**AF 6 – Orientações de Resposta:**

1.

(i) codificação linguística e simbólica – o mais elementar;

(ii) comunicação no espaço social – comunicação mediatizada, i.e., os media e outras formas de comunicação ou interacção;

(iii) mediações institucionais e estratégias de comunicação – uso comunicacional das instituições através das pessoas que formam essas instituições.

2.

Os serviços deixam de fornecer produtos padronizados (índices, catálogos, etc.) para entrarem numa lógica orientada para as necessidades do utilizador. Para melhor conhecer o utilizador dos serviços, desenvolvem-se estudos sobre

(i) as necessidades e uso da informação (por ex., frequência de uso de bibliotecas e centros de documentação por parte de profissionais e cientistas),

(îi) o comportamento dos utilizadores na procura da informação,

(iii) a satisfação quanto à informação obtida,

(iv) o impacto ou benefício, procurando avaliar os contributos da informação obtida nos trabalhos em curso.

3.

(i) Uma das teorias baseia-se na concepção que cada indivíduo tem do mundo que o rodeia (Brenda Devin). Essa concepção varia à medida que mais informação é adquirida. Assim, a teoria ‘Sense Making’ procura compreender o modo como cada indivíduo usa a informação ao longo do processo de pesquisa no contexto em que se encontra.

(ii) Tom Wilson desenvolve o modelo do comportamento informacional e dá mais importância às necessidades psicológicas, afectivas e cognitivas por considerar que elas geram a necessidade de informação. O constexto social, político, económico e tecnológico podem gerar constrangimentos na busca da informação.

(iii) David Ellis centra-se nos comportamentos de cientistas sociais e engenheiros e tenta identificar características comuns procurando adaptar o sistema de recuperação da informação a esse comportamento específico.

(iv) Kuhlthau procura, através das etapas indicadas por D. Ellis, estabelecer padrões de comportamento informacional com o objectivo de ajudar o profissional que trabalha nos serviços de referência a responder às solicitações dos utilizadores.

4.

A multiplicação e complexificação dos serviços de informação instalam-se gradualmente na Internet transformando-se num novo tipo de mediação deslocalizada, institucional, colectiva, pessoal, anónima, interactiva, colaborativa… geram uma possível caracterização de traços de onde sobressaem a interacção e os processos colaborativos.

A interacção pode ser encarada como (i) uma *interacção mútua* na qual se gera negociação e se desenvolve uma dinâmica entre os interagentes impulsionando e transformando o sistema; (ii) as *interacções reactivas* (as predeterminações condicionam as trocas de informação) estabelecem-se através das condições iniciais que, se forem ultrapassadas, podem interromper a interacção (ex., questões de usabilidade, inclusão de dispositivos para atrair público…).

Assim, surge uma multi-mediação significando uma crescente supremacia da diversidade e pluralidade de articulação das interacções centradas na produção, organização e promoção do acesso à informação.

Pelo meio, a digitalização crescente da informação parece levar a uma tentativa ‘paternal’ de conduzir o utilizador por caminhos preconcebidos. O papel de mediação assumido pelos bibliotecários fica condicionado pelo poder dos informáticos que controlam o processo tecnológico e a concepção de *software* para a inclusão dos metadados, função que era tradicionalmente assumida pelos técnicos BAD.

Embora se deva demarcar do informático, o especialista BAD deve possuir competências idênticas e continuar a coligir, organizar e avaliar/seleccionar, para acesso, os volumes cada vez mais consideráveis de informação.