



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**GLEISE DA SILVA BRANDÃO**

**COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E O  
ARQUIVISTA: MEDIAÇÃO PARA A APROPRIAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO**

Salvador  
2017

**GLEISE DA SILVA BRANDÃO**

**COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E O  
ARQUIVISTA: MEDIAÇÃO PARA APROPRIAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Mestre.

Orientador(a): Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Jussara Borges

Salvador  
2017

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B817c

Brandão, Gleise da Silva

Competências infocomunicacionais e o Arquivista: mediação para a apropriação da Informação. / Gleise da Silva Brandão\_ Salvador, 2015.

106 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2017.

Orientadora: Profa. Dra. Jussara Borges.

1. Competências infocomunicacionais. 2. Arquivista. 3. Mediação da informação 4. Mediação da informação arquivística. I. Borges, Jussara.

CDD: 025.5

GLEISE DA SILVA BRANDÃO

**COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E O ARQUIVISTA: MEDIAÇÃO PARA APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de **Mestre em Ciência da Informação**, defendida e aprovada em 05 de abril de 2017.

**Banca Examinadora**

**Profa. Dr<sup>a</sup>. Jussara Borges de Lima** – Orientadora  
Doutora em Comunicação  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Profa. Dr<sup>a</sup> Fernanda Alves Mello** – Titular Externo  
Doutora em Documentação  
Universidad Carlos III de Madrid

**Profa Dr<sup>a</sup> Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira** – Titular Interno  
Doutora em Educação  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Este trabalho é dedicado aos meus pais,  
Nilza e José Carlos, com muito amor e gratidão.

## AGRADECIMENTOS

As palavras não serão suficientes para revelar a minha imensa gratidão a todos que estiveram presentes na minha vida, colaborando para que este sonho se tornasse realidade, mas sei que ao registrá-las estarei também as eternizando. Assim, agradeço:

À Deus pelo ar que respiro, cada dia vivido e cada sonho realizado.

Aos meus pais, Nilza e José Carlos, sou eternamente grata pelo amor incondicional e dedicação em me transformar no que sou. À Érica, minha irmã, pelo amor, carinho. Minha vida não teria sentido sem vocês!

À Jaires, amiga de infância, por mais de 10 anos de amizade, por sonhar e realizar-se junto a mim. À Keyla, amiga que a graduação me presenteou, pela cumplicidade, pelas gargalhadas e por todas as histórias inesquecíveis; E a Luiz pelo amor, carinho e companheirismo.

Aos professores e aos membros do GEPICC pela colaboração e, especialmente, à minha orientadora Jussara pela parceria, incentivo e por sempre me motivar a ir mais longe.

Enfim, só posso dizer obrigada!

*"O que vale na vida não é o ponto de partida  
e sim a caminhada. Caminhando e semeando,  
no fim terás o que colher!"*  
*Cora Coralina*

## RESUMO

A atividade de mediação da informação, bastante presente nos estudos e práticas bibliotecárias, ainda é pouco abordada no âmbito arquivístico brasileiro. Considerando uma sociedade cada vez mais alicerçada pelo uso da informação, parece imprescindível que o arquivista venha a atuar também na formação de usuários de informação. Nessa perspectiva, compreende-se a mediação como um processo colaborativo capaz de promover a apropriação da informação e, por conseguinte, um salto qualitativo nos usuários. Defende-se que o desenvolvimento de competências infocomunicacionais associado à mediação da informação pode propiciar esse salto qualitativo tanto no usuário ao tornar-se independente na satisfação de suas necessidades informacionais quanto no profissional que potencializa seu papel de mediador. Assim, a proposta deste trabalho é analisar as competências infocomunicacionais desenvolvidas pelos arquivistas e a contribuição dessas competências no processo de mediação e formação de usuários de informação. Especificamente, objetiva identificar as potencialidades do arquivista para atuar como mediador no processo de formação de usuários de informação, aprimorar os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais, aferi-las a partir do comportamento dos arquivistas e verificar a contribuição do emprego de tais competências na formação de usuários. Caracteriza-se a pesquisa como descritiva, aplicada e de natureza quali-quantitativa. A pesquisa bibliográfica configura-se fundamento conceitual e metodológico necessário para desenvolvimento da fase teórica deste estudo. Quanto à fase empírica, adotou-se o questionário *online* como instrumento de coleta de dados. A amostra é composta por 53 arquivistas que atuam nos arquivos brasileiros (públicos e privados), o questionário foi enviado através de grupos e comunidades *online* que reúnem profissionais da área. A análise dos dados se baseia prioritariamente nas categorias de análise e indicadores desenvolvidos, a partir da pesquisa bibliográfica, para aferir as competências infocomunicacionais dos arquivistas. Para tanto, estabeleceu-se três níveis: descrição, comparação e interpretação. As informações coletadas foram descritas fielmente, comparadas com os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais e interpretados. Como resultado da pesquisa teórica tem-se a aprimoração dos indicadores de verificação das competências infocomunicacionais e formação de usuários aplicados na pesquisa empírica. Os resultados empíricos mostraram que há relações entre o emprego das competências infocomunicacionais e a atuação do arquivista ao mediar a informação. De forma geral, as competências infocomunicacionais estão mais desenvolvidas no que diz respeito a identificar a necessidade de informação, buscar e avaliar a informação, estabelecer e avaliar a comunicação. Contudo, são identificados obstáculos para se apropriar das informações e manter uma postura mais participativa e colaborativa. Dessa forma, conclui-se que o emprego dessas competências pelos arquivistas influencia diretamente na sua atuação enquanto mediador da informação. E que essa atuação aliada à sua auto-percepção vai interferir diretamente na formação de usuários.

**Palavras-chave:** Competências infocomunicacionais. Arquivista. Mediação da informação. Mediação da informação arquivística.



## ABSTRACT

The activity of mediation of information, quite present in the studies and practices of librarians, is still little approached in the Brazilian archival scope. Considering a society increasingly based on the use of information, it seems essential that the archivist also act in the training of information users. From this perspective, mediation is understood as a collaborative process capable of promoting the appropriation of information and, therefore, a qualitative leap in users. It is argued that the development of infocommunication competences associated with mediation of information can propitiate this qualitative leap both in the user by becoming independent in the satisfaction of their informational needs and in the professional that enhances their role of mediator. Thus, the purpose of this paper is to analyze the infocommunication competences developed by the archivists and the contribution of these competences in the process of mediation and training of information users. Specifically, it aims to identify the potential of the archivist to act as mediator in the process of training information users, to improve the indicators of verification of the infocommunication competences, to assess them from the behavior of the archivists and to verify the contribution of the employment of such skills in the formation of users. The research is described as descriptive, applied and qualitative-quantitative. The bibliographical research constitutes the conceptual and methodological foundation necessary for the development of the theoretical phase of this study. As for the empirical phase, the online questionnaire was adopted as a data collection instrument, the sample is composed of 53 archivists who work in the Brazilian archives (public and private), the questionnaire was sent through online groups and communities that brings professionals from the area. The analysis of the data is based primarily on the categories of analysis and indicators developed, based on bibliographical research, to gauge the infocommunication skills of the archivists. For that, three levels were established: description, comparison and interpretation. The information collected was faithfully described, compared to the indicators of verification of the infocomunicacional and interpreted competences. As a result of the theoretical research is the improvement of the indicators of verification of the infocomunicacionales competences and training of users applied in the empirical research. The empirical results showed that there are relations between the use of infocommunication skills and the role of the archivist in mediating information. In general, infocommunication competences are more developed in terms of identifying the need for information, finding and evaluating information, establishing and evaluating communication. However, obstacles are identified to appropriate the information and to maintain a more participatory and collaborative position. Thus, it is concluded that the use of infocommunication skills by archivists directly influences their role as mediator of information. And that this action coupled with their self-perception will directly interfere with the training of users.

**Keywords:** Infocommunicational competence. Archivist. Mediation of information. Mediation of archival information.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Identificação/reconhecimento da necessidade de informação .....	64
Gráfico 2: Estratégias de busca utilizadas .....	65
Gráfico 3: Critérios utilizados para avaliar o conteúdo das informações.....	68
Gráfico 4: Uso das informações .....	69
Gráfico 5: Frequência do uso de ferramentas de comunicação .....	72
Gráfico 6: Estratégias utilizadas para comunicar-se no ambiente de trabalho .....	74
Gráfico 7: Comportamento em redes e comunidades <i>online</i> .....	76
Gráfico 8: Grau de dificuldade para trabalhar colaborativamente .....	77
Gráfico 9: Grau de dificuldade para analisar aspectos do compartilhamento de informações.....	79
Gráfico 10: Posicionamento quanto à necessidade informacional do usuário .....	80
Gráfico 11: Ações não consideradas como de responsabilidade do arquivista .....	81
Gráfico 12: Responsabilidade da avaliação da informação entregue ao usuário .....	82
Gráfico 13: Uso da informação disponibilizada ao usuário .....	83
Gráfico 14: Grau de dificuldade para avaliar aspectos relacionados à sua comunicação .....	86

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição dos respondentes por estado .....	63
Tabela 2: Fontes de informação <i>online</i> mais utilizadas pelos arquivistas brasileiros em 2016	66
Tabela 3: Critérios utilizados para avaliar as fontes de informação .....	67
Tabela 4: Motivações para participação em redes e comunidades <i>online</i> .....	75
Tabela 5: Ações realizadas para o desenvolvimento das competências infocomunicacionais.	85

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	14
1.2 OBJETIVOS .....	17
1.3 JUSTIFICATIVA.....	18
<b>2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO</b> .....	21
2.1 MEDIAÇÃO PÓS-CUSTODIAL E A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	22
2.2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO .....	26
<b>3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O ARQUIVISTA PÓS-CUSTODIAL</b> .....	33
3.1 O PAPEL DO ARQUIVISTA ENQUANTO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO.....	36
<b>4 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS</b> .....	42
4.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	44
4.2 COMPETÊNCIA EM COMUNICAÇÃO .....	46
4.3 METALITERACY E CONECTIVISMO: perspectivas para a promoção das competências infocomunicacionais .....	48
4.4 INDICADORES DE VERIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS .....	51
<b>5 PERCURSO METODOLÓGICO</b> .....	58
5.1 FASE 1 .....	58
5.2 FASE 2 .....	59
<b>6 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS PARA ATUAR COMO MEDIADORES</b> .....	63
6.1 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO .....	63
6.2 COMPETÊNCIAS EM COMUNICAÇÃO .....	71
6.3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	80
6.4 AUTO- AVALIAÇÃO .....	84
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	88
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	90
<b>APÊNDICE A:</b> Questionário .....	96
<b>APÊNDICE B:</b> Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais .....	104

## 1 INTRODUÇÃO

Os estudos e práticas envolvendo a mediação da informação e a formação de usuários tem sido bastante recorrente em áreas como a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, porém ainda é pouco abordada no contexto arquivístico brasileiro. Considerando uma sociedade cada vez mais alicerçada pelo uso da informação, parece imprescindível que o arquivista venha a atuar também na formação de usuários de informação.

Nessa perspectiva, considera-se importante que o arquivista se estabeleça como agente mediador da informação – responsável pela intermediação entre a informação, os serviços de informação e o usuário – haja vista que a sua prática profissional inclui orientar e instruir seus usuários no processo de busca e uso das informações. Partindo do pressuposto de que todo o fazer arquivístico envolve notoriamente tornar acessíveis as informações ao usuário e que ao desenvolver atividades como identificar, analisar, avaliar e disseminar a informação, o arquivista está mesmo que implicitamente estabelecendo uma relação com os usuários, por meio dos serviços de informação, então, acredita-se que o arquivista tem potencial para atuar na mediação da informação.

Cabe ressaltar que autores e estudiosos da literatura da área distinguem diversos tipos de mediação da informação como, por exemplo, mediação custodial (profissional detém a posse da informação), mediação passiva (usuário como apenas utilizador) e mediação pós-custodial informacional (usuário participante e ativo) (SILVA, 2010). Este trabalho tem como foco a mediação pós-custodial que considera o usuário ativo, procura compreender seu comportamento informacional e suas necessidades de informação.

Assim, essa mediação da informação desenvolvida pelo arquivista é um processo que envolve a competência em informação – conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para saber buscar e usar as informações – que visa à apropriação da informação. No entanto, também são necessárias competências para se comunicar e se relacionar com o usuário - estas são chamadas nesse trabalho como competências em comunicação. A confluência entre essas competências pode ser entendida por competências infocomunicacionais.

Pretende-se traçar um paralelo entre as competências infocomunicacionais e a mediação da informação voltada para a formação de usuários. Nesse sentido, propõe-se analisar as competências infocomunicacionais desenvolvidas pelos arquivistas e a contribuição dessas competências no processo de mediação e formação de usuários de informação.

Este trabalho filia-se à Linha 2 - Produção, circulação e mediação da informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, por propiciar os aportes para o desenvolvimento deste estudo e por outro lado com a perspectiva de contribuir para os estudos desta Linha de pesquisa.

Ademais, apresenta-se a seguir a configuração da pesquisa, seu objeto de estudo e justificativas devidamente contextualizados, quesito importante para que o leitor possa compreender os capítulos que se seguem.

## 1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

As inquietações apresentadas neste trabalho surgiram em decorrência das reflexões realizadas durante a pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) “Competência em informação e o arquivista contemporâneo: observação em graduandos de Arquivologia da UFBA” apresentado ao curso de Arquivologia, cujo tema centrou-se na relação entre a competência em informação e o estudante em vias de concluir sua formação (BRANDÃO, BORGES, 2014). Neste trabalho se constatou que essas competências são elementos indispensáveis ao perfil do arquivista sob o paradigma pós-custodial, pois ao ser competente em informação, este profissional está mais apto para lidar com a informação arquivística e atender às necessidades informacionais dos usuários.

De acordo com Dudziak (2010, p.11), a competência em informação se refere à mobilização de “conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas ao universo informacional, incluindo a capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando à produção de novas informações e conhecimentos.” Assim, a competência em informação envolve o aprendizado ao longo da vida e o emprego de habilidades informacionais no dia-a-dia, o que está relacionado à noção de processos cognitivos (VARELA; BARBOSA, 2012).

Observou-se, em decorrência dos resultados da pesquisa de TCC, que para além de possuir competências em informação, o arquivista necessita e tem condições de conduzir a formação de usuários para a informação, o que envolve identificar, buscar, avaliar e usar a informação, tornando-os independentes no processo de satisfação das suas próprias necessidades informacionais.

Conforme Neves (2011, p.414), a mediação possui um conceito “amplo, podendo ser uma interferência que estimula um salto por meio de instrumentos, símbolos, mas também com o apoio de outros sujeitos.” Nesse sentido, entende-se que ao arquivista também pode ser conferida a função de agente mediador, se considerado que no próprio fazer arquivístico, ao

analisar, organizar e disseminar a informação, esse profissional está também intermediando a relação entre o usuário e a informação.

Devido às influências do paradigma custodial, a ideia de mediar para o arquivista esteve por muito tempo atrelada a “uma concepção de mediação passiva e até contrária ao utilizador, porquanto a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado e não no acesso ou na difusão plena.” (RIBEIRO, 2010, p. 65). Com as transformações na sociedade contemporânea - entendida por Silva (2010) como Sociedade da Informação ou por Castells (2000) como Sociedade em Rede -, onde a informação é considerada insumo elementar para o desenvolvimento das diversas atividades humanas, as necessidades informacionais se intensificam e há maior demanda por informação. Em decorrência disso algumas alterações são, então, percebidas no escopo arquivístico que sofre uma transição para o paradigma pós-custodial mais centrado nas necessidades informacionais do usuário.

Diante deste cenário, começa-se a discutir sobre uma mediação voltada para o usuário ativo – chamada de mediação pós-custodial – que reconhece sua necessidade informacional, busca informações para satisfazê-la, que critica e avalia a informação recebida; em oposição à ideia do usuário passivo, que esperava seu problema ser resolvido pelo profissional da informação. Este aspecto é discutido por Ribeiro (2010, p. 67, grifo nosso):

Nas últimas duas décadas, ocorre uma mudança de perspectiva, no sentido de uma orientação mais voltada para o conhecimento individual do utilizador (e já não para os perfis de grupos), independentemente do sistema ou serviço que utiliza para recuperar informação. Passa-se, portanto de um modelo de análise centrado no sistema (*system-oriented*) para um outro, centrado no utilizador (*user-oriented*). No primeiro caso, o utilizador é visto como um receptor passivo, que tem de orientar a sua busca segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação; no segundo, já são tidos em conta os aspectos de contexto, psicológicos e emocionais que interferem na conduta do utilizador quando **ele procura informação, conferindo-lhe, portanto, um papel mais activo, designadamente no que respeita à avaliação da informação, uma vez que o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular.**

Assim, a mediação precisa se voltar para o usuário, não apenas se preocupar em disponibilizar informações, mas atentar para o acesso e apropriação da informação, haja vista que a busca não pode ser considerada um simples “ato de localização e processamento de matéria cuja dimensão simbólica e destinos são indiferentes aos sujeitos e aos contextos de que participam. É, antes, movimento duplo e dinâmico de construção de identidade e de criação de significados para o mundo.” (PIERUCCINI, 2007, p. 4).

Nesse sentido, Pereira, Santos e Barreira (2016) defendem que a efetivação do processo de mediação pode propiciar o desenvolvimento de competências informacionais que tornaria os usuários capazes de buscar e identificar informações confiáveis e pertinentes às suas necessidades. Miranda (2004, p. 120) corrobora com esse ponto de vista ao entender que “as competências informacionais conceituais poderiam estar ligadas à habilidade de mediação que o profissional que trabalha com a informação deve ter para realizar o encontro entre a informação e seu usuário.” Dessa forma, acredita-se que o desenvolvimento de competências em informação se faz necessário no processo de mediação e tem caráter bilateral, o que significa que além do profissional da informação, o usuário tem sido cada vez mais demandado a empregar determinados conhecimentos e habilidades no trato com a informação. Portanto, a promoção dessas competências também faz parte da mediação informacional.

Ademais, sabe-se que as transformações tecnológicas e a transição do conteúdo informacional para o meio digital impactou no aumento da produção de informações e no surgimento de novos meios de transmissão da informação. Assim, diferentes formas de acesso e circulação de informações são requisitadas. Com isso, para além das competências informacionais outras competências de natureza operacional e comunicacional são demandadas pelos usuários e também para os arquivistas, que precisarão lidar com este novo ambiente informacional tanto para seu próprio aperfeiçoamento profissional quanto para mediar a informação e interagir com o usuário ativo e ainda mais conectado ao ciberespaço.

Tais reflexões permitiram avançar para o conceito de competências infocomunicacionais, no qual se trabalha com a ideia de um processo que envolve a competência em informação, a competência em comunicação e a competência operacional. Esse conceito que preza pela interação mútua entre as competências é defendido por Borges (2011, p.133) em sua tese de doutoramento. De acordo com a autora, as competências infocomunicacionais referem-se à “capacidade de lidar com informação (localização, avaliação e aplicação) e às competências relacionadas ao estabelecimento e manutenção de comunicação, desenvolvimento de redes sociais e trabalho colaborativo. Subjacentes a essas duas competências estão as competências operacionais, ligadas ao manuseio de hardware, software e redes.” Assim, a autora faz uma analogia com a espiral para ilustrar a forma como essas competências envolvem-se e estimulam-se mutuamente.

Na perspectiva estimular o desenvolvimento dessas competências muito já se têm investido em programas e iniciativas para a formação de usuários de informação quanto à busca e uso das informações como, por exemplo, o programa de *Alfabetização Informacional e Cultura Informacional* do Sistemas de Bibliotecas da Universidade de Antioquia, situada na



Colômbia, que visa à formação de usuários para buscar, avaliar e usar a informação; pode-se considerar também o manual *Teacher training curricula for media and information literacy* (UNESCO, 2008) que reúne diretrizes para a formação de competência em informação e mídias; e a *Declaração Havana 15 ações de Competência em Informação* (2013) que propõe ações “por um trabalho colaborativo e de criação de redes para o crescimento da competência em informação no contexto dos países ibero-americanos”.

A Association of College and Research Libraries (ACRL) estabelece diretrizes para orientar àqueles interessados em desenvolver, avaliar e melhorar os programas de competência em informação. Apesar disso, ainda não é consensual a metodologia a ser utilizada na avaliação das competências. Cada programa ou iniciativa citada anteriormente desenvolve seus próprios indicadores para a averiguação das competências baseados na literatura existente e em suas experiências obtidas por meio do contato com o objeto de estudo. Para a pesquisa que levou ao TCC desta autora (BRANDÃO; BORGES, 2014) também se desenvolveu um método e indicadores próprios, baseados naqueles utilizados no Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicação e Conhecimento (Gepicc), grupo de pesquisa no qual esta dissertação se desenvolve. Daí a importância de mapear tais programas e estudá-los para aprimorar os indicadores de verificação das competências.

Em geral, nessas iniciativas em que há predominantemente a participação de bibliotecários e educadores, não se nota a presença de arquivistas. Levando-se em conta que o arquivista além de analisar, organizar e disseminar informações, desenvolve habilidades específicas voltadas a identificar a autenticidade, a veracidade e a validade da informação, teria ele um espaço dentro das equipes desses programas?

Se o arquivista também é considerado um profissional da informação, este tem de extrapolar os limites do arquivo e adentrar outros espaços de atuação nos quais se lida com a informação, como a formação de usuários. Assim, o problema desta pesquisa centra-se na questão: Como as competências infocomunicacionais empregadas pelos arquivistas, ao atuar como mediador da informação, podem contribuir no processo de formação de usuários de informação?

## 1.2 OBJETIVOS

Com base na problematização acima desenvolvida, o trabalho tem por objetivo geral analisar como as competências infocomunicacionais empregadas pelos arquivistas, ao atuar como mediador da informação, contribuem no processo de mediação e formação de usuários

de informação. Assim, com vistas a alcançá-lo foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as potencialidades do arquivista para atuar como mediador no processo de formação de usuários de informação;
- b) Aprimorar os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais;
- c) Aferir as competências infocomunicacionais desenvolvidas pelos arquivistas;
- d) Verificar a contribuição das competências infocomunicacionais dos arquivistas na formação de usuários;

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Tendo em vista “o descompasso entre o homem do século XXI e o acesso à informação e ao conhecimento, destacando a complexidade do apreender e interpretar a realidade em um contexto de contínuas transformações científicas, tecnológicas, culturais, políticas, sociais e econômicas” (VARELA; BARBOSA, 2009, p. 13), faz-se necessária a presença de um mediador que selecione e organize as informações.

Acredita-se que o arquivista, enquanto profissional da informação, tem potencial para atuar como mediador. Por isso a proposta desta pesquisa mostra-se relevante já que busca contribuir para uma melhor compreensão e elucidação do papel do arquivista sob o paradigma pós-custodial dentro do contexto da mediação e formação de usuários de informação.

Entende-se neste trabalho que a Arquivologia é uma área interdisciplinar à Ciência da Informação, embora se reconheça que existem outras posições científicas igualmente válidas. Assim, defende-se que estudos voltados para mediação da informação podem estreitar essas relações interdisciplinares entre ambas as áreas. Além disso, ao contribuir com as discussões no que tange a esse tema no âmbito da Arquivologia, o estudo colabora para o desenvolvimento de estudos da Ciência da Informação, alargando seu espectro de análise.

O desenvolvimento desta pesquisa permite aprofundar os estudos voltados à competência em informação no campo arquivístico e avançar para a educação para a informação, temática ainda pouco abordada na Arquivologia e na Ciência da Informação. Colabora, dessa forma, para minimizar a notável carência no meio científico acerca das temáticas aqui referenciadas, por meio do incentivo ao maior aprofundamento na área e ao aumento da produção acadêmica e científica.

O agente mediador precisa atentar-se não só para as necessidades informacionais dos usuários, mas também para a sua capacidade de lidar com as informações recebidas e mediá-las. Sendo assim, são responsáveis também pela apropriação das informações que disponibilizam ao usuário e não somente por ajudá-lo na localização dessa informação.

Na medida em que direciona a mediação da informação ao paradigma pós-custodial e à preocupação com o comportamento e a necessidade informacional dos usuários de informação, essa pesquisa contribui para a conscientização da responsabilidade que tem o arquivista e demais agentes mediadores no desenvolvimento de competências infocomunicacionais nestes usuários, tornando-os independentes e aptos a satisfazer suas próprias necessidades.

Ressalta-se novamente a relevância do desenvolvimento desta pesquisa para a Linha 2 - Produção, Circulação e Mediação da informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, visto que se propõe a ser um estudo teórico e prático, cuja abordagem engloba a mediação e a competência em informação, procurando estabelecer suas relações, e avançar no conhecimento tanto no desenvolvimento dos conceitos específicos propostos – mediação e competência em informação – como no campo científico ao qual se filia – comportamento informacional – e com isso, a própria Ciência da Informação.

Ante o exposto, este trabalho encontra-se estruturado em sete capítulos, a introdução objetiva situar o leitor na temática abordada, por meio da apresentação da configuração da pesquisa: problematização, objetivos gerais e específicos e sua justificativa.

O capítulo 2 introduz as discussões conceituais deste trabalho e busca compreender a mediação como um processo colaborativo capaz de promover a apropriação da informação. Discute-se a mediação contextualizado-a com os conceitos adotados pelos estudos realizados no âmbito da Ciência da Informação.

Já no terceiro capítulo se discute sobre a temática da mediação da informação nos estudos e pesquisas no campo da Arquivologia, visando entender como tal conceito está imbricado aos fazeres profissionais dos arquivistas e as potencialidades para que esse profissional atue na mediação e formação de usuários de informação.

Nessa perspectiva, o capítulo 4 versa sobre os aspectos conceituais em torno das competências infocomunicacionais, onde são identificadas e explicadas as competências estudadas. Ademais, analisa-se sua relação com outros conceitos como *metaliteracy* e conectivismo que possibilitam alargar a visão acerca da promoção do aprendizado de competências ligadas à informação e comunicação. Favorecendo, assim, a formação de

usuários independentes na busca e uso das informações para satisfação de suas próprias necessidades.

O capítulo 5 explica os procedimentos metodológicos e as técnicas necessárias ao desenvolvimento da pesquisa teórica e empírica. Destaca-se que são apresentados e explicados as categorias de análise e os indicadores de verificação utilizados para aferir as competências infocomunicacionais dos arquivistas que atuam nos arquivos brasileiros (públicos e privados).

Em consonância com os capítulos anteriores, o capítulo 6 apresenta, por meio de pesquisa empírica, quais competências infocomunicacionais são empregadas e desenvolvidas pelos arquivistas e qual a sua contribuição no processo de formação de usuários de informação. Posteriormente, apresentam-se as conclusões e considerações a cerca do tema tratado, bem como recomendações para futuras pesquisas.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Neste capítulo pretende-se compreender a mediação como um processo colaborativo capaz de promover a apropriação da informação. A mediação é contextualizada com os conceitos adotados pelos estudos realizados no âmbito da Ciência da Informação a fim de colocar em discussão o direcionamento do enfoque da mediação para o uso da informação e a satisfação das necessidades informacionais dos usuários, o que está muito além do simples acesso ao conteúdo informacional.

A Ciência da Informação, de acordo com Borko (1968), é uma disciplina que estuda as propriedades da informação, o fluxo da informação e os meios de processá-la com vistas a otimizar seu acesso e uso. Assim, tem por objetivo dedicar-se ao conjunto de informações que conduzirão a melhorias em várias instituições e procedimentos dedicados à acumulação e transmissão do conhecimento. Le Coadic (1996, p. 26) corrobora ao considerá-la uma ciência social aplicada que tem por objeto “o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese e efeitos), ou seja, mais precisamente: a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação.”

Já é possível notar aqui o interesse da Ciência da Informação em abordar aspectos da interação entre a comunicação e o uso da informação. Conceitos que serão mais aprofundados ao longo deste trabalho a partir do viés do desenvolvimento das competências infocomunicacionais. Nesse sentido, as competências em comunicação são estudadas na perspectiva de como as pessoas usam a informação para interagir, criar laços sociais, se mobilizar, construir conhecimento em colaboração, dentre outras motivações.

Em busca da sua cientificidade, a Ciência da Informação passa por diversas transformações quanto às questões epistemológicas em torno do seu objeto de estudo: a informação. Da teoria da informação da década de 1940 à representação dos conteúdos informacionais dos registros do conhecimento, para então evoluir para a versão iluminista de uma meta-ciência, “um campo de explicitação de formações sociais de meta-conhecimento.” (GONZÁLES DE GOMEZ, 2001, p. 14).

A demanda pela organização dos conhecimentos promovidos pelas informações que cada vez mais cresciam – a chamada explosão informacional – impulsionou a origem da Ciência da Informação. Para Saracevic (1996), a recuperação da informação – que envolve a descrição intelectual da informação para facilitar a sua busca – foi tida como a solução dada pela Ciência da Informação para o problema da explosão informacional e está em

desenvolvimento até hoje. Assim, para a autora este foi um dos marcos iniciais que possibilitou à área desenvolver-se historicamente e explorar o seu objeto de estudo:

Historicamente, este fato conduziu a estudos teóricos e experimentais sobre a natureza da informação, a estrutura do conhecimento e seus registros (incluindo bibliometria), **o uso e os usuários, levando a estudos do comportamento humano frente à informação; a interação homem-computador, com ênfase no lado humano da equação**; relevância, utilidade, obsolescência e outros atributos do uso da informação juntamente com medidas e métodos de avaliação dos sistemas de recuperação da informação; economia, impacto e valor da informação, dentre outros. (SARACEVIC, 1996, p. 45, grifo nosso)

Portanto, a Ciência da Informação tem como objeto também as diversas facetas do comportamento humano ante a informação. Matta (2010) traz a informação como elemento essencial no processo de qualquer tipo de mudança de comportamento humano e coloca a Ciência da Informação como responsável por trabalhar essa temática. Entende que o estudo dos usuários é igualmente importante ao estudo do objeto “informação” (até porque a informação só se realiza pela construção de sentido empreendida pelo ser humano), assim “entender seus hábitos, pensamentos, necessidades e atitudes diante da informação tornou-se uma linha de pesquisa da Ciência da Informação.” (MATTA, 2010, p. 130).

Da mesma forma, as competências infocomunicacionais são um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes perante o trato com a informação e a comunicação que só podem ser observadas a partir do comportamento humano. O comportamento infocomunicacional torna possível a análise e a avaliação do desenvolvimento das competências, já que no âmbito cognoscível seria praticamente inviável de serem observadas e aferidas.

Matta (2010) trata da importância que os estudos de usuário passaram a ter com ao longo dos anos. O usuário deixa a condição de ser passivo, que precisa se adaptar ao sistema, para a condição de ativo, muito por influência de um paradigma mais centrado no usuário, no qual se procura entender a sua necessidade informacional e como esse usuário processa a informação. Assim, destina-se um campo da Ciência da Informação para os estudos voltados à mediação da informação.

## 2.1 MEDIAÇÃO PÓS-CUSTODIAL E A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação pode ser compreendida como um processo relacional que envolve a tríade: profissional da informação, informação e usuário, visando à apropriação da informação a partir de uma necessidade informacional. Isso não significa que tal processo seja

estático e linear, pois está sujeito a interferências várias, inclusive do profissional que ao mediar a informação interfere no processo consciente ou inconscientemente.

Para as Ciências Sociais, o conceito de mediação está intimamente relacionado à noção de ação. Segundo Almeida (2008, p.3) “a ação é sempre situada e analisada na esfera da vida pública e a comunicação é um fenômeno que parece fundamentar a ação. As mediações são, nessa perspectiva, as conexões que se estabelecem entre as ações sociais e as motivações (individuais e/ ou coletivas).” Esse conceito também aplicado ao contexto cultural passa a ser incorporado pela Ciência da Informação, onde há então uma adequação do conceito aos estudos e pesquisas desenvolvidos pela área.

Diante disso, para Almeida Júnior (2009) a mediação da informação tem como ponto fundamental a interferência, assim não se faz bem representada pela imagem de uma ponte, já que nessa representação está embutida a ideia de neutralidade que torna a mediação estática. Nessa perspectiva, define a mediação da informação como:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

A mediação da informação pode estimular e promover um salto qualitativo nos sujeitos, o que é entendido como “a mudança de um estado para outro, distinguindo-se de outras transformações por ser evidente na realidade da matéria.” (NEVES, 2011, p.413). Assim, o mediador da informação é considerado nesse contexto como um agente para essas transformações na matéria. Sob tal perspectiva, a mediação é encarada por Neves (2011, p.414) como um conceito que é “amplo, podendo ser uma interferência que estimula um salto por meio de instrumentos símbolos, mas também com o apoio de outros sujeitos.”

Nessa perspectiva, Oliveira (2011, p. 7) defende que a associação do termo negociação aos processos gerais de mediação da informação pode construir bases para conceber mediações educativas e culturais pautados pelo diálogo e articulação, pois afirma que “em uma relação de imposição, apenas uma das partes possui voz, cabendo à outra, obedecer.” Dessa forma, destaca a negociação como a melhor forma de efetivar uma prática cultural, já que possibilita que os sujeitos envolvidos expressem seus pontos de vista, reflexões e decisões.

Este aspecto deixa em evidência que o mediador precisa empregar competências em comunicação, isso porque esse processo de negociação envolve o diálogo, a troca e a interação entre o mediador e o usuário. Dessa forma, na medida em que as competências em

informação ajudam a lidar com a informação e os processos informacionais, as competências em comunicação contribuirão para firmar uma relação bilateral nesse processo de negociação. Além disso, essa questão retoma a discussão acerca do caráter estático da mediação criticada por Almeida Júnior (2009). Ribeiro (2010) também se contrapõe à visão custodial, na qual é comum para o profissional possuir uma relação de domínio da informação, que carrega uma conotação técnica e erudita muito apropriada às ideias de preservação e guarda da memória. Essa concepção também remete à ideia de mediação passiva, na qual o usuário é tido como sujeito utilizador e passivo, o foco centra-se no sistema de informação e não nas necessidades dos usuários. Assim, o usuário precisa se adequar ao sistema para satisfazer suas necessidades de informação. Destaca-se a condição passiva atribuída ao usuário, que não é considerado como sujeito ativo no processo de mediação.

Como observa Silva (2010), na mediação custodial o profissional da informação (arquivistas, bibliotecários e museólogos) assume um papel de “guardador” do documento, estabelecendo uma certa relação de poder para com a documentação sob sua custódia. Porém, com a Era da informação e o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) essa informação tende a escapar do controle desse profissional, que é forçado a rever seu papel em direção à promoção do acesso.

Os usuários, por sua vez, diante da precisão de satisfazer as suas necessidades informacionais e dos diversos recursos e mecanismos informacionais de fácil acesso disponíveis na Internet, tornaram-se mais ativos no processo de busca e uso das informações. As facilidades de acesso e produção de informação propiciadas pelas TIC repercutem em mudanças comportamentais do usuário, que se coloca como ator central no contexto da mediação da informação.

Com base nisso, Ribeiro (2010) defende o estudo de utilizadores, isso inclui entender o comportamento e as necessidades informacionais daquele que procura informação e poderá se tornar um utilizador regular. A mediação, nesse sentido, tem o papel de analisar elementos referentes ao acesso e uso com relação aos serviços de informação, se interagem com os utilizadores e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades. Além disso, o utilizador é visto como ser ativo que procura, avalia e usa a informação de que necessita. Com essa perspectiva, a autora entende que a mediação precisa estar mais voltada a esse novo utilizador e em todos os ambientes que ele transita, especialmente a Web, articulando os novos e velhos suportes.

Assim, considera-se que “a apropriação da informação não é por nós compreendida como um ato imediato, mecânico ou ‘natural’. É, antes, um ato produtivo, envolvendo a



mobilização de diferentes capacidades em movimentos de construção de sentidos.” (PIERUCCINI, 2007, p.2). E, por essa razão, a mediação da informação precisa se voltar para o usuário, não apenas se preocupar em disponibilizar informações, mas também em orientar o uso da informação e sua apropriação.

[...] *buscar*, conforme defendemos, não é simplesmente ato de localização e processamento de matéria cuja dimensão simbólica e destinos são indiferentes aos sujeitos e aos contextos de que participam. É, antes, movimento duplo e dinâmico de construção de identidade e de criação de significados para o mundo. (PIERUCCINI, 2007, p. 4)

Observa-se que o usuário passa a interagir com os novos recursos informacionais, porém esse usuário apesar de ativo ainda não se mostra totalmente preparado para lidar com a informação ante a grande proliferação de recursos, muitas vezes, dispersos e desorganizados.

Em nossas bibliotecas e escolas, a busca de informação é deixada, quase sempre, a cargo de um público que não foi ensinado a pesquisar, nem na escola, nem na biblioteca, nem em casa. Tudo se passa como se a construção do conhecimento acontecesse natural e espontaneamente, sem implicar aprendizagens complexas e múltiplas para que se realize. (PIERUCCINI, 2007, p.2)

O público, ao qual se refere Pieruccini (2007), trata-se do usuário que necessita de instrução e orientação no processo de busca e uso da informação para que possa desenvolver suas atividades cotidianas e solucionar o *gap* – espécie de lacuna cognitiva, isto é, a falta de determinado conhecimento ou questionamentos para os quais as pessoas têm de construir sentido (DERVIN, 1983) – que motivou a busca por informação. Isso significa dizer tornar-se competente em informação.

De acordo com Uribe Tirado (2012), a formação em competência em informação vem sendo estudada desde os anos 80 no contexto das bibliotecas, especialmente as bibliotecas universitárias, e passou por diversas adaptações e transformações de seus aspectos terminológicos, conceituais e teóricos. Esse processo de adaptações e mudanças levaram a passagem de instrução bibliográfica e formação de usuários tradicional para chegar hoje ao paradigma da formação em competência em informação. Nesse contexto de formação e desenvolvimento de conhecimentos e habilidades informacionais, considera-se relevante estreitar as relações entre a competência em informação e a mediação.

## 2.2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO

Para se tornar competente em informação, esse usuário tem de passar por um processo dinâmico de desenvolvimento cognitivo mediado pela interação do sujeito com o mundo e mediado por um profissional mais experiente em selecionar e organizar as informações. O usuário que é competente em informação reconhece e identifica a sua necessidade informacional e pode assumir uma posição de independência ao mobilizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes para atingir seus objetivos, tomar decisões e resolver seus problemas de forma autônoma (MIRANDA, 2006; NEVES, 2011; ALA, 1989).

Essa aprendizagem mediada pode integrar os profissionais da informação (bibliotecários, arquivistas e cientistas da informação) além do professor ou a instituição de ensino (VARELA; BARBOSA, 2009). A mediação da informação precisa, portanto, extrapolar a simples pesquisa e disponibilização de informações, partindo da busca para abarcar todo o processo que leva à apropriação da informação pelo usuário.

Estas são questões próprias da mediação da informação pós-custodial, que se dedica a conhecer o “comportamento informacional do utilizador e se as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação.” (RIBEIRO, 2010, p. 67). Assim, ao mediar, o profissional da informação tem de considerar os conhecimentos prévios e as habilidades já dominadas pelos usuários, para que este processo seja dinâmico e favoreça a apropriação da informação. Pieruccini (2007) faz uma crítica aos processos mediadores que não consideram o conhecimento prévio do usuário, ou pressupõe que o usuário já deve saber lidar com a informação e seus dispositivos de acesso.

Sob o ponto de vista de Wilson (2012, p. 16, tradução nossa), “está claro que na era da informação necessitamos adotar uma definição mais ampla da alfabetização, que inclua as mídias e a informação impressa, as comunicações baseadas e mediadas por telas e pelas mídias eletrônicas.”<sup>1</sup> Assim, os profissionais da informação encontram-se diante de novas potencialidades para seu papel de mediador, como educar seus usuários para lidar com a informação.

Mello Alves e Varela (2017, p. 261) corroboram ao defender a mediação pedagógica que se fundamenta numa “práxis dialógica e numa relação multilateral dos diversos atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, relação que se dá na intersubjetividade e

---

<sup>1</sup>Tradução livre de: “Está claro que en la era de la información necesitamos adoptar una definición más amplia de la alfabetización, que incluya a los medios y a la información impresa, a las comunicaciones basadas y mediadas por pantallas y a los medios electrónicos.”

na intrasubjetividade, ou seja, interagindo e internalizando a aprendizagem de modo significativo.” Para as autoras a mediação pode ser considerada um elemento transformador da aprendizagem no âmbito do processo de desenvolvimento humano e cognitivo.

Nesse sentido, argumenta-se pela evolução na mediação da informação ante as transformações ocorridas na sociedade da informação. Pieruccini (2007, p. 6) fala da mediatização da informação cada vez mais necessária nesse contexto em que novas formas de produção, organização e disponibilização da informação estão relacionadas às tecnologias de informação:

[...] a ordem discursiva dos dispositivos constitui instância de mediação, que atua nas relações entre o sujeito e o universo simbólico, razão pela qual sua configuração deve ser entendida como mecanismo portador de significados que pode tanto atuar de modo definitivo nos processos de apropriação de informações ou apenas como dispositivos voltados à oferta/acesso a informações, contribuindo, implicitamente, para formar receptores –consumidores- culturais.

O ambiente, entendido por Pieruccini (2007) como espaço informacional, precisa também de cuidados específicos para tornar propício à mediação, deixar os usuários mais confortáveis e despertar o interesse para uma melhor apropriação da informação. Além disso, a linguagem informacional precisa estar de acordo com os usuários. Isso implica “reconfigurar padrões existentes, introduzindo elementos, aplicando novas sintaxes aos dados da linguagem documentária utilizada, tendo em vista torná-las mais inteligíveis, *comunicáveis* e, ao mesmo tempo, ‘abertas’ a demandas decorrentes de situações educacionais específicas.” (PIERUCCINI, 2007, p. 8, grifos do autor)

Os mediadores desenvolvem papel central neste processo, porém precisam de competências profissionais para atuar como infoeducadores. Como sinaliza Pieruccini (2007, p. 10) “tanto o professor quanto o bibliotecário podem atuar como infoeducadores, desde que tenham o duplo domínio dos campos indispensáveis às mediações informacionais específicas, a saber, a Informação e a Educação.” É preciso levantar essa questão dentro do contexto da mediação da informação, no sentido de que o mediador passa a ser responsável pelo desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e competências nos usuários.

E os usuários estão conscientes de que precisam se qualificar para saber lidar melhor com as informações a que têm acesso diariamente? Ou ainda se colocam numa posição passiva e deixam todo esse processo de satisfação de suas necessidades sob a responsabilidade do agente mediador? Segundo Perroti e Pieruccini (2007, p. 49), este ponto sugere modificações no comportamento humano:

[...] Esta não vem significando simplesmente o advento de novos modos de produzir, distribuir e receber conhecimento e cultura, como pretendem alguns de seus apologistas. Vem sendo, antes, o surgimento de um modo de pensar, sentir, agir até

então desconhecidos, produzindo mutações que afetam nossa vida e diante das quais não ficamos incólumes.

Nessa perspectiva, Pieruccini (2004, p.11, grifos do autor) corrobora ao afirmar que “ensinar a buscar informação, a pesquisar, a desenvolver o espírito e a autonomia investigativos são aspectos centrais incluídos nos programas de *educação para a informação*.” A educação para a informação pode ser entendida como um conjunto de ações que visam ao desenvolvimento de competências e habilidades para o uso da informação e dos recursos informacionais com vistas à apropriação da informação e construção de conhecimento. Nesse sentido, o objetivo desses programas consiste em desenvolver competências em informação através de processos de ensino e aprendizagem, como o programa BIG 6, “Chercherpourtrouver” e “Apprendre a s’informer” (PIERUCCINI, 2004). Portanto, observa-se que a educação para a informação muito se aproxima ao conceito de competência em informação, já que ambos visam o desenvolvimento do aprendiz para lidar com a informação.

A competência em informação, assim, se faz necessária em tal contexto já que parte de uma necessidade de informação e envolve os conhecimentos, habilidades e atitudes em torno do comportamento informacional do indivíduo. A competência em informação está “relacionada à simbiose de conhecimentos, habilidades e atitudes para perceber uma necessidade de informação, localizar rapidamente a informação necessária, avaliar sua pertinência e qualidade, e aplicá-la adequadamente.” (BORGES, 2011, p. 159).

Segundo Neves (2011) a competência em informação e o letramento informacional não só contribuem com os aspectos de mediação da informação, mas também para a inclusão digital dos usuários, isso porque:

No atual contexto, as políticas baseadas somente na distribuição de computadores não produzem um salto qualitativo que a sociedade espera das iniciativas de inclusão sociodigital. É preciso considerar a capacidade cognitiva proporcionada pela mediação humana e pela competência informacional. (NEVES, 2011, p.417)

Apesar de haver uma concepção generalizada de acesso universal às informações e aos recursos e tecnologias informacionais, é preciso considerar que no Brasil 51% da população foi identificada como usuária de Internet no ano 2013 (CGLBR, 2014). No entanto, as disparidades de cunho socioeconômico prevalecem, enquanto 97% dos brasileiros pertencentes à classe A são usuários de internet, 83% da população da classe DE encontra-se desconectada.

Contudo e sobretudo deve-se questionar qual o nível de capacitação desses sujeitos, como e para que utilizam essas ferramentas para que se possa discutir o acesso efetivo: “a

falta de habilidade com as tecnologias é outro importante impedimento para o uso da Internet. Em 2013, a falta de habilidade com o computador foi citada por 70% dos indivíduos com o motivo para nunca terem utilizado a Internet.” (CGI.BR, 2014, p. 16-17)

Bellini, Giebelen e Casali (2010, p. 25) buscam explicitar a importância que têm as TIC no cenário atual, apontando para a necessidade da alfabetização digital – desenvolver habilidades para usar efetivamente as TIC – e também as atitudes, argumento que eles desenvolvem ao longo de todo o trabalho:

Ilustrando a importância das TICs na vida diária do século XXI, a alfabetização digital talvez seja, hoje, tão básica quanto o desenvolvimento das habilidades de ler, escrever e fazer cálculos, de modo a proporcionar ao indivíduo um exercício mais pleno de sua cidadania. Questão central na concepção deste panorama digital é, de fato, entender as atitudes em relação ao conhecimento computacional.

Para Bellini, Giebelen e Casali (2010, p. 31) ter acesso aos recursos tecnológicos e às novas mídias não garante que o indivíduo esteja livre de limitações digitais; os autores alertam para a necessidade de desenvolver competências para saber usar efetivamente esses recursos. Aliado a isso defendem que se considerem os aspectos políticos e sociais e não apenas os tecnológicos: entender por que as pessoas que têm acesso à Internet/ TIC não utilizam essas mídias ou não utilizam efetivamente.

Assim, Neves (2011) defende que a inclusão digital se trata de um movimento social, a importância das TIC nesse contexto vai além da necessidade de apenas disponibilizar o acesso a essas tecnologias, envolve formar indivíduos e proporcionar-lhes um salto para a inclusão sociodigital, por meio da mediação da informação. Por conseguinte, se contrapõe à ideia de que o acesso às tecnologias seria uma solução para a inclusão digital que muitas vezes é propagada no Brasil:

No Brasil a inclusão digital, geralmente, é um discurso político apropriado pelos governos para o desenvolvimento de programas e linhas de ação. Isso quer dizer que parcelas da sociedade, a partir do discurso dos governantes, têm uma “noção” da inclusão digital, vislumbrando uma compreensão distorcida e restrita com relação ao acesso às tecnologias, sobretudo, aos computadores e à internet. (NEVES, 2011, p.414)

Varela e Barbosa (2009) também discordam da ideia de que a inclusão digital resume-se ao acesso físico às tecnologias da informação e à internet. Afirmam que além do acesso às tecnologias da informação e internet, alguns pré-requisitos para a inclusão digital dizem respeito ao domínio de habilidades de apreensão e compreensão de informação. Acrescentam ainda que a sociedade contemporânea preza por mudanças nos modelos educacionais e reformas curriculares de modo que atendam às demandas da sociedade contemporânea. A

exclusão digital remete à exclusão do conhecimento, que por sua vez retira das pessoas a possibilidade de mudanças de vida e participação democrática nas decisões importantes para o desenvolvimento do país. Com isso, as novas tecnologias de informação e comunicação, quando meios para apropriação da informação e efetiva comunicação, são requisitos fundamentais para a educação transformadora e inclusiva (VARELA; BARBOSA, 2009, p.3)

Para Borges (2013) a exclusão social também não se limita ao acesso às TIC, pois é preciso considerar os aspectos sociais envolvidos na questão do acesso, que vão muito além da capacidade operacional e técnica do indivíduo. Para a autora existem outras razões pelas quais as pessoas podem escolher não utilizar a tecnologia como, por exemplo, “elas podem não atribuir valor em utilizar as tecnologias ou simplesmente não estar imbuídas do jeito de ser e dos valores que permeiam a cibercultura.” (BORGES, 2013, p.113)

Varela e Barbosa (2009, p. 13) discorrem sobre a Privação Cultural, conceito desenvolvido por Feuerstein, que impede o desenvolvimento cognitivo e afetivo adequado e reduz o grau de modificabilidade e flexibilidade mental. Assim, a ausência de um mediador que selecione e organize as informações, contextualizando-as culturalmente, levam à privação cultural.

Evidencia-se que a inclusão social no mundo contemporâneo, cujas bases produtivas estão assentadas no conhecimento e nas tecnologias da informação, prescinde de algumas condições tais como letramento pleno, competência informacional e multirreferencial. (VARELA; BARBOSA, 2009, p. 18)

Oliveira (2011) que também corrobora com as críticas aos discursos que afirmam que basta apenas distribuir e promover acesso aos bens culturais para que haja a apropriação, acredita que as mediações educativas e culturais não devem ser pautadas pela imposição, conciliação ou negação. Nesse contexto, entende-se que o processo de mediação “busca a construção do conhecimento que se dá por meio de um movimento complexo, em que os sujeitos interagem com a informação, uns com os outros, processando-as para, de acordo com seu foco e suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.” (NEVES, 2011, p.417).

Assim, neste processo de mediação a apropriação dos conteúdos depende não só do contato com a informação, mas também com a interação com o outro. Além disso, o aumento da produção de informações, o surgimento de novos meios de transmiti-las, as diferentes formas de se comunicar, inclusive no ciberespaço, e o desenvolvimento de suportes cada vez mais sofisticados e tecnológicos impulsionados pela globalização e desenvolvimento das TIC

tornam evidente a demanda por aprender e\ou aperfeiçoar outras competências de natureza comunicacional.

Nesse sentido, para Borges (2013) as competências essenciais no ambiente digital são as competências infocomunicacionais: competências em informação, que envolvem perceber uma necessidade de informação, acessar informações, avaliar a informação, inter-relacionar peças de informação e criar conteúdo; e competências comunicacionais, como estabelecer comunicação, criar laços sociais, construir conhecimento em colaboração e avaliar a comunicação. E subjacente a essas duas, está a competência operacional que envolve operar computadores e artefatos eletrônicos, navegar na internet, operar motores de busca de informação, mecanismos de comunicação e de produção de conteúdo.

Para tornar ainda mais clara essa demanda por competências também ligadas à comunicação. Primo (2011) traz à tona o exemplo dos blogs que passaram de diários pessoais para fóruns de discussão de temas variados para reforçar que a interação mútua envolve também o intenso confronto de ideias, o que remete a usuários participativos e não meros receptores de informação. Primo (2011) defende que muito mais que leitor, o indivíduo que está inserido na cibercultura compartilha informações, interage com outros, contribui com seus conhecimentos e é também produtor de conteúdo, isto é, trata-se um sujeito participativo.

Gomes (2008, 13) também defende a “mediação exercida por ambientes, ações, agentes, conteúdos, suportes, recursos tecnológicos, que se articulam na interseção entre a informação, a comunicação e a educação, cujo objetivo é o estabelecimento de estratégias a partir das quais se torna possível a geração de saberes.” Tal articulação torna ainda mais concreta a relação entre a mediação da informação e a competência em informação, sob perspectiva de educar para a informação. A educação é entendida, neste contexto, “como uma função global que atravessa o conjunto dos campos das ciências do homem e da sociedade, interessando tanto ao psicólogo como ao psicólogo social, ao economista, ao sociólogo, ao filósofo e ao historiador etc.” (ADORNO, 1995 apud VARELA; BARBOSA, 2009, p. 11).

Ribeiro (2010) ao discutir o papel da mediação na sociedade em rede, demonstra que esse contexto abre possibilidades de atuação para o profissional da informação, ou seja, ao invés da versão que acredita que esses profissionais se tornarão dispensáveis diante de um utilizador mais ativo e mais consciente de suas necessidades informacionais, a autora defende que trata-se de uma mudança de papel: o profissional se tornará cada vez mais necessário, pois terá sua função de mediação muito mais valorizada e útil considerando a rápida transformação e inovação desses ambientes informacionais.

Diante do exposto, conclui-se que há necessidade de adequar essa mediação às demandas e necessidades informacionais dos usuários de informação e considerar as mudanças contextuais numa sociedade cada vez mais tecnológica e informacional. Para além de disponibilizar e tornar acessíveis as informações, urge repensar a função mediadora dos profissionais da informação.

Além da Ciência da Informação, outras áreas do conhecimento têm se dedicado aos estudos voltados a entender a apropriação da informação a partir da mediação da informação e da competência em informação como, por exemplo, a Biblioteconomia, a Museologia e mais recentemente a Arquivologia. Considerando a Arquivologia como área interdisciplinar à Ciência da Informação, acredita-se que estudos voltados para a mediação da informação podem estreitar essas relações interdisciplinares. Além disso, ao contribuir com as discussões no que tange a esse tema no âmbito da Arquivologia, o estudo colabora para o desenvolvimento de estudos da Ciência da Informação, alargando seu espectro de análise. Diante disso, no próximo capítulo busca-se compreender como se aplica os conceitos da mediação pós-custodial ao contexto arquivístico e ao exercício profissional do arquivista.



### 3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O ARQUIVISTA PÓS-CUSTODIAL

A mediação da informação, embora na prática esteja imbricado aos fazeres profissionais dos arquivistas, é pouco discutida em estudos e pesquisas no campo da Arquivologia brasileira. Por isso, ressalta-se a importância de abordar a mediação da informação em outros ambientes de transferência e apropriação da informação que não apenas bibliotecas e centros de documentação e direcioná-la para ser um estímulo para o salto dos sujeitos na inclusão sociodigital (NEVES, 2011). Dessa forma, este capítulo propõe identificar as potencialidades do arquivista para atuar como mediador no processo de formação de usuários de informação.

A função de mediador da informação é um componente essencial para bibliotecários, arquivistas e documentalistas, já que sua prática profissional desde o início envolvia disponibilizar a documentação para o usuário (RIBEIRO, 2010). No que concerne aos arquivistas, Lousada, Almeida Júnior e Valentim (2011, p. 249) afirmam que:

A questão relacionada ao acesso, apropriação e uso envolve a mediação do profissional arquivista, tema que ainda é pouco discutido no âmbito da Arquivologia. No entanto, esse cenário vem se modificando e vem ganhando destaque e reconhecimento quanto a sua importância, uma vez que até então não se levava em consideração o usuário. Contudo, atualmente há a preocupação de disponibilizar informações a fim de atendê-los de forma eficiente.

Assim, já é possível encontrar na literatura brasileira, ainda que timidamente, alguns estudos que inserem a Arquivologia e o arquivista no contexto da mediação da informação, a citar Gama e Ferneda (2010); Lousada, Almeida Junior e Valentim (2011); Lousada e Almeida Junior (2013); Ferreira e Almeida Junior (2013).

Para Gama e Ferneda (2010) a apropriação da informação no âmbito da arquivística está atrelada ao comportamento informacional dos usuários de arquivo. Os autores fazem uma distinção do comportamento informacional dos usuários dos arquivos corrente/intermediário para com os usuários de arquivo permanente. Sobre a apropriação da informação que ocorre nos usuários dos arquivos corrente e intermediário, que tanto interage quanto interfere no contexto de produção documental, Gama e Ferneda (2010, p. 152) afirmam que:

Durante a vigência do valor primário a informação orgânica está disponibilizada ao produtor, sendo vedado o acesso ao público. Neste contexto a informação registrada nos documentos de arquivo é utilizada para os fins pelos quais foi produzida. O usuário, especialista em uma determinada área de atuação, está inserido no ambiente de produção e conhece a estrutura funcional onde atua. [...] É possível afirmar que o grupo primário é um agente de produção informacional que gera e se apropria da informação orgânica simultaneamente. Por meio dessas incorporações o grupo

registra sua atuação nos eventos administrativos. O contexto de produção é dinâmico e a massa documental cresce constantemente.

Por outro lado, de acordo com a visão dos autores, o segundo grupo não pode ser considerado produtor da informação, mas sim investigador. Para Gama e Ferneda (2010, p. 153), o usuário não pode interferir diretamente no conteúdo informacional, apenas pode interferir indiretamente por meio da escolha das fontes documentais e interpretação das informações de modo a influenciar outros indivíduos.

Os usuários do grupo secundário encontram-se, portanto, fora do contexto de produção documental do acervo de arquivos permanentes e, embora possam se apropriar da informação orgânica e com ela interagir, não exercem interferência direta nos eventos ali registrados, atuando apenas como investigadores dos mesmos. Isso não significa que o grupo secundário mantenha uma atitude passiva frente ao acervo.

Esse processo de mapeamento e escolha das fontes documentais pode ser associado à competência informacional, porque ser competente em informação inclui saber identificar as fontes de informação para iniciar a busca informacional e, conseqüentemente, recuperar informações pertinentes às necessidades que se deseja atender. Assim, definir adequadamente as fontes a serem consultadas influi diretamente na recuperação da informação.

Já Ferreira e Almeida Júnior (2013) trabalham com o conceito de informação defendido por Buckland (1991) que define três diferentes níveis da informação: a informação-como-coisa materializada nos documentos com a finalidade de comunicar; a informação-como-processo que depende da circunstância na qual um conhecimento é modificado através do que foi informado; e a informação-como-conhecimento que acontece em consequência dos níveis anteriores e refere-se ao ato de compreender o resultado da modificação do conhecimento do indivíduo que teve contato com um suporte informacional. Nessa perspectiva, a visão dos autores sobre o processo de apropriação da informação por meio da informação arquivística é baseada nessa teoria:

[...] o processo informação-como-coisa, informação-como-processo e informação-como-conhecimento requer, substancialmente, interferências: seja por instrumentos materiais, seja por processos cognitivos e/ou “mentais” capazes de subsidiar a interação da totalidade da informação nesse ciclo e garantir sentido, significado a ela. Ora, a partir da leitura de um documento, é possível que as informações geradas, nesse momento, associem-se às informações que o indivíduo já possui, constituindo um “processo” no qual a alteração/modificação de seu conhecimento dá-se acrescentando ou questionando um conhecimento prévio. (FERREIRA; ALMEIDA JÚNIOR, p.160-161)

O conceito de proto-informação adotado por Almeida Júnior considera a interação entre sujeito, suporte e conhecimento para a formação completa da informação:

O enfoque nos usuários dos equipamentos informacionais (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação), dimensiona a mediação da informação, de forma a contemplar todo o escopo do processo informacional - desde o suporte onde a informação está registrada até a sua relação com os usuários, passando pelos procedimentos técnicos dos profissionais da informação. Nesse processo, a informação ainda não está “completa”, está em fase “embrionária”; por isto, caracterizada como “protoinformação” por anteceder a sua relação e apropriação pelos sujeitos (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 34).

No entanto, essa relação usuário-suporte só será efetiva caso o indivíduo tenha subsídios para se apropriar da informação e desenvolva ou altere um conhecimento tornando, assim, possível transformar a protoinformação em informação no âmbito do universo cognoscível (FERREIRA; ALMEIDA, 2010).

O ponto de vista defendido por Gama e Ferneda (2010, p. 153) – de que “embora não possa interferir diretamente nos eventos nem tampouco possa alterar o teor de informação contida nos documentos, o pesquisador poderá interferir na escolha das fontes ou ainda na interpretação das transações administrativas” – pode ser contraposto ao conceito de proto-informação defendido por Almeida Júnior, no qual a informação é construída a partir da relação entre o usuário e a informação registrada. É importante observar que sob essa perspectiva, o próprio ato de se apropriar da informação já retira o usuário da condição de mero receptor da informação e o coloca no contexto de produtor.

Além disso, evidenciam-se as mudanças no comportamento informacional dos usuários de arquivos como consequência das transformações ocorridas na sociedade, como exemplificam Gama e Ferneda (2010, p. 166, grifo nosso):

O advento das tecnologias da informação trouxe recursos para que o serviço de referência em arquivos pudesse ser executado a partir da web, o que pouparia o usuário de investimentos desnecessários de recursos de tempo e dinheiro. **Em vez de se deslocar ao acervo e consultar catálogos impressos o usuário começa a interagir no ambiente web**, indo consultar o acervo físico na certeza de obter êxito na busca por registros documentais pertinentes a sua investigação.

Essa transição para o ambiente digital traz à tona um novo perfil de usuário de arquivo: os usuários que buscam informações *online*, através da internet, não só informações orgânicas (produzidas ou recebidas pelos arquivos) mas também informações não orgânicas que possuam relação com suas necessidades. Assim, surgem novos desafios à mediação da informação arquivística, porque para o usuário não importa se a informação que atende a sua necessidade é orgânica ou não. Dessa forma, faz-se necessário alargar a perspectiva de

atuação do arquivista, posicionando-o como um profissional da informação de fato, que atua na mediação entre usuário e informação, para além das fronteiras do arquivo.

### 3.1 O PAPEL DO ARQUIVISTA ENQUANTO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

Para compreender a atuação do arquivista enquanto mediador da informação é importante considerar a trajetória da Arquivologia e os novos rumos que tem tomado frente às mudanças da sociedade. É possível notar que as mudanças práticas e epistemológicas ocorridas no escopo da Arquivologia são reflexos das transformações percebidas no cenário sociocultural. Vê-se, por exemplo, que a Revolução Francesa teve forte influência no processo de normalização das práticas arquivísticas que tiveram início no século XVI e culminou na regulamentação da Arquivologia, os acontecimentos em torno desta Revolução fizeram surgir um notável interesse pela documentação que possuía relação orgânica com os bens das classes dominadas. Isso devido ao seu caráter legal e comprobatório, que garantia a posse dos bens. Esse interesse levou à apropriação dos documentos, o que, conseqüentemente, gerou uma demanda no que se refere ao tratamento e organização documental, razão pela qual foi criado o Archives Nationales, instituição legalizada por meio do decreto de 25 de junho de 1794, responsável por custodiar e gerir os arquivos nacionalizados produzidos ao longo do tempo (RIBEIRO, 2004).

A evolução da disciplina é marcada pela definição de dois paradigmas: o custodial e o pós-custodial. De acordo com Ribeiro (2011), tais paradigmas podem ser representados em três fases: a fase sincrética e custodial; a fase técnica e custodial; e a fase científica e pós-custodial. As duas primeiras fases apresentadas correspondem ao paradigma custodial, que teve início após a Revolução Francesa e acentuam o caráter tecnicista e historicista da Arquivologia; e a última compreende o paradigma pós-custodial, que revela a natureza informacional e científica da área.

A Arquivologia Clássica, de acordo com Fonseca (2005), tem por objeto de estudo o documento, seja o produzido ou recebido pela administração ou o custodiado pela instituição arquivística. As definições e concepções em torno do conceito da Arquivologia Clássica e/ou Tradicional revelam apenas o seu lado tecnicista, no qual a informação é vista como objetivo secundário em decorrência do acesso ao documento de arquivo. Para Lopes, tal corrente consiste em “manter os princípios e teorias fundamentais da arquivística como um conjunto, e de recusar, sistematicamente, o papel de uma disciplina independente [...] recusa-se a

questionar a origem, isto é, a criação, a utilização administrativas, técnica e jurídica dos arquivos” (LOPES, 2013, p. 123) e, por isso, a considera uma construção contraditória.

Essa visão traz uma grande contraposição aos conceitos defendidos até aqui, pois centra-se na posição do usuário como receptor passivo que depende do sistema para orientar sua busca. A mediação pós-custodial tem seus pilares centrados no usuário e, por essa razão, coloca o usuário na condição de receptor ativo - influenciado pelos aspectos psicológicos, emocionais etc. - e que analisa e avalia a informação de acordo com suas necessidades.

Em meados da década de 1980, a Arquivologia abre espaço para o surgimento de uma nova linha de pensamento, devido à ruptura do paradigma custodial em prol do paradigma pós-custodial. E, mais uma vez, o contexto tem forte influência. A Era da Informação junto ao surgimento e desenvolvimento das TIC levaram a novas formas de produção documental, bem como seu acesso e uso.

Esse novo paradigma está relacionado à fase informacional e científica, defendida por Ribeiro (2011), na qual há a valorização da informação que passa a ser tida como objeto de estudo da área, antes o objeto de estudo era entendido como “um conjunto de documentos produzidos e/ou recebidos por uma pessoa física ou jurídica no desempenho de uma função específica, o objeto da disciplina passa a ser o conjunto de informações orgânicas.” (TOGNOLI, 2011, p.24). Neste contexto, o arquivista passa a atuar de forma ativa ao conduzir os usuários de informação à apropriação da informação. Fala-se, portanto, do mediador pós-custodial que se contrapõe à antiga visão do profissional da informação como mediador, o qual possuía uma relação de domínio com a informação.

Ao gerir a informação organizacional e a mediar para o usuário, seja ele do quadro funcional da instituição em que atua – arquivo corrente e/ou intermediário – ou o público externo – arquivo permanente – não são exigidos do arquivista somente competências técnicas e instrumentais, mas também informacionais e cognitivas. Essas competências são classificadas como conhecimentos e habilidades profissionais e acadêmicos e envolvem, resumidamente, a capacidade de selecionar, organizar, representar e transmitir a informação, usar e avaliar fontes de informação, habilidade para manejar as tecnologias de informação, entre outros.

Parte das demandas por essas competências surgiu em decorrência da ruptura com o paradigma custodial, tecnicista e historicista no campo arquivístico e a emergência de um paradigma pós-custodial. A Arquivologia, sob o paradigma pós-custodial, torna evidente a necessidade de conhecimentos e habilidades específicas para lidar com a informação, pois vai além dos cuidados e tratamento para com o acervo documental, envolve atividades de análise,

avaliação, organização, recuperação e disseminação da informação arquivística, independente do meio em que se encontre disponível, dentro ou fora dos limites físicos do arquivo.

Além disso, Almeida Júnior (2009) defende que a mediação está presente em todos os afazeres do profissional da informação e não somente no momento do atendimento, assim o autor parte da ideia de que existem dois tipos de mediação: a mediação implícita e explícita: a primeira é feita sem a presença do usuário e a segunda necessariamente com a presença do usuário. Nessa perspectiva, cabe destacar os serviços de referência como parte da mediação da informação explícita já que envolve o contato direto com os usuários.

No caso do serviço de referência realizado no arquivo tem como finalidade fornecer informações sobre o arquivo, o acervo, e os documentos seus produtores, bem como informações coletadas no acervo, trazendo também informações customizadas para uso do arquivo e do seu material, além dos serviços de extensão cultural e educativa (DUFF, 2016, 173). De acordo com Gama e Ferneda (2010, p. 156), os arquivos possuem particularidades que tornam ainda mais necessário o serviço de referência:

Em um ambiente de arquivo encontrar-se-ão indivíduos que não estão familiarizados com o teor documental e indivíduos especializados em áreas afins. Diferentemente, entretanto, do acervo bibliográfico, o acervo arquivístico é constituído de informações documentais que não estão publicadas em coleções. Dessa forma, por mais especializado que o usuário possa ser, o serviço de referência será indispensável para a apropriação.

O processo do serviço de referência, segundo Grogan (2001, p. 50-54), há uma sequência lógica de etapas que constituem o processo de referência: o problema, situação que atrai a atenção do usuário; a necessidade de informação, quando o usuário percebe que precisa obter informações para resolver o problema; a questão inicial, pergunta ou questionamento direcionada ao profissional; a questão negociada, negociação com base nas informações contidas no acervo e no interesse do usuário; a estratégia de busca, definição das estratégias para localizar a informação; o processo de busca, realização da busca da informação no acervo; a resposta, resultado da busca; e a solução, entrega da resposta e avaliação de sua pertinência.

Observa-se que no processo relatado por Grogan (2001), o usuário recebe a informação solicitada e o processo de busca é então finalizado. Esta maneira de mediar muito se aproxima às ideias de mediação custodial, na qual o profissional da informação detém o poder sob a informação e o usuário é considerado apenas receptor. No paradigma pós-custodial, o usuário é motivado a definir sua estratégia de busca e a conduza para atingir suas próprias necessidades informacionais. Nessa perspectiva, o arquivista atua como mediador

instruindo e orientando o usuário no aperfeiçoamento de suas competências infocomunicacionais.

É nesse sentido que se procura neste trabalho relacionar as competências infocomunicacionais com a mediação da informação ao âmbito arquivístico. Na perspectiva de que as informações arquivísticas são dotadas de sentidos e significações que podem ser negociadas entre arquivista e usuário no processo de mediação, proporcionando um salto qualitativo na apropriação da informação.

A mediação da informação é comumente vinculada ao serviço de referência, que é responsável por identificar a necessidade de informação do usuário e prover os recursos necessários para satisfazê-la. No entanto, é importante ressaltar que boa parte das práticas arquivísticas relaciona-se direta ou indiretamente ao processo de mediação da informação. Por isso, não cabe restringir a mediação da informação arquivística apenas ao serviço de referência. Outras atividades relacionadas ao processamento técnico realizado pelo arquivista também podem influenciar o processo de mediar a informação, como a organização, a classificação, a descrição, a disseminação, dentre outras.

No caso da organização documental, Ferreira e Almeida Júnior (2013, p. 162) acreditam que é uma ferramenta que prepara a “protoinformação” no âmbito da técnica, visando a sua “transformação em uma ‘informação’ no âmbito da relação profissional arquivista – usuário, de onde é possível constatar a progressão: documento (suporte) – organização documental – pesquisador/usuário – apropriação da informação – produção/modificação/alteração de conhecimento.” E, dessa forma, contribui para o processo de mediação implícita, assim como a classificação.

A classificação implica em dar ordem aos documentos, distribuindo-os em classes e/ou grupos segundo um sistema ou método de classificação. Tal atividade busca analisar e identificar o conteúdo ou a função de um documento e selecionar a classe sob a qual o documento deve ser processado, determinando um código para sua recuperação. Assim, o arquivista atribui significação ao documento a partir da sua interpretação e da escolha do local de classificação escolhido.

No caso da descrição, essa poderia ser tida também como mediação implícita porque tem a finalidade de representação do conteúdo. Belloto (2006, p.179) enfatiza sua relevância na fase de guarda permanente dos documentos:

A fim de permitir que o processo de referência da informação orgânica fosse executado de forma mais dinâmica na fase de guarda permanente, a arquivologia desenvolveu o processo de descrição documental; sendo pautado na estrutura desenvolvida no arranjo dos fundos. Consiste na produção de instrumentos de

pesquisa que possibilitam “a identificação, o rastreamento, a localização e utilização dos dados.”

Na definição dada por Belloto (2006) fica evidente essa aproximação entre a descrição e a atividade de referência nos arquivos. Isso porque a definição do instrumento de pesquisa (guia, inventário, catálogo, etc) pode influenciar o processo de busca e uso da informação por parte dos usuários. Gama e Ferneda (2010, p. 159) corroboram com tal ponto de vista ao afirmar que “os instrumentos de pesquisa, portanto, em conformidade com as normas nacionais e internacionais de descrição arquivística, auxiliarão os serviços de referência no que tange à promoção da mediação da informação nos arquivos permanentes.”

Já a avaliação documental traz um significado especial à mediação, pois deixa aparente que a ideia de neutralidade não se aplica no contexto da mediação da informação arquivística. Ao examinar minuciosamente o conteúdo dos documentos, registrando suas principais características (intelectuais e físicas) e verificando o grau de valores, o arquivista determina o valor do documento. Para Lousada (2015, p. 110), o processo de avaliação documental manifesta, entre outras questões, que:

Os arquivistas exercem um poder de interpretação sobre os documentos sob sua custódia, controlando e determinando o significado das fontes. Aí se estabelecem as relações de poder, defendidas pelos pós-modernistas, haja vista que os documentos produzidos são qualquer coisa menos resíduos inocentes, orgânicos e naturais de transações administrativas desinteressadas; pelo contrário, são instrumentos de poder com muito valor agregado.

Além de ser uma etapa decisiva para o processo de implementação de uma política de gestão de documentos, a avaliação é ainda responsável pela destinação final que será dada ao documento, se este será eliminado ou recolhido ao arquivo permanente, assim como a definição dos prazos de guarda:

Os arquivistas tentam preservar documentos em contextos confiáveis assegurando que eles sejam criados inicialmente de acordo com padrões aceitáveis de prova e, indo além, para assegurar que todos os atos e ideias importantes estejam documentados adequadamente por essa prova confiável, em vez de esperar, passivamente, que um resíduo natural apareça. (COOK, 2012, p.142)

Por outro lado, ao considerar a transição para o ambiente digital e as influências do desenvolvimento das TIC no âmbito arquivístico percebe-se que a mediação da informação também pode ser vista, ainda que indiretamente, na arquitetura da informação. Gama e Ferneda (2010, p. 160-161) explicam que a arquitetura da informação está relacionada à mediação:



A arquitetura da informação permite estruturar a construção de ambientes informacionais direcionados às necessidades dos usuários possibilitando-lhes recuperar informações. A aplicação da AI [Arquitetura da informação] na elaboração de websites arquivísticos é fundamental para que os mesmos possam atender seus diferentes grupos de usuários com necessidades informacionais distintas. A arquitetura da informação é, portanto, elemento indispensável na elaboração de sites arquivísticos que visem à mediação da informação orgânica registrada em arquivos permanentes.

Diante do exposto, é possível concluir que a Arquivologia possui aportes teóricos e embasamentos no processamento técnico que sustentam a mediação da informação pós-custodial. Devido às suas particularidades acaba por imprimir um novo olhar sobre o modo de mediar a informação. Ressalta-se, ainda, a importância de estudos mais aprofundados neste tema para consolidar os conceitos e aspectos epistemológicos da área.

Em atenção ao primeiro objetivo específico proposto para esta dissertação, conclui-se que há necessidade de adequar a mediação arquivística às demandas e necessidades informacionais dos usuários e considerar as mudanças contextuais numa sociedade cada vez mais tecnológica e informacional. Para além de disponibilizar e tornar acessíveis as informações, urge repensar a função mediadora dos profissionais da informação.

A mediação da informação no âmbito arquivístico, conforme demonstrado neste trabalho, está presente em todo processo de tratamento da informação. Os aportes teóricos oriundos da Arquivologia pós-custodial embasam e fortalecem o papel mediador do arquivista ao avançar do foco no documento para o foco no usuário e sua necessidade informacional. Isso abre um leque de novas possibilidades de atuação para o arquivista porque o desprende do arquivo físico para situá-lo onde a informação e o usuário estiverem. Evidentemente novas ou renovadas competências se evidenciam, porque além da “lide” com informação, coloca-se a “lide” com o usuário. Para esse aspecto – das competências infocomunicacionais – avança este trabalho no próximo capítulo.

Conclui-se também que a mediação passa a ser um instrumento para promover a significação e produção de sentidos a partir da informação e sua apropriação. Nessa perspectiva, cabe entender melhor a relação entre a alfabetização e as competências infocomunicacionais que visam justamente à apropriação da informação.

#### 4 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS

A discussão sobre como promover a significação e a produção de sentidos a partir da informação parece cada vez mais necessária, haja vista que muito se tem falado sobre o papel da informação no século XXI e a sua circulação nos espaços digitais e em como o ciberespaço e a WEB 2.0 têm revolucionado a forma como se tem acesso à informação e como ela é consumida pelos cidadãos, bem como a maneira de conectar-se, interagir e comunicar-se com outros. Nessa perspectiva, este capítulo pretende discutir o conceito de competência infocomunicacional e elucidar sua relação com outros conceitos como *metaliteracy* e conectivismo, que possibilitam alargar a visão acerca da promoção do aprendizado de competências ligadas à informação e à comunicação.

Tecnologias cada vez mais sofisticadas estão sendo incorporadas ao cotidiano de pessoas e organizações. A globalização e o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) aproximaram os aparatos tecnológicos (como celulares, computadores, tablets, notebooks, entre outros) dos cidadãos. Porém, o manuseio dessas tecnologias nem sempre é tarefa fácil, pois demanda novas competências de quem as utiliza.

No entanto, apenas o contato com as ferramentas tecnológicas não garante o acesso e uso pleno da informação e muito menos a satisfação das necessidades informacionais dos indivíduos. Ainda é um desafio derrubar as limitações digitais que, de acordo Bellini, Giebelen e Casali (2010, p. 26), por sua abrangência conceitual podem se referir ora sobre “as possibilidades sociais, econômicas e tecnológicas de acesso das pessoas às TIC, ora sobre os conhecimentos e habilidades necessários para utilizá-las, ora sobre aspectos comportamentais do indivíduo que influenciam a efetividade desse uso.”

Nesse sentido a Unesco (2008) defende o conceito *Media and Information literacy* (MIL) traduzido para o português como alfabetização mediática e informacional, reconhece o papel da informação e da mídia no cotidiano das pessoas, a estratégia é unir esses dois conceitos distintos de competências e investir no âmbito educacional, por meio da proposta de currículo formação de professores. Diante disso, estabeleceu leis voltadas à alfabetização mediática e informacional que garantem os direitos dos cidadãos a ter acesso aos conhecimentos e habilidades perante a informação e a mídia.

Assim, vê-se a importância de avançar nos estudos sobre o desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de competências que possibilitem aos indivíduos saber buscar e usar informações no ciberespaço para torná-los independentes no processo de apropriação

informacional e satisfazer suas próprias necessidades. Por outro lado, um ambiente interativo e dinâmico como o ciberespaço – que possibilita a esses indivíduos argumentar e defender opiniões, conectar-se e criar laços sociais, participar ativamente não só como espectadores, mas também como produtores – torna evidente a demanda por outras competências que estão ligadas ao saber interagir e se relacionar com o outro.

Nessa perspectiva, defende-se o conceito de competências infocomunicacionais que podem ser entendidas como um processo interacional que envolve a capacidade tanto para lidar com a informação (localização, avaliação e aplicação) quanto para propiciar o estabelecimento e a manutenção da comunicação e o desenvolvimento de laços sociais de interação e colaboração, especialmente no ciberespaço. Assim, desenvolveu-se um modelo que procura sistematizar as competências em informação e em comunicação, unificadas no conceito de competências infocomunicacionais (BORGES, 2013).

Considera-se ainda as competências operacionais que se referem à capacidade operativa para usar e compreender as ferramentas tecnológicas, adaptando-as às necessidades diárias dos cidadãos na sociedade contemporânea, o que inclui um conhecimento básico envolvendo hardware, software, aplicações e redes, consideradas por Borges (2013) como subjacentes às competências em informação e comunicação.

Para evidenciar o caráter interacional das competências operacionais, competências em informação com a competência em comunicação, Borges e Brandão (2014, p. 140) exemplificam essa relação de interdependência das competências infocomunicacionais e como esse processo é mutuo e não-linear:

Exemplos frequentes de assimilação sem apropriação podem ser vistos nos usos que muitos jovens fazem das redes sociais *online*: ao mesmo tempo em que demonstram familiaridade com as ferramentas para postar, comentar ou compartilhar, ainda têm dificuldades em discernir o potencial, de um lado, e as ameaças, de outro, que esses atos representam. Então, de um lado encontramos potenciais usuários das redes que se recusam a participar por receio de não saber lidar com esse ambiente social, enquanto outros ignoram questões de privacidade, colocando em risco sua segurança e de outros.

Neste exemplo, percebe-se a demanda tanto por competências em informação quanto em comunicação e que estas competências estão imbricadas no comportamento daqueles que as empregam. No entanto, estas serão tratadas separadamente nos subcapítulos que se seguem para melhor compreensão do que se entende por competência em informação e competência em comunicação neste trabalho. Ressalta-se ainda que as competências operacionais serão consideradas como parte inerente às demais competências.

#### 4.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Neste contexto de utilização das TIC, observa-se que as competências em informação têm tomado uma particular relevância. Como explicam Freire e Freire (2012), a informação está em rede por isso torna-se necessário desenvolver e disponibilizar competências em informação na internet para promover o uso e apropriação de tecnologias intelectuais digitais:

[...] as redes de comunicação virtuais constituem estoques de informação em fluxo e, também, onde estes já são diretamente concebidos e produzidos. Nesse espaço de produção e comunicação da informação existe uma dinâmica própria, em que novas relações e articulações estão sendo construídas a todo instante. O ciberespaço é o local onde circulam esses estoques de informação. (FREIRE; FREIRE, 2012, p.5)

A competência em informação está relacionada ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que são exigidos no trato com a informação, no que diz respeito à sua busca, interpretação e uso. Dudziak (2010, p. 11) corrobora ao afirmar que a competência em informação inclui “a capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando a produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação visando reuso futuro.”

Dessa forma, o indivíduo competente em informação sabe reconhecer uma necessidade informacional, buscar e acessar informações, recuperar e identificar as informações pertinentes, avaliá-las quanto à sua autenticidade e fidedignidade, organizá-las de forma que possa utilizá-las novamente e, por fim, usá-las para suprir suas necessidades.

A competência em informação tem sido utilizada ao longo dos tempos como “estratégia e prática principalmente para orientar as atividades desenvolvidas nas bibliotecas, tendo como o foco o desenvolvimento das habilidades de busca da informação.” (DUDZIAK, 2012, p. 25). Contudo, nos últimos anos novas abordagens têm sido dadas ao conceito de competência em informação e se tem trabalhado o caráter metacognitivo dessas e de outras competências.

De acordo com Jacobson e Mackey (2013), um dos precursores do conceito de *metaliteracy*, o ambiente de informação sofreu alterações dramáticas na última década e com isso o que se entendia por ser competente em informação não é mais suficiente. Isto levou a um recente aumento da atividade no campo da informação acerca de modelos relacionadas à alfabetização, padrões e objetivos de aprendizagem.

Diante disso, Jacobson e Mackey (2013, p. 84) defendem o conceito *metaliteracy* que pode ser visto como “[...] um modelo abrangente em relação à competência em informação

para promover o pensamento crítico e reflexão em mídia social, contextos de aprendizagem abertos e comunidades on-line.”<sup>2</sup> Assim, observa-se que esse conceito não desconsidera os pilares da competência em informação. Pelo contrário, se apoia nisso para expandir o conceito para uma dimensão mais crítica e metacognitiva. Nesse sentido, Jacobson e Mackey (2013, p. 84, tradução nossa<sup>3</sup>) defendem que:

O componente metacognitivo é central no modelo da *metaliteracy*, este incentiva alunos a refletir continuamente sobre o seu próprio pensamento e desenvolvimento da alfabetização nesses espaços em rede fluidos. Esta abordagem expande as competências para se adaptarem às mudanças em curso nas tecnologias emergentes e para o avanço do pensamento crítico e capacitação para a produção, conexão e distribuição de informação como aprendizes independentes e colaborativos.

Autores como Freire e Freire (2012, p.4) também discutem sobre a contribuição da metacognição às ações para competências em informação no ciberespaço, pois acreditam que “o uso dessas estratégias podem se constituir em valiosos construtos operativos nas etapas de planejamento e de avaliação das ações para desenvolvimento de competências em informação na internet.” Essa nova perspectiva chama a atenção para a necessidade de repensar o comportamento informacional, no sentido de que para além de saber lidar com a informação e os espaços informacionais é preciso também saber lidar com as próprias destrezas, deficiências e/ou dificuldades de aprendizado. Isto demanda novas competências a serem desenvolvidas pelo indivíduo que precisará conhecer a si mesmo, avaliar seus próprios conhecimentos, habilidades e atitudes ante a assimilação e apropriação da informação e ser o protagonista no processo de aprendizado.

Observa-se que o conceito de competência em informação agregado à *metaliteracy* nos permite estreitar as relações das competências informacionais e comunicacionais. Uma evidência está na criação de conteúdo em ambientes participativos e colaborativos, porque é uma atividade que demanda tanto competências individuais para lidar com a informação (competências em informação) quanto aquelas que são concretizadas a partir da relação com o outro (competência em comunicação).

---

<sup>2</sup> Tradução livre de: [...] model for information literacy to advance critical thinking and reflection in social media, open learning settings, and online communities.

<sup>3</sup> Central to the *metaliteracy* model is a metacognitive component that encourages learners to continuously reflect on their own thinking and literacy development in these fluid and networked spaces. This approach leads to expanded competencies for adapting to the ongoing changes in emerging technologies and for advancing critical thinking and empowerment for producing, connecting, and distributing information as independent and collaborative learners.

## 4.2 COMPETÊNCIA EM COMUNICAÇÃO

A comunicação, na definição de Littlejohn (1988, p. 367), é “um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbólica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa.” A partir da emergência das ferramentas 2.0, a comunicação passa a ser considerada um fator basilar para o processo de interação, isso porque os processos sociais mediados pelo ciberespaço envolvem estabelecer relações com pessoas com que muitas vezes não haverá a oportunidade de conhecer pessoalmente, manter comunicação para realizar uma ação ou atender uma necessidade específica, interagir com pessoas de culturas diversas e trabalhar em colaboração com equipes multidisciplinares.

Além disso, ao defender o conceito de Conectivismo no qual o conhecimento é construído a partir das relações e conexões entre as pessoas, Siemens (2010) acredita que a perspectiva de conteúdo ligado ao processo do conhecimento mudou: a noção de conhecimento e aprendizagem ligada ao conteúdo (livros, artigos, arquivos de som e vídeos) foi alargada para incluir as possibilidades de conexão com pessoas e seus conhecimentos.

Vê-se, portanto, que o compartilhamento de informações demanda socialização e conexão entre as pessoas. E que essa conexão entre as pessoas também estimula a criação de novos conteúdos. Isso significa dizer que, para além de lidar com a informação que está registrada nos espaços informacionais, o indivíduo precisa também lidar com a informação que não está registrada, as informações que cada um carrega ou explicita a partir dos seus próprios conhecimentos, o que envolve a relação com o outro. Assim, a demanda por competências em comunicação fica ainda mais evidente.

González Fernández-Villavicencio (2012) corrobora ao entender essa necessidade por novas competências como o reflexo do impacto das tecnologias na vida de todos, que resultam em mudanças na forma como nos comunicamos, acessamos a informação, nos conectamos com colegas, amigos, aprendemos e até mesmo como nos socializamos.

Essas novas competências são entendidas aqui a partir do conceito de competência em comunicação, que se refere “à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e como ela manter uma relação bilateral.” (BORGES; BRANDÃO, 2014, p.133) Especificamente, Borges (2013) defende que essas competências se subdividem em quatro componentes: estabelecer comunicação, desenvolver laços sociais, construir conhecimento em colaboração e avaliar a própria comunicação.

*Estabelecer comunicação* significa, analogicamente, se estabelecer neste espaço interacional que é o ciberespaço. O indivíduo que estabelece a comunicação no ciberespaço precisa compreender e responder as mensagens recebidas pelos interagentes, conseguir expressar bem suas ideias de forma que possa ser bem compreendido pelo seu público, customizar a mensagem e também o meio pelo qual ela é disponibilizada considerando as características do público.

Além disso, faz parte do processo propiciar a este receptor oportunidade de resposta para que, de fato, a comunicação seja estabelecida. Siemens (2010) e suas ideias acerca do Conectivismo corroboram com um fator importante para se estabelecer a comunicação com outras pessoas que é a necessidade de interagir, argumentar e defender opiniões:

Em vez de ver o conhecimento de uma perspectiva única (o filtro) nós, como indivíduos podemos contribuir com as nossas opiniões e pontos de vista para estender a profundidade (diversidade) da nossa compreensão. O conhecimento agora pode ser expresso através do conjunto de indivíduos, um crescendo ensurdecedor de opiniões e pontos de vista opostos e complementares. (SIEMENS, 2010, P. 72, tradução nossa)<sup>4</sup>

Diante disso, a competência em comunicação envolve também a capacidade de argumentar, de ser articulado e crítico, e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência. Wolton (2006, p. 175) também contribui ao salientar que a comunicação não é um processo unilateral e, portanto, para que seja efetiva há de se considerar o outro: “Comunicar não é apenas produzir e distribuir informação, é também ser sensível às condições nas quais o receptor a recebe, aceita, recusa, remodela em função das suas escolhas filosóficas, políticas, culturais. A comunicação coloca a questão do receptor.”

Ademais, o ciberespaço é um ambiente propício a *criar laços sociais*, embora para isso o indivíduo precise desenvolver a capacidade atrair o seu interlocutor, esforçar-se para estar mais próximo dele e, por conseguinte, estabelecer um vínculo. Essa competência implica participar ativamente de redes e comunidades e compartilhar informações, vivências e experiências de qualquer natureza (pessoais, profissionais, acadêmicas, entre outros).

Siemens (2010, p.73, tradução nossa<sup>5</sup>) acredita que a conectividade “permite que os indivíduos criem e distribuam seus próprios materiais e identidade. Já não contemplamos um

---

<sup>4</sup> En lugar de ver el conocimiento desde una única perspectiva (el filtro), nosotros como individuos podemos contribuir con nuestras opiniones y puntos de vista a extender la profundidad (diversidad) de nuestro entendimiento. El conocimiento puede expresarse ahora a través del conjunto de los individuos, un crescendo ensurdecedor de opiniones y puntos de vista opuestos y complementarios.

<sup>5</sup> La conectividad permite que los individuos creen y distribuyan sus propios materiales e identidad. Ya no contemplamos un todo sino muchas piezas que componen el todo, y como individuos creamos una versión del todo que se adapta a nuestras necesidades e intereses.

todo, mas muitas peças que compõem o todo, e como indivíduos criamos uma versão que se adapta a todas as nossas necessidades e interesses”. Por isso, entende-se que criar laços sociais possibilita ao indivíduo juntar-se a outros que tenham interesses e objetivos em comum para que possam atender de maneira colaborativa às suas necessidades individuais.

Ainda de acordo com Siemens (2013, p.72), a ascensão do indivíduo promove “capacidades de colaboração, socialização e ‘fazer as coisas juntos’. Esperamos co-criar e experimentar os modelos de fluxo bidirecional de uso compartilhado do conhecimento e sua difusão. Nossas identidades estão expostas, a disposição de quem queira explorar.”<sup>6</sup> O que implicará capacidade para colaborar e participar e nos remete ao terceiro componente da competência em comunicação: *construir conhecimento em colaboração*.

Saber trabalhar em equipe e construir conhecimento colaborativamente também abrange mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando se precisa, trabalhar em colaboração via Rede e contribuir com seu próprio conhecimento. Por outro lado, já que por trás do ato de comunicar também existe a responsabilidade social de informar, faz-se necessário *avaliar a sua própria comunicação*. Aqui nota-se um ponto de intersecção entre as competências comunicacionais e a *metaliteracy*, haja vista que se parte da reflexão “o ato de pensar sobre nossas ações, motivações, experiências e eventos no mundo” (JACOBSON; MACKEY, 2013, p.74) para avaliar a si mesmo no processo comunicacional.

Diante disso, é preciso compreender como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode contribuir para o processo de formação de usuários, a partir de uma perspectiva colaborativa. Por isso, faz-se necessário discutir a relação das competências infocomunicacionais com conceitos como *metaliteracy* e Conectivismo que possibilitam alargar a visão acerca da promoção do aprendizado de competências ligadas à informação e à comunicação.

#### 4.3 METALITERACY E CONECTIVISMO: perspectivas para a promoção das competências infocomunicacionais

Nos últimos anos ocorreu uma mudança fundamental no ambiente informacional: a emergência do prosumidor de informação, um indivíduo que além de usuário é um produtor de conteúdos. A observação desse cenário ajudou a consolidar as competências

---

<sup>6</sup> Tradução livre de: [...] la capacidad de colaboración, socialización y de "hacer cosas juntos". Esperamos co-crear y experimentar los modelos de flujo bidireccionales de uso compartido del conocimiento y su difusión. Nuestras identidades están expuestas, a disposición de quien quiera explorarlas.



infocomunicacionais como um conceito adequado sob o qual se poderiam estudar as capacidades demandadas para o consumo e produção de informação, mas também as novas ou renovadas competências agora requeridas para atuar num contexto de cultura participativa (JENKINS, 2009): adequar a produção a determinado público, produzir em cooperação, participar de processos sociais etc. Assim, enquanto o conceito subjacente à competência em informação permanece indispensável para entender a relação entre pessoas e informação, a competência em comunicação contribui para entender a relação entre pessoas.

Assim, tendo em vista as competências que demanda a sociedade coloca-se em discussão a pergunta “como promover o desenvolvimento das competências infocomunicacionais”? Uma pergunta aparentemente simples, mas de complexa resolução, isso porque a educação formal ainda não promove essas competências, as experiências existentes são locais e circunstanciais; a maior parte da informação necessária para o dia a dia é mutante. Ao mesmo tempo em que as tecnologias possibilitaram uma comunicação interplanetária também expuseram fragilidades para ouvir, entender e relacionar-se com o outro.

Demo (2007) discute sobre a importância de alargar a visão acerca da alfabetização. Nesse sentido, o autor faz referência a outros tipos de alfabetização que surgem a partir do século XXI e possuem caráter político e um pouco distantes da prática escolar como a alfabetização em TIC, a alfabetização tecnológica, a alfabetização em informação, a alfabetização em mídia e alfabetização visual:

A alfabetização é cada vez mais compreendida como um processo cognitivo contínuo que parte da descodificação e produção de material escrito (a alfabetização básica), mas que evolui para a apreciação crítica de aspectos da cultura, normas éticas e valor estético da palavra (alfabetização cultural). Mais recentemente vem crescendo a compreensão da **alfabetização como capacidade de participar da sociedade**. (DEMO, 2007, p. 544, grifo nosso)

De acordo com essa perspectiva da noção de alfabetização, acredita-se que conceitos como conectivismo e *metaliteracy* que foram tratados neste trabalho têm sido iluminadores neste contexto, pois fornecem subsídios para a compreensão de como as pessoas aprendem e desenvolvem competências em informação e em comunicação.

No que diz respeito ao conectivismo, trata-se de uma teoria da aprendizagem que enfatiza a importância dos recursos de informação em rede em todo o processo de aprendizagem e reconhece o acesso à informação a partir de múltiplas fontes em uma rede dinâmica. O conectivismo ajuda a compreender o uso de informação, bem como os processos

de criação de conhecimento. E reconhecimento dessas fontes, além das fontes tradicionais como catálogos de bibliotecas e bases de dados de biblioteca. (DUNAWAY, 2011).

O conceito de *metaliteracy* é consideravelmente relevante para esta discussão, já que este expande a concepção de competência em informação para incluir as mídias sociais, comunidades *online*, e aprendizagem aberta. A *metaliteracy* busca promover a produção criativa e a partilha de informação através das mídias sociais colaborativas. E também incorpora uma perspectiva metacognitiva, que incentiva os indivíduos a pensar sobre o seu próprio pensamento e refletir continuamente sobre as suas experiências nestes ambientes (JACOBSON; MACKEY, 2013).

Vê-se que enquanto o ponto central da teoria de aprendizagem do Conectivismo é a conectividade entre os indivíduos, a teoria do *metaliteracy* centra-se na meta-aprendizagem. Observa-se que embora sejam teorias com objetivos diferentes, é possível estabelecer pontos de interseção entre elas. Ambas se preocupam com o fato de que a informação e o conhecimento estão associados à aprendizagem colaborativa. E que as TIC têm propiciado condições favoráveis para a produção de conteúdo e a relação de conectividade entre os indivíduos.

Dessa forma, a relação das competências infocomunicacionais com conceitos como *metaliteracy* e conectivismo possibilitam alargar a visão acerca da promoção do aprendizado de competências ligadas à informação e à comunicação, na medida em que reforçam a necessidade de que o desenvolvimento de competências não é um processo automático que ocorre por meio do simples contato com as tecnologias, ao contrário precisa ser ensinado e mediado.

Por outro lado, as competências infocomunicacionais também poderiam trazer contribuições para os dois conceitos, já que observam o indivíduo numa situação real do seu cotidiano em que ele precisa tanto informar-se quanto informar e para isso emprega conhecimentos, habilidades e atitudes para atender às suas necessidades. Nesse processo de aprendizagem, o indivíduo poderá esbarrar em barreiras promovidas pela conectividade ou mesmo por seu processo metacognitivo.

Por isso, entende-se a importância de aprofundamento de estudos e discussões em torno do desenvolvimento de competências em informação e comunicação a partir de conceitos como a *metaliteracy* e o Conectivismo, que expandem a ideia de alfabetização ao incluir a produção e compartilhamento de informação, de forma interativa e colaborativa, isto é, o conhecimento gerado a partir da relação com o outro.

#### 4.4 INDICADORES DE VERIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS

Com base no aprofundamento teórico desenvolvido e com vistas a atender ao segundo objetivo específico desta dissertação, buscou-se estabelecer um quadro de indicadores para averiguar, medir e avaliar as competências ligadas à informação, à comunicação e à mediação e formação de usuários (APÊNDICE B). Ressalta-se que foi feita uma adaptação a partir do quadro de indicadores de verificação das competências infocomunicacionais elaborado por Borges (2012). Tais indicadores são classificados e apresentados por meio de categorias de análise.

##### CATEGORIA 1: COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Pretende-se identificar quais competências em termos informacionais são empregadas pelos arquivistas ao desenvolver suas atividades profissionais. Procura-se verificar, então, por meio desses núcleos de sentidos:

###### **1) Identificar a necessidade de informação**

Este indicador pretende verificar se o arquivista sabe identificar uma lacuna de conhecimento quando está diante de uma necessidade de informação e se reconhece que precisa de informações para supri-la. Isso envolve:

- Avaliar o conhecimento que já possui e identificar lacunas;
- Explorar informações gerais para se familiarizar com o tema;
- Formular questões que envolvam sua necessidade informacional;
- Assumir a responsabilidade de buscar informações e gerir o tempo;
- Definir e articular as necessidades de informação;
- Determinar a natureza e o nível da necessidade informacional, bem como sua extensão e os recursos necessários para supri-la;
- Personalizar as funções de uma ferramenta de acordo com a necessidade informacional;
- Modificar as configurações de navegadores de internet e de segurança para adequá-los a sua necessidade de informação.

###### **2) Acessar as informações**

Neste indicador a perspectiva é identificar as estratégias de busca e a forma de operar os motores de busca que possibilitem ao arquivista acessar e recuperar informações pertinentes à sua necessidade informacional, portanto observa-se suas habilidades para:

- Escolher um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária;
- Definir uma estratégia de busca com base na sua necessidade informacional usando os comandos apropriados para o sistema de recuperação de informação selecionado (por exemplo, palavras-chave, operadores booleanos, motores de busca, etc.);
- Traduzir a necessidade de informação para uma terminologia de busca;
- Executar uma operação de busca;
- Manusear motores de busca de informação;
- Pesquisar conteúdos em várias fontes;
- Identificar as ferramentas disponíveis e usá-las;
- Compreender os diferentes formatos de informação (multimídia, bancos de dados, website, conjunto de dados, áudio /visual, livro, etc.).

### **3) Avaliar a informação**

O objetivo deste indicador é averiguar quais são os critérios utilizados para avaliar criticamente a informação que foi localizada e acessada durante o processo de busca. Tal processo de avaliação compreende:

- Selecionar entre várias tecnologias a mais adequada para a tarefa de extrair as informações necessárias (por exemplo, computador, celular, tablet);
- Avaliar as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade;
- Verificar as fontes quanto à fidedignidade;
- Verificar se a informação está atualizada;
- Refletir criticamente ante a informação, a fim de diferenciar informação factual, opinião, manipulação;
- Analisar criticamente o conteúdo da informação e saber inter-relacionar peças de informações dispersas ou desorganizadas;
- Interpretar as informações selecionadas, considerando o contexto cultural, social, político ou outro dentro do qual foram produzidas;
- Revisar o processo de busca e determinar se as informações satisfazem à investigação, incluir outras fontes se necessário.

#### **4) Usar as informações**

Este indicador pretende identificar se o arquivista sabe como usar as informações já lapidadas de forma a resolver seu problema e tomar decisões de maneira satisfatória, transformando-as em conhecimento. Isso pressupõe:

- Gerenciar a informação (armazenar, classificar, organizar, localizar, etc.) de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro;
- Citar e referenciar as informações utilizadas de forma adequada visando à localização das mesmas;
- Demonstrar capacidade de seleção e reaproveitamento de conteúdo, considerando aspectos éticos e legais;
- Ter capacidade de síntese e resumir a informação;
- Elaborar mapas conceituais e/ou identificar palavras-chave do conteúdo da pesquisa;
- Manusear e utilizar recursos essenciais do editor de texto para produção de conteúdo;
- Preencher campos adequadamente e submeter informações para criar e editar novos conteúdos (de processamento de texto para imagens e vídeo);
- Criar e disponibilizar produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais, isto é criar novo conhecimento;
- Aplicar os conhecimentos adquiridos e tomar decisões.

#### **CATEGORIA 2: COMPETÊNCIAS EM COMUNICAÇÃO**

Procura-se levantar quais competências em termos comunicacionais são empregadas pelos arquivistas ao desenvolver sua práxis, se conhecem e de que forma operam os mecanismos de comunicação. Procura-se verificar, então, por meio desses núcleos de sentido:

#### **5) Estabelecer comunicação**

Neste indicador pretende-se identificar se o arquivista, mais do que disponibilizar informações, consegue estabelecer comunicação nos ambientes digitais para atender às suas necessidades. O que envolve:

- Compreender e responder as mensagens recebidas, buscando a interação e sociabilidade;
- Preocupar-se como o outro recebe e interpreta sua mensagem;
- Saber articular e expressar suas ideias;
- Escolher o meio de comunicação e formato que melhor se adequa à sua necessidade;

- Adequar a linguagem, o formato e a própria mensagem dependendo do público que quer atingir;
- Preocupar-se com as características e interesses do outro, aspectos culturais, sociais políticos etc.;
- Propiciar que o outro tenha oportunidade de resposta;
- Dialogar e trocar ideias com outros profissionais a respeito das informações a que teve acesso;
- Reconhecer mecanismos de comunicação disponíveis através da internet;
- Receber, abrir e enviar arquivos anexados.

### **6) Desenvolver laços sociais**

Este indicador objetiva averiguar se o arquivista além de se comunicar, consegue criar vínculos e mantê-los de acordo com seus interesses. Assim, consideram-se:

- Participar em redes e comunidades virtuais (criar perfis de usuário, postar mensagens e outras contribuições em redes sociais e profissionais);
- Criar um perfil de utilizador;
- Considerar-se pertencente a determinado grupo ou comunidade;
- Preocupar-se em estabelecer uma audiência, a partir dos conteúdos que dissemina;
- Preocupar-se em estabelecer uma rede de contatos para ajuda mútua;
- Participar de listas de discussões e/ou fóruns de debate;
- Compartilhar informações, vivências, experiências (em redes sociais on-line, wikis, blogs, fóruns etc.);
- Mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa;
- Garantir a segurança da identidade digital e da privacidade, tanto sua quanto de outros;

### **7) Construir conhecimento em colaboração**

O referido indicador tem por finalidade verificar se o arquivista contribui com o conhecimento gerado a partir do processo de busca e uso das informações, sabe argumentar e posicionar-se no que se refere a trabalho em equipe. Isso inclui:

- Utilizar ferramentas tecnológicas para fazer apresentações (por exemplo slides, prezi, etc);
- Conseguir trabalhar em cooperação via Rede;
- Saber trabalhar em grupo e desenvolver novos produtos;
- Ter autonomia e iniciativa própria;
- Contribuir com seu próprio conhecimento;
- Argumentar e defender opiniões;

- Preocupar-se em aprender novas línguas e interagir com indivíduos de outras culturas;
- Saber manusear ferramentas que o possibilite trabalhar colaborativamente na internet.

### **8) Analisar o compartilhamento de informações**

Este indicador objetiva identificar se o arquivista possui o senso crítico diante das mensagens comunicadas e compartilhadas. O que envolve:

- Discriminar mensagens indesejáveis, como spams e vírus;
- Julgar questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações;
- Compreender as consequências de uma publicação on-line;
- Considerar aspectos legais e éticos da comunicação;
- Analisar criticamente os meios de comunicação e a sua intencionalidade;
- Analisar criticamente o conteúdo das mensagens que recebe e compartilha para outros.

### **CATEGORIA 3: MEDIAÇÃO E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO**

Pretende-se compreender como os arquivistas se utilizam das suas competências infocomunicacionais para orientar os usuários na busca e no uso das informações e, assim, contribuir no processo de formação de tais usuários ao mediar a informação. Procura-se verificar, então, por meio desses núcleos de sentidos:

### **9) Entender a necessidade informacional do usuário**

O referido indicador objetiva apontar se o arquivista procura entender o problema de informação que motivou o usuário a procurar o arquivo/serviço de referência. Isso inclui:

- Dialogar com o usuário e procurar entender a sua necessidade informacional;
- Ajudá-lo a definir e articular a sua própria necessidade.

### **10) Orientar a busca e o acesso às informações**

Neste indicador pretende-se verificar se a atuação do arquivista vai além da simples disponibilização das informações e, assim sendo, como faz para facilitar a busca e o acesso às informações. Considera-se os seguintes indicadores:

- Incentivar o usuário a aplicar/desenvolver suas habilidades operacionais;
- Ensinar sobre as fontes e os formatos de informação disponíveis;
- Apresentar e explicar sobre os sistemas de busca disponíveis;
- Facilitar o acesso a pontos não tradicionais ou em constante mudança à medida da evolução dos meios de informação e das fontes;

- Acompanhar/observar o usuário durante o processo de busca da informação;
- Atuar em colaboração com o usuário.

### **11) Orientar a avaliação da informação**

Este indicador propõe apontar se o arquivista está preocupado com o tipo de informação acessada pelo usuário e em ajudá-lo a perceber se é pertinente à sua necessidade.

- Ensinar a pensar e questionar de maneira crítica;
- Instruir sobre os aspectos legais e éticos da informação;
- Avaliar junto com o usuário se as informações são pertinentes à necessidade informacional.

### **12) Orientar o uso da informação**

O referido indicador pretende verificar se o arquivista se preocupa em saber como o usuário se utilizou das informações, se houve assimilação do conteúdo e satisfação da necessidade informacional. O que pressupõe:

- Verificar se o usuário satisfaz à sua necessidade de informação;
- Estar preocupado com que o usuário assimile e se aproprie do conteúdo.

## **CATEGORIA 4: AUTO- AVALIAÇÃO**

### **13) Avaliar as competências infocomunicacionais**

O indicador objetiva verificar se os arquivistas refletem sobre possíveis deficiências que possuem quanto às competências em informação e às competências em comunicação, se buscam melhorá-las ou atualizá-las ou ainda procuram utilizá-las para a inovação, por meio de atividades como:

- Identificar lacunas de competências/habilidades digitais;
- Preocupar-se em se manter informado;
- Atualizar-se sobre novos recursos, ferramentas e/ou tecnologias que facilitem o acesso e uso da informação;
- Inovar e criar usando a tecnologia;
- Analisar suas dificuldades e/ou deficiências no processo de aprendizagem, viabilizado pela busca e uso de informações;
- Avaliar a própria comunicação.



#### **14) Avaliar a atuação de mediador**

O indicador objetiva verificar se os arquivistas fazem uma análise crítica acerca do seu papel enquanto mediador, a partir dos seguintes indicadores:

- Desenvolver estratégias de aprendizagem (leitura, escrita, cursos, participação em eventos);
- Considerar-se responsável por sua própria aprendizagem;
- Considerar-se responsável pela formação de usuários no que diz respeito à busca e uso das informações, e conseqüentemente por sua aprendizagem;
- Levar os usuários a refletir, empregar e aperfeiçoar suas competências infocomunicacionais;
- Preocupar-se com o seu desenvolvimento profissional, buscar desenvolver novos conhecimentos e habilidades (educação continuada, leitura, etc.).

## 5 PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa, cuja proposta é analisar as competências infocomunicacionais desenvolvidas pelos arquivistas para atuarem como agentes mediadores e formadores de usuários de informação, se apoia na abordagem quali-quantitativa, visto que propõe estudar e interpretar o fenômeno além de medi-lo e/ou mensurá-lo. Quanto aos objetivos, essa pesquisa aplicada classifica-se como descritiva, pois consiste em observar, registrar, analisar, classificar e interpretar um determinado fato.

Ademais, visando ao desenvolvimento da pesquisa optou-se pela definição de uma estratégia de investigação organizada em duas fases: a primeira baseia-se na pesquisa bibliográfica e a segunda relaciona-se à pesquisa empírica. A seguir, apresenta-se o desmembramento da pesquisa.

### 5.1 FASE 1

A primeira fase pretendeu atender aos dois primeiros objetivos específicos desta pesquisa. Inicialmente, para identificar as potencialidades do arquivista para atuar na formação de usuários de informação se utilizou da pesquisa bibliográfica, por meio da literatura científica. Buscou-se também analisar e aprofundar as abordagens teóricas sobre a mediação da informação e competências infocomunicacionais nos campos da Ciência da Informação e das Ciências Sociais, além de compreender como se insere o arquivista sob o paradigma pós-custodial no contexto da mediação arquivística e as potencialidades deste profissional para atuar na formação de usuários.

A pesquisa bibliográfica configurou-se fundamento conceitual e metodológico necessário para aprimorar os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais, que corresponde ao segundo objetivo específico. Também tornou possível identificar programas, modelos e métodos de avaliação da alfabetização infocomunicacional e compará-los para subsidiar a definição do instrumento de coleta de dados. Esses indicadores vêm sendo desenvolvidos desde a pesquisa de iniciação científica; foram em seguida testados na investigação que levou ao trabalho de conclusão de curso; e entre 2013 e 2016 foram refinados no âmbito do grupo de pesquisa (Gepicc) no qual esta pesquisadora atua desde 2012.

As fontes de informação utilizadas para o levantamento bibliográfico foram bases de dados de teses e periódicos: Banco de teses e dissertações Capes e o Portal de periódicos

Capex, onde se utilizou os seguintes termos para recuperar as informações: competência em informação; *information literacy*; *digital skills*; competência em comunicação, arquivologia pós-custodial; perfil do arquivista. Optou-se, preferencialmente, por textos no idioma português, e em minoria nos idiomas inglês e espanhol, escolhidos devido ao seu alto teor de importância para essa pesquisa.

## 5.2 FASE 2

A segunda etapa teve como finalidade o desenvolvimento da pesquisa empírica, na qual se pretendeu atender aos dois últimos objetivos específicos desta pesquisa: aferir as competências infocomunicacionais desenvolvidas pelos arquivistas; e verificar a contribuição das competências infocomunicacionais desenvolvidas na atuação do arquivista, enquanto agente mediador.

Tendo em vista a viabilização da coleta de dados, o universo foi composto pelos arquivistas que atuam em arquivos no âmbito brasileiro. Para identificar os integrantes da amostra estabeleceu-se contato com o Ministério do Trabalho, onde obteve-se a informação de que há 2.687 arquivistas registrados no Brasil. Para alcançar um maior número de sujeitos mobilizou-se grupos e comunidades *online* no Facebook que reúnem arquivistas do país; o resultado dessa mobilização levou à amostra desta pesquisa, constituída de 53 arquivistas que responderam espontaneamente ao chamado de colaboração. Portanto, trata-se de uma amostragem não-probabilística por acessibilidade, na qual não se tem a pretensão de atingir a uma representação estatística de todos os arquivistas brasileiros, mas obter informações daqueles que se dispõem a participar. De acordo com Gil (p. 97, 1987) neste tipo de amostragem “o pesquisador seleciona os elementos a que têm acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo”.

A técnica de coleta de dados utilizada é o questionário (APÊNDICE A) que contém apenas questões fechadas. Após a fase de elaboração, o instrumento de coleta de dados foi submetido a um pré-teste, junto aos arquivistas que fazem parte do Gepicc. Em seguida, o questionário foi revisado e disponibilizado, em formato *online*, para os participantes da pesquisa pelo período de 13 dias, sendo a rede social Facebook utilizada como meio de divulgação.

Quanto ao tratamento dos dados, cada documento recebeu um código alfanumérico de identificação, classificados de A1 a A53, no qual a letra A corresponde a “arquivista” e o numeral a ordem de respondentes. Os dados foram agrupados em planilhas conforme as

categorias de análise e indicadores estabelecidos e quantificados a partir de procedimentos estatísticos simples.

A análise dos dados caracteriza-se tanto como qualitativa quanto quantitativa. Para tanto, estabeleceu-se três níveis: descrição, comparação e interpretação. As informações coletadas foram descritas fielmente, comparadas com os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais e formação de usuários aprimorados na Fase 1 desta pesquisa e interpretados.

Assim, a análise dos dados se baseia prioritariamente nas categorias de análise e indicadores desenvolvidos para aferir as competências infocomunicacionais dos arquivistas. Para Marzal (2010, p. 33), “os indicadores são entendidos como um estimulador para a medição de variáveis específicas ou para analisar um fenômeno e sua evolução, portanto se processa dados que condensam uma grande quantidade de informação, que se referem a uma estrutura geral de interpretação. É muito importante o enfoque e perspectiva que se determinam para medir e avaliar o fenômeno.”<sup>7</sup> Dessa forma, o Quadro 1 apresenta a síntese dos indicadores utilizados.

**Quadro 1** – Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais e formação de usuários

	INDICADORES	COMPONENTES
<b>COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO</b>	Identificar a necessidade de informação	Definir sua necessidade informacional Avaliar o próprio conhecimento Explorar informações gerais Buscar informações Personalizar as ferramentas de busca
	Acessar às informações	Escolher um sistema de busca Definir uma estratégia de busca Definir uma terminologia adequada Utilizar operadores booleanos e filtros Usar as ferramentas adequadas Compreender os formatos da informação
	Avaliar a informação	Considerar aspectos como pertinência, confiabilidade e veracidade Identificar se a informação é factual ou opinião

<sup>7</sup> Los indicadores se entienden como un estimulador para la medición de variables o condiciones determinadas para analizar un fenómeno y su evolución, por cuanto procesa datos que condensan una gran cantidad de información, en referencia a una estructura general de interpretación. En la aplicación de los indicadores es muy importante el enfoque y perspectiva que se determinen para medir y evaluar el fenómeno. (MARZAL, 2010,p. 33)

		<p>Identificar tentativas de manipulação</p> <p>Inter-relacionar peças de informação</p> <p>Analisar o contexto de produção</p> <p>Revisar o processo de busca</p>
	Usar a informação	<p>Gerenciar a informação</p> <p>Citar e referenciar as fontes</p> <p>Considerar aspectos éticos e legais</p> <p>Sintetizar as informações</p> <p>Elaborar mapas conceituais</p> <p>Usar recursos de edição de texto</p> <p>Criar conteúdo</p> <p>Tomar decisões a partir da informação</p>
<b>COMPETÊNCIAS EM COMUNICAÇÃO</b>	Estabelecer comunicação	<p>Compreender e responder mensagens recebidas</p> <p>Preocupar-se com o outro</p> <p>Articular e expressar suas ideias</p> <p>Escolher o meio de comunicação adequado</p> <p>Adequar a linguagem, o formato e a mensagem</p> <p>Considerar aspectos culturais, sociais, políticos, etc.</p> <p>Usar mecanismos de comunicação</p> <p>Dialogar e trocar ideias</p>
	Desenvolver laços sociais	<p>Participar de redes e comunidades <i>online</i></p> <p>Criar um perfil de utilizador</p> <p>Estabelecer uma audiência</p> <p>Criar uma rede de contatos</p> <p>Participar de listas/fóruns de discussão</p> <p>Compartilhar informações, vivências e experiências</p> <p>Pedir ajuda através das redes sociais</p> <p>Garantir a identidade e privacidade sua e de outros</p>
	Construir conhecimento em colaboração	<p>Usar ferramentas de cooperação via rede</p> <p>Trabalhar colaborativamente</p> <p>Desenvolver novos produtos em colaboração</p> <p>Ter autonomia e iniciativa própria</p> <p>Contribuir com seu conhecimento</p> <p>Argumentar e defender opiniões</p> <p>Trabalhar com indivíduos de outras culturas</p>
	Analisar o compartilhamento de informações	<p>Discriminar mensagens indesejáveis (spam, vírus)</p> <p>Julgar questões de privacidade e segurança</p> <p>Compreender as consequências de uma publicação <i>online</i></p> <p>Considerar aspectos legais e éticos da comunicação</p> <p>Analisar os meios de comunicação e sua intencionalidade</p> <p>Analisar o conteúdo das mensagens que compartilha</p>
	<b>CÃO DE USUÁRIOS</b>	Entender a necessidade informacional do usuário
	Orientar a busca e o acesso às	Incentivar o usuário a desenvolver suas habilidades operacionais

	informações	<p>Ensinar sobre as fontes/formatos de informação</p> <p>Explicar sobre os sistemas de busca</p> <p>Sugerir fontes de informação externas</p> <p>Acompanhar o usuário no processo de busca</p> <p>Atuar em colaboração com o usuário via rede</p>
	Orientar a avaliação da informação	<p>Incentivar o pensamento crítico ante a informação</p> <p>Instruir o usuário sobre aspectos éticos e legais</p> <p>Avaliar junto ao usuário se a informação é pertinente</p>
	Orientar o uso da informação	<p>Verificar se houve satisfação da necessidade informacional</p> <p>Preocupar-se em verificar se o usuário compreendeu o conteúdo</p>
<b>AUTO-AVALIAÇÃO</b>	Avaliar as competências infocomunicacionais	<p>Identificar lacunas de habilidades operacionais</p> <p>Manter-se informado</p> <p>Atualizar-se sobre ferramentas digitais</p> <p>Inovar e criar usando tecnologia</p> <p>Analisar suas deficiências no trato com a informação</p> <p>Avaliar a própria comunicação</p>
	Avaliar a atuação de mediador	<p>Desenvolver estratégias de aprendizagem</p> <p>Considerar-se responsável por sua própria aprendizagem</p> <p>Considerar-se responsável pela formação de usuários de informação</p> <p>Levar os usuários a refletir sobre suas competências</p> <p>Preocupar-se com seu desenvolvimento profissional</p>

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2017

Tendo sido definidos os indicadores de verificação das competências infocomunicacionais e apresentados os métodos e procedimentos adotados para coleta e análise dos dados, parte-se para a aferição e análise do emprego dessas competências pelos arquivistas brasileiros ao atuarem como mediadores da informação.

## 6 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS PARA ATUAR COMO MEDIADORES

Diante dos aportes teóricos discutidos acerca do potencial do arquivista para mediar a informação associado ao emprego de suas competências infocomunicacionais para promover a formação de usuários independentes e capazes de satisfazer as suas próprias necessidades informacionais, pretende-se nesse capítulo aferir quais competências infocomunicacionais são empregadas e desenvolvidas pelos arquivistas e qual a sua influência no processo de formação de usuários de informação.

A pesquisa empírica foi realizada com 53 arquivistas que atuam em arquivos brasileiros públicos e privados. A tabela 1 mostra a distribuição dos respondentes por estado brasileiro em que atua, a pesquisa foi contemplada por 15 estados mais o Distrito Federal sendo que a Bahia mostra-se mais participativa, seguida do Distrito Federal. Não houve retorno dos seguintes estados: Acre, Amapá, Ceará, Maranhão, Pará, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, Piauí e Tocantis.

**Tabela 1:** Distribuição dos respondentes por estado

Estado	Respondentes	Percentual
<b>Bahia</b>	18	33,9%
<b>Distrito Federal</b>	8	15,1%
<b>Paraíba</b>	4	7,5%
<b>Rio de Janeiro</b>	4	7,5%
<b>Rio Grande do Sul</b>	3	5,7%
<b>Alagoas</b>	2	3,8%
<b>Amazonas</b>	2	3,8%
<b>Espírito Santo</b>	2	3,8%
<b>Minas Gerais</b>	2	3,8%
<b>Paraná</b>	2	3,8%
<b>Góias</b>	1	1,9%
<b>Mato Grosso</b>	1	1,9%
<b>Mato Grosso do Sul</b>	1	1,9%
<b>Pernambuco</b>	1	1,9%
<b>São Paulo</b>	1	1,9%
<b>Sergipe</b>	1	1,9%
<b>Total</b>	53	100%

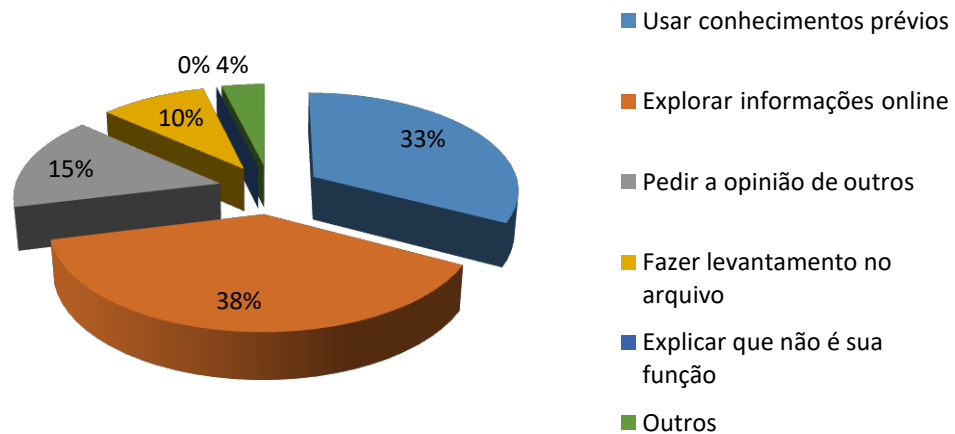
Fonte: Elaborada a partir dos dados da pesquisa, 2017

### 6.1 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Um dos primeiros indicadores das competências em informação a ser analisado é **identificar a necessidade de informação**. Ao serem questionados sobre o seu

comportamento ao receber uma situação e/ou problema para resolver, cerca de 38% dos arquivistas que participaram da pesquisa responderam que costumam explorar informações *online* para se familiarizar com o tema quando estão diante de uma necessidade de informação (Gráfico 1).

**Gráfico 1:** Identificação/reconhecimento da necessidade de informação



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Por outro lado, 33% deles preferem usar o conhecimento prévio para resolver a situação, isso significa que costumam recorrer ao seu próprio conhecimento para atender suas necessidades informacionais. Embora seja importante considerar os conhecimentos prévios no processo de busca, coloca-se uma questão: se não forem identificadas lacunas cognitivas e se não se reconhecer que estas podem ser preenchidas com a busca de informações, então todo o processo de busca e uso das informações fica comprometido.

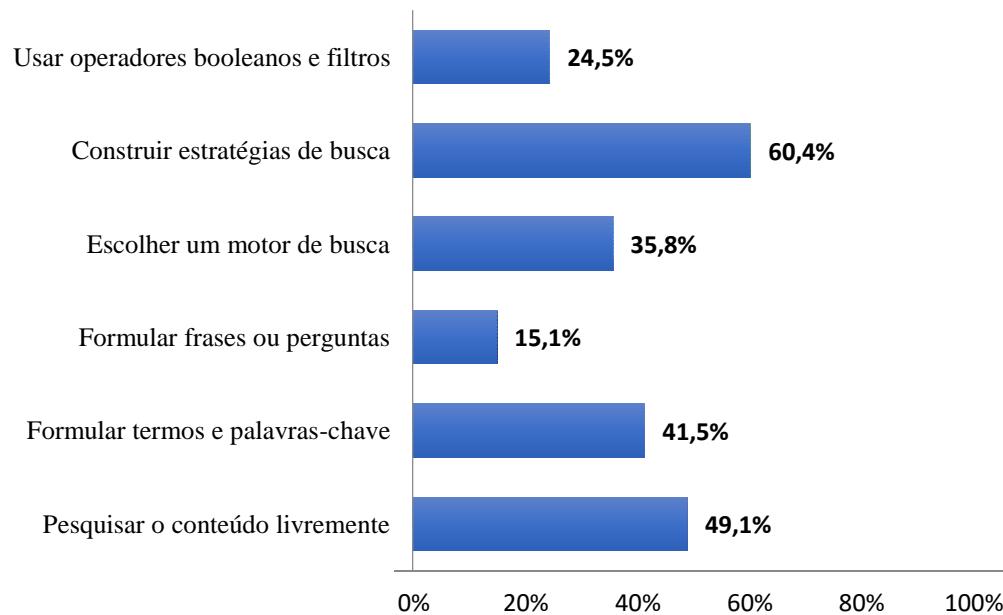
O que chama a atenção é que 15% dos respondentes também consideram pedir a opinião de outros profissionais, colegas ou familiares como uma opção relevante para obter as informações de que necessitam. Isso nos remete às ideias relacionadas ao Conectivismo, que considera que além das tradicionais fontes de informação, as redes sociais constituem outras formas de obter informações, onde a interatividade entre os indivíduos é condição essencial de trocas informacionais e aprendizagem.

No que diz respeito a **acessar as informações**, a maioria dos arquivistas (60,4%) declara construir estratégias de busca com base na sua necessidade de informação, porém observa-se que apenas 24,5% utilizam operadores booleanos e filtros (Gráfico 2). O uso de operadores booleanos e filtros são recursos chave para refinar a pesquisa e possibilitar



resultados mais próximos ao tema pesquisado. O fato de a maioria dos arquivistas ignorar ou desconhecer essas técnicas indica que a construção de estratégias de busca adquire um caráter pessoal e subjetivo.

**Gráfico 2:** Estratégias de busca utilizadas



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Por outro lado, uma parcela significativa (49,1%) prefere pesquisar o conteúdo livremente e, a partir dos resultados, ajustar a pesquisa. Isso pode indicar que a busca é realizada sem critérios pré-estabelecidos, podendo assim comprometer a recuperação da informação. A falta de estratégias aliada à formulação de frases e perguntas (15,1%), por exemplo, pode repercutir numa quantidade exacerbada de resultados. O uso de terminologias genéricas pode ainda comprometer o retorno dado pelo motor de busca e assim alongar o tempo de busca durante a operação, daí a importância de traduzir a necessidade de informação para uma terminologia de busca adequada que sintetiza o conteúdo em termos e/ou palavras-chave, como indicam 41,5% dos arquivistas.

Quanto aos critérios utilizados para selecionar as informações, 59% leem as entradas e os resumos e selecionam as mais pertinentes, em contraponto aos 10% que dizem ler todo o conteúdo da informação para saber se é pertinente ou não ou ainda ler todos os resultados da primeira página da lista de resultados disponibilizada pelo motor de busca (6%). Cerca de 21% afirmam verificar além da primeira página, enquanto 10% consultam apenas a primeira

ou as primeiras fontes disponibilizadas na primeira página. Essa atitude de não explorar as informações além da primeira página pode limitar o acesso a conteúdos diversificados ou até mesmo induzir à seleção de conteúdos que contém anúncios e publicidade.

Um aspecto que também interfere na seleção de informações relevantes é o uso de fontes de informação adequadas à necessidade de informação. A Tabela 2 indica as fontes de informação *online* mais utilizadas pelos arquivistas:

**Tabela 2:** Fontes de informação *online* mais utilizadas pelos arquivistas brasileiros em 2016

Item	Quantidade
livros e dicionários	49,1%
artigos publicados em periódicos científicos	56,6%
buscadores ou motores de busca	66,0%
bases de dados	26,4%
sites especializados	52,8%
blogs e redes sociais	13,2%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

De acordo com os dados apresentados pela Tabela 2, vê-se que as três fontes de informação mais utilizadas pelos arquivistas são buscadores ou motores de busca (66%), artigos publicados em periódicos científicos (56,6%) e sites especializados (52,2%) como agências, empresas, organismos oficiais, entre outros. Nota-se que o uso de blogs e redes sociais ainda é pouco significativo: apenas 13,2% consideram esses ambientes como uma fonte de informação adequada às suas necessidades informacionais. No entanto, cabe retomar as ideias defendidas por Jacobson e Mackey (2013) sobre a criação interativa e o compartilhamento de conteúdo original e reaproveitado (novos conteúdos produzidos a partir dos originais) a partir das mídias sociais e comunidades *online*. Nessa perspectiva, vê-se que os blogs e redes sociais são ambientes colaborativos que favorecem a produção de informações e a geração de conhecimento e, portanto, são ricas fontes de informação que podem estar sendo subutilizadas pelos arquivistas.

Independente de qual seja a fonte de informação escolhida, esta precisa ser avaliada. **Avaliar a informação** pressupõe tanto a análise das fontes de informação quanto a análise crítica do conteúdo das informações selecionadas a partir das fontes. Ambas dependem de critérios muito bem estabelecidos para que se possa garantir que as informações são confiáveis e pertinentes. Avaliar as fontes de informação implica averiguar a autoridade, fidedignidade, autenticidade e pertinência do conteúdo. Nesse sentido, os arquivistas apontaram os critérios que costumam usar para esse fim (Tabela 3):

**Tabela 3:** Critérios utilizados para avaliar as fontes de informação

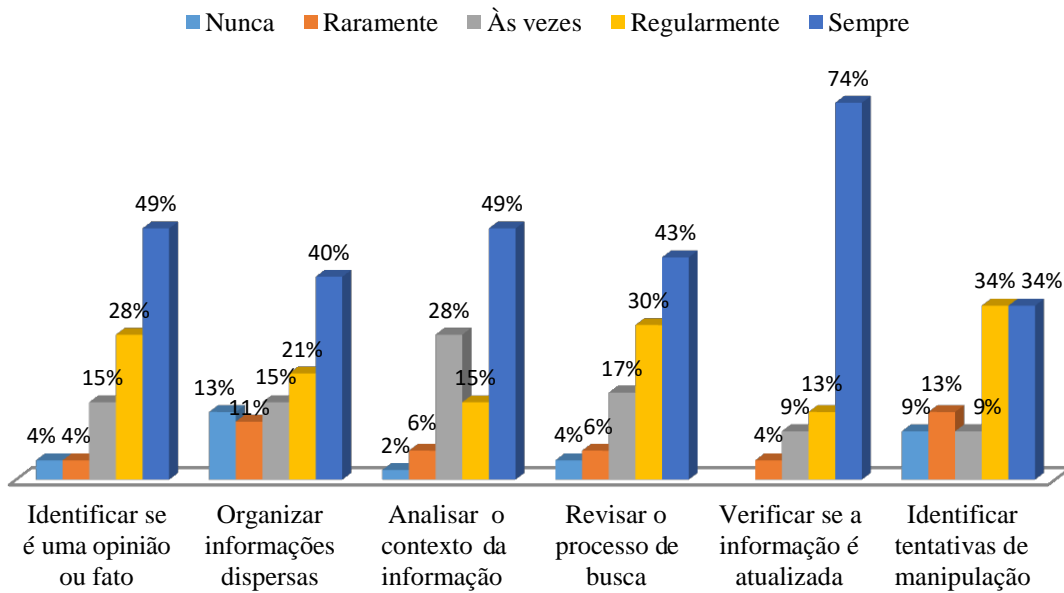
<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
Confrontar diversas fontes	58,5%
Utilizar as primeiras fontes da lista de resultados	3,8%
Comparar com o conhecimento prévio	56,6%
Utilizar apenas fontes conhecidas	26,4%
Verificar a autoridade da fonte	71,7%
Utilizar fontes recomendadas por outros	30,2%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

A Tabela 3 aponta que 71,7% se preocupam em verificar a autoridade da fonte, 56,6% comparam com o conhecimento prévio e 58,5% confrontam diversas fontes diferentes. Significa dizer que em grande parte os arquivistas sabem avaliar as fontes de informação que foram acessadas durante o processo de busca. Contudo, ressalta-se que avaliar a informação somente com base na autoridade da fonte não garante que a informação seja pertinente, verídica e confiável. Daí a importância de questionar, analisar criticamente as fontes de informação e sua intencionalidade, isso porque as fontes tem forte influência sob a informação que é fornecida.

Observa-se ainda que cerca de 26,4% dos arquivistas se limitam a utilizar apenas as fontes que já conhecem ou que já utilizaram antes. Dessa forma, parecem deixar de lado a responsabilidade de avaliar as fontes de informação disponíveis na internet. Outro resultado que impressiona é que 30,2% dos arquivistas confiam nas fontes recomendadas por outras pessoas. Acredita-se que este aspecto está muito relacionado às competências em comunicação, haja vista que a relação entre as pessoas possibilita o desenvolvimento de laços sociais onde são criados vínculos de confiança. Assim, coloca-se em questão não só a responsabilidade de quem recebe a informação, mas também de quem a compartilha. As ações desse sujeito perante a informação compartilhada podem ser replicadas por outros que o avaliam como uma fonte confiável.

Os resultados demonstram que os arquivistas também estão preocupados em analisar criticamente o conteúdo das informações que selecionam no processo de busca. Para tanto, costumam aplicar frequentemente critérios pré-definidos para avaliar o conteúdo das informações acessadas, conforme aponta o Gráfico 3.

**Gráfico 3:** Critérios utilizados para avaliar o conteúdo das informações

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Os dados evidenciam que um dos critérios utilizados com mais frequência pela maior parte dos arquivistas (74%) é verificar a atualidade da informação selecionada (Gráfico 3). Por outro lado, os arquivistas mostram-se divididos quanto ao uso de dois critérios: organizar informação dispersas (juntar e inter-relacionar peças de informação dispersas ou desorganizadas) e identificar se há tentativas de manipulação. Percebe-se que esses critérios são os menos indicados, o que mostra que não são considerados como prioridade no que diz respeito à avaliação do conteúdo das informações. Ressalta-se que tais critérios influenciam diretamente no teor do conteúdo, assim sua adoção é geralmente aconselhada porque pode ajudar a garantir sua credibilidade e confiabilidade, já que informações podem ser facilmente alteradas de maneira tendenciosa ou não, ou mesmo estarem incompletas.

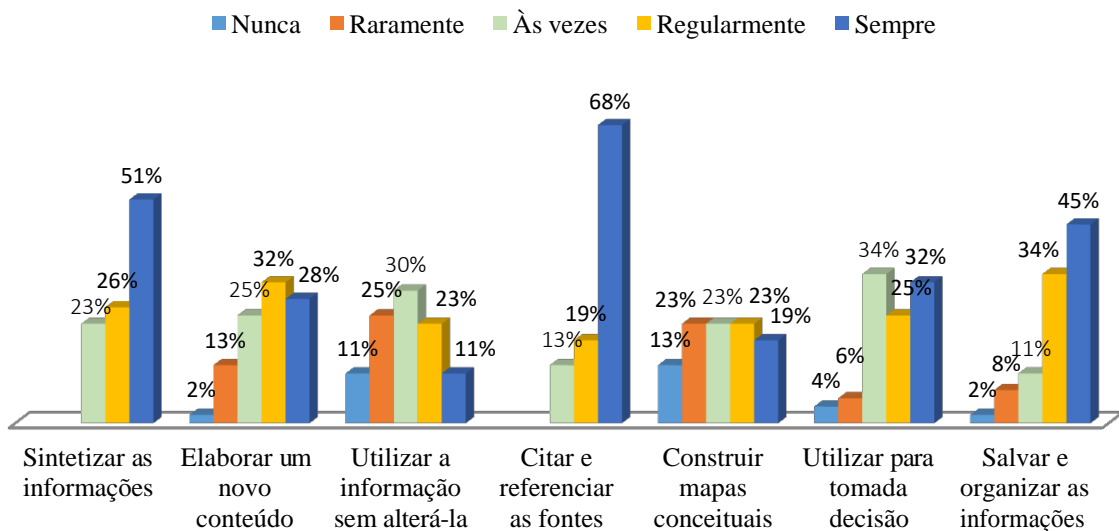
Outros critérios utilizados pelos arquivistas são: identificar se a informação se trata de uma opinião ou um fato; analisar o contexto (cultural, político, social, etc.) em que a informação foi produzida; e revisar o processo de busca, incluindo outras fontes caso necessário. Importante observar que apesar de 49% dos arquivistas afirmarem sempre analisar o contexto da informação, cerca de 28% só adota esse critério às vezes, 2% não usam e 6% raramente usam.

Muitas vezes, o contexto cultural, político, social e religioso no qual a informação foi produzida é decisivo para compreender-se o conteúdo da informação e avaliar sua pertinência. Segundo Wolton (2010, p. 57), “nada é racional no mercado mundial da informação em que a

força das ideologias, dos interesses econômicos, das relações de forças políticas e culturais não tem muita coisa a ver com os bons sentimentos de uma ‘boa informação para todos’.”

No que diz respeito ao indicador **usar as informações**, os resultados da pesquisa mostram que o uso que os arquivistas fazem das informações que foram selecionadas e avaliadas no processo de busca é variado (Gráfico 4). O uso da informação envolve saber como usar as informações acessadas e já avaliadas de forma a resolver seu problema, tomar decisões de maneira satisfatória ou transformá-las em conhecimento.

**Gráfico 4:** Uso das informações



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Ressalta-se como ponto a ser analisado a elaboração de um novo conteúdo a partir das informações selecionadas e analisadas: 28% dos participantes afirmam produzir novas informações sempre e 32% o fazem regularmente. Isso representa um resultado significativo no que se refere à assimilação e apropriação da informação, condição essencial para a produção de conteúdo. Esse uso da informação envolve processos cognitivos realizados e internalizados pelo indivíduo para que se possa transformar a informação em conhecimento, os quais estão relacionados às habilidades intelectuais, como a decodificação, a interpretação e a organização do conhecimento, envolvendo a leitura e a comparação com o conhecimento prévio (VARELA; BARBOSA, 2012).

Em contraponto, em pesquisa realizada com estudantes do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA) para verificar as competências em informação

empregadas, Brandão e Borges (2014) constataram que apenas 37,5% conseguiam produzir novas informações a partir do conteúdo acessado no processo de busca.

Portanto, este é um comportamento que vem se modificando: os arquivistas estão passando de uma posição de consumidores de conteúdos para prosumidores atuantes, característicos da cultura participativa. Isso reflete-se, em termos gerais, quando observa-se que boa parte desses profissionais costumam produzir conteúdo a partir das informações a que têm acesso. Isso pode ser reflexo do fato de que os usuários de arquivo estão, cada vez mais, interagindo com os recursos da web de forma que o arquivista precisa produzir conteúdo para que possa relacionar-se e atender às necessidades deste usuário.

Outros aspectos que estão relacionados à produção de informações são sintetizar as informações (51%), extraíndo delas os pontos principais; e citar/referenciar as fontes utilizadas (68%), que tiveram grande indicação por parte dos arquivistas. Isso sugere que tais profissionais demonstram preocupação quanto à seleção e reaproveitamento de conteúdo e ainda consideram os aspectos éticos e legais do reuso da informação. Isso se coaduna também com prisma da *metaliteracy*, visto que um dos sete elementos adotados nessa abordagem se refere à aspectos éticos da informação e questões de propriedade intelectual (JACOBSON; MACKAY, 2013).

Observa-se que os arquivistas costumam priorizar a organização física das informações, indicada pela opção “salvar e organizar as informações” (45%) para recuperá-las posteriormente, se comparada à organização mental representada pela opção “construir mapas conceituais” (19%). A hipótese é de que a formação acadêmica desses profissionais ligada à gestão documental, na qual classificar e organizar documentos e informações são conhecimentos básicos requeridos, impulsionam uma postura mais favorável à organização das informações.

Ressalta-se a relevância da construção de mapas conceituais, já que este “é uma representação que descreve a relação das idéias do pensamento, relação esta pré-adquirida ao longo do processo de aprendizagem na construção do conhecimento, que vai sendo arquivada na memória.” (LIMA, 2004, p. 135). Ou seja, além de ser uma ferramenta que ajuda a organizar as ideias também favorece a construção de conhecimento, então, pode trazer benefícios para a criação de conteúdo.

Os arquivistas nem sempre costumam usar as informações para solucionar ou resolver problemas ou mesmo para embasar suas decisões a respeito de determinado tema, o que está representado na opção “utilizar para tomada de decisão”, onde 34% dos arquivistas indicaram

que utilizam as informações para tomar decisões apenas às vezes. Ademais, outros usos apontados pelos participantes é utilizar a informação sem alterá-la.

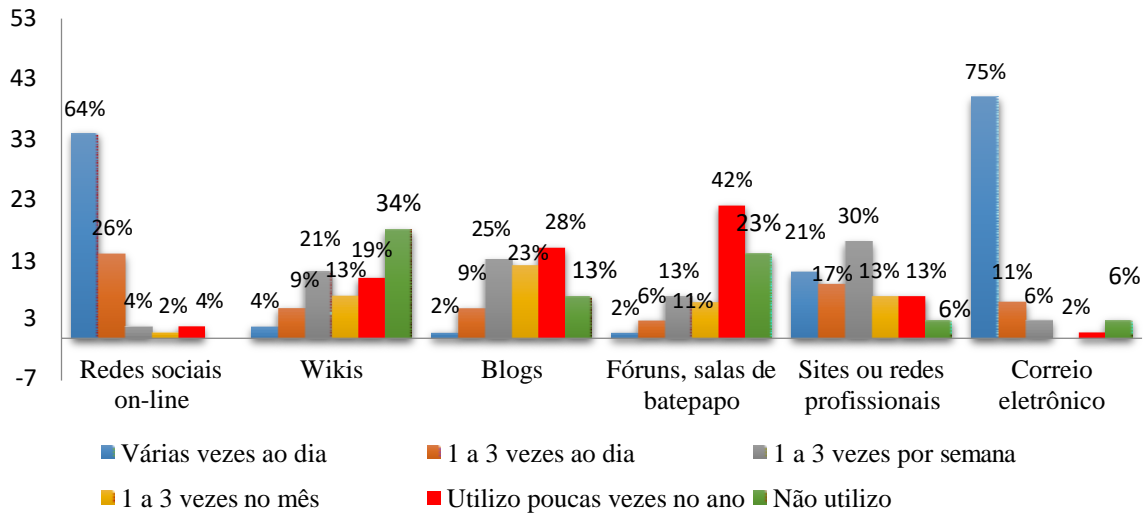
Diante desses resultados percebe-se que no que diz respeito ao emprego de competências em informação, os arquivistas reconhecem a necessidade de buscar informações para preencher lacunas cognitivas ou mesmo para solucionar determinada necessidade de informação, conhecem e utilizam de forma satisfatória as fontes de informação disponíveis e também têm a preocupação de avaliá-las bem como analisar as informações advindas dessas fontes para saber se são, de fato, confiáveis e pertinentes à sua necessidade.

No entanto, algumas dificuldades e/ou deficiências foram identificadas no que diz respeito ao uso da informação. Apesar desta pesquisa ter detectado uma evolução comportamental em direção a um perfil mais prosumidor de informação, os principais obstáculos ainda se verificam neste quesito. Acredita-se que os arquivistas ainda encontram obstáculos para se apropriar das informações e isso influencia na tomada de decisão, uma vez que para tal é necessário se apropriar e transformar essa informação em conhecimento para, então, usá-la na resolução de um problema.

A apropriação da informação também pode ser analisada a partir da perspectiva da mediação da informação. Ora se os arquivistas esbarrarem em dificuldades para se apropriar das informações a que têm acesso, certamente terão dificuldades para conduzir os usuários a atender sua necessidade informacional, pois só pode-se orientar outros quando as informações foram apreendidas e assimiladas.

## 6.2 COMPETÊNCIAS EM COMUNICAÇÃO

O uso das ferramentas de comunicação pelos arquivistas não é uniforme, determinadas ferramentas como, por exemplo, o e-mail e as redes sociais apresentam uso intenso em detrimento de outras que tem baixa frequência de uso como é o caso dos wikis, blogs e fóruns de batepapo. Cerca de 75% dos arquivistas utilizam o e-mail várias vezes ao dia e cerca de 65%. as redes sociais *online*. O Gráfico 5 indica a frequência do uso de ferramentas de comunicação apontada pelos participantes da pesquisa.

**Gráfico 5:** Frequência do uso de ferramentas de comunicação

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

O uso frequente do correio eletrônico pode ser justificado por este ser uma ferramenta muito utilizada para fins profissionais. Segundo o CGI.BR (2014, p. 157), o envio e recebimento de e-mails representa 64% das atividades realizadas pelos usuários de Internet e é bastante usado entre as faixas etárias de 25 a 44 anos, que “correspondem ao maior contingente de economicamente ativo. A hipótese é que, nessa faixa etária, o e-mail seja mais utilizado para fins profissionais, uma vez que é significativa a diferença no uso desse meio de comunicação de acordo com a condição de atividade.”

Já o intenso uso das redes sociais não surpreende, considerando que o Brasil é um dos países que mais acessam as redes sociais. De acordo com a TIC Domicílios 2014 a participação em redes sociais está entre as atividades mais realizadas pelos usuários de Internet, com 76%. A pesquisa aponta que o uso das redes sociais permaneceu “estável em relação ao ano de 2013, quando essa proporção era de 77%, a estimativa do número de usuários que participam de redes sociais passou de 66,3 milhões para quase 71,6 milhões em 2014, o que indica a disseminação dessa atividade no conjunto de usuários de Internet.” (CGI.BR, 2014, p. 157)

A questão a ser discutida é se os arquivistas estão utilizando as redes sociais para fins profissionais ou apenas para entretenimento e assuntos de cunho pessoal. Esse ponto será melhor explorado a seguir, quando são analisadas as razões que impulsionam os arquivistas a participarem tão ativamente das redes e comunidades *online* (Tabela 3). Dentre as motivações apontadas, o uso para fins profissionais apresenta-se com menor incidência, o que mostra que



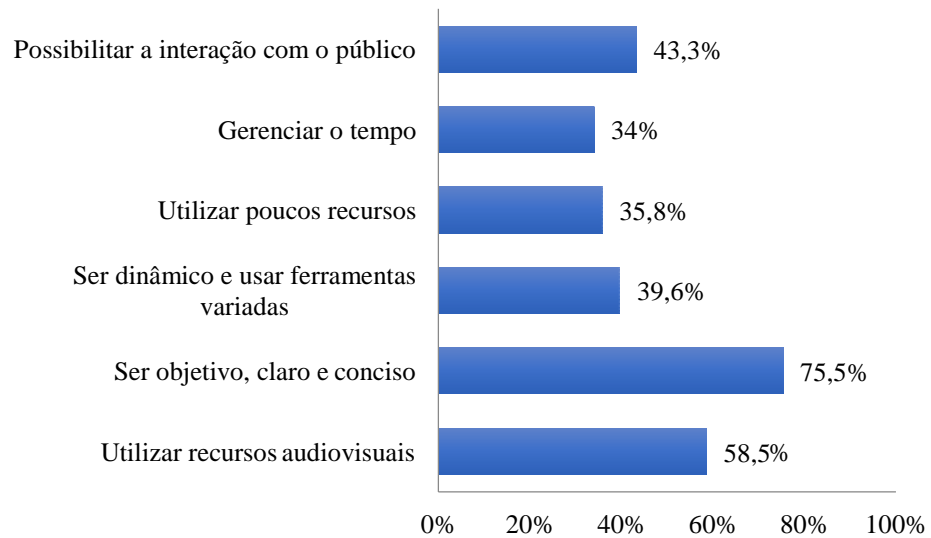
a participação dos arquivistas nesses ambientes de interatividade ainda é um espaço que pode ser mais explorado.

Vê-se que wikis e blogs são ferramentas pouco utilizadas pelos arquivistas. Os wikis bem como os blogs são ambientes que possibilitam a criação de conteúdo e seu compartilhamento, pois criam condições favoráveis para a interação e o trabalho colaborativo. Assim, o uso dessas ferramentas pode favorecer o aprendizado bem como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais. A criação e compartilhamento de conteúdo em ambientes participativos e colaborativos, como mídias sociais, oferecem o contexto de aprendizagem colaborativa, de acordo Jacobson e Mackey (2013).

Nessa perspectiva, faz-se necessário saber **estabelecer a comunicação**. Ao serem colocados diante de uma situação que envolveria o uso de uma de ferramentas de comunicação – gerir um site ou blog do Arquivo onde trabalha – os arquivistas demonstraram preocupação em articular e expressar suas ideias de forma clara e objetiva (58,5%), assim como também mostraram estar preocupados em como o usuário recebe e interpreta a sua mensagem ao apontarem como suas prioridades conhecer o perfil do usuário (67,9%), adequar a mensagem e seu formato a depender do que pretende comunicar e ao público (24,5%), e interagir com esse usuário (22,6%).

Destaca-se aqui que a interação é um ponto chave dentro do conceito de competências em comunicação e é um ponto pouco explorado pelos arquivistas. Acredita-se que o emprego de competências em comunicação está diretamente ligado ao estabelecimento de uma relação bilateral e por isso não deve ser considerado como uma mera transmissão de informações (WOLTON, 2006). Para alguns arquivistas, as prioridades seriam a aparência do ambiente (37,7%), divulgar as funções e atividades realizadas pelo arquivo (60,4%) e melhorar e/ou dinamizar o acesso dos usuários à informação (52,8%). São ações importantes, porém não envolvem interação e conexão com o usuário, restringindo-se à transmissão de informações.

Nesse sentido, os arquivistas foram questionados sobre seu comportamento quando precisam comunicar-se com outros para atingir determinada necessidade como, por exemplo, ao realizar uma exposição sobre o seu trabalho para colegas de outros departamentos. O Gráfico 6 aponta que 75,5% procuram ser objetivos, claros e concisos para que sua mensagem seja compreendida pelo outro, porém apenas 43,3% dos arquivistas costumam possibilitar a interação com o público o que indica uma vez mais dificuldades de comunicação. A abertura para o diálogo e a interação são requisitos fundamentais para uma profissão de cunho social, onde as críticas ou contribuições advindas dos usuários são fundamentais para evoluir para uma Arquivologia pós-custodial.

**Gráfico 6:** Estratégias utilizadas para comunicar-se no ambiente de trabalho

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Outras estratégias apontadas foram ser dinâmico e elaborar uma apresentação com variadas ferramentas (39,6%) e utilizar recursos audiovisuais como imagens, vídeos, charges, entre outros (58,5%) que se contrapõem a apresentar os conteúdos de forma simples utilizando poucos recursos, estratégia utilizada por cerca de 35,8% dos respondentes. Esses dados indicam que os arquivistas ao se comunicar se preocupam também em escolher o formato que melhor se adéqua à sua necessidade e em usar recursos para facilitar a compreensão do público que pretende atingir.

O conjunto de dados deste indicador revelam uma comunicação frágil, porque está concentrada na transmissão do conteúdo em detrimento de uma comunicação forte centrada na interação, conectividade e negociação de sentidos. Por isso, para o ato de comunicar, considera-se relevante **desenvolver laços sociais** que referem-se ao estabelecimento de vínculos com outros. De acordo com Siemens (2010) a criação de redes de aprendizagem individuais são condições basilares para o aprendizado colaborativo. Ressalta-se que todos os arquivistas que participaram da pesquisa fazem parte de redes e comunidades *online*.

A Tabela 4 apresenta as motivações dos arquivistas para participar de redes e comunidades *online*. Entre os principais motivos estão: interagir com amigos e/ou conhecer pessoas e buscar informações sobre interesses pessoais, ambos indicados por aproximadamente 64,2% dos participantes, seguidos por manter-se atualizado sobre notícias em geral (56,6%). A partir desses dados percebe-se que as redes sociais e comunidades *online* têm sido consideradas também como uma fonte de informação relevante, isso quer dizer que a

interação e conectividade com outros permite aos arquivistas manter-se atualizado. Essa conectividade tem beneficiado tanto as relações pessoais como compartilhar informações, vivências e experiências (47,2%).

**Tabela 4:** Motivações para participação em redes e comunidades *online*

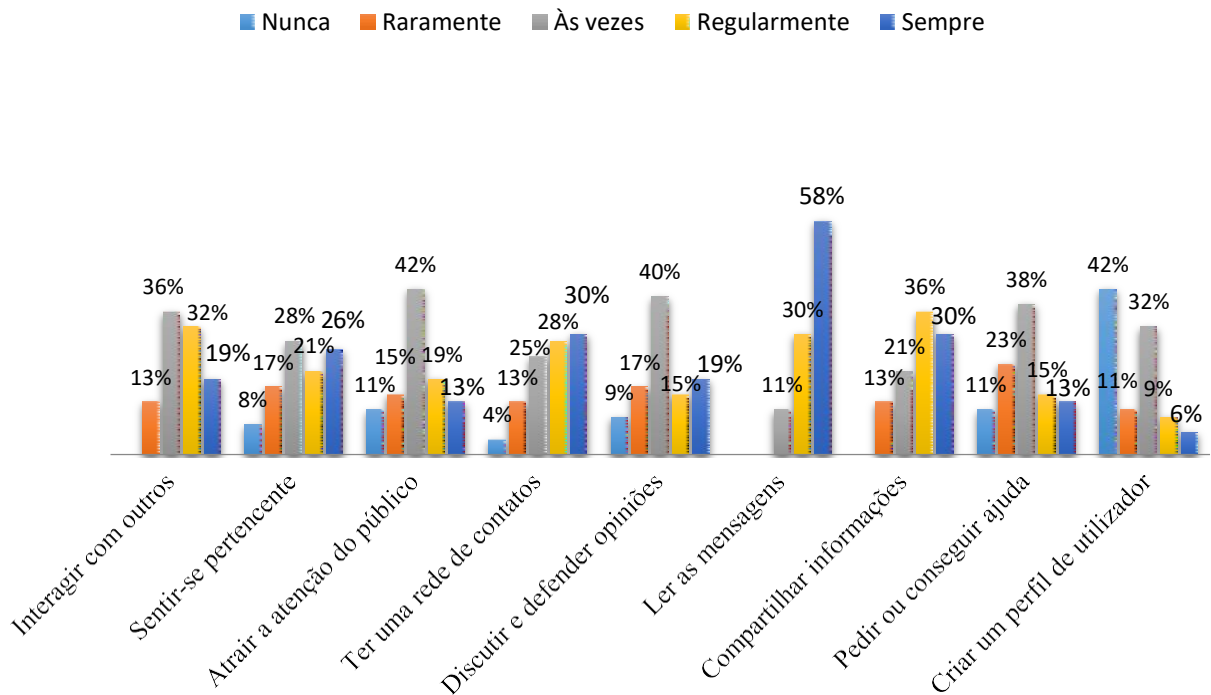
<b>Item</b>	<b>Percentual</b>
Interagir com amigos e/ou conhecidos	64,2%
Manter-se atualizado	56,6%
Buscar informações sobre interesses pessoais	64,2%
Compartilhar informações, vivências, experiências	47,2%
Tratar de assuntos profissionais	45,3%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Observa-se que tratar de assuntos profissionais (45,3%) é uma das motivações menos apontadas pelos arquivistas para sua participação em redes e comunidades *online*. Como foi visto ao analisar a frequência (Gráfico 5), o uso de redes sociais pelos arquivistas é bem intenso. Acredita-se que os arquivistas podem aproveitar sua participação nesses ambientes interativos para potencializar sua função de mediação, não apenas se fazer presente, mas se mostrar participativo e considerar as redes sociais como um canal de interação direta com os usuários que estão presentes e atuantes nesses espaços.

Como mencionado, a participação em redes sociais e comunidades *online* é uma atividade recorrente no Brasil. Borges (2014, p. 37) corrobora ao defender que as redes sociais on-line “se coadunam com aspectos da cultura nacional, como busca de visibilidade e aceitação social. Esses espaços também são propícios para a publicação de conteúdo, mas vêm sendo usados muito mais para a replicação, porque a criação esbarra em barreiras relacionadas à formação escolar.” Dessa forma, acredita-se que não é apenas a presença em redes sociais e comunidades *online* que garante o desenvolvimento de laços sociais, mas sim o engajamento daqueles que participam.

Nesse sentido, o Gráfico 7 permite analisar o comportamento dos arquivistas nesses ambientes. A interação é um aspecto importante a ser considerado, mas ao que indica os arquivistas estão mais interessados em ler as mensagens recebidas para se manter informado (58%) do que interagir com outros (19%). Outro dado relevante ainda relacionado a esse aspecto é que apesar de afirmarem compartilhar informações com regular frequência (36%) nem sempre se preocupam em atrair a atenção do público e estabelecer uma audiência a partir dos conteúdos que dissemina: apenas 13% dizem o fazer sempre e 19% regularmente.

**Gráfico 7:** Comportamento em redes e comunidades *online*

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

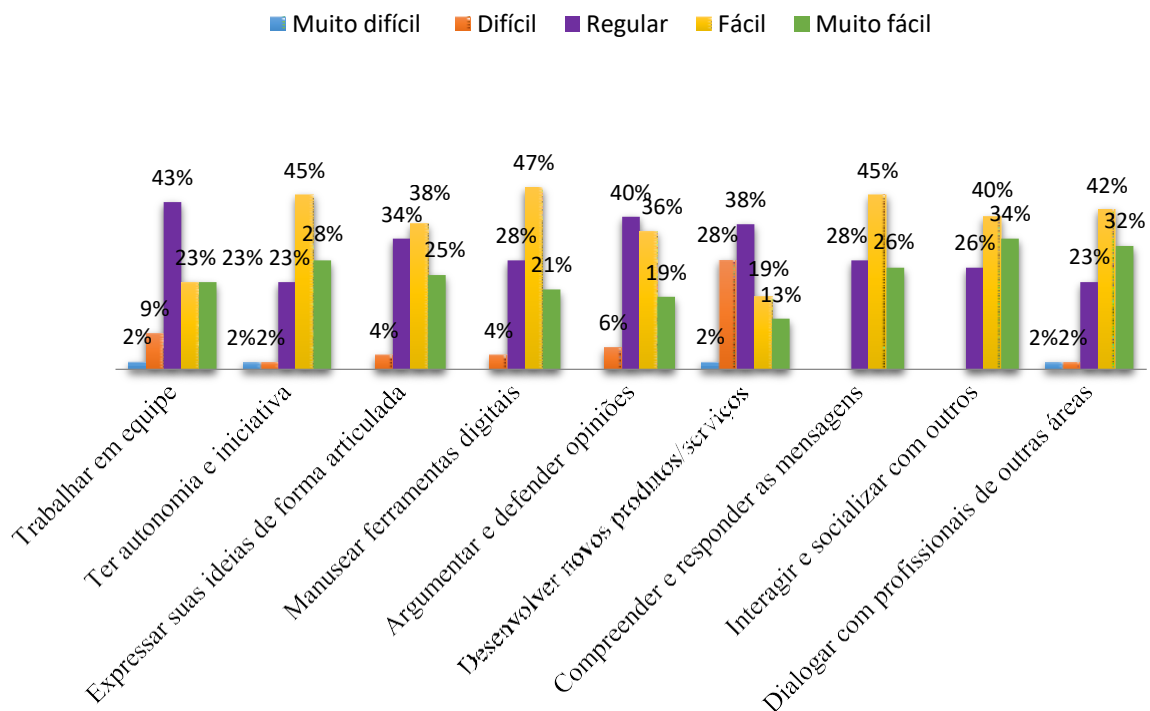
Outro ponto que precisa ser considerado é o engajamento: se estes arquivistas desempenham um papel ativo e participativo dentro dessas redes e comunidades ou apenas fazem parte delas. Observa-se, a partir dos dados apresentados pelo Gráfico 7, que apenas uma pequena parcela dos participantes afirmou participar de discussões e defendem opiniões sempre (19%) ou regularmente (15%); a maioria deles o fazem às vezes (40%). Acredita-se que o fato de esses arquivistas nem sempre se sentirem pertencentes a determinado grupo e/ou comunidade inibe uma participação mais atuante nesses espaços e, conseqüentemente, a criação de vínculos.

O engajamento ativo com as tecnologias emergentes é um dos aspectos tratados pela *metaliteracy*. Para Mackey e Jacobson (2011, p.13), “as tecnologias emergentes são inerentemente diferentes das impressas e requerem engajamento ativo com vários formatos de informação através de diferentes modalidades de mídia.” Acredita-se que o nível de engajamento em ambientes colaborativos favorece a produção criativa e colaborativa, assim não é a mera presença em redes e comunidades sociais que possibilitará a construção de conhecimento em colaboração.

Assim, não há um consenso entre os arquivistas com relação a estabelecer e manter uma rede de contatos para ajuda mútua, percebe-se que a diferença entre as categorias de frequência “às vezes” e “sempre” nesse item é bem pequena. Esse indicador também influenciará outro: a mobilização das redes sociais para conseguir ajuda quando precisa. Apenas uma pequena parcela afirma pedir ou conseguir ajuda frequentemente, sendo 15% regularmente e 13% sempre. Assim, demonstra-se que a postura dos arquivistas diante do uso das redes e comunidades *online* ainda é pouco colaborativa e possui um caráter mais passivo, no qual se destaca a busca por informações enquanto a relação e conexão com outros fica em segundo plano.

A participação em redes e comunidades sociais também contribui para **construir conhecimento em colaboração**. Nesse sentido, cabe também analisar se os arquivistas têm dificuldades para trabalhar de forma colaborativa e gerar novos conhecimentos (Gráfico 8).

**Gráfico 8:** Grau de dificuldade para trabalhar colaborativamente



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Percebe-se que as atividades desenvolvidas em colaboração pelos arquivistas têm grau de dificuldade moderado, pois não há uma variação muito significativa entre as categorias “regular” e “fácil”.

Vê-se que os arquivistas consideram mais fáceis atividades como manusear as ferramentas de comunicação digitais (47%), compreender e responder mensagens recebidas (45%) e ter autonomia e iniciativa própria (45%), atividades essas que tem pouco caráter interativo e colaborativo. Percebe-se que essa questão não tem a ver com exclusão digital, já que não são demonstradas dificuldades para lidar com as ferramentas ou mesmo com a comunicação por via desses meios, visto que o que consideram mais difícil é trabalhar em equipe (9%).

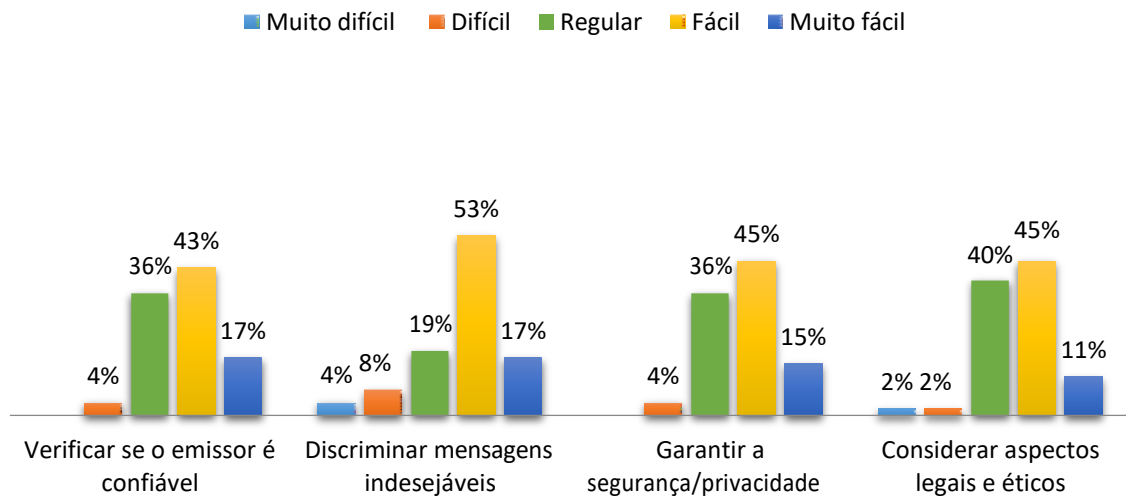
A opção dialogar com profissionais de outras áreas é considerado fácil para 42% dos arquivistas e possui um caráter interativo que poderia motivá-los ao trabalho colaborativo. No entanto, quando parte-se para atividades como trabalhar em equipe e desenvolver novos produtos e serviços colaborativamente percebe-se que o grau de dificuldade aumenta. Assim, acredita-se que esses arquivistas podem explorar mais essa facilidade para dialogar e trocar experiências com outros profissionais para potencializar o trabalho colaborativo.

O grau de dificuldade em atividades como expressar suas ideias de forma articulada e argumentar e defender opiniões, que estão mais relacionadas à postura desses arquivistas ante o trabalho colaborativo, ficam entre as categorias “regular” e “fácil” sem significativa diferenciação (a diferença é de apenas 2% em cada atividade), isso indica que o maior problema aqui é a relação com o outro.

Também é preciso investigar a postura dos arquivistas quanto a **analisar o compartilhamento de informações**, que pressupõe possuir senso crítico diante das mensagens que comunica. Isso significa dizer que enquanto prosumidor da informação, aquele que compartilha também tem responsabilidades sob o conteúdo da mensagem. Diante disso, neste momento alguns aspectos precisam ser considerados: verificar se o emissor é confiável caso a mensagem tenha sido produzida por outros; evitar distribuir mensagens indesejáveis como spam; preocupar-se em garantir a segurança e privacidade tanto sua quanto de outros que estejam envolvidos; e considerar os aspectos legais e éticos da comunicação.

Assim, foi questionado aos arquivistas qual a o grau de dificuldade para avaliar determinados aspectos que envolvem o compartilhamento de conteúdos em meio digital. Vê-se que todos os aspectos são considerados pela maioria dos arquivistas como de fácil avaliação. O componente mais fácil para os respondentes é discriminar mensagens indesejáveis (53%). Aspectos como garantir a segurança e privacidade (45%) tanto própria quanto alheia e considerar os aspectos legais e éticos (45%) mostram-se em sintonia com relação às respostas dos arquivistas e, de fato, há uma forte relação entre eles. Os dados podem ser analisados a partir do Gráfico 9:

**Gráfico 9:** Grau de dificuldade para analisar aspectos do compartilhamento de informações



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

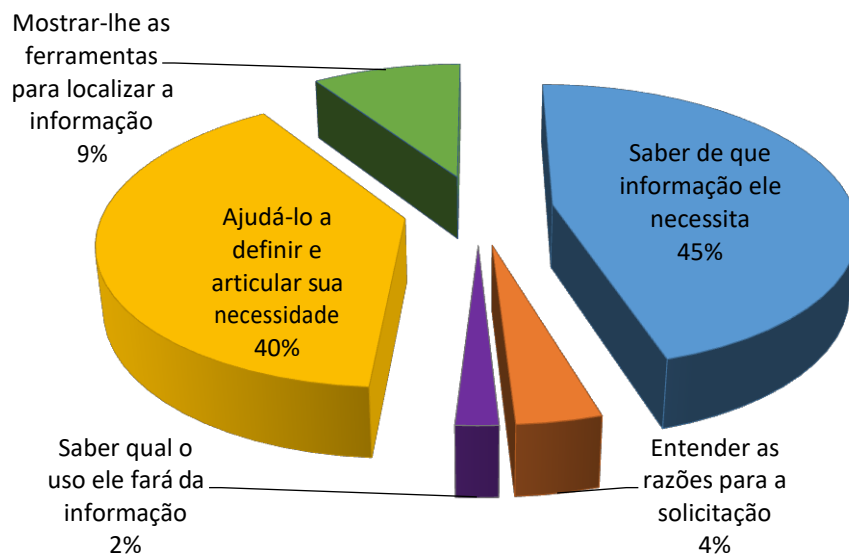
Além disso, verificar quem é o emissor da mensagem que pretende compartilhar e se este emissor é confiável parece não ser tão facilmente avaliável quanto os demais aspectos: 43% dos arquivistas consideraram fácil e 36% indicaram “regular”. Diante do exposto, entende-se que o emprego de competências em comunicação por parte dos arquivistas contempla de forma satisfatória componentes ligados a estabelecer comunicação e avaliação da comunicação. No entanto, o desenvolvimento de laços sociais e a construção de conhecimento em colaboração mostram-se menos desenvolvidos devido ao comportamento pouco interativo e colaborativo apresentado pelos arquivistas.

Conclui-se que os arquivistas precisam desenvolver melhor suas competências para criar uma postura mais engajada e colaborativa. Jenkins (2009) corrobora ao defender que novas competências são requeridas para atuar num contexto de cultura participativa como, por exemplo, adequar a produção a determinado público, produzir em cooperação e participar de processos sociais relacionados a sua área de atuação. Assim, o desenvolvimento de competências em comunicação converge com uma postura mais proativa necessária aos profissionais que medeiam a informação. Por exemplo, quando é demandado aos arquivistas gerenciar ferramentas de comunicação *online*, o emprego dessas competências fica evidente, e se não houver o trabalho colaborativo e a interação efetiva com o usuário, mesmo o acesso e apropriação da informação podem ficar comprometidos.

### 6.3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Sabe-se que um dos pontos principais na mediação da informação é ajudar o usuário no sentido de atender e solucionar sua necessidade informacional. Diante disso, o Gráfico 10 mostra as atitudes dos arquivistas, expressas no indicador **entender a necessidade informacional do usuário**.

**Gráfico 10:** Posicionamento quanto à necessidade informacional do usuário



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Os resultados indicam que a maior parte dos participantes declara que sua prioridade é saber do usuário de que informação ele necessita (45%), seguido por ajudá-lo a definir e articular a sua própria necessidade (40%). Aqui é possível traçar um paralelo entre a mediação da informação e as competências em comunicação, haja vista a necessidade evidente do diálogo e da negociação entre o arquivista e o usuário para que seja compreendida ou mesmo definida a necessidade informacional em questão.

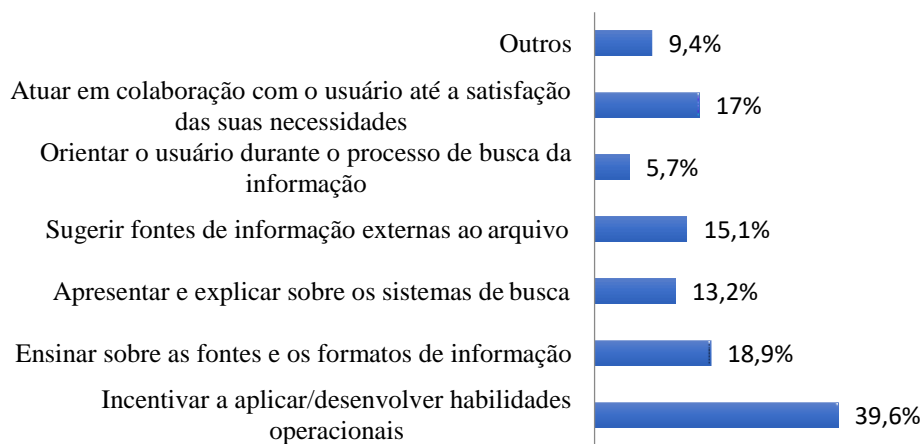
Um aspecto relevante a ser considerado é que apenas 2% consideram prioritário saber qual o uso será feito da informação que será disponibilizada ou mesmo entender as razões que motivaram a solicitação (4%). Nesse sentido, observa-se que os arquivistas estão mais focados em possibilitar o acesso às informações do que necessariamente com o uso e apropriação dessa informação. De acordo com Ribeiro (2010), o uso da informação também precisa ser considerado no contexto da mediação da informação pós-custodial e não só o



acesso. Acredita-se que se preocupar com o uso da informação favorece o processo de mediação, porque fornece meios para saber se tal processo será efetivo, possibilitando ao usuário utilizar e assimilar a informação disponibilizada.

Assim, considerando que a atuação do arquivista vai além da simples disponibilização de informações, é preciso compreender quais ações são desenvolvidas para **orientar a busca e o acesso às informações**. Nessa perspectiva, foi questionado aos arquivistas quais ações relacionadas a esse indicador não são consideradas por eles como parte de sua responsabilidade enquanto mediador da informação.

**Gráfico 11:** Ações não consideradas como de responsabilidade do arquivista



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Conforme o Gráfico 11, aproximadamente 39,6% dos arquivistas não considera incentivar os usuários a aplicar e/ou desenvolver suas habilidades operacionais para lidar com a tecnologia como parte de sua responsabilidade. Segue-se ensinar sobre as fontes e os formatos de informação (18,9%). Entende-se que essas ações, assim como apresentar e explicar sobre os sistemas de busca (13,2%), estão diretamente relacionadas a orientar os usuários quanto à busca e uso das informações, então não considerá-las implica em não reconhecer o papel do arquivista enquanto mediador da informação na formação de usuários mais independentes no processo de busca e uso das informações.

Vê-se que orientar o processo de busca da informação foi a ação menos escolhida (5,7%) pelos respondentes. Esta função mediadora está estabelecida, portanto, mas é importante avançar da disponibilização de conteúdos para a promoção do salto qualitativo nos usuários defendido por Neves (2011), em outras palavras é necessário criar condições

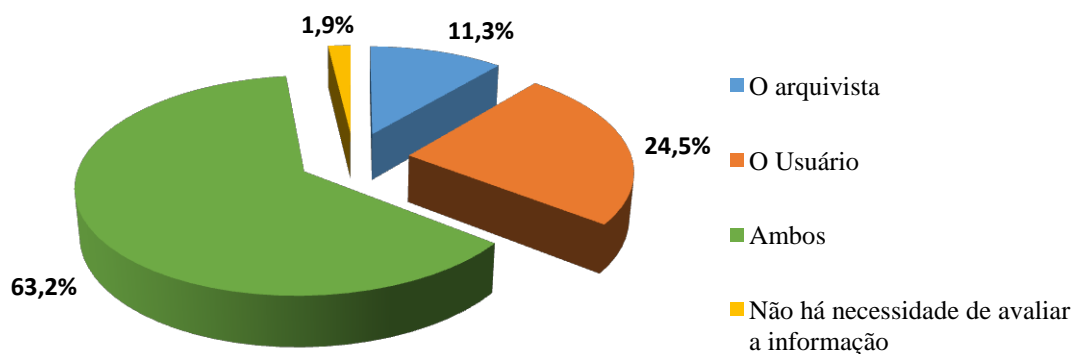
favoráveis para que o usuário possa acessar e usar as informações pertinentes à sua necessidade. Isso envolve incentivar o usuário a empregar suas competências, habilidades e conhecimentos, ajudando-o a aperfeiçoá-las ou mesmo desenvolvê-las para que possa atender às suas próprias necessidades de informação.

Outro dado que confirma essa questão é a ação de atuar em colaboração com o usuário até a satisfação das suas necessidades (apontada por 17% dos arquivistas como não sendo parte de sua responsabilidade). Apenas 11,3% considera que todas as ações elencadas são atribuições inerentes ao fazer arquivístico.

Outras sugestões dadas pelos respondentes sobre o que não faz parte de suas atribuições são: “criticar a forma que o usuário faz a sua pesquisa”, “fazer a pesquisa, somente orientar a pesquisa”. Tais sugestões compõe a categoria “outros” que representa 9,4% dos resultados. Ademais, sugerir fontes de informação externas ao arquivo é apontado apenas por 15,1% dos respondentes, o que está relacionado a facilitar o acesso a pontos não tradicionais ou em constante mudança à medida da evolução dos meios de informação e das fontes.

No que diz respeito a **orientar a avaliação da informação** disponibilizada ao usuário, os arquivistas foram questionados sobre de quem seria a responsabilidade de avaliar a informação entregue ao usuário. Os resultados são apresentados no Gráfico 12:

**Gráfico 12:** Responsabilidade da avaliação da informação entregue ao usuário



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

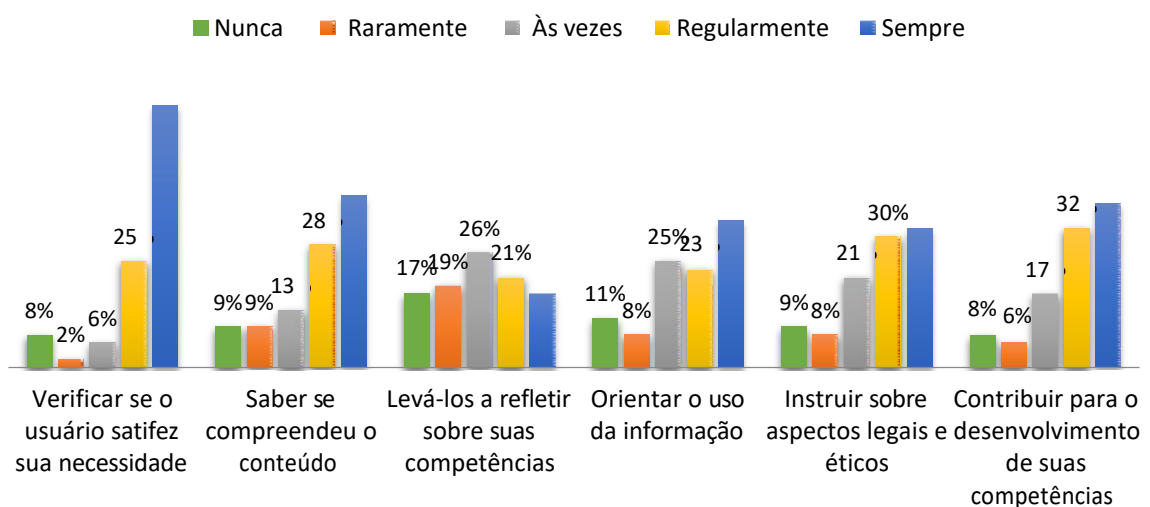
Conforme indica o Gráfico 12, a maior parte deles acredita que a informação deve ser avaliada por ambos (63,2%). Assim o arquivista enquanto mediador deve avaliar o conteúdo junto com o usuário, ajudando-o a perceber se a informação é ou não pertinente. Em

contraposição, 24,5% atribui a avaliação da informação somente ao usuário se isentando da responsabilidade de avaliar se o conteúdo entregue é de fato pertinente à necessidade informacional de quem o solicitou. É verdade que os usuários assumiram uma posição mais ativa, deixam de ser “espectadores – pessoas que recebem um conteúdo pronto, uniforme e padronizado de informação via TV e rádio, por exemplo – para participantes – pessoas que podem procurar, avaliar e decidir como e quando aproveitar a informação” (BORGES, 2013, p.115), mas isso não exclui o papel da mediação como apoio à avaliação da idoneidade dos conteúdos.

Ademais, 11,3% dos arquivistas se consideram os únicos responsáveis pela avaliação da informação disponibilizada no momento do atendimento, o que de certa forma acaba atribuindo ao usuário uma condição passiva de utilizador ou mesmo de receptor da informação. E sabe-se que essa caracterização já não cabe mais aos usuários de arquivo que tiveram seu perfil modificado devido às influências das TIC, se tornaram ativos e protagonistas no processo de busca e uso das informações.

Retoma-se aqui a questão de que o arquivista também é responsável por **orientar o uso da informação**. Os participantes da pesquisa foram questionados sobre o que eles costumavam fazer após entregar uma informação solicitada ao usuário para averiguar se há preocupação em saber como o usuário utilizou das informações, se houve ou não assimilação do conteúdo e satisfação da necessidade informacional.

**Gráfico 13:** Uso da informação disponibilizada ao usuário



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Ao analisar os dados apresentados pelo Gráfico 13, observa-se que os arquivistas se mostram bastante preocupados em verificar se o usuário satisfaz sua necessidade (60%), no entanto apenas 40% verificam se o conteúdo foi compreendido ou assimilado pelo usuário sempre que atende um usuário.

Aqui mais uma vez percebe-se que não é frequente entre os arquivistas a prática de ações ligadas à formação de usuário como, por exemplo, levar os usuários a refletir sobre suas competências no trato com a informação, orientar quanto ao uso da informação disponibilizada e instruir sobre aspectos legais e éticos envolvendo a informação. O que indica que talvez essas ações não são tidas como prioridade no atendimento ao usuário. Embora boa parte afirme que costuma frequentemente contribuir para tornar os usuários independentes no processo de busca e uso da informação, 38% disseram o fazer sempre e 32% regularmente.

Dessa forma, observa-se que satisfazer a necessidade informacional dos usuários é uma das maiores preocupações dos arquivistas ao mediar a informação e junto a isso está a preocupação de avaliar a informação disponibilizada ao usuário como uma forma de avaliar também a sua atuação e se o atendimento foi efetivo. Assim, também é consensual entre os arquivistas que orientar a busca e acesso às informações é uma prática inerente às suas atribuições.

No entanto, quando se fala no uso da informação feita pelo usuário não há essa mesma aceitação. A questão do uso da informação vai interferir diretamente na formação de usuários, vê-se que há um interesse por parte dos arquivistas em contribuir para tornar os usuários independentes no processo de busca e uso da informação, porém esse interesse ainda não se reflete na mediação da informação feita por esses arquivistas porque essa prática ainda está caracterizada pela simples disponibilização de informações.

#### 6.4 AUTO- AVALIAÇÃO

A Tabela 5 revela como os arquivistas fazem para desenvolver e/ou aperfeiçoar as suas competências infocomunicacionais. De acordo com os dados analisados, as atividades mais indicadas foram participar de eventos relacionados à área de atuação (77,4%), manter-se informado (58,5%) e participar de formações como cursos, oficinas e educação continuada (52,8%).

**Tabela 5:** Ações realizadas para o desenvolvimento das competências infocomunicacionais

<b>Descrição</b>	<b>Percentual</b>
Não desenvolve nenhuma ação	1,9%
Participar de eventos relacionados à sua área de atuação	77,4%
Participar de formações	52,8%
Desenvolver automaticamente ao utilizar as tecnologias	9,4%
Foram desenvolvidas durante a formação acadêmica	22,6%
Refletir sobre suas dificuldades e deficiências	30,2%
Manter-se informado	58,5%
Trabalhar e aprender em colaboração com outros	50,9%
Outros	1,9%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Uma parcela significa acredita que trabalhar e aprender em colaboração (50,9%) é uma das ações que podem promover o desenvolvimento de competências tanto para lidar com a informação quanto para melhorar sua comunicação. Porém há uma contradição, uma vez que foi visto no Gráfico 8 que os arquivistas não costumam realizar ações que envolvam a colaboração. Ressalta-se que esta concepção está muito relacionada ao Conectivismo, já que este defende que o conhecimento é gerado também a partir das relações interpessoais:

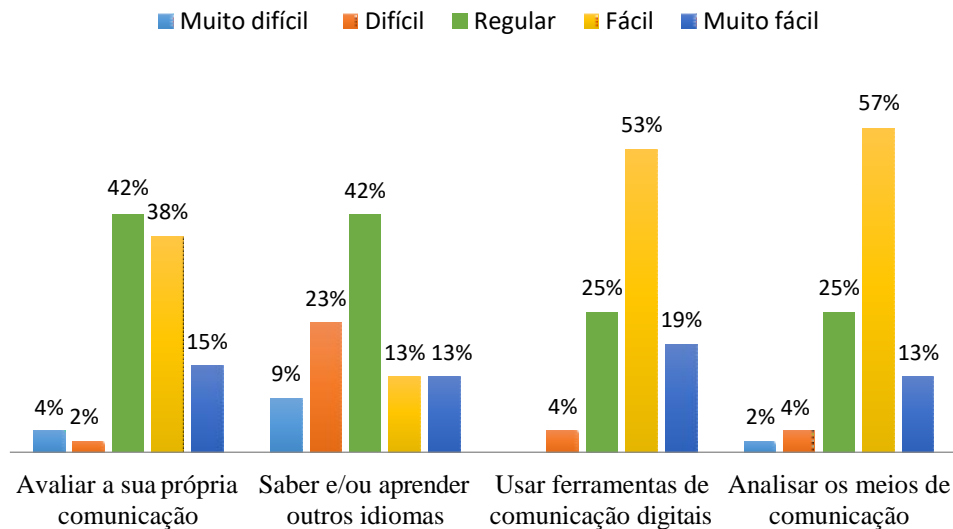
Conhecer hoje significa estar conectado. O conhecimento se move demasiadamente depressa para que aprender seja apenas um produto. Estávamos acostumados a adquirir conhecimentos aproximando-o de nós mesmos. Nos diziam que tínhamos que possuí-lo, que tinha que existir em nossas cabeças. Já não podemos tratar de possuir todos os conhecimentos necessários pessoalmente. Temos que armazená-los em nossos amigos ou na tecnologia. (SIEMENS, 2010, p.51)

Nessa perspectiva, os arquivistas avaliaram alguns de seus conhecimentos e habilidades relacionados à comunicação, como ilustra o Gráfico 14. Os resultados indicam que os arquivistas afirmam ter facilidade para manusear ferramentas de comunicação digitais, 53% consideram fácil e 19% muito fácil. Outro aspecto relevante é que 23% dizem ter dificuldades para saber ou aprender novos idiomas enquanto 42% afirmam tem dificuldades moderada para tal. Dentre eles, o aspecto mais indicado foi analisar os meios de comunicação e sua intencionalidade, no qual 57% arquivistas consideram fácil e 13% muito fácil.

No que diz respeito à avaliação de sua própria comunicação, 42% dos arquivistas consideram a dificuldade moderada para se avaliar nesse aspecto, enquanto 38% acreditam ser uma tarefa fácil de ser realizada. Outro aspecto relevante: 30,2% dos arquivistas consideram que refletir sobre suas dificuldades e deficiências os ajuda a aperfeiçoá-las. A abordagem da

*metaliteracy* enfatiza a importância de pensar sobre suas próprias ações e conhecimentos e se colocar como protagonista do próprio aprendizado.

**Gráfico 14:** Grau de dificuldade para avaliar aspectos relacionados à sua comunicação



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, 2017

Esse aspecto metacognitivo que traz embutida a ideia de auto-avaliação contribui para desconstruir o discurso de que essas competências são desenvolvidas apenas durante a formação acadêmica, apontada por 22%, ou que o simples contato com a tecnologia garante o desenvolvimento automático de competências (9,4%) ou até mesmo que não precisam ser desenvolvidas ações que estimulem o seu desenvolvimento, como indica 1,9% dos respondentes.

Diante disso, conclui-se que os arquivistas se colocam como protagonistas do seu próprio aprendizado e procuram desenvolver suas competências infocomunicacionais através de ações que envolvem a aprendizagem tradicional (cursos, eventos, etc) e também a aprendizagem colaborativa, bem como preocupam-se em se manter informado e se atualizar sobre novos recursos, ferramentas e/ou tecnologias que facilitem o acesso e uso da informação.

Contudo, percebe-se que a capacidade metacognitiva precisa ser melhor explorada por esses profissionais, principalmente no sentido de refletirem mais sobre suas dificuldades e/ou deficiências no processo de aprendizagem, para que possam identificar lacunas de competências para o trato com a informação ou mesmo para se comunicar e assim buscar desenvolvê-las ou conectar suas competências com as de outros.

Ressalta-se que o aspecto metacognitivo é basilar para a *metaliteracy*, porque destaca a necessidade de reconhecer características de ambientes em mutação e a eles adaptar-se e adequar-se de acordo com cada situação de informação e comunicação (JACOBSON, MAKEY, 2013). Isso contribui com a formação de usuários, pois a capacidade de pensamento crítico sobre o próprio comportamento promove o desenvolvimento de competências infocomunicacionais tanto para o arquivista quanto para o usuário.

De uma forma geral, as competências infocomunicacionais estão mais desenvolvidas no que diz respeito a identificar a necessidade de informação, buscar e avaliar a informação (competências em informação) estabelecer e avaliar a comunicação (competências em comunicação). Contudo, é importante atentar para algumas dificuldades e deficiências apresentadas que trazem complicações ao processo de mediação, dentre elas estão: obstáculos para se apropriar das informações que acessa e apreender sentido, produzir novas informações (competências em informação); criar uma postura mais participativa e colaborativa e então desenvolver laços sociais e construir conhecimento em colaboração (competências em comunicação).

A partir da análise dos resultados é possível concluir ainda que a atuação de mediação da informação do arquivista e a sua auto percepção enquanto mediador vai interferir diretamente na formação de usuários. Os pontos fortes percebidos quanto à mediação da informação estão relacionados a entender a necessidade informacional dos usuários, avaliar a informação disponibilizada ao usuário e orientar a busca e acesso às informações. No que diz respeito à auto-avaliação, os pontos fortes dizem respeito à se considerar protagonista do seu próprio aprendizado, procurar desenvolver suas competências infocomunicacionais, manter-se informado e atualizado.

No entanto, alguns aspectos precisam ser melhorados como o uso da informação disponibilizada que precisa ser mais aceito como parte da responsabilidade do arquivista (mediação da informação) e a capacidade metacognitiva precisa ser melhor explorada (auto-avaliação). Percebe-se que essa dificuldade para se apropriar das informações, trabalhar em colaboração e refletir sobre o próprio comportamento influenciam no desenvolvimento de novos conhecimentos e na promoção do desenvolvimento das competências infocomunicacionais tanto para o arquivista quanto para o usuário.

## 7 CONCLUSÃO

Diante da necessidade de adequação da mediação da informação às demandas e necessidades informacionais dos usuários de informação que tiveram o seu perfil modificado – se tornaram mais ativos, autônomos e passam a ser também produtores de informação – em função de uma sociedade informacional cada vez mais conectada e colaborativa, defende-se os preceitos da mediação pós-custodial.

O usuário passa também a definir suas próprias estratégias de busca e a conduzir suas necessidades informacionais. Nessa perspectiva, o arquivista atua como mediador instruindo e orientando o usuário no aperfeiçoamento de suas competências infocomunicacionais. A mediação da informação quando voltada para o usuário, não só para as suas necessidades informacionais, mas principalmente para as competências que possui e podem empregar para tornar-se independentes no processo de busca e uso da informação, influi diretamente na formação de usuários e extrapola a disponibilização e facilitação do acesso às informações.

No entanto, essa concepção para se concretizar depende da atuação do mediador da informação, de sua postura frente ao usuário. Trata-se de uma mudança de papel: o mediador precisa ter um perfil colaborativo e reconhecer que o seu papel não é somente atender à necessidade de informação de determinado usuário, mas sim de contribuir com a formação de usuários competentes para lidar com o ambiente infocomunicacional hodierno. Assim, terá sua função de mediação muito mais valorizada e útil considerando a rápida transformação e inovação desses ambientes.

Conclui-se que essa mediação passa a ser um instrumento de promoção de significação e produção de sentidos a partir da informação e sua apropriação e aliado ao conceito de competências infocomunicacionais pode trazer significativas contribuições para a formação de usuários, haja vista que coaduna-se à ideia de que a mediação da informação é um processo que vai desde o tratamento da informação até o atendimento ao usuário, defendida por Almeida Junior (2009), ao conceito de competências infocomunicacionais, isso porque além de lidar com a informação, o mediador precisará se relacionar e se comunicar com o usuário nessa ação de negociação para entendê-lo e ajudá-lo a satisfazer sua necessidade.

Nessa perspectiva, retoma-se ao problema proposto para essa dissertação: “Como as competências infocomunicacionais empregadas pelos arquivistas, ao atuar como mediador da informação, podem contribuir no processo de formação de usuários de informação?” para defender que o emprego das competências infocomunicacionais pelos arquivistas influencia



diretamente a sua atuação enquanto mediador da informação e, portanto, no processo de formação de usuários.

Observa-se que o emprego das competências infocomunicacionais pelos arquivistas bem como suas deficiências e dificuldades refletem-se no modo como este medeia a informação e orienta o usuário na satisfação de suas necessidades informacionais. Quanto mais desenvolvidas essas competências maior o nível de consciência participativa e colaborativa e, portanto, mais efetiva se torna a sua atuação no processo de formação de usuários.

Ao mesmo tempo, as competências infocomunicacionais estão intimamente ligadas ao fator metacognitivo, que envolve a avaliação que o arquivista faz de suas próprias competências, e possibilita que esse profissional amplie sua auto percepção enquanto mediador da informação e esteja mais propício a construir uma conexão entre o que sabe e o que pode transmitir ou aprender com o outro.

O arquivista que procura empregar suas competências infocomunicacionais no seu fazer profissional e nas atividades de mediação da informação, reconhece que para além de desenvolver suas próprias competências, o seu papel enquanto mediador envolve incentivar e propiciar maneiras de promover o desenvolvimento de tais competências também nos usuários.

Dessa forma, entende-se que a *metaliteracy* e o conectivismo são conceitos chave para a discussão de que a formação de usuários de informação está intimamente ligada à promoção do aprendizado de competências ligadas à informação e comunicação. Deste modo, recomenda-se para futuras pesquisas o aprofundamento de estudos e discussões em torno do aprendizado ligado à informação e à comunicação, a partir da aplicação dos princípios defendidos pela *metaliteracy* e o conectivismo no desenvolvimento de programas de alfabetização infocomunicacional. Além disso, sugere-se maior investigação a respeito da formação profissional dos arquivistas, no que diz respeito à função educadora, questão que surgiu no decorrer da realização deste trabalho mas que não houve oportunidade de ser explorada.

## REFERÊNCIAS

ALA. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 25 mai. 2013.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. v. 1, n. 1, 2008.

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.

BAWDEN, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. [Information and digital literacy: a review of concepts]. **Anales de Documentación**, 5, 361-408.

BAWDEN, D. (2008). Origins and concepts of digital literacy. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), **Digital Literacies: concepts, policies and practices** (pp. 17-32). New York, NY: Peter Lang.

BRANDÃO, Gleise da Silva. **Competência em informação e o arquivista contemporâneo: observação em graduandos de arquivologia da UFBA**. (2013). Monografia (Graduação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2013.

BRANDÃO, Gleise. BORGES, Jussara. Emprego da competência em informação por estudantes de arquivologia da Universidade Federal da Bahia. **ÁGORA**, Florianópolis, v. 24, n. 49, p. 277-310, 2014.

BELLINI, Carlo G. P.; GIEBELEN, Edwin; CASALI, Richélita R. B. Limitações digitais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 2, p. 25-35, maio/ago. 2010.

BELLOTTTO, Heloísa. O Arquivista na sociedade contemporânea. In: BELLOTTTO, Heloísa. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. – 4.ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 299 – 306.

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**. (2011). Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Salvador, 2011.

BORGES, Jussara. SANTOS, Fábio. Educação para a informação: direcionamentos de organizações da sociedade civil de Salvador. In: XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/225/273>>. Acesso em 20 nov. 2013.

- BORGES, Jussara. BRANDÃO, Gleise. Competências em comunicação no ciberespaço: um novo desafio às organizações da sociedade civil. In: OLIVEIRA, Lídia. BALDI, Vania. **A insuportável leveza da web: retóricas, dissonâncias e práticas na sociedade em rede**. Salvador: EDUFBA, 2014.
- BORKO, H. **Information Science: what is it?** American Documentation (pré- 1986); Jan 1968; 19, 1; ABI/INFORM Global.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.
- CERETTA, María Gladys; MARZAL, Miguel Ángel. Desarrollo de competencias en información: otra modalidad para fortalecer las competencias lectoras. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 3, p.364-378, set./dez. 2011
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil – TIC** Centros públicos de acesso 2014. Disponível em: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-centros-publicos-de-acesso-2013.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2015.
- COOK, Terry. Arquivologia e Pós-modernismo: novas formulações para velhos conceitos. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, RJ, v. 1, n. 1, p. 123-148, jul./dez. 2012.
- DEMO, P. (2007). Alfabetizações: desafios da nova mídia. **Ensaio**, 15(57), 543-564.
- DERVIN, Brenda. **An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date**. International Communication Association annual meeting, Dallas, Maio, 1983. Disponível em <<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>> Acesso em: 10 jul. 2013.
- DUDZIAK, Elizabeth. Competência Informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com**, nº 13, 2010.
- DUFF, Wendy. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, Terry. MACNEIL, Heather. **Correntes atuais do pensamento**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.
- DUNAWAY, Michelle Kathleen. Connectivism: Learning theory and pedagogical practice for networked information landscapes. **Reference Services Review**. Vol. 39 No. 4, 2011, pp. 675-685.
- FERREIRA, Letícia. ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.1, p.158-167, jan./mar. 2013.
- FREIRE, Gustavo. FREIRE, Isa Maria. Ações para competências em informação no ciberespaço: reflexões sobre a contribuição da metacognição. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bib. Ci. Inf.**, ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 17, n. esp. 1, p.1-23, 2012.
- GAMA, Fernando. FERNEDA, Edberto. Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 148 - 169, jul./dez. 2010.

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

GOMES, Henriette F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação, V. 9, n. 1, fev. 2008. Artigo 1

GONZÁLES DE GOMEZ, Maria Nélide. Para uma reflexão acerca da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.6, n.1, p. 5-18, jan./jun. 2001.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. Alfabetización para una cultura social, digital, mediática y en red. **Revista Española de Documentación Científica**, N.o Monográfico, 17-45, 2012.

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

JACOBSON, T.E.; MACKAY, T.P. Proposing a metaliteracy model to redefine information literacy. **Communications in Information Literacy**, v. 7, n. 2, p. 84-91, 2013.

JENKINS, H. **Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century** Cambridge (Massachussets): Mit Press, 2009.

LE COADIC, Yves François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LIMA, G. A. B. Mapa conceitual como ferramenta para organização do conhecimento em sistema de hipertextos e seus aspectos cognitivos. **Perspectiva em Ciência da Informação**, 2004, v. 9, n. 2, p. 134-145, jul./dez.

LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Tradução de Á. Cabral. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2 ed. Brasília: Projecto Editorial/ Annabel Lee, 2013.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2015.

LOUSADA, Mariana. ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. A Mediação da Informação e a Arquivística: aproximações Teóricas. In: VALENTIM, Marta. (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária, 2012. 318p.

\_\_\_\_\_. A mediação da informação na teoria arquivística: aspectos epistemológicos. In: **XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Anais eletrônicos... Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/224/272>>. Acesso em 20 nov. 2013.

LOUSADA, Mariana; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo; VALENTIM, Marta. Mediação da informação orgânica sob a perspectiva do processo decisório empresarial: análise do papel do arquivista. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.248-262, Jul./Sep. 2011.

MARZAL, Miguel Ángel. La evaluación de los programas de alfabetización en información en la educación superior: estrategias e instrumentos. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento**, vol. 7 n.º 2. Barcelona, 2010.

MATTA, Rodrigo O. B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Capítulo 6

MELLO ALVES, Fernanda. VARELA, Aida. Formação de formadores em Media and Information Literacy (MIL) para países lusófonos africanos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 13, n. especial, p. 254-271, jan./jul. 2017.

MIRANDA, Silvânia. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

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

NEVES, Bárbara C. Mediação da informação para agentes sociodigitais: o salto. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 3, p. 413-424, set./dez. 2011

NEVES, Dulce. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Amanda L. A mediação da informação como experiência de negociação de sentidos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, 2011.

OLIVEIRA, Louise. **O uso das ferramentas web 2.0 na gestão de instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica: uma reflexão sobre a cultura participativa**. 2012. 260f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em Educação**. 2004. 194f. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

PEREIRA, Cleyciane. SANTOS, Jaires. BARREIRA, Maria Isabel. Empoderamento das mulheres quilombolas: contribuições das práticas mediacionais desenvolvidas na ciência da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 114-139, mai/ago. 2016.

PERROTI, Edmir. PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: Saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda. FUJINO, Asa. NORONHA, Daisy. **Informação e Contemporaneidade: perspectivas**. Recife: NÉCTAR, 2007.

PRIMO, Alex. Interação reativa. In: \_\_\_\_\_. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

\_\_\_\_\_. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: VIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. **Anais eletrônicos...** Salvador, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2013.

PRIMO, Alex. Interação mútua. In: \_\_\_\_\_. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. Cap. 3

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010

RIBEIRO, Fernanda. **O perfil profissional do arquivista na Sociedade da Informação**. 2004. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8871.PDF>>. Acesso em: 24 mai. 2017.

SARACEVIC, 1996. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SIEMENS, G. **Conociendo el conocimiento**: Nodos Ele, 2010.

SILVA, Armando M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**, n. 9, 2010, p. 1-36

TOGNOLI, Natália. **A contribuição epistemológica canadense para a construção da arquivística contemporânea**. (2010). Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

UNESCO. **Teacher training curricula for media and information literacy**. Paris: 2008. Disponível em: < [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/teacher\\_training\\_curricula\\_mil\\_meeting\\_june\\_2008\\_report\\_en.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/teacher_training_curricula_mil_meeting_june_2008_report_en.pdf) > Acesso em 03 mar. 2017.

URIBE TIRADO, Alejandro. La alfabetización informacional en las universidades españolas. Niveles de incorporación a partir de la información publicada en los sitios web de SUS bibliotecas-CRAI1. *Revista Española de Documentación Científica*, 35, 2, abril-junio, 325-345, 2012.

WEBSTER, F. (2002). The information society revisited. In L. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), **Handbook of new media: social shaping and social consequences of ICTs**. London: Sage Publications.

WILSON, T. D. Information behaviour: na interdisciplinária perspectiva. **Information Processing & Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

WOLTON, D. **É preciso salva a comunicação**. Casal de Cambra: Caleidoscópio, 2006.

VARELA, Aida; BARBOSA, Marilene. Trajetórias cognitivas subjacentes ao processo de busca e uso da informação: fundamentos e transversalidades. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 17, n. esp.1, p.142-168, 2012.

\_\_\_\_\_. VARELA, Aida; BARBOSA, Marilene A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade. In: CONGRESO ISKO-ESPAÑA. **Nuevas perspectivas para La difusión y organización Del conocimiento**. Valencia, 2009.

\_\_\_\_\_. **DECLARAÇÃO HAVANA 15 AÇÕES DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**. Disponível em: <<http://competencia-informacional.blogspot.com.br/2012/05/declaracao-de-havana-15-acoes-de.html>>. Acesso em: 11 dez. 2013.

**APÊNDICE A: Questionário**

Prezado (a),

O presente questionário é um instrumento da pesquisa para o projeto **Competências infocomunicacionais e o arquivista: mediação para apropriação da informação** (pesquisa de mestrado em desenvolvimento realizada no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, sob a orientação da Profa. Dra. Jussara Borges), cujo objetivo é investigar o comportamento informacional e comunicacional dos arquivistas que estão atuando nos arquivos brasileiros. Assim, não existem respostas certas ou erradas. Esclarecemos que as respostas serão tratadas de forma confidencial e agregadas de maneira que nenhuma resposta individual possa ser identificada. Assim, contamos com a sua colaboração em responder o questionário.

1) Suponhamos que a organização que você trabalha acaba de lhe solicitar uma estratégia para disseminação do acervo em meio digital. Ao receber a solicitação, sua reação seria:

Por favor, antes de iniciar selecione o estado em que você atua como arquivista:

Acre  
Alagoas  
Amapá  
Amazonas  
Bahia  
Ceará  
Distrito Federal  
Espírito Santo  
Góias  
Maranhão  
Mato Grosso  
Minas Gerais  
Pará  
Paraíba  
Paraná  
Pernambuco  
Piauí  
Rio de Janeiro  
Rio Grande do Norte  
Rio Grande do Sul  
Rondônia  
Roraima  
Santa Catarina  
São Paulo  
Sergipe



Tocantis

1) Suponhamos que a organização que você trabalha acaba de lhe solicitar uma estratégia para disseminação do acervo em meio digital. Ao receber a solicitação, sua reação seria: (Apenas uma resposta)

- a. Usar os conhecimentos que já tem para resolver a situação
- b. Explorar informações *online* para se familiarizar com o tema
- c. Pedir a opinião dos outros profissionais, colegas de trabalho ou familiares
- d. Explicar a organização que aquilo não era função do arquivista
- e. Fazer um levantamento no arquivo
- f. Outro.

2) Quando precisa buscar informações para realizar determinada atividade no trabalho ou resolver uma situação/problema, você costuma:

- a.  Pesquisar conteúdo em várias fontes
- b.  Formular termos ou palavras-chave que resumam o que quero dizer
- c.  Escolher um motor de busca (Google, Bing, Yahoo) adequado
- d.  Construir estratégias de busca para nortear a minha pesquisa
- e.  Utilizar operadores booleanos e opções de filtros que refinem a minha pesquisa
- f. Outra opção.

3) Na última vez que você realizou uma pesquisa na Internet, quais os critérios utilizou para selecionar informações pertinentes à minha necessidade?

- a.  Abrir o primeiro ou os primeiros da lista de resultados da busca
- b.  Abrir todos da primeira página
- c.  Ler as entradas e seleciona as mais relevantes
- d.  Verificar além da 1ª página
- e.  Ler todo o conteúdo
- f. Outra opção.

4) Quais as fontes de informação que mais utiliza:

- a.  livros edicionários
- b.  artigos publicados em periódicos científicos
- c.  buscadores ou motores de busca (google, bing, yahoo, etc.)
- d.  bases de dados
- e.  sites especializados (agências, empresas, organismos oficiais etc.)
- f.  sites diversos
- g.  blog e redes sociais
- h. Outra opção.

5) Quais os critérios você costuma utilizar para avaliar as fontes de informação como confiável?

- a.  Confrontar diversas fontes diferentes
- b.  Ler e selecionar a que me parece mais adequada
- c.  Utilizar as primeiras fontes da lista de resultados
- d.  Comparar com o meu conhecimento prévio
- e.  Utilizar apenas fontes que já conheço e/ou já utilizei antes
- f.  Verificar a autoridade da fonte
- g.  Utilizar, preferencialmente, fontes que me foram recomendadas por outros
- h. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

6) Para se assegurar de que as informações que selecionou são pertinentes, você procura:

Ações	Nunca	Raramente	Às vezes	Regularmente	Sempre
Identificar se trata-se de uma opinião ou um fato					
Juntar e organizar informações dispersas					
Analisar o contexto cultural, político, social ou outro dentro do qual foram produzidas as informações					
Revisar o processo de busca e incluir outras fontes, se necessário					
Verificar se a informação está atualizada					
Verificar se há tentativa de manipulação					

7) Como costuma organizar as informações recuperadas na Internet, visando o uso futuro?

- a.  Salvar no computador
- b.  Salvar em pastas por assunto no computador
- c.  Salvar na nuvem
- d.  Imprimir e guardo em pastas físicas
- e.  Adicionar aos favoritos do navegador
- f. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

8) Após selecionar e acessar as informações pertinentes à sua necessidade, o que você costuma fazer?

Ações	Nunca	Raramente	Às vezes	Regularmente	Sempre
Ler e selecionar as ideias principais					
Sintetizar as informações, extraindo delas o pontos principais					

Acrescentar novas informações a partir da minha interpretação					
Elaborar um novo conteúdo a partir da leitura e interpretação das informações					
Utilizar a própria informação sem alterá-la					
Citar e referenciar as fontes					
Construir mapas conceituais para registrar e organizar minhas ideias					
Utilizar para tomada de decisão					

9) Avalie a relevância dessas ações para o seu trabalho e sua vida:

Ações	Nada relevante	Pouco relevante	Parcialmente relevante	Muito relevante
Manter-se informado				
Atualizar-se sobre novos recursos, ferramentas e/ou tecnologias que facilitem o acesso e uso da informação				
Inovar e criar usando a tecnologia				
Reconhecer suas dificuldades e/ou deficiências no processo de aprendizagem				
Desenvolver estratégias de aprendizagem (leitura, escrita, cursos, participação em eventos)				
Trabalhar e aprender em colaboração				

10) Para conseguir se comunicar nos ambientes digitais para atender às suas necessidades, você procura:

- a.  Compreender e responder as mensagens que recebo
- b.  Buscar interagir e socializar
- c.  Saber se a mensagem que mandei foi devidamente entendida
- d.  Escolher o meio de comunicação e formato mais adequado
- e.  Conhecer as características e interesses do outro, como aspectos culturais, sociais políticos, etc;
- f. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

11) Mecanismos e ferramentas de comunicação que você costuma acessar na internet

- a.  Redes sociais on-line
- b.  Wikis
- c.  Blogs
- d.  Fóruns, salas de batepapo
- e.  Sites ou redes profissionais
- f.  Correio eletrônico
- g. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

12) Você participa de redes sociais e/ou comunidades virtuais? Caso sim, indique quais razões justificam a sua participação:

- a.  Interagir com amigos e/ou conhecer pessoas
- b.  Me manter atualizado sobre as coisas que acontecem
- c.  Manter-me informado sobre assuntos do meu interesse
- d.  Compartilhar informações, vivências, experiências
- e.  Tratar de assuntos profissionais
- f.  Não participo de redes sociais e/ou comunidades virtuais
- g. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

13) Avalie a frequência com que você pratica as ações abaixo quando participa de uma rede, grupo ou comunidade *online*:

Ações	Nunca	Raramente	Às vezes	Regularmente	Sempre
Interagir com o grupo e/ou comunidade					
Sentir-me pertencente ao determinado grupo e/ou comunidade					
Atrair a atenção com os conteúdos que dissemino					
Esforçar-me para estabelecer e manter uma rede de contatos para ajuda mútua					
Participar das discussões, colocando e defendendo a minha opinião					
Ler as mensagens para me manter informado					
Compartilhar informações					
Mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa					
Criar um perfil de utilizador personalizado					

14) Quando você precisa se preparar para fazer uma exposição sobre o seu trabalho para colegas de outros departamentos, qual a sua maior preocupação?

- a.  Utilizar recursos audiovisuais (imagens, vídeos, charges, etc)
- b.  Ser objetivo e conciso
- c.  Ser dinâmico
- d.  Passar o conteúdo com clareza
- e.  Gerenciar o tempo
- f.  Elaborar uma apresentação clara e agradável para quem está assistindo
- g. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

15) Qual o grau de dificuldade para trabalhar de forma colaborativa através de uma rede *online*, avalie as seguintes ações:

Ações	Muito difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muito fácil
Trabalhar em equipe					

Ter autonomia e iniciativa própria					
Expressar suas ideias de forma articulada					
Manusear ferramentas e mecanismos digitais de interação					
Argumentar e defender opiniões					
Desenvolver novos produtos e serviços em colaboração					
Compreender e responder as mensagens recebidas					
Interagir e socializar com outros					
Dialogar com profissionais de outras áreas					

16) Ao compartilhar informações na internet, preocupo-me em:

- a.  Garantir a segurança e privacidade da minha identidade e de outros
- b.  Disseminar informações úteis e de interesse público
- c.  Disseminar informações verdadeiras e confiáveis
- d.  Adequar a linguagem e o formato da mensagem para o público que quero atingir
- e.  Escolher o meio de comunicação e formato adequado
- f.  Citar e referenciar as fontes quando as informações não são de minha autoria
- g. Outra opção. Qual? \_\_\_\_\_

17) Como avalia a sua competência e habilidade de se comunicar para atender às suas necessidades?

Ações	Muito difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muito fácil
Verificar quem é o emissor da mensagem e se é confiável					
Discriminar mensagens indesejáveis, como spams e vírus					
Analisar criticamente os meios de comunicação e a sua intencionalidade					
comunicar com outros					
utilizar os mecanismos e ferramentas de comunicação digitais					
Saber e/ou aprender novos idiomas pode ampliar minha rede de comunicação					
Considerar aspectos legais e éticos da comunicação					
Avaliar a minha própria comunicação					

18) Quando um usuário recorre ao arquivo solicitando ajuda ou auxílio para localizar uma informação, qual a sua primeira atitude?

- a.  Saber de que informação ele necessita
- b.  Entender as razões e os motivos que o levou a solicitar a informação desejada
- c.  Saber qual o uso ele fará da informação solicitada
- d.  Ajudar o usuário a definir e articular sua própria necessidade
- e.  Mostrar as ferramentas necessárias para que ele possa localizar a informação
- f. Outra opção

19) Quais dessas ações você não considera ser responsabilidade do arquivista?

- a.  Incentivar o usuário a aplicar/desenvolver suas habilidades operacionais
- b.  Ensinar sobre as fontes e os formatos de informação disponíveis
- c.  Apresentar e explicar sobre os sistemas de busca disponíveis
- d.  Facilitar o acesso a pontos de informação externas ao arquivo
- e.  Orientar o usuário durante o processo de busca da informação
- f.  Atuar em colaboração em rede com o usuário até a satisfação das suas necessidades informacionais
- g.  Nenhuma das alternativas tem relação com o trabalho do arquivista

20) Com relação a avaliação da informação acessada pelo usuário. Você acredita que:

- a.  O arquivista é o responsável por avaliar se a informação é pertinente ou não à necessidade do usuário
- b.  Cabe ao usuário avaliar se a informação é pertinente ou não ao que deseja
- c.  O arquivista deve avaliar junto com o usuário, ajudando a perceber se a informação é ou não pertinente
- d.  Não há necessidade de avaliar a informação, pois todas as informações contidas no arquivo são confiáveis
- e.  Outra opção.

21) Após entregar uma informação solicitada por determinado usuário, você costuma:

- a. Verificar se o usuário satisfaz a sua necessidade informacional  
 sim       não
- b. Saber se o usuário assimilou e/ou se apropriou do conteúdo  
 sim       não
- c. Levar os usuários a refletir suas competências no trato com a informação  
 sim       não
- d. Orientar o uso/aplicação da informação disponibilizada  
 sim       não
- e. Instruir sobre os aspectos legais e éticos da informação

sim       não

f. Contribuir para torná-los independentes no processo de busca e uso da informação

sim       não

22) Como você desenvolve suas competências para o trato com a informação e comunicação?

a.  Não desenvolve

b.  Participa de eventos relacionados à minha área de atuação (congressos, encontros, simpósios, palestras, etc.)

c.  Participa de formações (cursos e oficinas ou educação continuada). Qual e quando foi a última?

d.  As desenvolve automaticamente no trabalho ao utilizar as tecnologias

e.  As desenvolve durante a minha formação acadêmica

f.  Reflete sobre suas dificuldades e deficiências para aperfeiçoá-las

g.  Mantendo-se informado a partir da leitura de livros, artigos, jornais, revistas, etc

h. Outra opção. Qual?

**APÊNDICE B:** Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais

Indicadores O usuário...	Componentes	Competências
- Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.)	Operar computadores e artefatos eletrônicos	<b>Operacionais</b>
- Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes		
- Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades		
- Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL	Operar um navegador na internet	
- Usa os botões do <i>browser</i> adequadamente para retroceder, avançar, abrir novos separadores, abrir novas páginas etc.		
- Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos		
- Insere termos de busca no campo adequado	Operar motores de busca de informação	
- Executa uma operação de busca		
- Abre os resultados a partir de uma lista		
- Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet	Operar mecanismos de comunicação	
- Cria um perfil de utilizador		
- Recebe, abre e envia arquivos anexados		
- Preenche campos adequadamente	Operar recursos para produção de conteúdo	
- Submete informações		
- Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação	Perceber uma necessidade de informação	
- Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)		
- Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária	Acessar informações	
- Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca		
- Compreende os diferentes formatos de informação		



- Compreende e interpreta as informações recuperadas	Avaliar a informação	Comunicações
- Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade		
- Verifica as fontes quanto à fidedignidade		
- Diferencia informação factual de opinião		
- Seleciona informação pertinente		
- Compara informações entre si e com o conhecimento prévio	Inter-relacionar peças de informação	
- Mantém um senso de orientação entre as várias fontes		
- Resume a informação		
- Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro	Criar conteúdo	
- Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento de conteúdo, considerando aspectos éticos e legais		
- Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais	Estabelecer comunicação	
- Compreende e responde as mensagens recebidas		
- Consegue expressar suas ideias		
- Customiza a mensagem e o meio, considerando as características do receptor		
- Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta	Desenvolver laços sociais	
- Participa em redes e comunidades virtuais de acordo com seus interesses		
- Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais <i>on-line</i> , <i>wikis</i> , <i>blogs</i> , <i>fóruns</i> etc.)	Construir conhecimento em colaboração	
- Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa		
- Consegue trabalhar em cooperação via Rede		
- Contribui com seu próprio conhecimento	Avaliar a comunicação	
- Argumenta e defende opiniões		
- Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e <i>vírus</i>		
- Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações		
- Compreende as consequências de uma publicação <i>on-</i>		

<i>line</i>		
- Considera aspectos legais e éticos da comunicação		
- Avalia a própria comunicação		