

O CARÁTER IMPLÍCITO DA MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO¹

João Arlindo dos Santos Neto*
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior**

relato de pesquisa

RESUMO: Discute o caráter implícito da mediação da informação no âmbito de trabalho do bibliotecário, a partir de embasamento teórico e da análise do discurso de profissionais que atuam em uma biblioteca universitária. Aborda os aspectos conceituais do termo mediação da informação a partir de diferentes perspectivas, mas principalmente sob a ótica das pesquisas da Ciência da Informação e apresenta possibilidades de mediação implícita, dando ênfase a interferência realizada pelo profissional da informação. Possui caráter teórico, abordagem qualitativa, natureza exploratória e quanto ao método caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e de campo. Como resultados apresenta o panorama da mediação implícita, as dimensões sociais, éticas e informacionais presentes nessa mediação e que estão pautadas no fazer do bibliotecário. Conclui que a mediação implícita da informação é pouco lembrada e discutida nas investigações da área, enquanto a mediação explícita é mais investigada e debatida.

Palavras-chave: Mediação da informação. Mediação implícita. Interferência do bibliotecário. Análise do discurso.

* Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil. Professor Assistente da Universidade Estadual de Londrina, Brasil. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil.
E-mail: santosneto@uel.br.

** Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo, Brasil. Professor Associado da Universidade Estadual de Londrina, Brasil. Docente permanente do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Brasil.
E-mail: ofaj@ofaj.com.br.

I INTRODUÇÃO

O artigo apresenta resultados de uma pesquisa que teve como objetivo analisar o discurso dos bibliotecários em relação a mediação implícita da informação e a interferência desses profissionais nos processos e práticas informacionais. Para este trabalho delimitou-se dois objetivos específicos: discutir o conceito de mediação da informação na literatura da área de Ciência da Informação (CI) e identificar a relação entre a mediação implícita da informação e o fazer do bibliotecário, a partir do discurso de uma comunidade de profissionais universitários.

Para responder aos objetivos propostos, optou-se pela realização de uma pesquisa teórica, qualitativa e exploratória, por meio da pesquisa

bibliográfica (fontes nacionais e internacionais da CI), como também pela pesquisa de campo cuja coleta de dados foi a partir de entrevistas. O universo da pesquisa foi constituído pelos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e a população pelos bibliotecários da Biblioteca Central da UEL e, que, eram os responsáveis pelas divisões delimitadas pela pesquisa. O *corpus* discursivo analisado foi composto pela transcrição das entrevistas realizadas com os bibliotecários.

Pretende-se com este artigo apresentar as relações constatadas entre a mediação implícita da informação e o fazer do bibliotecário, levando em consideração a imaterialidade da informação e os aspectos sociais, éticos e informacionais presentes na mediação, bem como despertar uma discussão que promova melhores práticas na ambiência dos equipamentos informacionais e nas mediações realizadas pelos bibliotecários.

¹ Relato de uma pesquisa realizada em nível de mestrado e financiada pelo CNPq.

Nas próximas seções são apresentados os conceitos de Mediação da Informação e Mediação Implícita, relacionados às práticas existentes no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação e a análise do discurso dos bibliotecários quanto a esse fazer mediativo implícito.

2 CONCEITOS DE MEDIAÇÃO E SUAS POSSIBILIDADES

O termo mediação é o norte dessa pesquisa e procurou-se contextualizá-lo nesta comunicação. O número de citações dos termos “mediação” e “mediador”, bem como o uso do verbo “mediar” já seria suficiente para justificar a importância desses conceitos para a área da comunicação (SIGNATES, 1998) e acrescenta-se que também já seria para a CI. No entanto, não é o que se constata a partir de leituras e diálogos.

O termo mediação teve sua utilização modificada com o passar dos anos, mas sua última percepção está relacionada a ação de conciliação, de intervenção. Segundo Gomes (2010, p.87), “Para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida,

ao movimento, ao processo de construção de sentidos.” A mediação é um fato social, que não pode ser analisada isoladamente. Ainda segundo a autora, a mediação possui relação com a comunicação, processo que é intersubjetivo, produto da dialética e da construção de sentidos (GOMES, 2010).

A ideia da mediação vai além do pensamento de conciliação e/ou acordo entre duas partes, está relacionada ao fazer, a uma ação, a uma intervenção. Durante o levantamento, diferentes tipos de mediação foram localizados na literatura, bem como quais profissionais poderiam ser os mediadores em cada um deles. Atenta-se para o fato de que existe a flexibilidade e possibilidade de um mesmo profissional atuar como mediador em diversas atividades de mediação.

O termo mediação começou a aparecer, nas publicações, atrelado a alguma área do conhecimento, o que instigou os autores a procurar por outros tipos de mediação. Essas modalidades de mediações localizadas, são apresentadas no quadro a seguir e foram coletadas a partir de pesquisas e leituras realizadas no Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”.

Quadro 1 - Modalidades de mediações

MODALIDADES DE MEDIAÇÃO		
Mediação Avaliativa	Mediação Cognoscitiva	Mediação Comunicativa
Mediação Comunitária	Mediação Corporal	Mediação Cultural
Mediação Custodial	Mediação da Informação	Mediação da Leitura Literária
Mediação da Língua	Mediação da Ritualidade	Mediação da Sensibilidade
Mediação de Conflito	Mediação de Conciliação	Mediação de Leitura
Mediação Digital	Mediação do Conhecimento	Mediação do Livro
Mediação do objeto cognitivo	Mediação Documental	Mediação dos saberes
Mediação Eletrônica	Mediação Escolar	Mediação Esportiva
Mediação Estética	Mediação Familiar	Mediação Histórica
Mediação Individual	Mediação Institucional	Mediação Jornalística
Mediação Jurídica	Mediação Mercantil	Mediação Mediática
Mediação Múltipla	Mediação Oral da Literatura	Mediação para a paz
Mediação Patrimonial	Mediação Pedagógica	Mediação Pós-custodial
Mediação Profissional	Mediação Psicológica	Mediação Radiofônica
Mediação Semiótica	Mediação Simbólica	Mediação Situacional
Mediação Social	Mediação Técnica	Mediação Tecnológica
Mediação Televisiva	Mediação Vídeo-tecnológica	

Fonte: Santos Neto (2014, p.63).

A partir dos tipos de mediação encontrados fica evidente a utilização do termo mediação em diversas áreas do conhecimento e para este subitem escolheu-se discutir as possibilidades mais recorrentes na CI: Mediação Cultural; Mediação Custodial; Mediação de Leitura; Mediação Pós-custodial ou Informacional e Mediação da Informação, discutida separadamente na próxima seção.

A mediação cultural ou mediação da cultura segundo Davallon (2007, p.4) “[...] visa fazer aceder um público a obras (ou saberes) e a sua acção consiste em construir uma interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objeto cultural) com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro.” Nesse caso a mediação e o mediador atuam com vistas a apresentar um elemento (seja este um objeto, uma linguagem, uma imagem), desconhecido ou pouco conhecido, a um sujeito ou grupo social com a expectativa de que haja apropriação daqueles por estes. Exemplo de mediador: Museólogo, Agente de patrimônio público, Agente cultural.

A Mediação custodial está relacionada à guarda e a preservação, possui “[...] uma concepção de mediação passiva e até ‘negativa’, porque contrária ao utilizador, uma vez que a prioridade estava na guarda do patrimônio cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.161). Exemplo de mediador: Unidade de informação cuja política dificulte ou proíba o acesso aos materiais e suportes informacionais. Existem muitos prédios culturais e patrimônios públicos que ainda privilegiam a guarda e a preservação e possuem uma política de armazenamento e não de disseminação e mediação dos materiais e suportes informacionais. Salienta-se que a preservação não é contrária a apropriação, no entanto, se sobreposta as ações de mediação e promoção dos suportes informacionais, pode assim ser compreendida.

A mediação de leitura constitui-se como “[...] ato fundamental para formação de leitores, um posicionamento sociocultural no sentido de levar o cidadão a ler diferentes textos para que ele, com autonomia, exerça plenamente seu papel de cidadão.” (BORTOLIN, 2010, p.107). A mesma autora em texto diferente afirma que “[...]

em se tratando de leitura, podemos considerar que o mediador do ato de ler é o indivíduo que aproxima o leitor do texto.” (BORTOLIN, 2006, p.67). Exemplos de mediadores: Bibliotecários, Educadores, Pais.

Na mediação pós-custodial ou informacional, Malheiro e Ribeiro (2011) a definem como uma mediação complexa e variável e que está ligada a um número de profissionais limitado. Oposta à mediação custodial, vista anteriormente, a pós-custodial além de preocupar-se com o acesso e contato pelos usuários, relaciona-se também com a internet, com as redes colaborativas e participativas, está presente nos fluxos e espaços informacionais. Os autores ainda afirmam que a mediação informacional “[...] já não se estabelece apenas ao nível tridimensional e presencial dos integrantes.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.173), ou seja, existe uma diversidade de relações e cooperativismo nesse tipo de mediação, como a presença da informática e da tecnologia. Nessa categoria os autores ressaltam para uma “[...] multi-mediação, isto é, a prevalência, em crescendo, de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na colecta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.173). Exemplo de mediador: Bibliotecário, Bibliotecas digitais, Cientistas da computação, Programadores, Web Designers, Usuários.

Em todos os tipos de mediação apresentados existe uma ligação com o fazer, com uma ação de interferência. Enfatiza-se mais uma vez que a mediação não é passiva, ela é intencional, ainda que não seja de modo consciente. A mediação caracteriza-se por ser colaborativa, participativa e potencialmente transformadora. Nesta seção, apresenta-se diferentes tipos de mediação. No entanto, discute-se o tipo de mediação que mais se destaca na CI, a mediação da informação.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Considerar o Brasil como “periférico” em relação às “metrópoles” (França, Estados Unidos) quanto ao campo teórico da mediação está sendo uma atitude deixada para trás

pelos pesquisadores da área. Hoje o País está caminhando em direção a um lugar distinto no contexto da produção de conhecimentos sobre a mediação na CI no mundo contemporâneo. Essa situação pode ser observada tanto nas publicações do GT3 da Ancib, “Mediação, Circulação e Apropriação da Informação” quanto nos periódicos científicos da área. Esse aumento contínuo de pesquisas em relação à temática, segundo Gomes (2010, p.93),

[...] indica esforço maior da comunidade científica brasileira da área de CI em se ocupar de pesquisas com variáveis ligadas à intersubjetividade que permeia os processos de comunicação, de significação e de compartilhamento da informação, o que demonstra aproximação com as áreas nucleares da mediação e apropriação da informação.

Espera-se com este artigo contribuir para o corpus teórico a respeito da mediação, para que haja compreensão holística e plural de seu termo. Ainda que não se tenha esclarecido todos os questionamentos, buscou-se clarificar diferentes concepções de mediação, bem como fundamentar as discussões em relação à mediação em sólidas bases teóricas da CI.

Não se tem, conseqüentemente, a pretensão de inovar a discussão em relação à mediação na área de CI, mas de aprofundar um pouco mais algumas questões que envolvem a temática sobre a mediação e o mediador. Atenta-se para o fato de que o termo mediação tem sido utilizado em grande escala nas pesquisas e publicações da área, no entanto em boa parte delas, com pouco aprofundamento.

Davallon (2007, p.3) afirma que “[...] algumas destas utilizações estão, com toda a evidência, bastante distantes de uma qualquer reflexão sobre o estatuto científico do termo.”, ou seja, o termo é utilizado sem conhecimento. A utilização do termo mediação passou a ser cotidiano na fala das pessoas, ainda que elas não compreendam a sua verdadeira significação.

Nesse sentido, elucida-se o primeiro conceito de mediação da informação na CI no Brasil, que foi apresentado no Encontro Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação em Ciência da Informação (Enancib), em 2008. No trabalho, Almeida Júnior (2008, p. 46) afirmou que a

Mediação da Informação é toda 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.

Além de definir o conceito de “mediação da informação”, também é discutido na definição possibilidades e maneiras de mediação. O pressuposto do referido autor é a existência da interferência em qualquer fazer do profissional da informação visando que o usuário se aproprie da informação, fortalecendo a presença fundamental do bibliotecário e “*excluindo*” a ideia que se tem de possível neutralidade por boa parcela dos bibliotecários.

A mediação da informação, à luz do paradigma pós-custodial, suscita uma nova postura dos bibliotecários que se afasta de uma mera execução de tarefas técnicas e repetitivas, porque toma a CI no sentido social e intersubjetivo, na medida em que os fenômenos de informação e tecnologia evoluem. Assim pode-se ter uma mediação significativa e transformadora que é, ao mesmo tempo, pautada nos princípios básicos da Biblioteconomia e da CI.

Destaca-se dois elementos presentes no conceito proposto por Almeida Júnior (2008): a interferência e a apropriação. A primeira nega qualquer hipótese de que o bibliotecário, bem como as técnicas que desenvolve e o espaço em que atua sejam neutros. A segunda ressalta a importância da preocupação com a apropriação da informação e não somente com a disseminação dela.

Percebendo a importância que a mediação exerce para o fazer dos bibliotecários, Almeida Júnior (2008) propõe que o objeto da área de Biblioteconomia e CI deixe de ser a informação, e passe a ser a mediação dela. O autor defende,

[...] mais do que a informação, o bibliotecário deve estar preocupado com a mediação dessa informação. Hoje, nossa reflexão aponta para a mediação – muito mais do que a informação – como o objeto principal da biblioteconomia e, portanto, do fazer do bibliotecário. Tendo a mediação como diretriz, como norte, como objeto, o bibliotecário pode alterar, pode transformar sua ação

social, não a ideal, mas a real. (ALMEIDA JÚNIOR, 2004, p.86).

O profissional da informação deve se preocupar com a mediação da informação e não somente com a “informação”. Nessa perspectiva, Almeida Júnior (2007b), afirma que a mediação determina todo e qualquer fazer do profissional da informação. A preocupação com a mediação da informação, e não somente com a informação registrada, permite que os espaços de atuação do profissional da informação sejam ampliados.

Ao levar em consideração a informação em si como objeto de estudo da área, acaba-se por excluir elementos que a própria área insiste em afirmar que são trabalhados e oferecidos pelas bibliotecas, como as ações culturais, as contações de história, “a mediação” de leitura, o teatro etc. Essas ações podem vir a ser registradas, tratadas, documentadas e disponibilizadas, no entanto, ao fazer isto com elas, se exclui todo o seu potencial sensorial e emocional, que os suportes CD’s, DVD’s, não permitem expressar com a mesma intensidade. Assim, estar-se-ia lidando com os suportes informacionais que armazenam a atividade, e não com a atividade em si. Defende-se que ao filmar uma contação de história, ela deixa de ser contação e passa a ser um suporte informacional que contém “registrada” a ação de mediação desenvolvida. Por isso, perceber a informação registrada como o objeto de estudo da área, parece algo contraditório e reducionista.

Ao longo dos anos e com o amadurecimento da ideia proposta em meados dos anos 2000, uma definição reformulada para a mediação foi apresentada, nela o mesmo autor defende que a mediação da informação é

Toda ação de interferência – realizada em um **processo**, por um profissional da informação e **na ambiência de equipamentos informacionais** –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma **necessidade** informacional, gerando **conflitos** e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p.25, grifo nosso).

No conceito acima, destaca-se o acréscimo de três elementos: processo, ambiência e

conflito. A mediação, portanto, só se dá em um processo, envolvendo sujeitos e situações, que despertam novas necessidades e, consequentemente, novas mediações. Ao utilizar o termo ambiência, refere-se a ela sendo física ou virtual (de um arquivo, biblioteca ou museu). A apropriação, ainda que estivesse presente na definição anterior, elucida que não basta divulgar conteúdos para os usuários, mas também preocupar-se com o significado que esses conteúdos resultarão para os usuários. A apropriação abre caminhos para o último elemento incorporado à definição, o conflito, pois, acredita-se que a informação e a mediação dela não dirimem dúvidas, não preenchem lacunas, mas despertam outras dúvidas, suscitam novas necessidades informacionais, gerando novos conflitos.

Ao considerar a apropriação da informação tão fundamental quanto a mediação, dedica-se neste trabalho um subitem a ela.

3.1 Apropriação da informação

Para iniciar os debates em torno da apropriação, inicia-se este subitem com o seguinte questionamento: Como é possível se apropriar de alguma coisa sem conhecê-la, isto é, sem a leitura? Parte-se da concepção de leitura apresentada por Freire (1996) na obra “A importância do ato de ler”, que considera a leitura como um ato de apropriação individual de informação e de construção de conhecimento a partir da interação dos sujeitos com o mundo, seja este social, cultural, informacional ou educacional etc., é um processo de construção de sentidos para o sujeito que lê.

Para que se possa extrair de uma leitura uma informação é preciso que esta esteja registrada, exteriorizada, socializada, em algum tipo de documento e/ou suporte informacional, não que necessite aparecer nos livros e periódicos renomados, mas que esteja disponível, socializada e inteligível em algum suporte informacional (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013). Para Almeida Júnior (2007a, p.34) “[...] a decodificação desse documento, o decifrar de sua linguagem, enfim, a leitura é que possibilitará sua apropriação.” Isto é, a partir da leitura, da codificação, do entendimento que se obtém a partir do primeiro contato com a informação “registrada” é o almejado pela apropriação da informação.

Nessa mesma tessitura, afirma Pierucci (2007), a apropriação “[...] consiste na transformação do que é comum (a memória, o conhecimento) em algo que seja próprio e único, constituído no jogo entre o particular e o universal, o subjetivo e o objetivo.” A referida autora sugere que a apropriação da informação só se dá quando há modificação do que antes era comum a todos os sujeitos e, que, posteriormente, torna-se algo individual.

Nas publicações da área é muito comum identificar trabalhos que utilizam o termo “*uso da informação*”, e quanto a isso Almeida Júnior se posiciona em relação à utilização do termo “*uso*” ao invés de “*apropriação*” da informação quando,

[...] há algum tempo excluí o emprego do termo ‘uso’ da informação, pois parto da ideia de que não fazemos uso da informação, mas do conhecimento alterado pela informação. O termo que utilizo é ‘apropriação’ da informação, uma vez que nele estão presentes as ideias de relação (entre usuário, informação, mediadores – tanto instituições como pessoas e suportes – e produtores ou criadores) e principalmente de interferência. (ALMEIDA JÚNIOR, 2010, p.75).

No entanto, quando se argumenta sobre a apropriação da informação, se espera que realmente o conteúdo seja de fato assimilado e que o sujeito que se apropriará do conteúdo passe por uma transformação, por uma alteração, por uma “[...] modificação do conhecimento, sendo assim uma ação de produção e não meramente de consumo.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007a, p.36).

A seguir apresenta-se os resultados da análise e o discurso dos bibliotecários universitários quanto a mediação implícita da informação e suas práticas informacionais.

4 MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO E O FAZER DO BIBLIOTECÁRIO: relatos da pesquisa

Com o intuito de aprofundar o diálogo em torno da temática principal do artigo, retoma-se ao objetivo da pesquisa que procurou conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários quanto a mediação implícita da informação.

De acordo com Signates (1998, p.41, grifo nosso) “[...] um ato de censura ou de *modificação de um fragmento de informação* não significa uma mediação, malgrado esteja havendo interferências no processo de significação e mesmo que haja mediações envolvidas na produção desses significados.” Iniciou-se este subitem com o referido pensamento devido a fragilidade que é apontada na mediação implícita, isto é, os aspectos manipulativos e tendenciosos podem ser mais explorados na mediação implícita da informação que na mediação explícita. Para diferenciar essas duas tipologias, Almeida Júnior (2009, p.93, grifo nosso) classifica que

A mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] *A mediação explícita*, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação.

Infere-se, resumidamente a partir do exposto, que a mediação implícita se dá nos espaços em que os bibliotecários atuam e não necessitam da presença do usuário para desempenhar suas atividades. Já a mediação explícita, só ocorre se o usuário estiver presente, ainda que esta presença não seja física e imediata.

Ao prospectar possíveis ações de mediação implícita na biblioteca e, especialmente aquelas que são desenvolvidas na biblioteca universitária, chega-se a um número muito grande de fazeres. No entanto, selecionou-se para esta discussão as atividades que foram discursadas pelos bibliotecários universitários na coleta de dados realizada a partir das entrevistas.

4.1 Análise do discurso quanto a mediação implícita da informação

As ações implícitas que foram exteriorizadas pelos bibliotecários universitários, compreendem aquelas relacionadas as divisões que atuam da biblioteca e que constituíram o *corpus* discursivo. Para este artigo tais divisões foram assim determinadas: 1) Formação e Desenvolvi-

mento de Coleções; 2) Processamento Técnico; 3) Conservação/Restauração e 4) Biblioteca Digital. Deste modo, como buscou-se conhecer o discurso dos bibliotecários responsáveis por cada divisão da biblioteca, obteve-se quatro formações discursivas, que foram analisadas e sintetizadas e, são apresentadas a seguir.

1) *Formação e Desenvolvimento de Coleções* - Nessa divisão realiza-se a compra, doação e permuta para compor o acervo da biblioteca. Segundo o discurso dos bibliotecários, tudo começa nessa divisão. Os bibliotecários consideraram que o acervo da biblioteca só existe devido ao esforço dispensado pelos integrantes dessa Divisão. Os sujeitos indicaram que a compra de material, o recebimento das teses e dissertações, bem como o material doado pelas pós-graduações são as prioridades. O discurso em relação a prioridade é devido ao grande número de material para ser preparado e analisado antes do envio à próxima divisão, este preparo envolve o tombamento do material, preparo físico e inserção na base de dados da unidade.

No entanto, ressalta-se que a concepção apontada pelos bibliotecários em relação a essa divisão, indica que as bibliotecas trabalham com as informações e o material que estão presentes em seu acervo de forma palpável. O entendimento atual (não tão recente) acredita que, na disseminação, a biblioteca lida com o seu acervo e com informações que não estão presentes nele, em especial as eletrônicas e digitais. Um exemplo é a divisão de referência que trabalha, muitas ou na maioria das vezes, com informações não presentes no acervo físico/presencial.

O discurso dos sujeitos evidenciou que ainda que a graduação e pós-graduação indiquem os materiais para comprar, a biblioteca é responsável pela análise quantitativa, mas a análise qualitativa é realizada pelos docentes, especialistas das diversas áreas. Os bibliotecários relataram que precisam explicar para os professores que muitas vezes os livros não possuem alteração, mas que é somente uma reimpressão por exemplo, e dizem o porquê o material não será comprado.

Outro momento em que é percebida a interferência do bibliotecário, aparece no recebimento das doações que são feitas a biblioteca. Não se aceita tudo que é doado pela comunidade. Os sujeitos discutiram que precisam saber falar e como falar com o doador,

pois para ele, doador, o material que está sendo doado é um "bem pessoal"! "Não é porque esse material é doado, que ele será incorporado ao acervo.", discursou um profissional.

Quanto as ações de desbaste, foi discutido que dependendo do conteúdo do material e sua edição, o item não pode ficar no acervo, pois prejudicaria o aluno, como é o caso dos itens da área de Direito, cuja literatura científica muda com frequência. Por outro lado, ainda que o material encontrasse atualizado mas que não haja tanta procura, ele entra no processo de descarte. Este procedimento ocorre de duas maneiras, quando o material já foi desbastado e sua procura continua sendo nula ou muito baixa, ou quando o material está desatualizado e com informações ultrapassadas.

Acredita-se que o interdiscurso apontado anteriormente, elucidou de forma breve todos os passos que são realizados pela referida divisão, isso mostra que não se trata somente de comprar ou receber material, mas que contempla uma variável complexa e diversificada de mediações a serem desenvolvidas. Portanto, bibliotecários se apresentaram mais uma vez como profissionais que interferem, direta ou indiretamente, pois a escolha de recebimento ou não de uma doação é deles, ainda que estejam pautados em normas e regras anteriormente estabelecidas pela própria instituição. A escolha da quantidade de material a ser comprado e inserido ao acervo também é de responsabilidade dos bibliotecários. Destaca-se essas ações decisórias, entre outras possibilidades, de ações de mediação implícita que são realizadas na Divisão 1.

2) *Processamento Técnico* - Algumas possibilidades de mediação implícita podem ser identificadas quando a divisão de processamentos técnicos desenvolve atividades de catalogação (identificação e registro dos principais dados relacionados às características físicas de um item), classificação (identificação e registro do assunto principal e/ou específico expresso em um item), indexação (atribuição de termos que melhor descrevem o tema abordado em um item) e catalogação na publicação (elaboração da ficha catalográfica para publicação de itens). Ainda que estes fazeres sejam direcionados por instrumentos de trabalho, é a interferência do profissional que resultará o trabalho final. Em muitos casos, os próprios bibliotecários criam tabelas ou adaptam as existentes a coleção de seu equipamento informacional, de acordo com a necessidade real daquela ambiência.

Foi possível constatar a interferência dos profissionais no interdiscurso dos bibliotecários, ao afirmarem por exemplo, “*utilizamos somente a CDU para classificar*”, “*algumas tabelas foram criadas pelos bibliotecários*”, “*optamos por parar com a CDD*”, “*damos preferência para processar material*”. As escolhas estão impregnadas no discurso desses profissionais, o que acaba refletindo também em seus fazeres e práticas.

Uma situação em que se constata o posicionamento dos profissionais, é quando a Divisão dá preferência para processar material de compra e as doações oriundas das pós-graduações, deixando os demais itens para depois. Uma outra é quando o bibliotecário opta por importar ou não os registros catalográficos/bibliográficos a partir de uma rede cooperativa, o que demonstra mais ou menos interferência desse profissional. Salienta-se que no âmbito de trabalho do profissional da informação a cultura e o comportamento são distintos, havendo muitas resistências, isto é, às vezes um bibliotecário prefere fazer um novo registro, a que importá-lo e de repente deixar passar um registro errado.

O discurso analisado demonstra exatamente a posição dos bibliotecários em relação aos seus serviços e, principalmente, apresentam as condições de produção do discurso dos bibliotecários. No discurso está presente a interferência e as escolhas (influenciadas por fatores políticos, ideológicos, sociais, históricos) desse profissional, o que nega a possível visão de neutralidade. O discurso mostra que a Divisão em questão não é um ambiente onde as atividades são desenvolvidas tecnicamente e automaticamente, mas que envolvem diversas decisões e posições.

Os bibliotecários têm a possibilidade de escolher se vão importar dados, ou se vão fazer a catalogação por completo de um item. Também poderão optar se utilizarão uma ou outra tabela de classificação. Possuem o “*poder*” de escolher quais materiais são os mais urgentes para processar, e os que são menos. Acredita-se que esse discurso expressou de forma geral quais são as atividades que são realizadas pelos bibliotecários que atuam na referida divisão. Julga-se que o que permite o armazenamento e a localização dos materiais no acervo é a execução dessas atividades. O acervo possui um esquema de classificação e organização que muitas pessoas desconhecem.

3) *Conservação/Restauração* – Considera-se que as atividades de restauração e higienização

são formas de mediação implícita. Na encadernação, por exemplo pode-se trabalhar desde a desmontagem, conserto de folhas, costura, confecção de capa dura, ou de pequenos reparos: de costuras à colagens de capas soltas. É possível inferir que os passos realizados nessa Divisão são minuciosos e trabalhosos, pois realiza-se a conferência página a página dos livros, numa sequência de etapas manuais, que denomina-se aqui de “*verdadeiros trabalhos de arte*”, pois lidar com essa especificidade biblioteconômica exige habilidade, conhecimento e formação específica. Novamente, ressalta-se que estas ações não se contrariam a questão da apropriação, mas também a potencializa.

Ainda que para muitos profissionais esse trabalho não seja tão valorizado o quanto gostaria-se que fosse, defende-se que a ação de restaurar e permitir que o acesso a um determinado item seja realizado novamente, constitui-se como ação de mediação implícita fundamental para todo e qualquer equipamento informacional. Nesse caso a interferência do bibliotecário incide diretamente sobre a obra a ser restaurada, o que afeta conseqüentemente, o posterior acesso à informação pelo usuário – e possivelmente apropriação –, o que só é possível se a obra estiver em plenas condições de leitura e manuseio.

4) *Biblioteca Digital* - A Divisão disponibiliza integralmente as teses e dissertações defendidas pelos alunos dos programas de pós-graduação da UEL, bem como é responsável pela manutenção do portal de periódicos científicos publicados pela mesma instituição, como também a atribuição do DOI (*Digital Object Identifier*) aos artigos dessas revistas.

Quando as teses e dissertações chegam à Divisão, é preciso fazer uma conferência do arquivo digital, muitas vezes a formatação está incorreta e incompleta, e cabe a esses profissionais normalizar e padronizar os trabalhos antes de disponibilizá-los na base. Os bibliotecários comentaram que os CDs, que são solicitados com a cópia final dos trabalhos no formato digital, chegam com músicas, ou até mesmo sem o arquivo gravado. Este fato mostra, entre outras, diversas situações que os bibliotecários enfrentam em seu dia a dia devido à falta de atenção dos usuários.

As ações anteriormente apontadas constituem um processo chamado por Almeida Júnior (2009) de mediação implícita da

informação, pois não depende da presença do usuário. O bibliotecário é quem deveria conhecer a real necessidade do público da biblioteca em que atua. Muitas vezes, estas atividades dirigem e norteiam o seu fazer cotidiano. Vale lembrar que os estudos de usuários é que dão a base para estruturar e manter uma biblioteca. Mas em questão de atribuição de termos e serviços técnicos, são os bibliotecários que possuem formação para realizar as tarefas acima referidas.

Devido às conceituações apresentadas sobre mediação da informação, é fundamental se elucidar a importância da interferência em qualquer atividade do bibliotecário. Certamente deve-se buscar a imparcialidade quanto a essa interferência, mesmo sabendo que ela não será alcançada, todavia é necessário diferenciar interferência de manipulação. Nesse sentido, Santos e Gomes (2010) defendem que:

[...] o bibliotecário, mediador da informação, é aquele que interage com dois 'desejos', o primeiro é o seu próprio desejo, que possibilita desenvolver atividades tradicionais como também inovadoras, que tenham por objetivo o acesso, uso e apropriação da informação pelo usuário. E o segundo desejo que é singular dos sujeitos: o desejo de ter acesso à informação, apropriar-se dessa e atribuir sentido.

As autoras vislumbram a presença de dois "desejos" durante a mediação da informação. O primeiro que é próprio do bibliotecário lida com atividades, tanto tradicionais quanto com as inovadoras, e o segundo, que é único e exclusivamente do usuário, anseia pelo suprimento de uma necessidade informacional, e posterior apropriação da informação. De acordo com Barros (2006b, p. 123) "'estar desejoso' significa querer, ter vontade, pretender, desejar. Vejamos nisso um sentimento muito ligado a amar, gostar." A autora conclui que todo profissional, independente de área que for, deve possuir uma vocação.

Ao findar a análise do discurso dos bibliotecários, encaminha-se o presente artigo para sua finalização com as considerações finais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que o fazer do bibliotecário ainda não é tão valorizado quanto precisa ser.

Isso, talvez, porque seu serviço não é visto como um fazer social, um ato que resulte em mudanças e/ou transformações sociais, mas sim como apoio quase não requisitado, meramente técnico e desprovido de impacto social. Percebe-se também que a profissão não é reconhecida pela falta de posicionamento social, político e cultural da própria classe bibliotecária, que insiste em cobrar da sociedade o seu reconhecimento.

Os bibliotecários, em sua maioria, ainda não têm uma noção clara de que seu trabalho nos serviços meios são também trabalhos de mediação da informação. Também não têm claro que interferem o tempo inteiro em seus processos e práticas informacionais. Defende-se que as ações de interferência dos bibliotecários, não só asseguram um fazer ético, mas procuram também desempenhar sua função social nos processos informacionais que fundam a sociedade biblioteconômica e continuam a ser processados nos novos ambientes e contextos.

Pode-se constatar que o estudo da mediação da informação não corresponde ao explicar de modo singular como a informação "chega até o usuário". Corresponde, antes, a trabalhar minuciosamente os aspectos que antecedem essa ação, através dos discursos obtidos, a identificar os desafios e as potencialidades preferenciais, procurando perceber como estão se encaminhando as mediações informacionais dos bibliotecários e – sempre que relevante – tentando colaborar com elas.

A defesa expressa nesse artigo é que bibliotecários deveriam se fazer conhecer, isto é, tornar-se conhecidos através de suas ações e interferências, não porque espera-se colocar a classe bibliotecária em um pedestal, mas porque se sabe da importância e da relevância dos trabalhos que são desenvolvidos por esses profissionais.

Não se teve, portanto, a intenção de encerrar os debates e discussões a respeito da mediação da informação, mas provocar novas pesquisas e estudos que abordam essa temática. As ideias trazidas neste relato têm o intuito de ampliar e contribuir para as discussões a respeito do conceito de mediação, como também a reflexão sobre as relações entre o fazer dos bibliotecários e a mediação implícita da informação no âmbito de uma biblioteca universitária.

Artigo recebido em 19/06/2016 e aceito para publicação em 15/03/2017

THE IMPLICIT CHARACTER OF INFORMATION MEDIATION

ABSTRACT: *Discusses the implicit character of information mediation within the work environment of the librarian, based on theoretical basis and analysis of speech of professionals who work in a university library. Addresses the conceptual aspects of the term information mediation from different perspectives, but mainly from the perspective of the research of Information Science and presents possibilities of mediation implied, emphasizing the interference carried out by the information professional. Possesses theoretical character, qualitative approach, exploratory nature and about the method is characterized as bibliographical and field research. As results presents the panorama of implicit mediation, the social dimensions, ethical and informational present in this mediation and that are based on the librarian doings. Concludes that the implicit information mediation is little remembered and discussed in investigations of the area, while the explicit mediation is more investigated and debated.*

Keywords: *Information mediation. Implicit mediation. Interference of the librarian. Discourse analysis.*

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. p.41-54.
- _____. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p.9-32.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/17/39>>. Acesso em: 15 ago. 2015.
- _____. Leitura, informação e mediação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.71-81.
- _____. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007a. p.33-45.
- _____. Mediación e Información. In: GARCIA MARCO, F. J. (Ed.). **Avances y perspectivas em sistemas de informacion y documentación en el entorno digital**. Zaragoza: Universidade de Zaragoza, 2007b. p.27-45.
- _____. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p.70-86.
- BARROS, M. H. T. C. de. O bibliotecário e o ato de ler. In: _____.; BORTOLIN, S.; SILVA, R. J. da. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006. p.117-132.
- BORTOLIN, S. A mediação de leitura nos espaços infanto-juvenis. In: BARROS, M. H. T. C. de; BORTOLIN, S.; SILVA, R. J. da. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006. p.65-73.
- _____. **Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando**. 2010. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista - UNESP, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2010. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin_s_do_mar.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2015.
- DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo?. **Prisma.com**, Porto, n.4, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index>>.

php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. Acesso em: 12 set. 2015.

FREIRE, P. **A importância do ato de ler: em três artigos que se completam**. 32 ed. São Paulo: Cortez, 1996.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos Enancib (2008-2009). **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.3, n.1, p.85-99, jan./dez.2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/28/58>>. Acesso em: 12 ago. 2015.

MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. Mediações e mediadores no comportamento informacional: passado, presente e futuro. In: _____. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011. p.144-194.

PIERUCCINI, I. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 8., 2007. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2015.

SANTOS, R. R.; GOMES, H. F. A mediação da informação nos websites das bibliotecas de universidades públicas brasileiras: o uso dos dispositivos de comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 11., 2010. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: IBICT,

2010. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/viewFile/3431/2557>>. Acesso em: 02 ago. 2015. Não paginado.

SANTOS NETO, J. A. dos. **Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 193f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2014. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos_netto_jad_me_mar.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2015.

SANTOS NETO, J. A. dos; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; VALENTIM, M. L. P. Sociedade da Informação, do conhecimento ou da comunicação? a questão da apropriação da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - SECIN, 5., 2013. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2013/secin2013/paper/viewFile/102/75>>. Acesso em: 01 set. 2015.

SIGNATES, L. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos** – ECA/USP, São Paulo, n.2, jul./dez.1998. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/viewFile/8311/7694>>. Acesso em 03 set. 2015.