

## O CONCEITO DE MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS

### *THE CONCEPT OF IMPLICIT MEDIATION OF INFORMATION ON SPEECH OF LIBRARIANS*

João Arlindo dos Santos Neto  
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

**Resumo:** Mediação da Informação e biblioteca universitária são o norte desta pesquisa, que discute o processo da mediação e o bibliotecário em serviço. Apresenta uma discussão em relação à Mediação Implícita da Informação no âmbito de trabalho dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Tem como objetivo conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários da Biblioteca quanto à mediação implícita da informação. Realizou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. A pesquisa é de natureza aplicada com uma abordagem qualitativa, sendo bibliográfica de início e posteriormente valendo-se de uma coleta de dados. Utiliza a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados e como método de análise dos dados a Análise do Discurso. Como resultado apresenta: o discurso dos bibliotecários entrevistados quando ao processo e o conceito de mediação implícita em forma de quadros e citações, a posição que cada bibliotecário ocupa dentro da Biblioteca, as condições de produção em que o seu discurso é produzido e o interdiscurso desses sujeitos. A pesquisa apontou que os bibliotecários conhecem o termo mediação da informação, mas ainda se referem a ele como “ponte”. Já o conceito de mediação implícita ainda é desconhecido por alguns, mas desperta a curiosidade entre os participantes. Os bibliotecários reconhecem que são mediadores e afirmam desempenhar suas tarefas para disponibilizar a informação e promover o acesso ao usuário. Contribui para a busca da informação por parte dos pesquisadores e profissionais interessados na área de Mediação da Informação, mas também e principalmente, quanto à Mediação Implícita da informação relacionada ao fazer do bibliotecário.

**Palavras-chave:** Mediação da Informação. Mediação Implícita da Informação. Interferência do bibliotecário. Biblioteca universitária. Biblioteca Central da UEL.

**Abstract:** Mediation of Information and university library are the aims of this research, which discusses the process of mediation and the librarian on duty. It presents a discussion regarding Implicit Mediation of Information within the work environment of librarians at the Central Library from the State University of Londrina. Its general purpose is to understand and analyze the discourse of librarians from the Library as for the implicit mediation of information. This is an exploratory, descriptive applied-natured research with a qualitative approach, firstly bibliographical and then making use of a data collection. It uses a semi-structured interview as a tool for data collection and the Discourse Analysis as a data analysis method. The results show: the discourse of respondent librarians concerning the process and the concept of implicit mediation in tabular form and quotations; the position that each librarian occupies within the Library; the discourse production conditions and the inter-discourse of these subjects. It concludes that librarians know the term mediation of information, but still refer to it as a "bridge"; however, the concept of implicit mediation is still unknown to some of them, but arouses curiosity among participants. Librarians recognize they are mediators and state that they perform their duties to provide information and promote access to the user. Contribute to the search for information by researchers and professionals interested in the field of Information Mediation, but especially to what the Implicit Mediation of information concerns in terms of the librarians' work.

**Keywords:** Mediation of Information. Implicit Mediation of Information. Interference of librarian. University Library. Central Library of UEL.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado da dissertação de mestrado apresentada, em 2014, ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp/Marília, linha de pesquisa Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Foram pesquisados os aspectos da Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), direcionados para a mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários universitários, tendo como base seu fazer cotidiano. Os bibliotecários desempenham diferentes funções para que o seu “produto final” seja percebido, isto é, para que o usuário encontre a informação desejada e que ele satisfaça, toda ou parcialmente, sua necessidade informacional. Cada ação desenvolvida pelo profissional da informação compreende uma etapa que compõe todo o processo biblioteconômico que possui um objetivo central: mediar a informação.

A pesquisa procurou identificar e analisar o discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL), localizada na cidade de Londrina, Paraná, quanto à mediação implícita da informação. Sabendo que a mediação da informação é fundamental no serviço do bibliotecário, coube a presente pesquisa conhecer, a partir do discurso dos profissionais da referida instituição, o que eles vislumbram ser, especificamente, a mediação implícita da informação.

Na CI, inicialmente na Biblioteconomia, as discussões a respeito da mediação começaram a partir do momento em que se percebeu que a área demandava por um novo paradigma. Como uma das abordagens contemporâneas, a mediação propõe novos tipos de instituições e serviços, que deixem de pensar somente no tratamento técnico do acervo e nos sistemas de recuperação da informação e que, também, voltem a sua atenção aos usuários, verdadeira motivação do trabalho diário do bibliotecário.

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 grande parte delas, com pouco aprofundamento. Algumas utilizações do termo mediação estão bastante distantes de uma reflexão sobre o seu verdadeiro sentido, isto é, o termo é utilizado sem conhecimento (DAVALLON, 2007). O uso do termo mediação passou a ser cotidiano na fala das pessoas, ainda que elas não compreendam a sua verdadeira significação.

É nesse âmbito de processos – de natureza informacional – que muitas questões sócio ideológicas se encontram em combate. Estudar o discurso sobre as ações dos bibliotecários quanto à mediação da informação é relevante para compreender a relação biblioteca/usuário e bibliotecário/usuário, justamente porque não prevalecem aí, simplesmente, as ações de mediação explícita ou implícita, nem mesmo o modo como essas ações são feitas, se física ou digitalmente.

Tendo em vista esse cenário, durante o processo de desenvolvimento desse trabalho, teve-se como guia as seguintes questões: qual o discurso que os bibliotecários expressam em relação à mediação implícita da informação? O que sabem sobre a mediação implícita? Como esses conceitos têm sido empregados por eles em seu fazer e discurso?

As lacunas observadas nas pesquisas da CI, no Brasil, em geral, referem-se ao pouco aprofundamento e a não contextualização do conceito de mediação da informação no campo epistemológico das Ciências Sociais, atrelados ao pequeno investimento em relação às possibilidades de uma própria teoria de mediação da informação para a CI. Os estudos atuais têm voltado suas atenções para a mediação em grande escala, mas essas abordagens têm sido realizadas envolvendo a questão das redes, da internet, das tecnologias, dos serviços de informação e referência; ou seja, das modalidades de mediação que são produto final da biblioteca.

O objetivo geral do trabalho foi conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo de mediação implícita da informação em relação ao seu fazer cotidiano.

Para realizar essa pesquisa, foi feito um levantamento bibliográfico a respeito dos temas envolvidos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, interferência, apropriação, mediação implícita da informação. Posteriormente, realizou-se uma coleta de dados através do instrumento “Entrevista” com os bibliotecários da biblioteca de uma universidade estadual do interior do estado do Paraná.

## **2 MEDIAÇÃO**

Reconhece-se a abrangência de significados e definições para o termo mediação, no entanto, buscou-se trazer para essa discussão os conceitos e as definições que elucidam a necessidade de um terceiro elemento para que a mediação ocorra.

A obra “Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação”, apresenta a etimologia do termo mediação a partir do latim “mediatio” que significa mediação ou intervenção, provém do verbo mediar. Quanto ao sentido do termo mediação, no século XIII

foi utilizado como “reduzir para metade”, porém, este rapidamente deixou de ser utilizado. No século XIV como mediação entre Deus e os homens e no século XIX como diplomacia, para mediar conflitos ou desacordos (CORROY; GONNET, 2008, p.204 citado por MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.144, tradução nossa).

Sob um mesmo olhar, Braga (2012, p.32) discorre que “em perspectiva genérica, uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes.” O mesmo autor complementa que “os sentidos específicos variam segundo o elemento mediador; conforme os sujeitos cuja relação é intermediada; e de acordo com o seu modo de atuação” (BRAGA, 2012, p.32). Dessa maneira, a mediação se refere à interposição de alguém ou de algum elemento, com o intuito de melhorar as relações entre os sujeitos envolvidos. Porém, essa mediação varia de acordo com a maneira que ela é desenvolvida, dos sujeitos que estão sendo mediados e principalmente do agente mediador.

O papel da mediação vai além do da conciliação, mas atinge uma “posição” de interferência, de interlocução, de estar presente na construção do sentido, no processo de interpretação, na tradução dos signos e da linguagem, atuando como agente social e modificador de ideias e pensamentos (LAMIZET; SILEM, 1997, p.364 apud MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.145, tradução nossa). Essa definição de mediação vai ao encontro da ideia existente nessa pesquisa, pois se deixa a ideia de simples ação de conciliação, e passa-se a entendê-la como a ação de interferência e alteração de sentido para os sujeitos que dela participam.

Sob outra perspectiva, a mediação é compreendida como uma intervenção de um terceiro para articular dois elementos, tendo como objetivo estabelecer a passagem de algo de um elemento para o outro. (SANTAELLA; NÖTH, 2004, p.202).

Nessa mesma linha de pensamento, de perceber a mediação como um processo realizado por um terceiro, Marteleto (2009, p.20) discorre que “[...] a mediação implica sempre em um acompanhamento, controle e negociação por um ‘terceiro’, enquanto o sujeito que se beneficia de um processo de mediação é levado a aprofundar o seu próprio ponto de vista e a descobrir outros.” Tendo em vista essa definição compreende-se que o ato de mediar ou a mediação, necessita de um agente mediador, de um terceiro que facilite, interfira, e medie algo ou alguma coisa para alguém. Esse mediador não precisa ser necessariamente um sujeito. Ele pode ser um objeto, um som, uma imagem, uma linguagem etc. Mas a definição se limita ao dizer que a mediação permite a passagem de alguma coisa para algum lugar, pois

essa ideia da mediação exercer papel de ponte é minimalista e não será destacada na presente discussão.

Segundo Davallon (2007), a mediação além de realizar uma interação entre determinados elementos, sujeitos ou objetos, implica também em uma mudança, em uma alteração, em uma transformação da situação atual. O mesmo autor exclui a possibilidade de entendimento da mediação como ponte.

Distanciando-se da ideia de mediação como representação e/ou comunicação, e buscando-se uma ideia que se aproxime mais com a CI e com as intenções aqui propostas, recorreu-se a Araújo (2012). O autor sugere que a ideia de mediação consiste em “[...] uma intervenção intencional, de um ‘colocar-se entre’ e, por meio justamente desta ação, fazer se relacionarem diferentes sujeitos, instituições e instâncias.” (ARAÚJO, 2012, Não paginado). Nesse caso, pode-se inferir que a mediação é intencional, é pensada, não é neutra e nem passiva, ela se posiciona para que determinadas relações possam ser estabelecidas, sejam essas, relações pessoais ou institucionais.

Os termos mais encontrados nas definições de mediação na CI e afins podem ser observados no quadro 1 e compreendidos da seguinte maneira: a primeira coluna destina-se aos termos encontrados nas definições de mediação e logo à frente o número de ocorrências desses termos dentro dos parênteses. A segunda coluna reúne as expressões centrais localizadas nas definições, também sucedidas pelo número de ocorrências delas entre parênteses.

QUADRO 1 - Análise das ocorrências dos termos e expressões localizadas a partir das definições de mediação trabalhadas na pesquisa

	<b>Termos</b>	<b>Expressões/proposições</b>
<b>M E D I A Ç Ã O</b>	Articulação (1)	“estar no meio de” (1)
	Conciliação (2)	“conciliar as partes” (2)
	Ligação (1)	“ato ou efeito de mediar” (1)
	Interação (1)	“organizar as relações dos elementos” (1)
	Intercessão (2)	“restabelecer os laços de sociabilidade” (2)
	Intersecção (1)	
	Interferência (3)	“interferência de um terceiro” (6)
	Intervenção (3)	“fornecer a apropriação singular” (1)
		“transformar uma situação atual” (3)
	Interlocução (3)	“garantir a comunicação e a vida social” (3)
	Interposição (2)	“observar confrontos” (2)
	Representação (5)	“representar alguma coisa para alguém” (5)

Fonte: SANTOS NETO (2014, p.61)

É possível perceber que existe uma variedade de termos e expressões a partir das definições trabalhadas e dialogadas na pesquisa. No entanto, o termo mais encontrado entre as definições e conceitos, apresentados em relação à mediação, é o de “representação”, com cinco ocorrências. Acredita-se que esse resultado deve-se ao fato de a mediação estar mais consolidada e discutida nas áreas de estudo da semiótica e da comunicação. Na segunda ocorrência houve empate entre os termos “interferência”, “intervenção” e “interlocução”, com três utilizações cada um. Essa percepção de mediação como interferência e intervenção se aproxima da ideia proposta, de que o bibliotecário interfere durante as ações de mediação.

Quanto ao sentido das definições, a expressão que teve mais utilização foi “interferência de um terceiro”, com seis ocorrências. Nesse sentido, reconhece-se a importância da interferência de um terceiro elemento ou sujeito, para realização a mediação. Outras duas expressões com três ocorrências cada uma, são as de “transformar uma situação atual” e “garantir a comunicação e a vida social”. Essas expressões sugerem que a mediação tem como intenção a modificação e a transformação de uma realidade, como também a de permitir a comunicação e a relação social entre os sujeitos no mundo, comunicados e mediados a partir de seres humanos, objetos, imagens, sons etc.

A mediação, assim, apresenta-se de diferentes e variadas formas, com denotações e sentidos diversos promovendo inúmeros diálogos e discussões a seu respeito. A mediação além de estabelecer relações de conciliação e de resolução de conflitos, também atua como elemento fundamental para a comunicação, possibilitando que as pessoas criem laços de socialização e convívio. A mediação requer diálogo e intersubjetividade, supõe que uma determinada situação ou condição passe por uma modificação e transformação. Tendo finalizado a discussão a respeito da mediação, daqui em diante, a discussão será feita sobre o conceito de mediação da informação.

## **2.1 Mediação da Informação**

Hoje o Brasil está caminhando em direção a um lugar distinto no contexto da produção de conhecimentos sobre a mediação na CI no mundo contemporâneo, que pode ser observada nas publicações do GT3 da Ancib, “Mediação, Circulação e Apropriação da Informação”. Nesse cenário, tanto os encontros, como também a produção acadêmica publicada nos periódicos e nos livros, têm se destacado como ponto de partida do pensamento crítico e reflexivo sobre a mediação da informação em nosso País.

Na compreensão sobre a importância do debate acerca da complexidade dos processos informacionais contemporâneos, os conceitos de mediação e interferência ganharam destaque

ao se tentar dar conta tanto das atividades desenvolvidas a partir do avanço tecnológico, bem como das tarefas tradicionais das bibliotecas (adquirir, tratar, organizar, armazenar e disseminar a informação) e as de interação social. Nesse percurso é necessário que se “deixe de lado” a mola propulsora produtivista que era hegemônica nas pesquisas em CI e faz com que pesquisadores “tradicionais” passem a olhar para a intensidade que a mediação da informação influi no dia a dia.

Embora a mediação como conceito na área ainda deixa a desejar, vão surgindo pesquisas para fundamentar e embasar teoricamente o campo de estudo. A mediação é o que determina e norteia todo o fazer do profissional da informação, ela precisa, sim, ser lembrada e discutida, tanto na academia e nos projetos de pesquisa, bem como no discurso dos profissionais da informação.

É importante ressaltar que Ortega y Gasset em 1935 já vislumbrava a necessidade da mediação pelos bibliotecários. Em sua obra “Missão do Bibliotecário”, traduzida para nossa língua e publicada setenta anos depois, o autor vislumbra já a mediação como a “[...] função viva, ou seja, um estímulo para pensar, assimilar, fazer com que o conteúdo do livro seja verdadeiramente apropriado pelo usuário” (ORTEGA Y GASSET, 2006, p.67).

De acordo com Gomes (2010) os estudos que foram mais realizados a respeito da mediação estão relacionados à “[...] mediação humana, cultural e tecnológica, tratando de ambientes e fontes de informação, recursos e suportes de registro e de leitura, ações de compartilhamento.” (GOMES, 2010, p.92). E como esperado, “[...] mais ainda sobre mediação tecnológica (tratando de ambientes – bibliotecas, museus, arquivos, centros e serviços de informação, fontes, recursos)” (GOMES, 2010, p.95).

O processo de mediação é complexo e o papel mediador do profissional da informação não é discutido detalhadamente nas pesquisas sobre a temática, é necessário evidenciar e discutir mais amplamente as funções exercidas por esse mediador, destacando as variáveis que não fazem parte da nossa alçada (SMIT, 2009, p. 60).

O conceito de mediação da informação aparece para a área de CI no Brasil no ano de 2006, este é apresentado por Almeida Júnior (2008, p.46), ao afirmar que,

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.

Segundo o autor, a mediação da informação não é passiva, é uma ação de interferência, que acompanha todo o trabalho do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. A mediação da informação não é neutra, não pode ser imparcial. O

bibliotecário ao desempenhar ações de mediação deve assumir seu papel de mediador pleno, e não apenas esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional, exercendo a velha e esquecida ideia de realizar a mediação da informação como sinônimo de ponte.

Entende-se que mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas que são voltadas para o usuário, e que a mesma é fundamental em todas as práticas do bibliotecário. Tendo em vista esse cenário, Almeida Júnior avança em relação ao conceito de mediação da informação, e nos propõe que este ainda permite o seguinte desdobramento, em mediação implícita da informação e mediação explícita da informação.

A partir da mudança paradigmática na CI, do custodial ao pós-custodial, a mediação implícita ou explícita da informação se torna imprescindível nas unidades informacionais, como bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação etc. Nesse paradigma, é essencial que os profissionais reflitam a sua postura frente ao volume cada vez maior de informações compartilhadas, em especial na internet e, também, à autonomia dos usuários nos processos de busca da informação (DUARTE, 2012, p.84).

Assumindo uma nova postura, devido à mudança de paradigma, a mediação torna-se cada vez mais presente, tanto para os bibliotecários, quanto para os arquivistas e museólogos. O que deve ser atentado é a questão da “invasão” cada vez maior das tecnologias nos ambientes informacionais, influenciando e determinando as ações desses profissionais.

Assim, o caráter da mediação da informação depende não somente das ações realizadas pelos bibliotecários, como também da presença imediata/física ou não dos usuários. A interferência (explícita ou implícita) realizada pelo profissional da informação é fundamental em todos os serviços e produtos oferecidos em unidades informacionais. A mediação implícita da informação será discutida a seguir.

### *2.1.1 Mediação Implícita da Informação*

A mediação implícita da informação constitui as atividades que se dão nos espaços informacionais sem a presença do usuário. Mais conhecido como “serviço interno” ou “serviços meios”, esses últimos são aqueles realizados pelo profissional da informação nos momentos antes de o item/documento estar disponível nas estantes para consulta e empréstimo. As atividades que são executadas no serviço interno contemplam: formação e desenvolvimento de coleções, processos técnicos (catalogação e classificação), preservação (conservação e restauração), como também atividades realizadas na biblioteca digital. A mediação implícita da informação, uma prática tão presente na vida do bibliotecário, é ainda

pouco discutida. Outra preocupação é a questão do bibliotecário não perceber a mediação em momentos distintos, momentos estes que necessitam da interferência desse profissional.

Localizou-se um único trabalho que investigou as ações de mediação de modo implícito, tendo como foco nessa atividade, o emprego de palavras-chave. O processo de indexação, ou atribuição de palavras-chave, visa facilitar a localização da informação pelos usuários, descreve o conteúdo de forma estratégica e inteligente para que o acesso seja realizado. Segundo Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012, p.24) “[...] tal processo é concretizado, entre outros aspectos, por meio da elaboração de produtos informacionais, como resumos, números de classificação, palavras-chave e descritores.”

A mediação da informação não deve ser vista de maneira passiva e estagnada, como a simples transferência da informação de um elemento para outro, mas deve refletir a interferência e a posição do bibliotecário no seu fazer cotidiano, influenciado pelo contexto em que está inserido. A interferência desse profissional pode ser percebida já na escolha de um e não de outro material que entrará no acervo, na disponibilização de uma ou de outra informação para o usuário (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p.26).

Desse modo, reforça-se a necessidade de se firmar o papel mediador do bibliotecário e de sua interferência, e que a ideia de passividade e neutralidade seja ofuscada em todo fazer profissional.

Na Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções o bibliotecário responsável pela compra escolhe os materiais que irão fazer parte do acervo, possuindo em mãos a verba disponível e a demanda muito bem estipulada é ele quem decide os materiais que comporão a coleção. Como também é ele quem decide qual material recebido em uma doação fará ou não parte do acervo, visto que o fato de ser doado não justifica a necessidade de compor o acervo. Ainda no setor de desenvolvimento de coleções, periodicamente os bibliotecários responsáveis realizam ações de desbaste, para materiais pouco consultados, e de descarte, para materiais desatualizados.

Smit (2009, p.61) afirma que “[...] a seleção das informações que integrarão o sistema de informações não é, portanto, neutra, mas direcionada por objetivos institucionais.” O profissional que acata a esses direcionamentos e objetivos institucionais é o bibliotecário, neste caso atuando longe de ser neutro e/ou imparcial.

O processamento técnico (classificação e catalogação) lida com o tratamento e organização da informação, deve-se direcionar o trabalho à satisfação das necessidades informacionais do usuário. Aos profissionais que exercem sua função nesse espaço das bibliotecas requerem buscar mais atualização quanto aos estudos de usuários e os processos

de mediação da informação. Se este profissional não se atentar para essas nuances, seu trabalho se dará de modo altamente técnico e repetitivo, distante das necessidades de sua comunidade e desprovido de mudanças e/ou transformações sociais (ALMEIDA JÚNIOR, 2004).

No tratamento descritivo ou catalogação, o bibliotecário, de acordo com as políticas e manuais de serviço, faz o cadastro dos itens e define as entradas (título, autoria etc.) para consulta, como também descreve o item a partir de suas características físicas e de forma; mais uma vez a interferência aparece na atuação do bibliotecário. É este profissional que decide, contando com o apoio das tabelas de classificação e autores, os assuntos e terminologias específicas para cada documento. Ainda que esse tipo de serviço seja oneroso e subjetivo, os bibliotecários procuram a melhor maneira de descrever o item visando à recuperação deste pelos usuários. O bibliotecário interfere neste processo, pois ele opta por escolher um termo e não outro para representar o conteúdo expresso em uma obra, ainda que essa escolha seja realizada pensando na comunidade a ser atendida, ou seja, os bibliotecários não escolhem os termos aleatoriamente, essa escolha é pautada nos princípios da classificação utilizada.

A mediação nesse caso pode simplesmente “transpor” a informação de um formato para outro, ou seja, de um texto do documento para um resumo e/ou palavras-chave, ou, necessariamente refletir todo o fazer profissional, deixando implícita seu caráter de interferência, mas não de manipulação, com o intuito de representar da melhor maneira o conteúdo expresso em um determinado documento (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p.32).

Ainda que se pareça uma mediação passiva e técnica a ação de atribuir palavras-chave e/ou descritores de assunto, tal procedimento deve chamar a atenção do leitor para que perceba e compreenda que, até mesmo nessa atividade aparentemente desprovida de intencionalidade, há também a interferência do bibliotecário. A escolha das palavras-chave influenciará diretamente no processo de recuperação, acesso e apropriação da informação pelo usuário.

O setor de preservação, que realiza ações de conservação e restauração, pode ser considerado também como um ambiente da biblioteca onde ocorre a mediação implícita, pois preservar e restaurar são atos realizados sem a presença do usuário. Muitas vezes, esse trabalho visa a uma melhor aparência física e visual de uma obra para um bom manuseio e uso da informação contida na mesma. Além disso, esse setor é responsável pela manutenção e

cura de obras infectadas e/ou danificadas, intervenção que contribui, e muito, para o uso e posteriormente, uma apropriação da informação.

Desse modo, ressalta-se que a mediação não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário, como visto anteriormente, a mediação se dá com ou sem a presença dele.

Nas atividades de mediação explícita existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário, na mediação implícita é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário. Alerta-se que o bibliotecário necessita internalizar o pensamento de que interfere a todo o momento no processo de busca e recuperação pelo usuário, razão maior da atuação biblioteconômica.

Sabendo que os serviços de mediação explícita são procurados pelo usuário e visualmente percebidos por eles, os bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita deveriam ter mais conhecimento das concepções de mediação em suas atividades e do quanto elas são importantes e fundamentais para que ocorra por completo a mediação da informação. Isto não quer dizer que eles deveriam se valorizar mais do que os bibliotecários que desempenham as atividades de mediação explícita, que é o percebido. A pesquisa destacou a importância de toda e qualquer atividade de mediação, de modo implícito ou explícito. Toda mediação é realizada pensando numa necessidade informacional, no uso da informação e, posteriormente, numa apropriação da informação pelo usuário. Sem esse pensamento e motivação psicológica o trabalho do bibliotecário seria vazio e ausente de objetivos.

Acredita-se que além de mediar a informação, no sentido de facilitar o acesso à informação para o usuário, os bibliotecários influenciam diretamente ou indiretamente em todo o processo de recuperação da informação e, conseqüentemente, em toda a apropriação da informação e construção do conhecimento dos usuários. O modo como eles medeiam dependerá tanto do ambiente em que será mediado, como também da estrutura e dos instrumentos necessários para mediar. Eles poderão utilizar ferramentas web, a internet, o serviço de referência online, mediar através de ações tradicionais como a entrevista de referência, contação de histórias, como também a seleção de materiais e seu tratamento técnico e temático. Os bibliotecários medeiam suportes informacionais (não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora. A mediação é feita para aqueles que precisam suprir uma necessidade informacional, como também para os que ainda não

percebem essa lacuna cognitiva. Como resultados: permitir que o leitor descubra o universo informacional que existe e está disponível a ele; mostrar que através da leitura nos apropriamos da informação e construímos conhecimento, e somente então podemos agir e fazer escolhas; fazer com que o leitor perceba que não basta a internet e o buscador Google para que ele encontre de tudo que precisa, mas que o bibliotecário é um importante mediador de informação humana e possui conhecimentos e habilidades que as máquinas ainda não os oferecem etc.

### **3 PROCEDIMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS**

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se por ser exploratória e em relação aos procedimentos técnicos, ela aparece como um estudo de campo e uma pesquisa bibliográfica. A pesquisa possui caráter empírico e dialético, pois a abordagem do problema, no momento da análise dos dados, não se dá de modo somente qualitativo ou quantitativo, porém, foi dado maior enfoque à abordagem qualitativa para se analisarem os dados coletados.

O estudo deu-se na Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Do total de 21 bibliotecários, em exercício no período da coleta, optou-se entrevistar somente 4 bibliotecários, pois a pesquisa procurou conhecer o discurso dos bibliotecários sobre a mediação implícita, que levou a entrevistar somente aqueles que trabalham nas divisões “internas” da BC/UEL. O critério estabelecido para a seleção da amostra foi intencionalmente os quesitos: ser chefe da divisão ou representante da seção, selecionando apenas (04) do número total de bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita da informação. Optou-se pela escolha do instrumento de coleta de dados “entrevista” visando a atingir os objetivos a que se pretende com a pesquisa e com a população a ser entrevistada.

Os dados coletados foram analisados sob a ótica da Análise do Discurso (AD). Esta forma de analisar discursos e textos se dá a partir do que é discursado e/ou registrado por determinado sujeito e/ou grupos, populações. É uma metodologia que não se prende aos aspectos léxicos e linguísticos dos enunciados, isto é, ela não fica sob as margens dos termos, das palavras e dos significados das expressões, mas se atenta para as posições e condições histórico-sociais que influenciaram e levaram o sujeito e/ou grupo social a formular e explicitar determinado discurso. Para analisar os dados coletados foram escolhidas duas importantes categorias da AD: “condições de produção do discurso” e “interdiscurso”.

As condições de produção, segundo Orlandi (2007, p.30) “[...] compreendem fundamentalmente os sujeitos e a situação. Também a memória faz parte da produção do discurso.” De acordo com Orlandi (2007, p.31) “[...] a memória, por sua vez, tem suas

características, quando pensada em relação ao discurso. E, nessa perspectiva, ela é tratada como interdiscurso. Este é definido como aquilo que fala antes, em outro lugar, independentemente.” A AD visa compreender as condições em que os discursos foram produzidos e, segundo, porque é a partir dessas condições que o interdiscurso aparece na fala dos sujeitos.

Parafraseando Brandão (1998), no interior de uma instituição universitária há o “lugar” do reitor, dos docentes, dos alunos, dos técnicos, dos bibliotecários, cada lugar marcado por propriedades diferenciais. Esse “lugar” recebe influência do “ocupante” e este é influenciado por aquele também.

Tendo como condições de produção o campus, especificamente a Biblioteca Central da UEL e o interdiscurso como a “memória” dos bibliotecários da BC/UEL, o próximo item foi destinado à análise dos dados desses sujeitos.

### 3.1 Resultados

Ao se questionar o entendimento a respeito da mediação implícita da informação, os bibliotecários expressaram os seguintes discursos:

**Quadro 2** – Respostas dos bibliotecários.

	<b>Termos</b>	<b>Expressões/proposições</b>
<b>Sujeito A</b>	Mediação implícita	O contato físico não é necessário; Implícita no que eu faço;
<b>Sujeito B</b>	--	--
<b>Sujeito C</b>	Implícita	Não está escancarada; Contato com o docente; São as informações que damos;
<b>Sujeito D</b>	--	--

Fonte: SANTOS NETO (2014, p.141).

O QUADRO 2 apresenta o discurso dos bibliotecários a respeito do termo mediação implícita da informação. Os sujeitos A e C afirmaram que já ouviram falar sobre o termo e complementaram a resposta com a ideia que eles têm a respeito do mesmo. O sujeito B afirmou nunca ter ouvido falar sobre e também não se sentiu à vontade para discorrer sobre o termo. O sujeito D afirmou que já ouviu falar sobre, mas também não comentou. A análise inferiu que, tanto o sujeito A quanto o sujeito C, aproximaram-se do conceito de mediação implícita da informação expresso e discutido anteriormente neste trabalho.

O sujeito C, por sua vez, ainda que utilize a expressão “não está escancarada”, vislumbra a mediação implícita também como o contato com o docente e a maneira como as informações são dadas por ele, bibliotecário. Este entendimento representa o senso comum a respeito do termo, pois algo implícito é algo que não está totalmente perceptível.

É possível compreender o papel de interferência das condições de produção e o interdiscurso desses sujeitos, tanto em seu discurso, quanto em seu trabalho. Foi possível perceber que muitos bibliotecários expressaram discursos semelhantes e com posições congruentes, pressupõe-se que isso acontece devido a esses sujeitos fazerem parte do mesmo ambiente profissional, de pertencerem à mesma instituição mantenedora, ou seja, de apresentarem condições de produção de discurso próximas. Outra hipótese é de que o discurso hegemônico da Biblioteconomia é muito forte e impositivo, podendo moldar os discursos dos profissionais da área.

Por raciocínio complementar, abordar a mediação implícita da informação nessa visada abrangente, decorre daí que o serviço de referência não é o ponto de “partida” da mediação, mas deve ser visto como um ponto de “chegada”, como consequência de uma série de procedimentos de decisões, de interferências e ações que resultam em sua concretização. Desse modo, é ressaltado novamente que a mediação informacional acompanha todos os fazeres do bibliotecário.

O estudo da mediação da informação não corresponde ao explicar de modo singular como a informação “chega até o usuário”. Corresponde, antes, ao 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.

O processo de mediação da informação é complexo. Possui variáveis não podendo ser entendido como sinônimo de “ponte”, pois há nesse processo mais do que uma simples “transferência de informação”; há nele uma relação entre os elementos e sujeitos envolvidos, há possibilidade de transformação, de crescimento, de aprendizado. É a consciência coletiva dos mediadores de ações implícitas o elemento primordial para que uma biblioteca universitária possa oferecer ações de mediação explícita e se tornar uma unidade não mais de “apelo” administrativo e/ou de apoio, mas um organismo vivo e atuante no universo acadêmico universitário, sendo reconhecido e visualizado socialmente.

Os resultados evidenciados na e pela pesquisa demonstram a existência de um comportamento que aponta para a necessidade de se rever o papel mediador dos bibliotecários, para repensar sua postura e sua responsabilidade não só biblioteconômica, mas

também social, com o intuito de colaborar de modo ativo para as ações de mediação, bem como o acesso e uma posterior apropriação da informação.

#### **4 CONCLUSÕES**

As conjecturas e as proposições apresentadas não têm a pretensão de serem conclusivas, mas sim, de ordem sugestiva, provocativa. A pesquisa destacou de modo especial, a mediação implícita da informação e a biblioteca universitária. A mediação da informação se dá com ou sem a presença do usuário, e não se dá somente no atendimento ao usuário, mas existe na relação do bibliotecário com todas as atividades que são desenvolvidas por ele. O trabalho elucida que a mediação da informação também ocorre nos serviços internos da biblioteca e, para isso, tomou-se como norte o conceito de mediação implícita da informação de Almeida Júnior (2008).

Mediação da informação, além de constituir um conceito, representa uma ação poderosa para representar fenômenos de informação em diferentes perspectivas e contextos, desde o pessoal, profissional, institucional, social, informacional etc. Esta posição contrapõe-se, evidentemente, às abordagens críticas da mediação da informação pelos bibliotecários que se isolam das interações com o seu público ou com os suportes, e consideram a possibilidade de uma desintermediação. Negar a importância da interferência pelos bibliotecários, em relação as mídias, as tecnologias, aos meios de comunicação e vê-las apenas como substitutos do mediador humano, é desprezar a capacidade humana para a função mediadora. Sendo assim, o ponto fulcral é de parecer impensável a existência de mediação sem a interferência do mediador humano.

Os discursos dos bibliotecários foram analisados a partir de suas condições de produção (UEL e BC/UEL) e pelo interdiscurso (memória, experiência, vivência etc.), a pesquisa aponta que o que foi dito, não foi simplesmente explicitado pela vontade própria deles, mas o discurso apresentado teve influências sociais, ideológicas e políticas.

Ao analisar o discurso dos sujeitos quanto ao entendimento sobre o conceito de mediação implícita da informação, os bibliotecários afirmaram conhecer o conceito ou já ter ouvido falar dele em algum evento da área. A análise percebeu que dois sujeitos apresentaram em seus discursos uma compreensão que vai ao encontro do que é apresentado na proposta de Almeida Júnior (2009), aqui defendida e ressaltada expressivamente. Assim como a proposta do referido autor, os sujeitos vislumbram que a mediação implícita da informação se dá sem o contato com o usuário e de forma não “escancarada”. Ainda que os bibliotecários possuam uma ideia primária e embrionária a respeito do conceito, eles já o percebem.

A pesquisa conclui que os bibliotecários são influenciados tanto por suas condições de produção de discurso quanto pelo interdiscurso e, essa influência se dá não somente no discurso desses profissionais como também se reflete no fazer desempenhado por eles. A partir das entrevistas pode-se conhecer os discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo e o conceito de mediação implícita da informação. Após conhecer o discurso foi possível analisa-lo sob a ótica da AD, utilizando duas categorias: as condições de produção do discurso e o interdiscurso.

A finalização deste trabalho cumpre, por conseguinte, um papel: o de socializar e disponibilizar aos leitores o ponto situacional sobre questões que têm ganhado e continuam a ganhar espaço nas discussões, publicações, eventos e trabalhos científicos de graduação e pós-graduação, a respeito da mediação da informação na CI.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. 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/view/17/39>. Acesso em: 15 jun. 2014.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Bárbara (Org.). *A informação nas organizações sociais: desafios em face de multiplicidade de enfoques*. Marília: FUNDEPE, 2004. (CD-ROM).

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 13., 2012. Rio de Janeiro. *Anais eletrônicos...* Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012. Disponível em: <http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19256.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2014.

BRAGA, José Luiz. Circuito *versus* campos sociais. In: JANOTTI JÚNIOR, Jeder; MATTOS, Maria Ângela; JACKS, Nilda (Org.). *Mediação & Mídiação*. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 31-52.

BRANDÃO, Helena Hothsne Nagamine. *Introdução à Análise do Discurso*. 7.ed. Campinas: Unicamp, 1998. 96p.

DAVALLON, Jean. 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 jun. 2014.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370/46041>. Acesso em: 04 jul. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. 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/view/28/58>. Acesso em: 12 jun. 2014.

MALHEIRO, Armando; RIBEIRO, Fernanda. 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.

MARTELETO, Regina Maria. Jovens, violência e saúde: construção de informação nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. *RECIIS: R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde*. Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, set. 2009. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/10190>. Acesso em: 04 jun. 2013.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. 7.ed. Campinas: Pontes, 2007. 100p.

ORTEGA Y GASSET. *Missão do bibliotecário*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 82p.

SANTAELLA, Lúcia; NOTH, Winfried. A semiótica na comunicação. In: \_\_\_\_\_. *Comunicação e semiótica*. São Paulo: Hacker Editores, 2004. p. 189-224.

SANTOS NETO, João Arlindo 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: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos\\_netto\\_jad\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos_netto_jad_me_mar.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2014.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação. In: SILVA, Helen de Castro da; BARROS, Maria Helena Toledo Costa de (Org.). *Ciência da informação: múltiplos diálogos*. Marília, São Paulo: Oficina Universitária Unesp, Cultura Acadêmica, 2009. p. 57-66.

TONELLO, Izângela Maria Sansone; LUNARDELLI, Rosane Suely Alvares; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. *PontodeAcesso*, Salvador, v. 6, n. 2, p. 21-34, ago. 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524/4552>>. Acesso em: 03 jul. 2014.