento de uma ação educativa que promova a construção ativa do conhecimento pelo aluno, por meio do inter-relacionamento entre as pessoas, visando à apropriação da história e da cultura.

Portanto, fica claro que, tanto para Piaget quanto para Vygotsky e Paulo Freire, apesar do uso de terminologias diferentes para o mesmo tema, mediação, através do diálogo, do conhecimento, do inter-relacionamento, converge para a concepção que se tem, atualmente, sobre a mediação. Nas práticas educativas o termo mediação da informação não é utilizado, mas sim, mediação da aprendizagem.

Temos na Biblioteca escolar, um universo de recursos para mediar informação, tornando-a um instrumento da mediação da informação, seja da forma mais tradicional, como também utilizando-se ferramentas tecnológicas. Dispondo de um grande leque de informações de diversos formatos.

3 BIBLIOTECA ESCOLAR: um instrumento de mediação da informação

A Biblioteca Escolar sempre teve seu papel de relevante importância nos processos de informação. Não há como pensar uma instituição escolar sem uma biblioteca. É como um oásis no deserto do conhecimento. Ela é a fonte que fornece a água do conhecimento, da qual todos devem provar.

A Biblioteca Escolar é, indubitavelmente, um apoio impreterível para a formação basilar do leitor, seja ele de qualquer idade: criança, adolescente, jovem ou adulto, não importando o grau de conhecimento que tenha. É o elo entre a informação e seus usuários, dispondo de um leque de serviços informacionais em diferentes formatos, ajudando-os nas habilidades durante o aprendizado. A biblioteca também pode ser vista como um incentivo para o hábito da leitura, trazendo resultados importantes para o aprendizado dos discentes.

De acordo com Amato e Garcia (1989, p.9) os objetivos da biblioteca escolar são:

- Ampliar o conhecimento, tendo em vista ser uma fonte cultural;
- Colocar à disposição dos alunos, um ambiente que favoreça a formação e desenvolvimento de hábitos de leitura e pesquisa;
- Oferecer aos professores o material necessário à implementação de seus trabalhos e ao enriquecimento de seus currículos escolares;
- Colaborar no processo educativo, oferecendo modalidades de recursos, quanto à complementação do ensino-aprendizado, dentro dos princípios exigidos pela moderna pedagogia;
- Proporcionar aos professores e alunos condições de constante atualização e de conhecimentos, em todas as áreas do saber;
- Conscientizar os alunos de que a biblioteca é uma fonte segura e atualizada de informações;
- Estimular nos alunos o hábito de frequência a outras bibliotecas em busca de informação e/ou lazer;
- Integrar-se com outras bibliotecas, proporcionando: intercâmbios culturais, recreativos e de informações.

De fato, a biblioteca tem a função de ampliar o conhecimento, em virtude do seu vasto acervo cultural e de informação geral. Na biblioteca, encontram-se os mais diversificados assuntos e informações, mas, para que isso traga resultados é preciso colocar à disposição dos seus usuários um ambiente propício e agradável, como forma de incentivo ao hábito da leitura. A biblioteca presta um grande serviço aos alunos e também aos professores, por oferecer um vasto leque de informações que os auxiliam a enriquecer seus conhecimentos e na preparação das aulas, entre outros inúmeros benefícios.

As bibliotecas escolares têm também, como um dos objetivos, promover a prática de leitura, estimular a cultura, dar suporte ao ensino, armazenando, organizando e disponibilizando conteúdos informacionais de conformidade com seus mais diversos tipos de usuários. Computadores interligados às redes sociais e sites específicos para o ensino e o conhecimento, etc., revistas, jornais, livros DVDs, e-books entre outros, são suportes à disposição dos usuários.

Vale ressaltar que, dado à sua importância, a biblioteca faz parte do rol de recomendações dos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN). Assim, de acordo com Campello (2002, p. 17):

Os PCN entendem que a biblioteca é um espaço apto a influenciar o gosto pela leitura. Recomendando que ela seja um local de fácil acesso aos livros e materiais disponíveis, o documento sugere que a escola estimule o desejo de se frequentar esse espaço, contribuindo, dessa forma, para desenvolver o apreço pelo ato de ler. No PCN do Ministério da Educação, a biblioteca é apresentada como um: “[...] lugar de aprendizagem permanente, um centro de documentação onde encontrem informação que irão responder questionamentos levantados dentro das diversas áreas curriculares”.

Apesar de todo o reconhecimento sobre a imprescindibilidade da biblioteca no ambiente escolar, bem como do seu imensurável valor como fonte de conhecimento, ainda há o que melhorar nas bibliotecas do Brasil, mesmo reconhecendo que muito se tem feito em prol da biblioteca. Ainda existem muitas bibliotecas com poucos recursos virtuais, que não dispõem de computadores, etc. e isso precisa ser corrigido, pois, os benefícios da biblioteca para a sociedade é imensurável.

Em conformidade com as alegações de Maria (2002, p.40) mesmo com esses planos e recomendações, as bibliotecas escolares que existem no Brasil ainda estão longe de serem modelos ideais. Portanto, compete à escola “[...] a preparação para

o desempenho social, numa realidade permeada pela escrita, ela não pode ter como meta, apenas, dar aos alunos limitadas condições de compreensão dos signos da língua escrita, mas sim preocupar-se em formar cada um deles leitor”.

Segundo Silva (1981, p.47):

Estimulando o pensamento e leitura crítica sendo esta “[...] condição para a educação libertadora, é condição para verdadeira ação cultural que deve ser implementada nas escolas” quando “[...] educar é promover um tipo de leitor que não se adapte ou não se ajuste inocentemente à realidade que está aí, mas que, pelas práticas de leitura, participe ativamente da transformação social”.

A Biblioteca é, sem dúvida, um dos melhores instrumentos de mediação para o conhecimento. Sendo assim, é necessário aprimorá-la, cada vez mais, para que acompanhe os avanços que se verificam nas tecnologias de informação e comunicação.

De acordo com Oliveira (2012, p. 2):

As Tecnologias da Informação e Comunicação –TIC’s são relevantes instrumentos para fomentar o processo de pesquisa na escola e, em caráter particular, nas bibliotecas escolares. Desse modo, o bibliotecário pode recuperar informações atualizadas para os seus estudantes e também ensinar aos seus usuários como recuperar informações de sites confiáveis, fazendo com que possam comparar essas informações, a fim de que os mesmos possam fazer suas próprias conclusões a respeito do conteúdo, adquirindo novos conhecimentos. Utilizando esses recursos, a biblioteca amplia e dinamiza os instrumentos de mediação da informação e do conhecimento.

É importante que se diga que a biblioteca escolar, como espaço de prática pedagógica e construção do conhecimento, precisa dos referenciais teóricos e empíricos sobre mediação da informação, como forma de melhorar suas possibilidades de atuação, principalmente, no que tange às práticas de mediação implícita e explícita. As atividades mediacionais, por meio das tecnologias, podem colaborar para que a biblioteca escolar se configure como espaço (no sentido físico e virtual) sólido e referencial de informação no ambiente escolar, tanto para aluno, quanto para professores e a comunidade (OLIVEIRA, 2012).

De acordo com Silva e Silva (2014, p.3):

Entendemos que a mediação da informação e a biblioteca escolar pensadas de forma coletiva podem promover um conjunto de contribuições para a

comunidade escolar valorizando a construção social do conhecimento, assim como valorizando as questões sociais e interacionistas que norteiam o acesso e uso da informação. Por isso, acreditamos que a mediação da informação pode ser expressa de muitas formas no âmbito das bibliotecas, inclusive a escolar, dependendo dos contextos sociais e cotidianos das comunidades que estão inseridas.

De fato, a biblioteca representa para a comunidade e a sociedade em geral, um instrumento de grande importância como auxiliar na ampliação do conhecimento de seus cidadãos e assim, servindo, de ponte entre o usuário e a informação.

Segundo Malheiro e Ribeiro (2011, p.155):

A mediação da informação tem-se configurado como um efetivo instrumento para reflexões e estudos no campo da Ciência da Informação (CI). É pertinente atentar para o conceito de mediação da informação, basicamente, por dois motivos gerais:

a) O conceito de mediação prima pela ausência de um consenso com relação ao conceito de mediação, o que permite inferir que até hoje não foi sujeito a um exercício de apropriação e ajustamento pelos especialistas em CI e, quando usado por estes, foi como cópia ou tradução direta de certas fontes.

b) Por ser a mediação da informação um processo de transição e/ou articulação entre a produção, circulação e a apreensão da informação, aproximando emissor e receptor; serviço e usuário; profissional e usuário.

Desse modo, compreende-se que a Biblioteca Escolar é um valioso instrumento de mediação da informação. Desde a mais antiga biblioteca que se tenha conhecimento até a presente data, a biblioteca sempre foi um fator importante para a promoção do conhecimento e da informação.

Segundo argumenta Almeida Júnior (2009, p. 92):

Sob o aspecto generalista da mediação da informação, esta significa “Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.” Isso significa dizer que a mediação da informação inclui dois fatores fundamentais: a apropriação da informação que é inerente ao processo de produção/disseminação da informação e interferência que é inerente aos procedimentos de como a informação será destinada ao usuário. Desse modo, compreender a mediação da informação fundamenta os pressupostos que dão vazão a três percepções: processos, fluxos e comportamentos informacionais, pois a mediação da informação será vital para entender como a informação é produzida, assim como os comportamentos informacionais envolvidos.

A Biblioteca deve ser vista como mediadora da informação e como prática pedagógica no âmbito da biblioteca escolar. Assim, significa dizer que a mediação é

resultado de um propósito que envolve todo o processo informacional no âmbito das redes sociais e humanas no uso da informação, de forma que a informação utilizada nas redes apresenta propostas diversas de mediação informacional na concepção triádica: emissor-canal-receptor, além dos inúmeros problemas e desafios para mediação da informação em redes sociais e humanas; e competências informacionais e programas de inclusão digital.

Neste contexto, observa-se que a Biblioteca escolar, vista como mediadora, deve oferecer a seus usuários produtos e serviços que facilitem a busca da informação, atendendo as necessidades informacionais dos usuários atraindo os usuários, tornando a biblioteca escolar um ambiente agradável para pesquisa, leitura e crescimento intelectual.

4 PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS EM BIBLIOTECAS

As bibliotecas, de forma geral, são imprescindíveis como fonte de conhecimento e informação. A sua história tem início na Antiguidade e tem como referência a Biblioteca de Alexandria que durante muitos séculos, entre 280 A.C até o ano de 416 foi uma das maiores e mais importantes bibliotecas do Mundo. Como um dos referenciais de biblioteca, esta foi criada no reinado de Ptolomeu II do Egito, e que se tornou ícone da cultura mundial à época. A principal missão da Biblioteca de Alexandria era a de conservar e disseminar valores da cultura de Alexandria.

Durante todo o tempo as bibliotecas foram importantes para as mais diversas categorias de pessoas, como estudantes, professores, pesquisadores, historiadores, entre outros. Durante todo o tempo a biblioteca foi se adaptando e acompanhando as mudanças impostas pela evolução, principalmente pelos avanços que ocorrem de forma contínua nas tecnologias da informação e comunicação, etc. Há de se convir de que, no presente, a biblioteca apresenta-se com um leque de recursos inovadores que permitem formas eficientes e seguras de informação geral, dispondo de uma capacidade de armazenamento e disponibilidade de conhecimentos milhares de vezes superiores à biblioteca de outrora.

Com o advento da Internet, que se deu por volta de 1969, nos EUA, a biblioteca passou por inúmeras transformações, adaptando-se sempre às novidades dessa nova tecnologia da informação e comunicação.

A Biblioteca de hoje, além dos seus acervos impressos, livros, revistas, entre outros, funciona cada vez mais de forma virtual, mediante à internet, permitindo consultas através de *sites*, sendo o principal deles, o Google.

De acordo com Silva (2008, p.114):

Na complexa Sociedade da Informação, considera-se a explosão informacional como um fator marcante a afetar a biblioteca, que tem como características o aumento da quantidade, diversidade, vida útil cada vez menor, desvinculação da informação do suporte físico e o seu modo nômade. A velocidade da evolução da tecnologia da informação tem causado intenso impacto na sociedade, diante da quantidade de informações disponibilizadas e da necessidade constante de atualização, por parte dos indivíduos e também das instituições. Dessa forma, a biblioteca, que tem como insumo a informação, encontra-se em transição, no processo de revisão de modelos até então vigentes, que envolve desde sua terminologia e conceitos, até a gestão e organização da informação. Acredita-se que o maior conflito reside na necessidade da biblioteca encarar

o desafio de abandonar o paradigma patrimonial e custodial, que lhe acompanha desde sua origem, para o paradigma informacional, onde o objeto das bibliotecas passa a ser a informação.

Diante disso, o contexto bibliotecário sofre ainda mais mudanças, pois, com essas transformações ocorridas, a intensidade de sua mediação tem diminuído, entre o conhecimento e o usuário.

Segundo Bindé (2007, p.111):

As bibliotecas poderão vir a ser intervenientes primordiais do desenvolvimento, com vistas a reduzir a forte polarização do nosso mundo no que respeita ao acesso a bens culturais e à informação. Mas para tanto, as mudanças e evoluções que ocorrem na sociedade devem ser vistas como uma ocasião de redefinição do seu conceito, responsabilidade, otimização e criação de uma nova geração de serviços e produtos. Visando, assim, conquista dos usuários potenciais, destaque e importância na vida dos indivíduos e em especial das crianças e jovens.

Sendo assim, à biblioteca atual resta-lhe acompanhar a evolução das tecnologias de informação e comunicação, o que, aliás, tem feito. O uso da informática, também, se faz necessário para automatizar os serviços técnicos como, organização, tratamento e recuperação do acervo bibliográfico. Enfim, a biblioteca tem que explorar, de forma eficaz, o seu papel, enquanto sistema de informação, aliando-se à rede mundial de computadores.

As bibliotecas e os demais serviços de informação devem ser os portais de entrada ao conteúdo da Internet e, ainda, que devem fornecer mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação, especialmente, nos casos que são os únicos pontos de acesso disponível na comunidade (IFLA, 2002). De acordo com Merlo (2007, p.64) a relação da biblioteca com a tecnologia é vista como questão de atitude. Segundo ele, existem, três formas de fazer bibliotecas, assim classificadas; a) bibliotecas passivas; b) bibliotecas ativas e c) bibliotecas interativas. O que se entende como as bibliotecas passivas, são aquelas que usam somente as tecnologias de informática; nas bibliotecas ativas, a internet já se faz presente, enquanto canal unilateral de transmissão de informação; e, finalmente, a web 2.0 sendo utilizada nas bibliotecas interativas, na construção de conteúdos colaborativos.

4.1 Produtos

Necessidades, demandas e desejos humanos sugerem que existem produtos disponíveis para atendê-los. Um produto é qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para satisfazer parcialmente uma necessidade ou desejo. O conceito de produto inclui bens duráveis e não duráveis (tangíveis), serviços (intangíveis): pessoas, lugares, organizações, atividades e ideias. Nessa perspectiva, deve-se destacar que a abordagem de produto implica na oferta de algo que tenha valor para alguém (TAVARES, 2007).

Segundo Silva, Santos e Freitas (2008) Define-se produto de informação como o resultado tangível de todo processo de gestão da informação (coleta, análise, tratamento, disseminação e armazenamento) que propicia um benefício por meio de sua utilização, visando sempre atender as necessidades identificadas. Para produto informacional estabeleceu-se o conceito como o conteúdo inserido no produto de informação, apresentando-se um bem tangível ou intangível, ou seja, é a essência de um produto de informação.

Como visto, a biblioteca evoluiu de forma surpreendente, tornando-se cada vez mais eficiente e de grande importância para aqueles que dela fazem uso. A biblioteca representa, portanto, um dos portais indispensáveis para o conhecimento em nível universal. A utilização das ferramentas de organização, seleção, publicação, difusão etc. demanda a realização de produtos e serviços oferecidos aos usuários.

Dessa forma, segundo Silva, Santos e Freitas (2008)

O conceito de produto é variado, mas de uma forma geral envolve bens e serviços. As características principais de um produto ou bens são: tangibilidade, armazenabilidade, produção não simultânea ao consumo, baixo nível de contato com o consumidor, transportabilidade e evidência da qualidade. [...] entende-se por Produto de informação o resultado tangível de todo processo de gestão da informação (coleta, análise, tratamento, disseminação e armazenamento) que propicia um benefício por meio de sua utilização, visando sempre atender as necessidades identificadas.

Diante da identificação dos produtos, Silva, Santos e Freitas (2008), diz que grande parte dos produtos é resultante de serviços, bem como, há serviços que resultam em produtos, sendo a principal diferença entre produtos e serviços a

participação direta do cliente no processo da criação do serviço. Pode-se identificar como produtos informacionais, os produtos a seguir:

1. Livro
2. Periódico
3. Folder
4. Recurso em Braille
5. Texto falado
6. Videotexto
7. Audiolivro
8. Computador para consulta à base de dados
9. Informações aos visitantes em forma de brindes
10. Panfletos
11. Clipagens
12. Manuais

Com base nesta relação de produtos, corrobora-se com Silva [...] que os produtos têm como consequência um serviço oferecido pelas bibliotecas.

4.2 Serviços

Com origem no termo latim *servitium*, a palavra serviço define a ação de servir (estar sujeito a/ser prestável alguém por qualquer motivo, fazendo aquilo que essa pessoa quer ou pede).

Das várias características próprias de um serviço que permitem diferenciá-lo de um produto destacaremos a intangibilidade (um serviço é algo que não se pode ver, provar, sentir, ouvir nem cheirar antes da compra propriamente dita), a heterogeneidade (dois serviços similares nunca são idênticos ou iguais), a inseparabilidade (a produção e o consumo são parciais ou totalmente simultâneos), a perecibilidade (um serviço é algo que não se pode armazenar) e a ausência de propriedade (os compradores de um serviço adquirem o direito de receber a respectiva prestação bem como o direito ao uso, ao acesso ou ao arrendamento da coisa adquirida, mas não à sua propriedade/posse) (TAVARES, 2007).

Dentre as definições de serviços, destaca-se a de Ganesi e Corrêa (1996, p. 32), quando afirmam que o serviço está intimamente ligado à vivência do usuário, enquanto os bens manufaturados podem ser adquiridos. Portanto, os serviços não são palpáveis, e sim intangíveis e de difícil mensuração. Deste modo, a diferença principal entre bens e serviços está na participação do usuário, que vivencia a

criação do serviço. Em resumo, pode-se afirmar que os serviços possuem três características principais: intangibilidade, simultaneidade (entre produção e consumo) e participação do cliente/usuário (SANTOS, 2000). A participação do usuário no processo de produção do serviço faz ressaltar a importância da gestão dos processos de serviços.

Com a disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o mercado de trabalho passa a exigir profissionais capacitados para dominar as ferramentas tecnológicas atuais, adaptando e/ou criando novos produtos e serviços, na busca de seus clientes ou usuários. Na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, não é diferente. A atual realidade requer profissionais com maior domínio em TIC e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se mais exigentes e apressados na obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, a informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade (ERDMANN, 1998).

Dessa forma, pode-se identificar os serviços informacionais existentes nas bibliotecas:

1. Disseminação Seletiva da Informação – DSI
2. Comutação Bibliográfica – COMUT
3. Rich Site Summary – RSS (para serviços na internet)
4. Apresentação de mostruários e exposições
5. Realização de eventos e campanhas
6. Divulgação na web
7. Serviço que primam por acessibilidade
8. Levantamento bibliográfico
9. Pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros)
10. Respostas técnicas
11. Acesso público à internet
12. Alertas bibliográficos
13. Uso das Redes sociais para divulgar informações
14. Blogs ou sites com informações úteis
15. Serviços de referência online
16. Perguntas frequentes
17. Formação de interagentes

Os serviços podem resultar em produtos e com um produto pode-se criar um serviço. A intangibilidade é uma das características dos Serviços, pois não podem ser palpáveis ou vistos. (KOTLER 1988, p. 191), "Serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa. Sua produção pode estar ou não vinculada a um produto físico".

5 BIBLIOTECA SÃO TOMÁS DE AQUINO COLÉGIO NOSSA SENHORA DE LOURDES(LOURDINAS)

A Biblioteca São Tomás de Aquino, foi criada em 4 de março de 1940, ainda no primeiro prédio da Escola na Av. Monsenhor Walfredo Leal, no Bairro do Tambiá. Fundada por Irmã Angelina, a Biblioteca tem esse nome em homenagem ao Santo São Tomás de Aquino, amante da literatura e grande intelectual.

Foto1: Logomarca da Biblioteca São Tomás de Aquino



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Foto 2: Espaço interno da Biblioteca São Tomás de Aquino



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Atualmente, a escola localiza-se na Av. Epitácio Pessoa, sendo uma das mais tradicionais e bem conceituadas escolas do Estado da Paraíba.

É uma biblioteca escolar, voltada para atender aos estudantes da instituição, bem como toda a comunidade escolar, tais como, professores, funcionários e a comunidade religiosa residente em tal instituição. A biblioteca, por ser relativamente

pequena, possui apenas dois funcionários. A bibliotecária é a responsável pelos serviços de empréstimo, devolução, renovação, processamento técnico até os detalhes para a circulação, serviço de referência, além de desenvolver projetos que incentivem e disseminem o gosto pelo literário e o estagiário que a auxilia em determinados serviços e atividades para um estagiário, sempre com a supervisão da Bibliotecária. Conta com a colaboração de dois funcionários, uma bibliotecária e uma estagiária. Está inserida em uma área exclusiva para os procedimentos técnicos; dispõe de um computador com internet para pesquisas, o ambiente é agradável, pois é amplo, arejado e espaçoso. Os usuários são: alunos, professores, comunidade religiosa, pais de alunos e moradores próximos.

5.1 Regulamento de utilização da biblioteca

A Biblioteca é de única e exclusiva utilização dos alunos matriculados no colégio e também por todos os colaboradores com vínculo empregatício com a instituição. O horário de funcionamento é de 8h às 12h e 13h30 às 17h30 de segunda à sexta-feira.

Empréstimo:

Aluno: 01 Livro ou Folheto

Funcionário: 01 Material Bibliográfico ou Especial

Professor: 03 Materiais Bibliográficos ou Especiais

Prazo de Devolução: 07 dias

Atraso na Devolução: Multa de R\$0,50 ao dia (por material)

Material de Referência (dicionários, enciclopédias, coleções, almanaques, etc): Não serão emprestados

Material de Reserva Interna: Não serão emprestados

Material Especial (CDs, DVDs): somente para professores

Reserva: Somente se estiverem emprestados

Penalidades: O material danificado deverá ser repostado imediatamente por um igual ou de valor semelhante

5.2 Acervo

Foto 3: Acervo da Biblioteca São Tomás de Aquino



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Constituído por aproximadamente 10.000 obras, dentre elas, encontram-se livros didáticos e paradidáticos para leitura recreativa, obras de referência somente para consulta local, como: dicionários de diversas línguas e enciclopédias gerais ou especializadas, periódicos que também são de consulta local, como: Veja, Super Interessante, dentre outros; uma enorme gama de periódicos educacionais e religiosos. A consulta é semiaberta, ou seja, é permitido que os alunos entrem no acervo, mas existem restrições quanto ao manuseio de coleções especiais. O acervo não é automatizado, é registrado de forma manual em catálogos.

5.3 Materiais especiais

Além dos serviços citados, temos ainda os Multimeios, tratados como material especial, em uma sala reservada para os alunos como sala de recursos áudio visuais, tendo como funcionária uma pedagoga. A sala funciona nos dois horários (manhã e tarde). O acervo é composto por fitas cassetes, CD's, DVD's. contribuindo para o crescimento intelectual e cultural dos alunos, além de proporcionar uma opção a mais para pesquisa e conhecimento. Seção exclusiva para alunos e professores da instituição. Também fazem parte do acervo materiais cartográficos:

globos, mapas e atlas que são utilizados pelos professores como apoio pedagógico. Material somente emprestado para professores.

5.4 Espaços infanto-juvenis

A Biblioteca constitui de três espaços infantis: Cantinho da Leitura, Gibiteca e Cantinho da Literatura. Além de uma atividade desenvolvida todas as tardes, para as turmas do Fundamental I: A Hora do Conto. A interação com os estudantes que vão da Educação Infantil ao Ensino Médio é importante, pois o bibliotecário precisa diversificar atividades de acordo com os diversos interesses e necessidades nas diferentes faixas etárias.

a) Cantinho da leitura

Espaço destinado aos alunos do fundamental I, onde eles têm acesso aos livros que são escolhidos pela bibliotecária, conforme a faixa etária dos alunos.

Foto 5: Cantinho da leitura



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O local é bem agradável e atrativo, pois existe um tapete grande com almofadas e cadeiras, onde os alunos se sentem em casa, o que torna o ambiente convidativo, ajudando no despertar do interesse pela leitura desde os primeiros anos da vida escolar.

b) Gibiteca

Espaço onde são deixados expostos gibis em caixas coloridas de madeira, que chamam bastante a atenção pela criatividade.

Foto 6: Gibiteca



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O interesse por este espaço é maior entre os alunos do Ensino Infantil, pois de uma maneira divertida e atraente, eles podem os próprios tem acesso fácil aos gibis e de acordo com a bibliotecária, os alunos com autismo são os que mais se interessam pela gibiteca.

c) Atividade desenvolvida na Biblioteca.

Hora do Conto- Uma atividade bastante interessante, lúdica e estimulante no processo de incentivo à leitura é a hora do conto. Toda tarde é feita uma contação de histórias infantis, para o fundamental I (1º ao 5º ano), a cada dia da semana para uma série diferente. Para que a turma entrasse no universo da leitura, o bibliotecário preparava o ambiente da biblioteca e utilizava materiais do teatro para caracterizar o espaço de modo a proporcionar a criança à sensação de participar da história.

d) Cantinho da literatura

Espaço bem convidativo e com destaque ao acervo voltado para os alunos do fundamental II (5º ao 9º ano) e do ensino médio.

Foto 7: Cantinho da literatura



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O acervo atualizado com paradidáticos selecionados especialmente para esse público e faixa etária.

A Biblioteca São Tomás de Aquino (BSTA) tem como missão:

- Oferecer aos seus usuários serviços e produtos que atendam as suas necessidades informacionais de forma satisfatória, desenvolvendo as atividades laborais segundo as necessidades dos clientes/usuários.

Para alcançar os objetivos e a missão da instituição foram definidos como princípios fundamentais:

- Atender a todos os usuários com presteza e eficiência para o bom funcionamento da Biblioteca e satisfação para o usuário;
- Auxiliar pedagogicamente os docentes, na aprendizagem e incentivo à leitura de seus alunos;
- Proporcionar um ambiente agradável e acolhedor aos seus clientes/usuários.

Tem como visão, tender com excelência as necessidades de informação de todos que buscam conhecimento, com um acervo informacional de qualidade,

contribuindo para edificação do ensino, pesquisa e extensão dos trabalhos estudantis e de toda a comunidade da biblioteca.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A realização de uma pesquisa científica requer etapas que desencadeiem na obtenção dos objetivos. Neste sentido, os procedimentos metodológicos direcionam a metodologia aplicada na pesquisa.

Para Gil (2008, p.8), a ciência objetiva a veracidade dos fatos, dessa forma, o procedimento metodológico é “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”. Neste caso, o conhecimento é considerado, verdadeiramente, científico após atingir as etapas metodológicas.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), método é o conjunto das atividades racionais e sistemáticas que, com uma maior segurança e economia, permite chegar ao objetivo desejado, traçando o caminho certo a ser percorrido, identificando erros e ajudando nas decisões do cientista, enquanto que para Richardson (1985, p. 29), “método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”. Segundo Gil (2008), Pode-se definir método como caminho para se chegar a determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento. Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

Desse modo, a etapa inicial da pesquisa envolveu um levantamento bibliográfico a respeito da fundamentação teórica, onde foram consultados livros e artigos, impressos e online. Na internet foram utilizadas bases de dados como BDTD, Google Acadêmico. O levantamento bibliográfico visa o esclarecimento de conceitos sobre o tema e o problema estudado.

6.1. Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa tem caráter exploratório, por proporcionar visão geral sobre determinado fenômeno. Geralmente, o resultado final da pesquisa exploratória passa a ser um problema mais esclarecido, que pode servir de ponto de partida para novos trabalhos sobre o tema abordado (GIL, 2010).

A pesquisa exploratória é considerada como sendo um dos métodos mais utilizados por ser considerada uma pesquisa bastante flexível. Segundo Gil (2008, p.41), as pesquisas dessa natureza, proporciona “maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

Por ser uma pesquisa que tem por finalidade descrever a biblioteca e as ações por ela desenvolvida, tem características de uma pesquisa descritiva, segundo Gil (1999), este tipo de pesquisa estabelece uma relação amigável com as pesquisas exploratórias e atendem aos objetivos quando precisa-se caracterizar fenômenos ou populações.

Caracteriza-se ainda como pesquisa bibliográfica, aquela realizada a partir de um levantamento em vários tipos de fontes de informação sejam impressos e online, ou seja, livros, revistas, portais e bases de dados, além de sites institucionais. A pesquisa é ainda descritiva pois, descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. Ex.: pesquisa referente à idade, sexo, procedência, etc. (GIL, 2008).

6.2 Abordagem da Pesquisa

A abordagem qualitativa analisa os aspectos subjetivos que qualificam o problema. Minayo (2008) destaca que na pesquisa qualitativa, o importante é a objetivação. Pois, durante a investigação científica é preciso reconhecer a complexidade do objeto de estudo, rever criticamente as teorias sobre o tema, estabelecer conceitos e teorias relevantes, usar técnicas de coleta de dados adequadas e, por fim, analisar todo o material de forma específica e contextualizada.

Analizando seu objeto de estudo, seus objetivos e as aplicações do método qualitativo: “O método qualitativo é adequado aos estudos da história, das representações e crenças, das relações, das percepções e opiniões, ou seja, dos produtos das interpretações que os humanos fazem durante suas vidas, da forma como constroem seus artefatos materiais e a si mesmos, sentem e pensam” (MINAYO, 2008, p.57).

Godoy (2005) destaca alguns pontos fundamentais para ter-se uma "boa" pesquisa qualitativa, tais como: *credibilidade*, no sentido de validade interna, ou seja, apresentar resultados dignos de confiança; *transferibilidade*, não se tratando de generalização, mas no sentido de realizar uma descrição densa do fenômeno que permita ao leitor imaginar o estudo em outro contexto; *confiança* em relação ao processo desenvolvido pelo pesquisador; *confirmabilidade* (ou confiabilidade) dos resultados, que envolve avaliar se os resultados estão coerentes com os dados coletados; *explicitação cuidadosa da metodologia*, detalhando minuciosamente como a pesquisa foi realizada e, por fim, *relevância das questões de pesquisa*, em relação a estudos anteriores.

Este trabalho tem como característica a pesquisa qualitativa, pois, segundo Richardson (1985, p.38) “é uma forma adequada para entender fenômenos de caráter social”. Quanto aos meios, o trabalho foi realizado através de pesquisa bibliográfica e de campo, onde foi feito o levantamento de referências bibliográficas as quais enriqueceram e ajudaram a construir a pesquisa.

6.3 Instrumento de Coleta dos dados

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário misto.

O questionário é um instrumento de coleta de dados, composto por um conjunto de perguntas, que visam obter informações sobre um grupo de indivíduos. Trata-se de uma técnica de investigação que busca levantar dados e características que definam determinada população (GIL, 2010). Segundo Gil (2008, p. 121), o questionário é uma técnica que investiga as questões submetidas aos sujeitos da pesquisa que tem o “propósito de obter informações sobre conhecimento de

opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.”.

Na coleta de dados, priorizou-se o questionário de questões abertas e fechadas, por entender que este instrumento foi o que mais se adaptou para levantar informações. O tipo de questionário utilizado foi o misto que segundo Gil (2010), questionários de tipo misto, tal como o nome indica são questionários que apresentam questões de diferentes tipos: resposta aberta e resposta fechada.

Em relação ao questionário aberto afirma Gil (2010, p.122) “nas questões abertas solicita-se ao respondente para que ofereçam suas próprias respostas. Este tipo de questão possibilita ampla liberdade de respostas”.

O questionário está organizado em perguntas abertas e fechadas que dá margem à respondente colocar seus pontos de vista e expressar suas opiniões com relação às perguntas levantadas, sendo este questionário, aplicado à bibliotecária da Biblioteca São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes.

7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Uma vez organizados os dados e obtidos os resultados, o passo seguinte foi a análise e interpretação dos mesmos, constituindo-se ambas no núcleo central da pesquisa. Nesse tópico, são apresentadas a análise e discussão dos dados a partir dos resultados obtidos com a aplicação dos instrumentos de coleta de dados – questionário e pesquisa bibliográfica.

Para Best (1972, p.152), "representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação". A importância dos dados está não em si mesmos, mas em proporcionarem respostas às investigações.

De acordo com a resposta do questionário (Apêndice B) realizou-se a partir das perguntas, as análises correspondentes. As respostas foram organizadas de acordo com a ideia central das perguntas.

a)Tempo de atuação como bibliotecária na biblioteca

A bibliotecária trabalha na biblioteca há 19 anos e tem 28 anos de nível superior em Biblioteconomia pela UFPB. Segundo Mota (2004), o aumento das necessidades de informação, por parte de alunos e professores, é sentido diariamente. Portanto, a presença de um profissional de informação qualificado – o bibliotecário – é imprescindível para atuar como mediador e dar suporte na busca e recuperação das informações.

O ideal para o processo de mediação da informação, de maneira adequada, seria que cada escola tivesse uma biblioteca equipada e contasse no quadro de funcionários com a presença de um bibliotecário. Assim, a biblioteca escolar poderia oferecer suporte pedagógico tanto para os professores quanto para aos alunos, seja por meio de acervo atualizado, seja pelo profissional habilitado e pelos produtos e serviços que podem ser oferecidos servindo como ferramentas para a mediação da informação.

Sendo assim, pode-se constatar que de acordo com GOMES (2008), a mediação é entendida como o processo de interação com o acervo informacional viabilizado por meio de um agente, sistema ou profissional da informação, que busca

satisfazer as necessidades de informação do usuário. Assim, mediação da informação é um processo ativo que torna acessível às informações presentes nos recursos informacionais, para se atender à necessidade do usuário, resolver problema ou tomar decisão. É, dessa forma, que acontece o processo de mediação da informação na biblioteca, por meio de um profissional da informação, procurando satisfazer as necessidades informacionais dos usuários.

b) Produtos oferecidos pela Biblioteca

Esta pergunta teve como base a lista de produtos relacionados na fundamentação teórica desta pesquisa para facilitar a resposta. Dessa forma, a bibliotecária respondeu que dos produtos listados no questionário, a biblioteca oferece produtos tais como: Livros, folders e periódicos.

Apesar de existir no acervo vários tipos de documentos como: mapas, DVDs, atlas, globos entre outras, a bibliotecária indicou apenas os citados acima. Diante desta resposta, verifica-se que esses produtos não foram reconhecidos pela bibliotecária como um produto que pode desencadear vários tipos de serviços. Inclusive, há uma sala exclusiva com material de multimeios, que são utilizados como apoio para diversificar a metodologia de ensino dos professores, não ficando o aprendizado apenas nas salas de aula. Filmes históricos, religiosos, CD's fazem parte do acervo de materiais de recursos audiovisuais da biblioteca. Nesta sala de recursos audiovisuais, trabalha como responsável uma Pedagoga, não sendo a Bibliotecária a responsável pelo funcionamento da sala, mas esse tipo de material fica organizado no acervo da biblioteca.

c) Serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca

A terceira pergunta, foi solicitado, que a respondente assinalasse dentre alguns exemplos de serviços informacionais, os que são utilizados pela biblioteca,

A respondente assinalou os seguintes serviços: Disseminação Seletiva da Informação- DSI, Apresentação de mostruários e exposições e acesso à Internet para pesquisas. A respondente citou, ainda, a Exposição de livros novos - exposição

das novas aquisições incorporadas ao acervo. Apesar de existir outros tantos serviços realizados na biblioteca pela própria bibliotecária, como o cantinho da leitura e a hora do conto, por exemplo, a respondente não os citou em sua resposta, demonstrando um desconhecimento que tais espaços e atividades são considerados como serviços informacionais.

d) A biblioteca está inserida em algum projeto da escola?

A quarta pergunta foi fechada, no qual se perguntou se a biblioteca está inserida em algum projeto pedagógico da escola. A respondente assinalou **SIM**.

O bibliotecário que atua em escolas precisa estar envolvido nas atividades da instituição, participar das reuniões com os professores e ter conhecimentos pedagógicos. É fundamental que o bibliotecário promova atividades que facilitem a aprendizagem dos alunos e que mostre a importância da biblioteca no processo de ensino (BORBA, 2011). Ainda sob essa perspectiva Campello (2009) corrobora que além de administrar a biblioteca, o bibliotecário pode colaborar com o trabalho da equipe pedagógica no planejamento de atividades didáticas, que abrangem o uso da biblioteca como recurso de ensino e desenvolvam competências para a busca e o uso de informação.

e) Participação de treinamentos e/ou cursos de qualificação e capacitação profissional, como aprimoramento profissional para proporcionar melhorias nos serviços oferecidos pela biblioteca

Foi questionado ainda se a respondente participa de treinamentos ou cursos de qualificação e capacitação profissional, como aprimoramento profissional para proporcionar melhorias nos serviços oferecidos pela biblioteca. E a resposta foi **NÃO**. O que deveria existir, uma busca por uma melhor qualificação profissional que poderá ser a indicação de melhorias no serviço e projetos da biblioteca, pois segundo Farias e Vitorino (2009) elas consideram que a capacitação deve ser um processo constante, pois sempre existe algo a acrescentar, a aprender.

No que tange aos profissionais que atuam na biblioteca escolar, as autoras consideraram que os bibliotecários escolares, sob essa perspectiva, devem buscar o aprendizado contínuo e a existente busca por uma melhor qualificação profissional que poderá ser a indicação de melhorias no serviço e projetos da biblioteca, melhoria de suas qualificações, para maior visibilidade profissional e desenvolvimento da competência em informação no contexto da biblioteca escolar.

Almeida Júnior (2006, p.53-54) menciona que o bibliotecário adequado é aquele que:

[...] está em constante questionamento; [...] que procura conhecer sua área de atuação; que tem consciência de que o usuário é seu fim último; que sabe que as informações com as quais lida não são neutras e imparciais; que está sempre procurando conhecer os motivos que há por trás de suas ações; [...] que sabe que a informação é imprescindível para a formação do cidadão. O bibliotecário escolar é aquele que reconhece a sua profissão como importante e necessária para a sociedade e se reconhece como um agente de transformação.

É importante que o bibliotecário esteja atento às novidades de sua área e ao mundo que o rodeia. Diante de tantas mudanças, principalmente, as tecnológicas, o bibliotecário precisa acompanhá-las, aperfeiçoando-se como profissional.

Castro Filho e Vergueiro (2007) salientam que esta qualificação profissional deve ir bem além de suas atividades rotineiras, ou seja, o profissional não deve ser um ser acomodado, o profissional deve compreender o máximo possível às atividades da organização da qual está inserido.

f) Mediação da Informação

O sexto enunciado foi uma pergunta aberta, no qual foi questionado se a respondente entende o conceito de Mediação da Informação. Segundo a respondente:

“Mediação da Informação seria o elo entre bibliotecário e toda comunidade escolar que se dar a disseminação da informação. A mediação ocorre quando estamos entre a informação e o usuário e mediar a informação de forma correta traz como consequência a satisfação de necessidades informacionais do usuário”.

O entendimento da bibliotecária sobre Mediação da Informação, direciona no sentido de que a temática é conhecida por ela, o que facilita no processo de mudanças e atualizações na Biblioteca.

g) Atuação da biblioteca como mediadora da informação.

No sétimo enunciado foi questionado em forma de pergunta aberta, se na opinião da respondente, a biblioteca na qual ela trabalha, atua como mediadora da informação. A resposta foi a seguinte:

“Sim, porque os serviços prestados à comunidade escolar levam informação ao usuário e mediar, é isso. Levar conhecimento de diferentes formas, facilitando seu uso, seja através de um empréstimo, uma indicação de um livro ou um projeto de incentivo à leitura, por exemplo”.

De acordo com a declaração da bibliotecária a mediação leva conhecimento, através de qualquer atividade que facilite o uso da informação, que pode ser desde um empréstimo a um projeto de incentivo à leitura. Sendo assim, significa dizer que: a mediação da informação é uma atividade que está inserida no cotidiano, é construída por meio do diálogo com o ser e com vistas à satisfação de determinadas necessidades informacionais (CARVALHO SILVA; SILVA, 2012).

h) Interação entre Bibliotecária e Professores

No oitavo enunciado foi questionado quanto à parceria entre bibliotecário/professor no processo de ensino-aprendizagem.

A respondente relatou que existe sim parceria com os professores de Português. A respondente, em conjunto com os professores desta disciplina, faz reuniões anuais, em que a respondente indica um livro de literatura para as turmas do 7º ano do Fundamental II. Também todo início de ano letivo, a respondente vai a cada sala de aula falar com os alunos sobre o funcionamento da biblioteca. Os professores de todas as séries vão apresentar aos alunos a biblioteca como uma forma de incentivar o seu uso e mostrar sua importância.

Verificamos assim, que existe sim parceria entre bibliotecário/professor, na participação da respondente com relação ao conteúdo de literatura a ser estudado. E, esse processo é muito relevante. A integração entre biblioteca e escola, e a interação entre a atuação do bibliotecário e os conteúdos abordados pelo professor em sala de aula é fundamental no ambiente educacional.

Na biblioteca escolar deve prevalecer o paradigma de integração pedagógica, a biblioteca precisa fazer parte do processo educacional (GASQUE, 2012). A colaboração entre professor e bibliotecário em atividades, como a elaboração do plano de aula, “é responsável pelo êxito da biblioteca como recurso de aprendizagem” (CAMPELLO, 2009).

O uso do espaço da biblioteca na complementação das atividades propostas em sala de aula e a frequência à biblioteca são formas de se perceber a integração entre professor e bibliotecário. Observa-se que a colaboração entre professor e bibliotecário é de fundamental importância para a função educativa do bibliotecário (CAMPELLO, 2012).

A biblioteca serve como instrumento de apoio no ambiente escolar, a sua importância deve ser destacada, desde a educação básica. De acordo com Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p.16) é necessário que o

[...] bibliotecário trabalhe junto com os professores de maneira a incrementar a colaboração e interação mútuas, atuando como coautores nas mudanças dos educacionais e re-estruturações curriculares que buscam a adequação do ensino ao novo contexto da Sociedade do Conhecimento. Seu papel como mediador do conhecimento traz à luz o verdadeiro sentido educacional dos Serviços de Informação.

A colaboração do bibliotecário para a aprendizagem ocorre de maneira significativa quando existe trabalho em conjunto entre professor e bibliotecário, essa parceria influencia positivamente o processo de aprendizagem (CAMPELLO, 2012). O incentivo ao uso da biblioteca tem de ser estimulado pelo professor. Mas para que isso ocorra é necessário que o professor enxergue a biblioteca como instrumento didático-pedagógico.

Também cabe ao bibliotecário instigar o professor a perceber a biblioteca como espaço de aprendizagem. Ambos precisam entender a relevância dessa integração para o processo de ensino-aprendizagem.

i) Considerações que a Bibliotecária acha relevante sobre as atividades consideradas importantes no processo de mediação da informação.

Esta pergunta teve como objetivo verificar o aprofundamento da temática em relação as práticas estabelecidas na Biblioteca. Foi necessário inserir trechos na íntegra desta resposta com o forma de analisar com maior clareza.

Durante o ano letivo, a coordenação pedagógica indica 4 livros que eles leem durante o ano e existe uma parceria com a biblioteca que de 15 em 15 dias os alunos vão à biblioteca e eu oriento o material direcionado ao fundamental II. Eu distribuo nas mesas, ficando a critério de cada aluno os livros que eles gostariam de ler. Os alunos escolhem os livro [...] trabalham em sala de aula, apresentação, resenhas, várias atividades são desenvolvidas[...]. E as crianças, à tarde, têm o momento da hora do conto. Da educação infantil até o ensino médio, [...] os alunos pesquisam, fazem empréstimos, principalmente, os da educação infantil. No final do ano letivo, do 1º ao 5º ano, cada turma tem o primeiro lugar do aluno que mais fez empréstimo, ou seja, o melhor leitor. Para os alunos do 1º ano, o primeiro lugar ganha uma lembrancinha e do 2º ao 5º ano o primeiro lugar leva um certificado de melhor leitor do ano. [...] incentivo pra que eles venham, quando têm livros novos que são adquiridos[...]. Existe uma interação com os professores de português, onde eu indico as leituras e os professores trabalham com os alunos em sala de aula. Procuo atualizar o acervo periodicamente, [...] levando ao aumento do número de empréstimos.[...] Para os alunos do fundamental I existe o cantinho da leitura, com os livros expostos para facilitar que o próprio aluno pegue o livro que mais se interessar. Para o fundamental II e Ensino Médio fizemos o cantinho da literatura, onde os livros ficam sobre as mesas, tornando acessível à informação que lhes interessam. Deixo os alunos, do Ensino Médio, terem acesso às estantes e aos livros do acervo, o que torna mais ágil sua busca [...]. Outro meio de pesquisa, é a disponibilização de um computador com internet.

Nota-se pelo depoimento da respondente, que a mesma desenvolve serviços muito tradicionais para mediar informação, voltados às atividades de incentivo à leitura e que os serviços informacionais poderiam ser mais bem aproveitados. De acordo com Mesquita, Mariano e Viana (2011, p.7) os bibliotecários:

[...] devem desenvolver continuamente suas atividades típicas: captação, tratamento, organização, armazenamento e disseminação das informações, como também priorizar a formação contínua, ter domínio e fazer aplicação das TIC nas unidades de informação, ser gestor de base de dados e bibliotecas virtuais, aprender a lidar mais com processos que com técnicas, etc.

Essas atividades tradicionais devem sim ser mantidas, porém podem e devem ser aprimoradas, para atender cada vez mais um número maior de pessoas e proporcionar serviços de acordo com a necessidade de informação que os usuários de hoje precisam e estão habituados e com tecnologias informacionais recentes, além de usuários cada vez mais exigentes na qualidade da informação.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Produtos e serviços são fundamentais para a mediação da informação em uma biblioteca.

A importância do(a) bibliotecário(a) no desenvolvimento e mediação da informação em uma biblioteca têm grande importância pois pode valorizar o espaço informacional com relação a aprendizagem e incentivo à leitura.

A biblioteca São Tomás de Aquino atua enquanto agente mediadora da informação nas atividades desenvolvidas consideradas tradicionais em Bibliotecas escolares e também podemos verificar a mediação em todo o fazer bibliotecário, ou seja, em todas as fases de seu trabalho. Mas que poderia melhorar ou aprimorar seus serviços tendo como aliadas as TICs.

As TICs são consideradas ferramentas de apoio ao Bibliotecário, aproximando-o do contexto do aluno/sociedade que cada vez mais interage com os meios de comunicação, desenvolvendo serviços mais atualizados como o Serviço de Referência virtual, pesquisa online do acervo da biblioteca, e o serviço de automação que são derivados das tecnologias da informação e que poderiam ser implantados.

Neste sentido, estes serviços quando utilizados de forma qualitativa e produtiva, podem facilitar a busca de informações pelos usuários, tornando a informação mais dinâmica e acessível a todos os estudantes, professores e funcionários do Colégio e também atrairia usuários potenciais.

Com a implantação do sistema de automação na biblioteca a grande inovação seria a organização do acervo que está registrado em catálogos manuais. Esse serviço facilitaria a busca pelo documento desejado e também traria melhorias no processamento técnico do acervo. Dessa forma, tornaria o trabalho da Bibliotecária mais ágil e menos trabalhoso, pois os catálogos são manuais, todo o serviço técnico, catalogação e classificação são manuais.

Nesta pesquisa pode-se observar que os professores auxiliam o bibliotecário na divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca, e como eles valorizam esse espaço do conhecimento, pois todos os professores das turmas dos primeiros anos levam seus alunos para visitas, leitura e pesquisa na biblioteca. A bibliotecária

auxilia os professores, sobretudo, os da disciplina de Português, indicando um livro de literatura para que os mesmos possam desenvolver atividades em sala de aula com o livro indicado, provando assim, que existe a parceria e interação entre bibliotecária e professores. E que o processo de mediação da informação é realizado em conjunto com esses dois profissionais.

É fundamental a existência de uma capacitação para aperfeiçoamento profissional da bibliotecária, frente a tantas mudanças decorrentes da revolução tecnológica e da era da informação. O Bibliotecário precisa estar se adaptando às mudanças informacionais e priorizar sua qualificação profissional para acompanhar os avanços da sociedade. Essa exigência de uma constante atualização dá-se pela modernização de suas funções, com tecnologias informacionais recentes, além de usuários cada vez mais exigentes na qualidade da informação.

Portanto, a mediação dos produtos e serviços pela biblioteca São Tomás de Aquino estão sendo eficazes, mas pode ser melhorada, tornando a informação mais acessível, de forma a atender as necessidades de informação dos usuários. A adequação as novas tecnologias e as novas realidades de produtos e serviços devem ser visto como prioridade pela gestão da biblioteca e pela gestão da escola.

Recomenda-se que novas pesquisas sejam contempladas com estas temáticas: mediação da informação e produtos e serviços, possibilitando ser maior exploradas, tendo em vista que são o elo para a satisfação do usuário. Dessa forma, a visão de mediação e produtos e serviços podem ser inseridos em qualquer unidade de informação seja biblioteca, arquivo ou museu.

REFERÊNCIAS

_____. **Bibliotecário escolar: seu perfil, seu fazer**. In: SILVA Rovilson José da; BORTOLIN, Sueli. **Fazeres cotidianos na biblioteca escolar**. São Paulo: Polis, 2006^a. P.43-54. (Coleção Palavra- Chave, v.17).

_____. **Mediação da informação**: discutindo a atuação do bibliotecário, 2005. (19 Slides- pps)

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

ALMEIDA, Tania; BRAGA NETO, Adolfo. **Uma Lei de Mediação para o Brasil**. Dezembro de 2002. Disponível em: <<http://www.mediare.com.br/artigos/lei>>. Acesso em: 3 out. 2016.

AMATO, M.; GARCIA, N. A. R. **A biblioteca na escola**. In: _____. **Biblioteca escolar**: estrutura e funcionamento. São Paulo: Loyola, 1989.

ANDERSON, P. **What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education**. Disponível em: <<http://www.evelupgames.uol.com.br/levelup/jogos/>>. Acesso em: 19 out. 2016.

BEST, J. W. **Como investigar em educación**. 2. De. Madri: Marota, 1972. Capítulo 1 e 2.

BINDÉ, J. (Org.). **Rumo às sociedades do conhecimento**: relatório mundial da UNESCO. Lisboa: Instituto Piaget. 2007.

BORBA, Maria do Socorro Azevedo. Bibliotecário educador: reflexão-ação-reflexão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/58/216>. Acesso em 10 out. 2016.

CAMPELLO, B. S. A competência informacional na educação para o século XXI. In: _____. **A biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

CAMPELO, Bernadete *et al.* **Parâmetros para bibliotecas escolares brasileiras**: fundamentos de sua elaboração I. **Inf. & Soc.**: Est., João pessoa, v. 21, n. 2, p.105-120, maio/ago. 2011.

CARVALHO SILVA, J. L. Perspectivas históricas da biblioteca escolar no Brasil e análise da Lei 12.244/10. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 489-517, jul./dez., 2011.

CARVALHO SILVA, J. L.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. Em Rev.**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p. 1-30, 2012.

CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; VERGUEIRO, Waldomiro. As tecnologias da informação e comunicação no espaço educacional: reflexão a partir da preposição dos centros de recurso para el aprendizaje y la investigación (CRAIs). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n.1, p. 1-12, jul/dez. 2007.

Disponível

em:><http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/368/247>>.

Acesso em 08 out. 2016.

DUBOIS, Jean et alli. **Dicionário de Linguística**. São Paulo, Cultrix. 1997.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. **Educação de usuário de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php>. Acesso em: 15 nov. 2016.

DUROZOI, Gerard; ROUSSEL, André. **Dicionário de filosofia**. Campinas: Papyrus, 1993.

ERDMANN, Rolf Hermann. **Organização de sistemas de produção**. Florianópolis : Insular, 1998. 216 p.

FARIAS, Christiane Martins; VITORINO, Elizete Vieira. Competência Informacional e dimensões da competência do bibliotecário escolar. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 2-16, maio/ago. 2009.

FARKAS, M. **Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online**. Medford: Information Today, 2007. Disponível em:<<http://www.evelupgames.uol.com.br/levelup>.(Tradutor). Acesso em: 18 out. 2016.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

FURTADO, Cássia; OLIVEIRA, Lídia. Biblioteca 2.0: produtos e serviços. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 2011, 24, Maceió. [**Anais Eletrônicos**] Recife, FEBAB, 2011. Disponível em:<<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/128>> . Acesso em: 08 out. 2016.

GARCIA, Rodrigo Moreira. Governo eletrônico, informação e competência em informação. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.16, n.2, p.79-87, jul./dez. 2006.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e uso da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n.2, p.149-158, maio/ago., 2008.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994. 233 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 3, n. 2, p. 81-89, mai./ago. 2005.

GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2010.

IFLA. *A International Federation of Library Associations And Institutions - Manifesto sobre Internet*. São Paulo. 2012.

KOTLER, Philip. **Marketing**. Ed. Comp. São Paulo: Atlas, 1988.

MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011. MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARIA, L. **Leitura e colheita: livros, leitura e formação de leitores**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MERLO, Vega. Las tecnologias de la participacion em las bibliotecas. **Educación y biblioteca**, n. 161, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 22 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MOTA, F. R. L. Bibliotecários e professores no contexto escolar: uma interação possível e necessária. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR: ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 3., 2004, Belo Horizonte. **Trabalhos apresentados...** Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/gebe/iii_seminario.htm> Acesso em: 24 ago. 2016.

OLIVEIRA, Claudimara Barboza de Oliveira. **Mediação da informação na biblioteca escolar contemplando o uso das tecnologias de informação e de comunicação.** Universidade Federal do Ceará - Campus Cariri IV Encontro Universitário da UFC no Cariri. Fortaleza. 2012.

PIAGET, J.; GARCIA, R. **Psicogênese e história das ciências.** Lisboa: Editora Dom Quixote, 1987.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1985.

SANTOS, H.; REZENDE, F. **Formação, mediação e prática pedagógica do tutor orientador em ambientes virtuais construtivistas de aprendizagem.** Tecnologia Educacional, v. 31, n. 157/158, p.19-29, abr./set. 2002.

SANTOS, Luciano Costa. **Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca.** 2000. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SILVA, A. **Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação.** São Paulo. PRIMA.COM, n.7, 2008.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. **Das “ciências” documentais à ciência da informação’.** Porto: Afrontamento, 2002.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; RIBEIRO SILVA, André Santos. **A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar:** algumas considerações. Bibl. Esc. em Rev., Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2013.

SILVA, R.A.; SANTOS, L.R.N.; FREITAS, M.C.D. Reflexão teórica e conceitual sobre produto informacional e produto de informação. VIII SEPROSUL – Semana de Engenharia de Produção Sul-Americana Novembro de 2008, **Anais...**, Bento Gonçalves, Brasil.

TAVARES, Maurício. **Comunicação empresarial e planos de comunicação:** integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2007.

VIANA, Francisca das Chagas; MESQUITA, Denizete Lima de; MOURA, Franceli Mariano de. A Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias: discutindo um processo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 2011. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEBAB, 2011. Disponível em:<<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/262/521>> . Acesso em: 16 out. 2016.

VIGOTSKI, Lev Semenovich. **A formação social da mente:** o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. – são Paulo: Martins Fontes, 1998.

APÊNDICES

APÊNDICE A : **Solicitação a Bibliotecária para participar da pesquisa**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

Prezada Bibliotecária da Biblioteca São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes Geruza Soares

Solicitamos a sua colaboração, no sentido de responder este questionário que tem como objetivo: Descrever o processo de mediação da informação na Biblioteca São Tomás de Aquino do Colégio Nossa Senhora de Lourdes (Lourdinas). Este instrumento de coleta de dados é parte integrante de uma pesquisa acadêmica, referente ao Trabalho de Conclusão do Curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), da aluna, sob a orientação da Profa. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho, docente do Departamento de Ciência da Informação/ UFPB.

Informamos que os dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Atenciosamente,

Fernanda Cristina Ramos – Mat. 10713156
Estudante do Curso de Biblioteconomia/UFPB

Ediane Toscano Galdino de Carvalho
Profa. Ms DCI UFPB

APÊNDICE B - Questionário aplicado à Bibliotecária



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Questionário

1. Qual o tempo de atuação como Bibliotecária na Biblioteca?

2. Assinale os produtos oferecidos pela Biblioteca.

- 1. Livro ()
- 2. Periódico ()
- 3. Folder ()
- 4. Recurso em Braille ()
- 5. Texto falado ()
- 6. Videotexto ()
- 7. Audiolivro ()
- 8. Computador para consulta à base de dados ()
- 9. Informações aos visitantes em forma de brindes ()
- 10. Panfletos ()
- 11. Clipagens ()
- 12. Manuais ()
- 13. Catálogos ()
- 14. Base de dados ()
- 15. Inventários ()
- 16. Fanpages ()
- 17. Aplicativos ()

Existe algum outro Produto oferecido pela Biblioteca, que não foi citado acima? Em caso afirmativo, cite-o(s).

3. Assinale os serviços informacionais oferecidos pela Biblioteca.

- 1. Disseminação Seletiva da Informação – DSI ()
- 2. Comutação Bibliográfica – COMUT ()
- 3. Rich Site Summary – RSS (para serviços na internet) ()
- 4. Apresentação de mostruários e exposições ()
- 5. Realização de eventos e campanhas ()
- 6. Divulgação na web ()
- 7. Serviço que primam por acessibilidade ()
- 8. Levantamento bibliográfico ()
- 9. Pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros) ()
- 10. Respostas técnicas ()
- 11. Acesso público à internet ()
- 12. Alertas bibliográficos ()
- 13. Uso das Redes sociais para divulgar informações ()
- 14. Blogs ou sites com informações úteis ()
- 15. Serviços de referência online ()

- 16. Perguntas frequentes ()
- 17. Formação de interagentes ()
- 18. Assistência por telefone ()
- 19. Serviço de informação utilitária ()
- 20. Biblioterapia ()

Existe algum Serviço Informacional que não foi citado acima e que é oferecido pela Biblioteca? Em caso afirmativo, cite-o(s).

4. A biblioteca está inserida em algum projeto da escola?

() sim () não

5. Você participa de treinamentos ou cursos de qualificação e capacitação profissional, como aprimoramento profissional para proporcionar melhorias nos serviços oferecidos pela biblioteca?

() sim () não

6. O que você entende por Mediação da Informação?

7. Na sua opinião, a biblioteca atua como mediadora da informação?

8. Existe interação entre você e professores? Se sim, Como acontece essa parceria?

9. O que você acha relevante relatar e que pode contribuir com o objetivo da pesquisa, que é descrever o processo de mediação da informação na Biblioteca.